

CONTRATO ABIERTO PLURIANUAL DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA EL INSTITUTO FONACOT, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, AL QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL INSTITUTO FONACOT, REPRESENTADO POR EL LIC. FRANCISCO JAVIER VILLAFUERTE HARO, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA, LA EMPRESA DENOMINADA AXTEL, S.A.B. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. RICARDO AMAYA YZA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL PRESTADOR, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES:

I. DECLARA EL INSTITUTO FONACOT A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE:

- I.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, en virtud a lo establecido en el Decreto por el que se crea la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de abril del 2006.
- I.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.
- I.3. Que cuenta con las facultades legales suficientes para obligar a su representado bajo los términos y condiciones de este contrato, como se desprende de la escritura pública número 212, 692 de fecha 29 de julio de 2014, otorgada ante la fe del Mtro. Eutiquio López Hernández, Notario Público número 35 del entonces 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.
- I.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.
- I.5. Para el cumplimiento de sus funciones, requiere la prestación de diversos servicios, entre los cuales se encuentra el servicio de telefonía convencional.
- I.6. Que para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato abierto plurianual, su representado cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en la partida presupuestal número 31401 denominada "Servicio Telefónico Convencional", y cuenta con suficiencia presupuestal para contratar el presente servicio para los ejercicios 2017, 2018, 2019 y 2020, según oficio número SGA-017, de fecha 30 de enero de 2017, emitido por la Subdirección General de Administración con autorización del Director General del INSTITUTO FONACOT.
- I.7. Que la adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de Licitación Pública Nacional Mixta número LA-014000999-E45-2017, consolidado con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, PROFEDET, CONASAMI Y CONAMPROS, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 134 Constitucional, 25, 26 fracción I, 26 bis fracción III, 27, 28 fracción I, 29, 32 tercer párrafo, 45 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 39 y 85 de su Reglamento, y en términos del fallo emitido con fecha 30 de junio del 2017.

- I.8. Que su representado tiene su domicilio en Avenida Insurgentes Sur número 452, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales de este contrato.

II. DECLARA EL PRESTADOR A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE:

- II.1. Que su representada se constituyó como Sociedad Anónima de Capital Variable, bajo la denominación Telefonía Inalámbrica del Norte, S.A. de C.V., conforme a las leyes mexicanas, como consta en la escritura pública número 3,680, de fecha 22 de julio de 1994, otorgada ante la fe del Lic. Rodolfo Vela de León, Notario Público número 80 de la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la Primera Cabecera Distrital del Estado de Nuevo León, con sede en la Ciudad de Monterrey bajo el número 1566, folio 273, volumen 417, Libro número 3, Segundo Auxiliar, Escrituras de Sociedades Mercantiles, Sección de Comercio, con fecha 5 de agosto de 1994.

Que mediante escritura pública número 1,719 de fecha 26 de marzo de 1999, otorgada ante la fe del Lic. José Luis Farías Montemayor, Notario Público número 120 en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, cambió su denominación a AXTEL, Sociedad Anónima de Capital Variable, quedando debidamente inscrito el primer testimonio en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la Primera Cabecera Distrital del Estado de Nuevo León, con sede en la Ciudad de Monterrey, bajo el número 2182, folio -, volumen 209-44, Libro número 4, Tercer Auxiliar, Actos y Contratos Diversos, Sección de Comercio, con fecha 29 de marzo de 1999.

Que mediante escritura pública número 29,399, de fecha 4 de diciembre de 2006, otorgada ante la fe del Licenciado Fernando Méndez Zorrilla, Notario Público número 12 del Primer Distrito Notarial y Registral en el Estado de Nuevo León, AXTEL, Sociedad Anónima de Capital Variable, hizo constar la adopción al régimen de sociedad Bursátil al amparo de la Ley del Mercado de Valores, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la Primera Cabecera Distrital del Estado de Nuevo León, con sede en la Ciudad de Monterrey, bajo el folio mercantil número 50328-9 de fecha 6 de diciembre de 2006.

- II.2. Que de acuerdo con sus estatutos vigentes, el objeto social de su representada consiste entre otras actividades, instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, concesionada, en su caso, por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para la prestación de servicios de telefonía local, así como de larga distancia nacional e internacional mediante la utilización principalmente de tecnología fija inalámbrica mediante concesión o permiso que sea otorgado por las autoridades competente y/o usar aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico.
- II.3. Que su representada se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave AXT940727FP8.
- II.4. Que su representada dispone de la organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como de la capacidad legal suficiente para llevar a cabo los trabajos materia del presente contrato.
- II.5. El C. Ricardo Amaya Yza, acredita su personalidad como apoderado general para actos de administración, como así consta en la escritura pública número 11,415 de fecha 17 de noviembre del 2016, otorgada ante la fe del Lic. José Luis Farías Montemayor, Notario Público número 120 del Primer Distrito Registral de Monterrey, Nuevo León, facultades que bajo protesta de decir verdad, a la fecha no le han sido revocadas o modificadas, y

Eliminado: una palabra del segundo renglón del primer párrafo. **Datos de la Identificación Oficial Credencial para Votar con fotografía.**

Fundamento Legal: artículo 116 Primer párrafo de la 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; artículo 3 fracción IX, 6, 18 primer párrafo y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como el lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.

Motivación: Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable.

se identifica con su credencial para votar con fotografía con clave de elector [REDACTED], expedida por el Instituto Nacional Electoral.

II.6. Que su representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales federales, en observancia estricta a lo preceptuado por el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. Así mismo que presentó su solicitud de opinión a través de la página de Internet del SAT, sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales como lo establece la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2017, en sentido positivo.

II.7. Que manifiesta bajo protesta de decir verdad que debido a que su representada no cuenta con empleados (capital humano), presenta la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social a nombre de Servicios Axtel, S.A. de C.V., empresa que pertenece al mismo grupo corporativo y es quien aporta el capital humano, de conformidad al convenio de prestación de servicios.

Asimismo, presenta opinión a nombre de su representada en la que se señala que en atención a la consulta sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, el Instituto Mexicano del Seguro Social, informa que en los controles electrónicos, se detectó que su Registro Patronal se encuentra dado de baja, por lo que no se puede emitir una opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social

II.8. Que bajo protesta de decir verdad, 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 a que se refieren 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.9. Que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que su representada se encuentra clasificada como grande empresa, de conformidad con lo establecido en el artículo 3, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y en el artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

II.10. Que para los fines y efectos legales del presente contrato, señala como domicilio de su representado el ubicado en Boulevard Díaz Ordaz Km. 3.33 L-1, Colonia San Pedro, San Pedro Garza García, C.P. 66215, Nuevo León, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

III. DECLARAN AMBAS PARTES:

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 telefonía convencional de conformidad con las condiciones, características, descripción y especificaciones contenidos en el ANEXO I "Propuesta Técnica", anexo que se agrega al presente contrato, como si estuviese insertado a la letra, el cual una vez rubricado por las partes, formará parte integrante del mismo; para lo cual el PRESTADOR pondrá toda su experiencia y capacidad, dedicándole todo el tiempo que sea necesario

SEGUNDA. El INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR por los servicios objeto del presente contrato, los precios unitarios que se detallan en la "Propuesta Económica" del PRESTADOR que como ANEXO II, se agrega al presente contrato, como si estuviese insertado a la letra, el cual una vez rubricado por las partes formará parte integrante del mismo.

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.

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.

TERCERA. 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 \$3'437,841.20 M.N. (Tres millones cuatrocientos treinta y siete mil ochocientos cuarenta y un pesos, 20/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado, y el presupuesto máximo a ejercer asciende a la cantidad de \$8'594,603.00 M.N. (Ocho millones quinientos noventa y cuatro mil seiscientos tres pesos, 00/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado, más el Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.

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.

CUARTA. EJERCICIO PRESUPUESTAL. El PRESTADOR recibirá por los SERVICIOS prestados durante los ejercicios fiscales del 2017 al 2020, las cantidades que a continuación se describen, más el Impuesto al Valor Agregado, más el Impuesto Especial sobre Producción y Servicios:

Año	2017	2018	2019	2020	TOTAL
Monto Máximo	\$1'562,655.09	\$3'125,310.18	\$3'125,310.18	\$781,327.55	\$8'594,603.00
Monto Mínimo	\$625,062.04	\$1'250,124.07	\$1'250,124.07	\$312,531.02	\$3'437,841.20

La ejecución y pago de los SERVICIOS, estarán sujetos a la disponibilidad del presupuesto que sea autorizado por la H. Cámara de Diputados en el Presupuesto de Egresos de la Federación para cada ejercicio fiscal y al oficio de Liberación del Presupuesto que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, emita al INSTITUTO FONACOT por cada período del 2018 al 2020, respectivamente. No habrá penalización ni responsabilidad alguna de ningún tipo para el INSTITUTO FONACOT, en caso de que ocurra alguna variación por asignación y cuantía menor en los presupuestos que aprueben las

autoridades mencionadas en este párrafo, que impida la continuidad de los servicios objeto de este contrato, para cualquiera de los ejercicios fiscales.

QUINTA. FORMA DE PAGO. En el presente servicio no se otorgarán anticipos. Para que la obligación de pago se haga exigible, el PRESTADOR deberá presentar a partir del día hábil siguiente a la prestación total de los servicios, la documentación completa y debidamente requisitada para realizar el trámite de pago, misma que ampare el 100% de los servicios prestados conforme al presente contrato y sus Anexos. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación, el PRESTADOR deberá emitir comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), que son facturas electrónicas que el PRESTADOR pondrá a disposición del INSTITUTO FONACOT, junto con el archivo XML (archivo electrónico del comprobante fiscal digital por Internet) y de manera adicional entregará la representación de las facturas electrónicas en un documento impreso en papel, desglosando el Impuesto al Valor Agregado, el Impuesto Especial sobre Producción y Servicios y los descuentos que en su caso se otorguen al INSTITUTO FONACOT.

El INSTITUTO FONACOT cubrirá al PRESTADOR la cantidad señalada en la cláusula Tercera, mediante depósitos mensuales y sucesivos, por la cantidad que resulte del servicio efectivamente devengado en el mes inmediato anterior, a través del programa de cadenas productivas, depósito interbancario a la cuenta de cheques [REDACTED]

García, dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación de la factura correspondiente, con el desglose del Impuesto al Valor Agregado.

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, deberá contar con el visto bueno del Administrador del Contrato.

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.

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

- a. Original de la factura que reúna los requisitos fiscales respectivos, con el desglose del Impuesto al Valor Agregado, en la que indique el servicio prestado y el número de contrato que lo ampara, la cual deberá estar debidamente firmada por el PRESTADOR y también entregará la documentación soporte del servicio prestado. La factura se entregará en las oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, 1° piso, en la oficina de la Subdirección de Servicios Generales Terciarizados, en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes en días hábiles, para el caso de la factura electrónica se deberá enviar a la siguiente dirección de correo: edgar.urbano@fonacot.gob.mx y/o benjamín.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

Eliminado: cuarto y quinto renglón del tercer párrafo. Datos de la Cuenta Bancaria (No. de Cuenta, CLABE, Sucursal y Plaza)
Fundamento Legal: artículo 116 tercer párrafo de la 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; artículos 46 y 142 de la Ley de Instituciones de Crédito y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 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, así como para la elaboración de versiones públicas.
Motivación: Por tratarse de Información que identifica un Secreto Bancario.

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.

SÉPTIMA. VIGENCIA. El contrato tendrá una vigencia del **1 de julio de 2017 al 31 de marzo de 2020.**

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.

OCTAVA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO PLURIANUAL. 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, 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 durante el ejercicio fiscal 2017, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, renovando la garantía en los ejercicios fiscales 2018, 2019 y 2020 por el 10% del monto máximo que se ejercerá en los mismos, las cuales deberán presentarse al INSTITUTO FONACOT a más tardar dentro de los primeros diez días naturales de los ejercicios fiscales 2018, 2019 y 2020, de conformidad con el artículo 87 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, bajo las mismas condiciones que se describen en la presente cláusula.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuando la forma de garantía sea mediante fianza, cada una de las pólizas de fianza deberá contener en su texto, como mínimo, las siguientes previsiones:

- a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato y sus anexos celebrados entre Axtel, S.A.B. de C.V., y el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, derivado del procedimiento de Licitación Pública Nacional Mixta número LA-014000999-E45-2017, consolidado con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- b) Que para cancelar cada una de las fianzas, 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 cada una de las fianzas 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 Federal de Instituciones de Fianzas, para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida, quedando a elección del INSTITUTO FONACOT poder reclamar el pago de la fianza por cualquiera de los procedimientos establecidos en dicha Ley.

Que la institución afianzadora otorga expresamente y en forma automática, sin necesidad de que medie aviso, su consentimiento en términos 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.

NOVENA. 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.

DÉCIMA. RESPONSABILIDAD CIVIL. El PRESTADOR se compromete ante el INSTITUTO FONACOT a responder por los daños y perjuicios que le pudiera ocasionar el ejercicio del presente contrato y los problemas de cualquier naturaleza que puedan derivar directamente de defectos o incumplimiento en la prestación de los servicios contratados y que no sean objeto de penalización.

DÉCIMA PRIMERA. GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL. El PRESTADOR se obliga a presentar una póliza de seguro por responsabilidad civil, amparada por el 1% del monto del contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.

Dicha póliza o seguro deberá ser expedido por la 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).

DÉCIMA SEGUNDA. 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) Cumplir con las características y demás aspectos técnicos del servicio objeto del presente contrato, contenidos en el Anexo I y Anexo II del presente contrato.

DÉCIMA TERCERA. 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 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 y sus anexos.

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.

DÉCIMA CUARTA. OBSERVACIONES AL SERVICIO. Conviene a 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 QUINTA. 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 SEXTA. 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 SÉPTIMA. 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 OCTAVA. 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 de conformidad a lo siguiente:

ID	Servicio	Concepto	Nivel de servicio	Penal convencional
1	Servicios iniciales	Retraso en la entrega de los servicios iniciales	Entregables del servicio "Telefonía convencional" 01 de julio de 2017 a las 00 00 para INFONACOT	Uno al millar por cada día natural de atraso sobre el costo total del Contrato (antes de I.V.A.).

Para el pago de las penas convencionales, el INSTITUTO FONACOT a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, informará por escrito al PRESTADOR el cálculo de la penal convencional correspondiente, indicando el número de días u horas de atraso, así como la base para su cálculo y el monto a que se hizo acreedor.

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 inferior y las que contengan de 51 a 99 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata superior.

La acumulación de dichas penas no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato, es decir del 10% (diez por ciento) antes de IVA, de conformidad con el Artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 de su Reglamento.

Los pagos, quedarán condicionados, proporcionalmente, al pago y/o deducción que el PRESTADOR deba efectuar por concepto de penas convencionales a través de referencia bancaria que se genera el mismo día en el que efectuará el pago, el cual será proporcionado en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

En el entendido de que en el supuesto que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dicha penalización, ni la contabilización de la misma para hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de que el INSTITUTO FONACOT pueda optar entre exigir el cumplimiento del contrato o rescindirlo, de conformidad a lo establecido en el Artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA NOVENA. DEDUCTIVAS. El INSTITUTO FONACOT con fundamento en lo previsto en el 53 Bis de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento 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 respecto a las partidas o conceptos que integran el presente contrato, de conformidad con lo siguiente:

ID	Servicio	Nivel de servicio	Deductiva
1	Solución a fallas que afecten el servicio.	Tiempo de solución de 2 horas para sitios centrales (Ciudad de México, Monterrey y Guadalajara); 4 horas para los demás sitios.	Diez al millar por cada hora de atraso, sobre la facturación mensual del sitio afectado, antes de IVA.
2	Solución a fallas que afecten el servicio para los centros de contacto.	Tiempo de solución menor a 1 hora.	Diez al millar por cada hora de atraso, sobre la facturación mensual del sitio afectado, antes de IVA.
3	Tiempo de Solución a Alta y/o cambios de domicilio de sitio	30 días naturales.	Diez al millar por cada día de atraso, sobre la facturación mensual, antes de IVA.
4	Tiempo de Solución para solicitudes de configuración	20 minutos	Diez al millar por cada hora de atraso, sobre la facturación mensual del sitio que se trate, antes de IVA.
5	Tiempo de	24 horas.	Diez al millar por cada hora de atraso,

	solución para Baja de sitio		sobre la facturación mensual del sitio que se trate, antes de IVA.
6	Entrega de reportes mensuales de consumo e incidentes	Los primeros 10 días naturales después de concluido el mes.	Diez al millar por cada día de atraso, sobre la facturación mensual, antes de IVA.
7	Entregas de reporte diario	11:00 del día hábil siguiente del día que se reporta	Diez al millar por cada día en que se incumpla el horario establecido sobre el importe total de la factura mensual antes de IVA.
8	Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica y sitio Web de reporteo	Las 24 horas del día los 365 días del año de atención a llamadas.	Diez al millar por cada hora acumulada en el mes fuera de línea, sobre la facturación mensual del sitio que se trate, antes de IVA.
9	Entrega de reportes de Monitoreo del servicio	Entrega de reportes mensuales los primeros 10 días naturales después de concluido el mes.	Diez al millar por cada día de atraso, sobre la facturación mensual del sitio que se trate, antes de IVA.
10	Monitoreo del servicio	100%	Diez al millar por cada hora que no se cuente con el servicio sobre el importe total de la factura mensual, antes de IVA.
11	Disponibilidad de los medios de comunicaciones	99.97% (centro de contacto primario) 90% (centro de contacto secundario)	Diez al millar 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, antes del IVA.
12	Cumplir con los planes de Contingencia	100%	Diez al millar por evento, cada ocasión en que no se cumpla con el plan de contingencia establecido sobre el importe total de la factura mensual, antes de IVA.

Para el pago de las deductivas, el Administrador del Contrato informará por escrito al PRESTADOR el cálculo de la deductiva a la que se hizo acreedor, por el incumplimiento parcial o deficiente en que haya incurrido el prestador de servicios.

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; a través de referencia bancaria o a través de escrito de aceptación en el que manifieste que acepta el descuento en la factura correspondiente.

La acumulación de dichas deducciones no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato, es decir del 10% (diez por ciento) antes de I.V.A. del importe total del contrato.

VIGÉSIMA. 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.

VIGÉSIMA PRIMERA. 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 SEGUNDA. 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 TERCERA. 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 y sus Anexos, 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 o 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.
- 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 y sus Anexos.

VIGÉSIMA CUARTA. 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 QUINTA. 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 SEXTA. CONFIDENCIALIDAD. Con motivo de la prestación del servicio contratado, el INSTITUTO FONACOT proporcionará al PRESTADOR toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que el PRESTADOR se obliga a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

Toda la documentación que con motivo del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT entregue al PRESTADOR, así como toda la información que el PRESTADOR desarrolle, será propiedad exclusiva del INSTITUTO FONACOT, considerándose esta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de la Propiedad Industrial, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, debiendo el PRESTADOR guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito del INSTITUTO FONACOT.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. 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 OCTAVA. 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 más 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 NOVENA. 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, 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.

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) y C), la prórroga será formalizada mediante la celebración de un convenio entre las partes.

TRIGÉSIMA. 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. Francisco Javier Villafuerte Haro, en su carácter de Subdirector General de Administración, será el encargado de vigilar y administrar el cumplimiento del presente contrato, a través del Mtro. Edgar Guillermo Urbano Aguilar, en su carácter de Director de Recursos Materiales y Servicios Generales y Área Requiriente.

TRIGÉSIMA PRIMERA. DISCREPANCIA. 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 SEGUNDA. 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 TERCERA. 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 CUARTA. 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

[Handwritten signature and initials in blue ink]

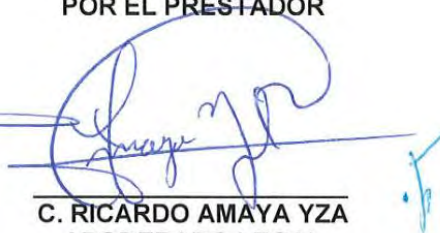
Federal, Ley General de Responsabilidades Administrativas; Código Federal de Procedimientos Civiles; así como a todas aquellas que por el carácter de entidad paraestatal del INSTITUTO FONACOT le resulten aplicables, así como a la jurisdicción de los tribunales federales competentes de la Ciudad de México, por lo que renuncian al fuero que por razón de sus domicilios presentes y futuros les correspondan o les llegaren a corresponder.


LEÍDO EL PRESENTE CONTRATO POR LAS PARTES QUE EN ÉL INTERVIENEN, LO RATIFICAN Y LO FIRMAN POR TRIPLICADO, EXPRESANDO SU CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL DÍA 30 DE JUNIO DEL 2017, 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 Y ADMINISTRADOR
DEL CONTRATO


C. RICARDO AMAYA YZA
APODERADO LEGAL


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

Contrato No. I-SD-2017-090

Visto Bueno del Área Administrativa

Elaboró: Lic. Celia Nájera Alarcón

Supervisó: Lic. Dora Nava García


MEFYV
D. Nava García

ANEXO I

PROPUESTA TÉCNICA

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 141 PÁGINAS, LAS CUALES UNA VEZ RUBRICADAS POR LAS PARTES, FORMARAN PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO No. I-SD-2017-090

Vo.Bo. DEL ÁREA REQUARENTE



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

""CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)""

1.1.2. PROPUESTA TÉCNICA - FACTURACIÓN

Ciudad de México, 28 de junio del 2017.

Yo, **Luis Alberto de la Garza Aguirre**, como representante legal de la empresa **AXTEL S.A.B DE C.V.**, manifiesto bajo protesta de decir verdad lo siguiente:

ANEXO TÉCNICO

SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)

IV.14 Soporte

Reportes

Reporte de Consumo

AXTEL considerará la entrega de reportes mensuales detallado y para el caso de las llamadas hacia los 01800 se entregará vía correo electrónico el o los reportes diarios a más tardar a las 11:00 hrs. del día hábil siguiente 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
- Clave telefónica utilizada en caso de aplicar

En los primeros diez días del inicio de la vigencia del contrato, los Administradores de los servicios 01800 deberán acordar con AXTEL el formato de los reportes que sean necesarios para la generación de estadísticas requeridas por "LA CONVOCANTE", los cuales podrán ser modificados por ésta en cualquier momento, previa solicitud por correo electrónico o por escrito.

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Los reportes serán entregados en medio óptico o podrán ser descargado desde un portal web del Prestador del Servicio, para lo cual, previamente deberá entregar claves (al menos 3) de usuario y contraseña independientes para cada Dependencia, los reportes deberán ser compatibles en formato electrónico Microsoft Office Excel.

Deberá estar accesible en línea los 365 días del año a través de un portal web del prestador del servicio protegido por claves de usuario y contraseña, así como el uso de certificado SSL. Las claves de usuario serán independientes para cada Administrador de Contrato y se entregarán por lo menos uno por Organismo. La información que deberá de estar disponible en este portal web deberá de tener una antigüedad de 12 meses.

Los reportes mensuales deberán ser entregados los primeros 10 días naturales del mes vencido, dicho reporte será generado por cada uno de los servicios para cada administrador de contrato u Organismo. Los reportes pueden ser entregados vía correo electrónico.

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

“La CONVOCANTE” 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 de los Administradores de Contrato de “LA CONVOCANTE”.

AXTEL deberá entregar una URL con acceso al monitoreo de los enlaces contratados. En caso de reporte de anomalías deberá contar con acceso directo al NOC del proveedor del servicio mediante levantamiento de tickets.

Deberá de entregar en todo momento un número de reporte para su seguimiento.

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

AXTEL deberá de notificar a “La Convocante” todas fallas suscitadas en cualquiera de los servicios del presente Anexo a través de un sistema de monitoreo, así como del sistema de reporte y mesa de servicio entregando número de reporte de manera mensual. Estos deberán atenderse de forma proactiva y notificarse por correo electrónico a “La Convocante”.

AXTEL deberá de proporcionar un procedimiento de escalamiento y atención de reportes, donde al menos los elementos que deben de tener de manera enunciativos más no limitativos: nombres, teléfono fijo, teléfono celular, correo electrónico y tiempo de atención entre niveles.

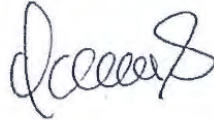


AXTEL, S.A.B. DE C.V.

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

""CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)""

PROTESTO LO NECESARIO



**LUIS ALBERTO DE LA GARZA AGUIRRE
REPRESENTANTE LEGAL**



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Ciudad de México, 28 de junio del 2017

ANEXO TÉCNICO

SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)

IV.14 Soporte

Reportes

Reporte de Consumo

AXTEL considerará la entrega de reportes mensuales detallado y para el caso de las llamadas hacia los 01800 se entregará vía correo electrónico el o los reportes diarios a más tardar a las 11:00 hrs. del día hábil siguiente 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
- Clave telefónica utilizada en caso de aplicar

En los primeros diez días del inicio de la vigencia del contrato, los Administradores de los servicios 01800 deberán acordar con AXTEL el formato de los reportes que sean necesarios para la generación de estadísticas requeridas por “LA CONVOCANTE”, los cuales podrán ser modificados por ésta en cualquier momento, previa solicitud por correo electrónico o por escrito.

Los reportes serán entregados en medio óptico o podrán ser descargado desde un portal web del Prestador del Servicio, para lo cual, previamente deberá entregar claves (al menos 3) de usuario y contraseña independientes para cada Dependencia, los reportes deberán ser compatibles en formato electrónico Microsoft Office Excel.

Deberá estar accesible en línea los 365 días del año a través de un portal web del prestador del servicio protegido por claves de usuario y contraseña, así como el uso de certificado SSL. Las claves de usuario serán independientes para cada Administrador de Contrato y se entregarán por lo menos uno

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

por Organismo. La información que deberá de estar disponible en este portal web deberá de tener una antigüedad de 12 meses.

Los reportes mensuales deberán ser entregados los primeros 10 días naturales del mes vencido, dicho reporte será generado por cada uno de los servicios para cada administrador de contrato u Organismo. Los reportes pueden ser entregados vía correo electrónico.

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

“La CONVOCANTE” 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 de los Administradores de Contrato de “LA CONVOCANTE”.

AXTEL deberá entregar una URL con acceso al monitoreo de los enlaces contratados. En caso de reporte de anomalías deberá contar con acceso directo al NOC del proveedor del servicio mediante levantamiento de tickets.

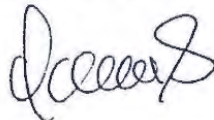
Deberá de entregar en todo momento un número de reporte para su seguimiento.

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

AXTEL deberá de notificar a “La Convocante” todas fallas suscitadas en cualquiera de los servicios del presente Anexo a través de un sistema de monitoreo, así como del sistema de reporte y mesa de servicio entregando número de reporte de manera mensual. Estos deberán atenderse de forma proactiva y notificarse por correo electrónico a “La Convocante”.

AXTEL deberá de proporcionar un procedimiento de escalamiento y atención de reportes, donde al menos los elementos que deben de tener de manera enunciativos más no limitativos: nombres, teléfono fijo, teléfono celular, correo electrónico y tiempo de atención entre niveles.

PROTESTO LO NECESARIO



**LUIS ALBERTO DE LA GARZA AGUIRRE
REPRESENTANTE LEGAL**



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

""CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)""

Ciudad de México, 28 de junio del 2017

ANEXO TÉCNICO

SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)

Generalidades

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, como dependencia del Poder Ejecutivo Federal, tiene a su cargo el desempeño de las facultades que le atribuyen la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Ley Federal del Trabajo, otras leyes y tratados, así como los reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes del Presidente de la República.

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, en la meta nacional Un México Próspero, Estrategia Transversal II) Gobierno Cercano y Moderno, establece que las políticas y los programas de la presente Administración, deben de estar enmarcadas en un Gobierno Cercano y Moderno orientado a resultados, que optimice el uso de los recursos públicos, utilice las nuevas tecnologías de la información y comunicación e impulse la transparencia y la rendición de cuentas.

Alineándose al PND 2013-2018, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), estableció en su Programa Sectorial el objetivo de conservar la paz laboral, fortalecer la conciliación, procuración e impartición de justicia laboral, teniendo como estrategias: Privilegiar y mejorar la conciliación, procuración e impartición de justicia para los factores de la producción; y promover el uso de herramientas tecnológicas en juicios laborales para la modernización de la justicia laboral para una pronta impartición de justicia.

Por lo anterior, la STPS, la PROFEDET, la CONASAMI, el CONAMPROS y el INFONACOT, en adelante "La Convocante", definieron entre sus ejes estratégicos de acción, la modernización de sus procesos y subprocesos por lo que para la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), sus órganos y organismos el "SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)" tiene con el objetivo siguiente:

Mantener funcional la operación de los servicios de telefonía convencional, telefonía local consideradas las de territorio Nacional, celular (marcación 044 y 045), Larga Distancia Internacional mediante troncales analógicas, digitales, así como el sistema de Marcación Directa Entrante (por sus siglas en inglés DID), en sus inmuebles a nivel nacional así como en las instalaciones contratadas para atención de llamadas de los Centros de Contacto a la ciudadanía, y

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

que cubrirán las necesidades de “La Convocante”, las 24 horas del día y durante la vigencia del servicio, al brindar una mejor opción de comunicación externa hacia la red pública telefónica.

El presente Anexo Técnico establece:

Las descripciones, especificaciones y características del servicio.

Los sitios que “La Convocante” para la entrega del servicio.

La recepción del servicio.

Objetivo del servicio

Objetivo general

“AXTEL” tomo en consideración que el presente documento, tiene como objetivo describir las especificaciones técnicas que en materia de prestación de servicios tiene para la realización de llamadas en territorio Nacional, celular local y nacional, Larga Distancia Internacional y servicio 01 800, como parte del servicio convencional de telefonía y prescripción requerido por “LA CONVOCANTE”, por un periodo descrito en la sección de vigencias, con la finalidad de fortalecer y asegurar las comunicaciones.

Alcance del servicio

“AXTEL”, tomo en consideración que el alcance del “SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”, contempla los sitios descritos en el “Anexo 1”, en donde se desglosa la ubicación, dependencia y servicios requeridos para cada caso.

A manera de resumen, se contempla en la siguiente tabla informativa los componentes del servicio:

No.	Componente	Unidad de medida
1	Servicio de conmutación de llamadas en territorio Nacional, celulares, LDI y 01 800 a centro de contactos. (Entrantes y salientes).	Minutos/llamadas
2	Infraestructura requerida en troncales analógicas y digitales para la conmutación de llamadas.	Niveles de Servicio
3	Servicios adicionales, reportes y entregables.	Niveles de Servicio

A continuación, se menciona la infraestructura con la que cuenta la Convocante:

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS):

317 Líneas analógicas.

52 líneas digitales de las cuales 26 son Troncales digitales E1 incluyendo un mínimo de 100 DID's por cada E1.

5 Troncales digitales (4 para los 800's y 1 para las llamadas de salida).

De la pregunta No. 19 de la empresa AXTEL, S.A. B DE C.V.

Respuesta: Se precisa al licitante que se refiere a 52 E1's conmutados.

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET):

46 Líneas analógicas.
6 Troncales digitales E1 para el Centro de Contacto de PROFEDET.
2 de estas Troncales Digitales E1 son para oficinas centrales.
2 de estas Troncales Digitales E1 son para el sitio primario.
2 de estas Troncales Digitales E1 son para el sitio secundario.

De la pregunta No.20 de la empresa AXTEL, S.A.B. DE C.V.

Respuesta: Se confirma la necesidad de contar con 100 DID'S por Troncal Digital.

2 Troncales digitales E1 incluyendo un mínimo de 100 DID's por cada E1.

Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (CONASAMI):

1 Troncal digital E1 incluyendo un mínimo de 100 DID's.

Comité Nacional Mixto de Protección al Salario (CONAMPROS):

1 Troncal digital E1 incluyendo un mínimo de 100 DID's, se deriva en 15 líneas (5001-0100 al 5001-0114).

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT):

E1's conmutados distribuidos de la manera siguiente:
2 E1's con 100 DID's en las Oficinas Centrales de Insurgentes
3 E1's conmutados en el Centro de Atención Telefónica de INFONACOT
17 servicios ADSL (por sus siglas en inglés Asymmetric Digital Subscriber Line) o servicio de internet de banda ancha a través de líneas telefónicas analógicas.
383 Líneas analógicas.

El esquema propuesto por "AXTEL" considera que durante la vigencia del contrato, se podrá solicitar dar de baja servicios actuales, solicitudes de cambio de domicilio e incorporar nuevos servicios las veces que sea necesario sin costo adicional para "La Convocante", por lo que "AXTEL", sin que se disminuyan los montos mínimos o se rebasen los montos máximos, en su propuesta técnica desglosa en forma independiente cada uno de los servicios que son requeridos en el presente documento y en la propuesta económica presenta precios unitarios para cada uno de los servicios ofertados.

Características del servicio a proporcionar

"AXTEL" garantiza que cuenta con la cobertura e infraestructura en todos y cada uno de los sitios contenidos en el Anexo 1 en donde "LA CONVOCANTE" demanda los siguientes servicios:

Servicio de Telefonía en Territorio Nacional
Servicio Celular en territorio Nacional.
Servicio Larga Distancia Internacional

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

""CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)""

Servicio 01 800 nacional e internacional
Servicios Adicionales

Las características del servicio ofrecido por "AXTEL" incluyen como mínimo en su propuesta para "LA CONVOCANTE" lo siguiente:

El servicio permite la comunicación desde los equipos de conmutación de voz en conformidad a lo señalado en el Anexo 1 y Anexo 2, brindando la posibilidad de usar servicios analógicos, servicios digitales y/o servicios SIP.

Las llamadas que se realicen con resultado de tono ocupado o sin respuesta o llamadas entrantes no generarán cargo alguno para "La Convocante".

Los Servicios Adicionales serán instalados a solicitud expresa de la persona designada por cada Organismo, para tales efectos por parte de "La Convocante" puede ser el Administrador del Contrato, Administrador del Servicio.

El servicio de telefonía convencional deberá ser ininterrumpido. Para el caso de que exista cambio de proveedor del servicio, "AXTEL" garantiza la continuidad y la portabilidad del mismo de acuerdo a la tabla de vigencias del presente Anexo Técnico.

Servicios Adicionales

Los servicios adicionales deberán ser solicitados de manera expresa por "LA CONVOCANTE" y serán únicamente para troncales digitales. Tales como:

- Bloqueo de números de destinos locales, celulares y de larga distancia nacional e internacional a solicitud de "La CONVOCANTE", 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 de "LA CONVOCANTE".
- 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, excepto el servicio de 01 800.
- 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.

IV.1 Forma de Pago

"AXTEL" tomo en consideración que los costos de todos los servicios se facturarán por separado para cada una de las partes integrantes de "LA CONVOCANTE", conforme el desglose establecido en el Anexo 1.

"AXTEL" tomo en consideración que las tarifas ofertadas se ajustarán a la baja durante la vigencia del contrato, atendiendo a las tarifas que, dentro de los mismos rangos de tráfico, ofrezcan en el

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

"CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)"

futuro a otros consumidores, y que estén registradas en el IFT (Instituto Federal de Telecomunicaciones), situación que deberá ser informada por escrito por los proveedores.

"AXTEL" tomo en consideración que el servicio se pagará a mes vencido, y será por mes calendario de conformidad con lo estipulado en el punto VIII. Vigencias. Al final de este Anexo Técnico.

LA CONVOCANTE no realizará pago alguno por servicios telefónicos no incluidos en la presente convocatoria, por lo que "AXTEL" prevé lo conducente a efectos de que no existan servicios disponibles no contratados.

IV.2 Interfaces

"AXTEL" tomo en consideración que las Troncales Digitales y Troncales Analógicas serán entregadas de acuerdo a las necesidades de cada uno de los sitios, desde la central telefónica hasta el distribuidor de "La Convocante", siendo responsabilidad de "AXTEL" la adecuación de las mismas y su conexión al equipo de conmutación de voz.

IV.3 Telefonía Local

Los servicios de llamadas locales se basan en la capacidad de establecer llamadas telefónicas dentro del área local de servicio, por lo que "AXTEL" incluye dentro de su propuesta como mínimo:

El cobro por llamada y no por el tiempo de duración (como lo marca la normatividad vigente).

IV.4 Celular Local (044) y Nacional (045)

"La Convocante" requiere el servicio de llamadas hacia teléfonos celular en sus modalidades de local (044) y nacional (045), describiéndose como el tráfico que generan las líneas telefónicas analógicas y troncales digitales de "La Convocante" hacia teléfonos móviles de todas las compañías concesionarias del servicio de telefonía móvil. Así mismo, "AXTEL" considera el bloqueo de estas llamadas a través de claves telefónicas.

IV.5 Larga Distancia Internacional

"AXTEL" tomo en consideración que los servicios de larga distancia se basan en la capacidad de establecer llamadas telefónicas fuera del área local de servicio. Si el tráfico es entre diferentes zonas de servicios local dentro de la República Mexicana, aunque el cobro sea como local. Si el tráfico es fuera del país se considera larga distancia internacional (por sus siglas LDI). Así mismo, "AXTEL" considera el bloqueo de estas llamadas a través de claves telefónicas.

IV.6 Servicio 01 800

01 800 Quejas STPS:

"AXTEL" tomo en consideración que se encuentra ubicado en las oficinas ubicadas en Félix Cuevas 301, piso 7, Colonia Del Valle sur C.P. 03100, Del. Benito Juárez, cuyo número es 01 800 083 18 00 y para la localidad 50 02 33 68.

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)

NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

“AXTEL” ofrece portabilidad del número y transparencia para este servicio, al igual que los cambios de líneas para asignar el 01 800 al número receptor serán sin costo para “La Convocante” cuantas veces lo requiera.

01 800 de la Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo (CGSNE)

01800 841 2020, el cual únicamente recibirá llamadas del territorio nacional, en el centro de contacto que indique la “CGSNE”, sin diferencias de costos las generadas a través de larga distancia nacional y las que se generen en el área metropolitana de la Ciudad de México.

01 877 496 2003, el cual únicamente recibirá llamadas de Canadá (principalmente desde las provincias de: Ontario, Quebec, Columbia Británica, Alberta, Manitoba, I. Príncipe Eduardo, Saskatchewan, Nueva Escocia y New Brunswick), en el centro de contacto.

“AXTEL” tomo en consideración que 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, las que se realicen al área metropolitana de la Ciudad de México y las que se realicen a teléfonos celulares.

El Centro de Contacto de la “CGSNE” se encuentra conformado por un Sitio Primario y un Sitio Secundario cuyas ubicaciones se encuentran dentro del Territorio Nacional, por lo que “AXTEL” considera un tiempo de 10 días naturales para el cambio de domicilio de los enlaces 5 Troncales digitales E1, considerando la previa notificación por parte de “La Convocante”. El domicilio del Centro de Contacto es el actual, pero éste podría modificarse durante la vigencia del contrato, en este caso “AXTEL” lo tiene en cuenta para la migración de los servicios sin costo para “La Convocante”.

CGSNE
Sitio Primario Laguna de Mayrán 220 Col. Anáhuac, C.P. 11320 Ciudad de México.
Sitio Secundario Laguna de Mayrán 258 Col. Anáhuac, C.P. 11320 Ciudad de México.

“AXTEL” tomo en consideración que para efectos de reconocimiento de llamadas por parte de “La Convocante”, el horario del servicio para las de entrada será de 24 horas los 365 días del año y para las llamadas de salida de lunes a domingo de 07:00 a 22:00 horas; dichos horarios podrán ajustarse de acuerdo a las necesidades del servicio.

01 800 de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET)

El servicio a través de los 01800 717 2942 y 01 800 911 7877, únicamente recibirá llamadas del territorio nacional, en el centro de contacto que indique la PROFEDET, diferenciando en el esquema de marcación las generadas a través del Interior de la República y las que se generen en el área metropolitana de la Ciudad de México.

Se requiere un número local que estará ubicado en el sitio primario del sitio de contacto; desde dicho número se podrán recibir y realizar llamadas a todo el territorio nacional, tanto a números

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

fijos como a teléfonos móviles, diferenciando en el esquema de costos las realizadas como locales y las de telefonía celular.

El Centro de Contacto de la PROFEDET se encuentra conformado por un Sitio Primario y un Sitio Secundario cuyas ubicaciones se encuentran dentro del Territorio Nacional, considerando además las instalaciones de oficinas centrales de la PROFEDET ubicadas en la Ciudad de México. Por lo que "AXTEL" considera un tiempo de 10 días naturales para el cambio de domicilio de los enlaces Troncales digitales E1 ubicadas en los siguientes domicilios, con la previa notificación del Administrador del Contrato.

PROFEDET
Sitio Primario Laguna de Mayrán 220 Col. Anáhuac, C.P. 11320 Ciudad de México.
Sitio Secundario Laguna de Mayrán 258 Col. Anáhuac, C.P. 11320 Ciudad de México.

Igualmente éste Centro de Contacto puede cambiar de domicilio durante la vigencia del contrato, por lo que "AXTEL" migrará los servicios en plazos estipulados por la STPS y/o PROFEDET.

01 800 Del Centro de Atención Telefónica para usuarios del INFONACOT:

El número 01800 únicamente recibirá llamadas del territorio nacional, en el Centro de Contacto que indique el INFONACOT.

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 locales y llamadas del interior de la República.

"AXTEL" suplirá e interconectará todos los enlaces de telecomunicaciones que eventualmente se requieran para que todas las llamadas de 01 800 de CGSNE, PROFEDET, STPS y de INFONACOT se reciban correctamente, incluyendo la instalación y puesta en operación del servicio, "La Convocante" únicamente pagará el costo del consumo mensual del servicio.

A su vez, "AXTEL" garantiza que los números 01 800 existentes de "La Convocante" no cambiarán, o sí por solicitud escrita de la misma así fuera, no generará un costo adicional.

"AXTEL" cuenta con la modalidad de 01 800 inteligentes, de tal forma que el sistema cuenta 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 garantizar la seguridad y continuidad del servicio solicitado.

Para los 01 800 de CGSNE, PROFEDET e INFONACOT, "AXTEL" cuenta con la modalidad de enrutamiento por contingencia, de tal forma que las llamadas sean redireccionadas a un centro alternativo que defina "La Convocante" y así proteger el tráfico de llamadas, en caso de existir eventualidad, tal como desastres naturales y demás factores ajenos a "La Convocante".

La tarifa ofrecida por "AXTEL" es única para todas las llamadas generadas al servicio 01 800, sin importar su origen y se ajustarán a la baja, si, durante la vigencia del contrato, "AXTEL" cuenta con

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

tarifas más bajas que las originalmente contratadas. Este ajuste se reflejará en la factura del mes siguiente al nuevo registro.

“La Convocante” podrá solicitar y cancelar por escrito en cualquier momento de la vigencia del contrato, números 01 800 que serán utilizados en casos especiales por necesidades del servicio. Las instalaciones ofrecidas por “AXTEL” para estos números serán sin costo adicional y también se integrará redundancia con anillos distintos de Fibra Óptica en la acometida.

“AXTEL” tomo en consideración que los servicios solicitados se proporcionarán 24 horas diarias sin interrupciones para INFONACOT y CGSNE. Para la PROFEDET se requiere disponibilidad en un horario de 8 a 21 horas de lunes a viernes y el resto del tiempo a través de buzón de voz, durante la vigencia del contrato. Si hubiera cambio de horario, “LA CONVOCANTE” lo manifestará mediante escrito con un plazo mínimo de 10 días naturales a la modificación.

“AXTEL” tomo en consideración que se requiere la portabilidad del número; el cual será transparente para el servicio, los cambios de líneas para asignar el 01 800 al número receptor será sin costo para “La Convocante” cuantas veces lo requiera.

IV.7 Líneas Analógicas

“AXTEL” tomo en consideración que el servicio de acceso a la Red Conmutada de Voz de la Red de Telecomunicaciones de “AXTEL”, a través de canales de comunicación analógicos de voz, que permitan a “La Convocante” la comunicación local, celular y de larga distancia entre usuarios del servicio telefónico, dentro de las cuales podrán ser utilizadas para el envío de datos (modem o fax).

“AXTEL” incluye dentro de su propuesta como mínimo los siguientes puntos:

Troncales analógicas con señalización loop start, entregadas en par de cobre en la regleta de cada servidor de comunicaciones o conmutador telefónico donde se termine la conexión con las tarjetas de troncales analógicas y en caso de tener que presentarse sin un equipo de conmutación se considera la instalación hasta el punto de servicio.

Incluye las pruebas necesarias para poner en operación las troncales demostrando que se pueden realizar y recibir llamadas desde los teléfonos del sitio.

Todas las troncales analógicas directas ofertadas cuentan con el servicio de códigos de acceso, a efecto de disponer de un mejor control y reducción del gasto por los conceptos de llamadas de larga distancia (nacional, internacional) y llamadas a celular local y nacional mismo que serán activados o retirados a solicitud expresa de “La Convocante”.

Todas las troncales analógicas ofertadas tienen habilitado el servicio de identificación de llamadas (ANI-Identificación Automática de Número, por sus siglas en inglés).

“AXTEL” garantiza el buen estado del par de cobre hasta el abonado o la infraestructura empleada para proveer el servicio.

No se cobrarán proyectos especiales en caso de falla del servicio.

Para la operación de las troncales analógicas, que sean suministrados a través de par de cobre, “AXTEL” ejecutará la instalación, materiales, accesorios y todo lo necesario, aunque no esté

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

""CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)""

detallado en su propuesta técnica, a fin de dejar completamente habilitado el buen estado de la infraestructura del servicio sin costo adicional para "La Convocante".

Para las troncales analógicas, "AXTEL" garantiza la adecuada instalación por medio de cableado y ducterías, para exteriores e interiores según corresponda.

Se entrega numeración local por cada sitio, de acuerdo a la portabilidad que se realizará.

"AXTEL" considera que para la instalación de equipos de comunicaciones en las instalaciones de "La Convocante" se realizará utilizando un solo rack de 19" de ancho y deberá de incluir los aditamentos como el uso de charolas de ser necesario.

"AXTEL", entrega las memorias técnicas del diseño y los servicios incluyendo al menos: memoria fotográfica, medios de comunicación, diagrama de conectividad, trayectorias, configuración lógica y planos de instalación; los cuales se entregarán dentro de los 20 días naturales posteriores a la implementación de los servicios. Estas deberán contener firmas autógrafas del instalador y de aceptación a entera satisfacción de "La Convocante".

De la pregunta No. 23 de la empresa AXTEL, S.A.B. DE C.V.

Respuesta: Se confirma que esta infraestructura es parte integral de LA CONVOCANTE y no es requerimiento para el LICITANTE.

IV.8 Troncales Digitales

"La Convocante" requiere el servicio de acceso digital a la Red Conmutada de Voz de la Red de "AXTEL", a una velocidad de al menos 64 Kbps, proporcionada en grupos de 30 troncales a través de enlaces de al menos 2,048 Mbps con señalización tipo R2 MFC o ISDN con las siguientes características:

"AXTEL" incluye dentro de su propuesta como mínimo los siguientes puntos:

Troncales digitales bidireccionales con señalización R2 Modificado o ISDN, dependiendo de cada servidor de comunicaciones o conmutador de "La Convocante". Se empleara 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 al menos a través de enlaces E1's, con 30 troncales digitales.

Las troncales digitales tienen 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 tienen habilitado el servicio de identificación de llamadas (ANI).

"AXTEL" entrega numeración local por cada sitio, de acuerdo a la portabilidad que se realice.

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)

"AXTEL" tomó en consideración que para la instalación de equipos de comunicaciones en las instalaciones de "La Convocante" lo realizará utilizando un solo rack de 19" de ancho y deberá de incluir los aditamentos como el uso de charolas de ser necesario.

"AXTEL" es responsable de todas las actividades de instalación, fijación, canalización, ductería, actividades y material que sea necesario, a fin de dejar completamente habilitado el buen estado de la infraestructura de conformidad con los niveles de servicio solicitados en el presente Anexo. Cuando utilice medios inalámbricos, se considerará 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, sin costo adicional para "La Convocante".

"La Convocante" únicamente brindará espacio en el tablero de energía regulada para que suministre el interruptor de la capacidad que requieran sus equipos. "AXTEL" es 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. La necesidad de este tipo de instalaciones está señalada en la propuesta por sitio expresado en el Anexo 1, o de ser el caso realizar la adecuación eléctrica necesaria para el correcto funcionamiento del equipo de telefonía (desde la tierra física, instalación de tableros, ups, etcétera).

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.

"AXTEL", entrega las memorias técnicas del diseño y de los servicios incluyendo al menos: memoria fotográfica, medios de comunicación, diagrama de conectividad, trayectorias, configuración lógica y planos de instalación; los cuales serán entregadas dentro de los 20 días naturales posteriores a la implementación de los servicios. Estas deberán contener firmas autógrafas del instalador y de aceptación a entera satisfacción de "La Convocante".

Capacidad de crecimiento en el número de troncales digitales hasta en un 100% de las solicitadas en el Anexo 1 de acuerdo a las necesidades de "La Convocante", y sin cargos extras, solo serán facturados los consumos que de ellas generen.

"AXTEL" considera los siguientes puntos como parte integral de su propuesta para el caso de la instalación en los Centro de Contacto:

Sitio Primario

99.97% de disponibilidad mensual.

"AXTEL" demostrara fehacientemente que las troncales otorgadas al sitio primario y secundario provienen de centrales telefónicas distintas entre sí con el fin de garantizar la alta disponibilidad del servicio.

"AXTEL" Cuenta con los mecanismos necesarios para que ante la detección de falla en las troncales del centro de contacto o falla del mismo centro de contacto sea desbordado de manera automática al Sitio Secundario, "La Convocante", será notificada de la aplicación plan de contingencia.

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

“AXTEL” solucionará en un máximo de dos horas cualquier incidente reportado a la mesa de servicio e identificará aquellos problemas que tarden más de dos horas en resolverse y aplicará el procedimiento descrito en el párrafo anterior sin menoscabo de las penalizaciones aplicables. Firmará durante un plazo no mayor a los 10 días hábiles del inicio del servicio, un Acuerdo de Niveles de Operación y Acuerdos de Nivel de Servicio (por sus siglas en inglés, OLA y SLA) con el proveedor de “La Convocante” para su Centro de Contacto.

Sitio Secundario

90% de disponibilidad mensual

“AXTEL” demostrara fehacientemente que las troncales otorgadas al sitio primario y secundario provienen de centrales telefónicas distintas entre sí con el fin de garantizar la alta disponibilidad del servicio.

“AXTEL” Cuenta con los mecanismos necesarios para que ante la detección de falla en las troncales del centro de contacto o falla del mismo centro de contacto, sea notificado al Administrador de Contrato de “La Convocante”, a fin de obtener la autorización para la aplicación del plan de contingencia.

“AXTEL” solucionará en un máximo de tiempo que las penas y deductivas del presente Anexo Técnico señale para cualquier incidente reportado a la mesa de servicio e identificará aquellos problemas que tarden más de dos horas en resolverse, sin menoscabo de las penalizaciones aplicables.

“AXTEL” tomó en consideración que firmara durante un plazo no mayor a los 10 días hábiles del inicio del servicio, un Acuerdo de Niveles de Operación y Acuerdos de Nivel de Servicio (por sus siglas en inglés, OLA y SLA) con el proveedor de “La Convocante” para su Centro de Contacto.

Las llamadas entrantes a los 01 800 se entregarán con Caller ID (identificador que incluya el código de área local, nacional e internacional).

“AXTEL” incluye en su propuesta económica, la migración a troncales SIP de los sitios principales (líneas sobre IP que utilizan el protocolo SIP) y deberán ser migrados desde la PSTN en caso de que “LA CONVOCANTE” lo requiera.

Monitoreo para los Centros de Contacto o Centros de Atención Telefónica

“AXTEL” tomo en consideración que con el fin de administrar el uso de las troncales digitales E1s de “LA CONVOCANTE” en los Centros de contacto o Centros de Atención Telefónica, “AXTEL” proporcionará una herramienta de monitoreo de tráfico, con acceso a través de Internet y actualización del estado de uso cada 15 minutos, Igualmente “AXTEL” incluye en el servicio, envío de mensajes de alerta al correo electrónico del personal asignado por “LA CONVOCANTE”.

“AXTEL” es capaz de generar un ticket proactivo generado por una saturación mayor al 90% en los E1s instalados y configurados en los Centros de Contacto. También “AXTEL” generará un correo electrónico al personal asignado por “LA CONVOCANTE” en la que indicará el punto de saturación y el horario, para determinar la incorporación de nueva infraestructura y llevar un control estadístico de ocupación.

Detección y Previsión de Fraudes Telefónicos

"AXTEL" cuenta con mecanismos o procedimientos automatizados de detección de fraudes telefónicos o llamadas que se salgan del patrón de actividad normal que se pudieran presentar durante la vigencia del contrato; y que ante la sospecha de cualquier hecho o acto que use la infraestructura de comunicación para realizar y/o recibir llamadas o cualquier evento fuera de lo normal, es decir no propias del servicio solicitado, se informará a "La CONVOCANTE" de manera inmediata vía telefónica y correo electrónico definidos en el inicio del servicio, a la vigencia del contrato y sin menoscabo de la notificación, se aplicarán medidas correctivas tales como el bloqueo de llamadas, tanto de entrada como de salida, desde y hacia los destinos locales, nacionales e internacionales; detectadas por los siguientes supuestos enunciativos, más no limitativos:

- Patrón anormal del número de llamadas establecidas por unidad de tiempo.
- Patrón anormal de la duración de las llamadas contra la capacidad de la troncal analógica o digital y contra el número de llamadas establecidas por unidad de tiempo.
- Patrón anormal de número de llamadas hacia un destino y/o horario no común de "La CONVOCANTE", o incluso común pero que cae en los dos supuestos anteriores.

"AXTEL" tomo en consideración que "La CONVOCANTE" no pagará ninguna llamada que caiga en los supuestos antes mencionados, incluso ante nuevas formas que pudieran surgir durante la vigencia del contrato cuando "AXTEL" no informe a "LA CONVOCANTE".

IV.9 Prescripción

"AXTEL" tomo en consideración que "La Convocante" requiere prescribir el servicio de larga distancia internacional sobre sus líneas analógicas existentes en sus oficinas a nivel nacional de acuerdo al Anexo 1.

IV.10 Consideraciones generales

"AXTEL" considera que los servicios objeto del presente Anexo podrán ser ampliados, modificados o disminuidos, sin límites de cambios y sin ningún costo asociado para "La Convocante", 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.

"AXTEL" considera 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 de "La Convocante". En el caso de baja se considera un tiempo máximo de solución de 24 horas.

"AXTEL", considera que "La Convocante" solicitará sin límites de cambios de domicilio sin ningún costo asociado.

"AXTEL", considera que toda la infraestructura que proporcione es sin costo para "La Convocante".

"AXTEL", considera que "La Convocante" no realizará pago alguno por servicios telefónicos no devengados, por lo que "AXTEL" prevé lo conducente a efectos de que no existan servicios disponibles no contratados.

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)

"AXTEL" ofrece una disponibilidad de todos los servicios las 24 horas del día, por todos los días que ampare la vigencia del contrato.

"AXTEL", brindará cobertura en la recepción de reportes de fallas las 24 horas los 365 días del año y notificará a "La Convocante" el estatus y cierre de cada uno de ellos a través de correo electrónico o el medio que "La Convocante" señale.

"AXTEL" entrega su plan de contingencia para los enlaces de los Centros de Contacto y "La Convocante" en el momento de la entrega de la propuesta técnica.

"AXTEL", brindará los servicios de telefonía convencional en todos y cada uno de los sitios señalados dentro de las partidas consideradas en el numeral IV.12

"AXTEL" tomó en consideración que "La Convocante" no pagará cuotas adicionales por manejo de prescripciones.

"AXTEL" tomó en consideración que "La Convocante" no será responsable de dar trámite alguno de permisos de obra y/o construcción inherente al otorgamiento del servicio.

"La Convocante" será objeto de todas las promociones y descuentos por parte de "AXTEL" que surjan durante la vigencia del contrato, por lo que las tarifas solo podrán ajustarse a la baja, durante la vigencia del contrato.

El periodo de pruebas y convivencia, se indicará una vez conciliado entre "AXTEL" y "La Convocante".

"AXTEL" tomó en consideración que en el caso de que los servicios de telefonía convencional no estén listos al 100% a las 00:01 horas del inicio del servicio en la totalidad de los inmuebles que involucra el presente Anexo Técnico, "AXTEL" está obligado a mantener el servicio aun cuando el pago que él erogue sea al proveedor saliente. Esto en caso de cambio de proveedores del servicio actual. De tal forma que esto será transparente para "La Convocante".

"AXTEL", asignará a un ejecutivo de cuenta propuesto, quién será el punto único de contacto para coordinar la preparación y puesta en operación del servicio y durante la vigencia del contrato. Cualquier cambio de ejecutivo deberá ser informado al administrador del contrato con al menos 48 horas de anticipación.

"AXTEL" considera lo necesario para realizar la conexión a la Red Telefónica IP de "La Convocante", las características técnicas de los equipos que integran la red, se detallan en el Anexo 2. Las características mencionadas en dicho anexo, podrían variar durante la vigencia del contrato, por lo que "AXTEL" prevé que sus equipos sean compatibles con cualquier marca en el mercado.

"AXTEL" contempla en su propuesta económica, la entrega de troncales SIP (Protocolo de Inicialización de Sesión) por sus siglas en inglés, en aquellos sitios y domicilios que en el Anexo 1 vengán marcados como "Partida 2: Troncales Digitales" y considerados como Sitios Principales. Esta propuesta económica define específicamente necesidades de infraestructura que "La Convocante" pueda requerir para la entrega de servicio mediante troncales SIP.

De la pregunta No. 25 de la empresa AXTEL, S.A.B. DE C.V.

Respuesta: Se aclara al licitante que para la partida 1, se requiere troncales analógicas y para la partidas 2 y 3 troncales digitales.

Se aclara que dependiendo del sitio es troncal analógica y/o digital. Las troncales SIP no son requeridas, sin embargo, durante la vigencia del contrato la Convocante puede contemplar la migración de alguno de los sitios a esta tecnología.

Plan de Trabajo. “AXTEL” entrega a “La Convocante” con la información detallada de las actividades de instalación e implementación de infraestructura. Personal que estará a cargo con datos de contacto como correo electrónico y teléfono móvil. Descripción del plan de pruebas, plan de post implementación y lista de contactos. Incluirá un diagrama de sitios e imágenes fotográficas de equipos a instalar; de tal forma que se logre dimensionar espacios físicos de acuerdo a las medidas proporcionadas. Incluyendo un diagrama en el que muestre la interrelación entre los sitios con su central; así como todos los aspectos de infraestructura física y lógica a implementar.

IV.11 Portabilidad

“AXTEL” se compromete a realizar sin costo alguno para “La Convocante” la portabilidad numérica de los servicios telefónicos incluidos en el presente Anexo, y garantizar que, desde el inicio de la prestación del servicio, operarán de acuerdo a lo solicitado. Para lo anterior, “La Convocante” se compromete a proporcionar la documentación administrativa requerida para tal efecto.

“AXTEL” garantiza la portabilidad entre empresas telefónicas para los números 01800 existentes, troncales digitales y troncales analógicas de “La Convocante”, además de que no generará un costo adicional el trámite. Los números de las troncales digitales, troncales analógicas y los 01800 que actualmente están en servicio en “La Convocante” serán proporcionados a “AXTEL”.

“AXTEL” considera que los servicios agregados al contrato continuarán con su numeración actual, además de no aplicar costo alguno para “La Convocante”, bajo las mismas condiciones indicadas.

Se comprende que el servicio es ininterrumpible, por lo que “AXTEL” tomará las medidas pertinentes a partir del fallo para tal efecto.

IV.12 Partidas

- Partida 1. Troncales Analógicas.
- Partida 2. Troncales Digitales.
- Partida 3. 01 800 Internacional.

Partida	Unidad de medida	Servicio requerido
Partida 1: Troncales Analógicas	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



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

	Por Minuto	Larga distancia internacional resto del mundo
	Por Minuto	Llamada a celular local y nacional
Partida 2: Troncales Digitales y 01800 Nacional	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 y nacional
	Por evento de llamada	Para la llamadas dentro de territorio nacional
Partida 3: 01 877 Internacional (Canadá y USA)	Por Minuto	Llamada

“AXTEL” brindará estos servicios conforme lo especificado en el Anexo 1, el cual considera los servicios iniciales que actualmente se encuentran operando. Estos servicios podrán incrementarse, disminuirse o migrarse de conformidad con los requerimientos y necesidades de operación de “La Convocante” durante el periodo de vigencia del contrato.

IV.13 Volumetría de los servicios

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

Dependencia	Promedio mensual de llamadas locales	Promedio mensual de minutos de marcación a celular local 044	Promedio mensual de minutos de marcación a celular nacional 045
STPS	47,270	4,039	180
PROFEDET	7,732	700	250
INFONACOT	70,165	56,961	13,115

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

Dependencia Enlace troncal digital	Promedio mensual de llamadas locales	Promedio mensual de minutos de marcación a celular local 044	Promedio mensual de minutos de marcación a celular nacional 045	Promedio mensual de minutos de larga distancia internacional (a todas las regiones)
STPS (+CGSNE)	37,510	49,800	8,100	1,130
PROFEDET	9,478	7,630	4,039	0

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

CONASAMI	2,000	800	10	0
CONAMPROS	3,700	1,000	20	0
INFONACOT	31,601	28,300	17,261	46

El consumo promedio mensual para los servicios del 01800 es conforme al siguiente cuadro.

Dependencia	Número(s)	Promedio mensual de minutos
STPS	01800 0831 800	184
	01877 4962 003	150
	01800 8412 020	232,500
PROFEDET	01800 717 2942	58,000
	01800 911 7877	
INFONACOT	01800 62 77 393	855,246
	01800 36 62 268	
	01800 70 55 100	

IV.14 Soporte

“AXTEL” brindará una línea de soporte técnico a través de un número 01800 y correo electrónico sin costo para “La Convocante”, en un horario de 7x24x365. Los servicios que al menos deberá de proporcionar son:

- Reporte a Fallas.
- Seguimiento a Fallas.
- Notificación de cierre a Fallas.
- Asignación de claves de autorización.
- Documentación de reportes y asignación de claves de autorización.

Reportes

Reporte de Consumo

Dentro de su propuesta, “AXTEL” considera la entrega de reporte mensual detallado y para el caso de las llamadas hacia los 01800 entregará vía correo electrónico el o los reportes diarios a más tardar a las 11:00 hrs. del día hábil siguiente 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
- Clave telefónica utilizada en caso de aplicar



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)

En los primeros diez días del inicio de la vigencia del contrato, los Administradores de los servicios 01800 deberán acordar con "AXTEL" el formato de los reportes que sean necesarios para la generación de estadísticas requeridas por "LA CONVOCANTE", los cuales podrán ser modificados por ésta en cualquier momento, previa solicitud por correo electrónico o por escrito.

Los reportes serán entregados en medio óptico o podrán ser descargado desde un portal web de "AXTEL", para lo cual, previamente entregará claves (al menos 3) de usuario y contraseña independientes para cada Dependencia, los reportes serán compatibles en formato electrónico Microsoft Office Excel.

Estará accesible en línea los 365 días del año a través de un portal web de "AXTEL" protegido por claves de usuario y contraseña, así como el uso de certificado SSL. Las claves de usuario serán independientes para cada Administrador de Contrato y se entregarán por lo menos uno por Organismo. La información que estará disponible en este portal web tendrá una antigüedad de 12 meses.

Los reportes mensuales serán entregados los primeros 10 días naturales del mes vencido, dicho reporte será generado por cada uno de los servicios para cada administrador de contrato u Organismo. Los reportes pueden ser entregados vía correo electrónico.

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

"AXTEL" tomó en consideración que "La CONVOCANTE" 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 de los Administradores de Contrato de "LA CONVOCANTE".

"AXTEL" entregará una URL con acceso al monitoreo de los enlaces contratados. En caso de reporte de anomalías contará con acceso directo al NOC del proveedor del servicio mediante levantamiento de tickets.

Igualmente, entregará en todo momento un número de reporte para su seguimiento.

El soporte proporcionado considerará la asistencia en sitio de ser necesario para el cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en el presente Anexo Técnico.

"AXTEL" notificará a "La Convocante" todas fallas suscitadas en cualquiera de los servicios del presente Anexo a través de un sistema de monitoreo, así como del sistema de reporte y mesa de servicio entregando número de reporte de manera mensual. Estos se atenderán de forma proactiva y se notificarán por correo electrónico a "La Convocante".

"AXTEL" en su propuesta, proporciona un procedimiento de escalamiento y atención de reportes, donde al menos los elementos que deben de tener de manera enunciativos más no limitativos: nombres, teléfono fijo, teléfono celular, correo electrónico y tiempo de atención entre niveles.

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Reporte de Incidentes

Dentro de su propuesta, “AXTEL” considera 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

La forma y detalles de entrega se verán en los OLA y SLA durante los 10 primeros días hábiles del inicio del servicio de acuerdo a las vigencias del presente Anexo Técnico.

Niveles de servicio

En un plazo no mayor de los primeros 10 días hábiles posteriores al inicio de la vigencia del contrato, “La Convocante” y “AXTEL”, deberán firmar el Acuerdo de Niveles de Operación OLA (por sus siglas en inglés), para establecer de manera detallada la definición de relaciones técnicas internas en términos acordados para ambas partes para dar soporte a los SLA (Acuerdos de Niveles de Servicio), por sus siglas en inglés.

“AXTEL” tomó en consideración que “La Convocante” a través de cada uno de sus Organismos, recibirá al menos un usuario y contraseña para seguimiento de incidentes desde su inicio en el ciclo de vida del mismo, hasta su cierre; documentando cada etapa. Los reportes serán entregados también a través de correo electrónico que “La Convocante” designe con una atención de la Mesa de Servicios de 24 horas al día los 365 días del año.

Los entregables por parte de “AXTEL”, son a través de los formatos correctos: se utilizan los formatos acordados con “La Convocante” como “MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS” e “INSTRUCTIVO”. Y se apegan a lo establecido en la “Guía para emitir documentos normativos” vigente de la Secretaría de la Función Pública, así como al “Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información” (MAAGTICSI) vigente, para aquellos en los que resulte aplicable.

Al utilizar un formato o plantilla no reconocida por la “La Convocante” y al no apegarse a la Guía o Manual mencionado, se considerará como un defecto.

VI. Mesa de Servicios

“AXTEL” brinda una línea de soporte técnico a través de un número 01800 y correo electrónico sin costo para “LA CONVOCANTE”, en los cuales tendrá un horario de 7x24x365 días del año, los servicios que proporciona son:

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

- Reporte a Fallas
- Seguimiento a Fallas
- Notificación de cierre a Fallas

Los reportes serán entregados en medio digital y deberán ser descargado desde un portal web de “AXTEL” (entregará claves de usuario y contraseña independientes para cada Administrador de Contrato), los reportes deberán ser compatibles en formato electrónico Microsoft Office Excel.

Igualmente se entregará en todo momento un número de reporte para su seguimiento.

“AXTEL” tomó en consideración que el soporte proporcionado considera la asistencia en sitio a Nivel Nacional de ser necesario, para el cumplimiento de los Niveles de Servicio.

“AXTEL”, notificará a “LA CONVOCANTE” todas las fallas suscitadas en cualquiera de los servicios del presente documento, así como del sistema de reporte y mesa de servicio entregando número de reporte.

“AXTEL” proporcionará un procedimiento de escalación y atención de reportes donde al menos los elementos que deben de tener de manera enunciativos más no limitativa son: nombres de los responsables, teléfono fijo, teléfono celular, correo electrónico y tiempo de atención entre niveles.

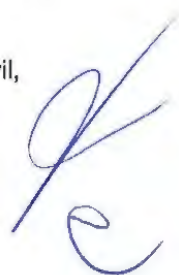
En el inicio de la vigencia del contrato se identificarán por parte de “LA CONVOCANTE” y “AXTEL”, los participantes en temas de escalamiento y autorización de contacto a fallas y los medios de comunicación en los llamados SLA y OLA.

“AXTEL” entregará diariamente antes de las 10 horas un reporte del estatus de los enlaces E1s situados en el Centro de Contacto y los Sitios catalogados como Principales. Si se encuentran encendidos, operando, apagados, bloqueados, etc. (incluirlo en reportes). Así como alertas proactivas de desconexión de alguno de éstas troncales. Los Sitios catalogados como principales para la STPS son: (REFORMA, AJUSCO, PERIFÉRICO, JUNTA FEDERAL o AZCAPOTZALCO y FÉLIX CUEVAS), Sitio Principal de PROFEDET, Sitio Principal de CONASAMI, Sitio Principal de CONAMPROS y Sitio Principal de INFONACOT; así como sus Centros de Contacto o centros de Atención Telefónica de STPS, PROFEDET e INFONACOT. Los sitios Principales podrán ser declarados y firmados a través de los OLA y SLA.

Valores Agregados

Para los Centros de Contacto “AXTEL” considera dentro de su propuesta un analizador de estado de llamadas el cual tiene como objetivo analizar comportamientos anómalos en las realizaciones de las llamadas y brindar un diagnóstico que permita corregir tal situación.

De resultar adjudicado, “AXTEL” presentará una póliza de seguro por responsabilidad civil, amparada por el 1% del monto del contrato.



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Licencias, Autorizaciones y Permisos

“AXTEL” contará con el Título de Concesión o Prórroga vigente emitido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, al amparo del cual pretenda prestar el servicio en el territorio nacional durante la vigencia del contrato.

“AXTEL” mantendrá vigente el documento a que se refiere el párrafo anterior durante la vigencia de la prestación del servicio.

Tarifas

Las tarifas que oferte “AXTEL” habrán sido previamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) en cumplimiento a la legislación y normatividad aplicables. Y no serán SER MAYORES A LAS REGISTRADAS EN IFT (ANTES COFETEL), INCLUYENDO IVA por “AXTEL”.

VII.2 Penas convencionales

ID	Servicio	Concepto	Nivel de servicio	Pena convencional
1	Servicios iniciales.	Retraso en la entrega de los servicios iniciales.	Entregables del servicio “Telefonía convencional” el 16 de julio del 2017” a las 00:00 para STPS, PROFEDET, CONAMPROS y CONASAMI y 01 de julio de 2017 a las 00:00 para INFONACOT	Uno al millar por cada día natural de atraso sobre el costo total del Contrato (antes de I.V.A.).

VII.3 Deductivas

ID	Servicio	Nivel de servicio	Deductiva
1	Solución a fallas que afecten el servicio.	Tiempo de solución de 2 horas para sitios centrales (Ciudad de México, Monterrey y Guadalajara); 4 horas para los demás sitios.	Diez al millar por cada hora de atraso, sobre la facturación mensual del sitio afectado, antes de IVA.
2	Solución a fallas que afecten el servicio para los centros de contacto.	Tiempo de solución menor a 1 hora.	Diez al millar por cada hora de atraso, sobre la facturación mensual del sitio afectado, antes de IVA.
3	Tiempo de Solución a Alta y/o cambios de domicilio de sitio	30 días naturales.	Diez al millar por cada día de atraso, sobre la facturación mensual, antes de IVA.
4	Tiempo de Solución para solicitudes de	20 minutos	Diez al millar por cada hora de atraso, sobre la facturación mensual del sitio que se trate, antes de IVA.

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

	configuración		
5	Tiempo de solución para Baja de sitio	24 horas.	Diez al millar por cada hora de atraso, sobre la facturación mensual del sitio que se trate, antes de IVA.
6	Entrega de reportes mensuales de consumo e incidentes	Los primeros 10 días naturales después de concluido el mes.	Diez al millar por cada día de atraso, sobre la facturación mensual, antes de IVA.
7	Entregas de reporte diario	11:00 del día hábil siguiente del día que se reporta	Diez al millar por cada día en que se incumpla el horario establecido sobre el importe total de la factura mensual antes de IVA.
8	Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica y sitio Web de reporte	Las 24 horas del día los 365 días del año de atención a llamadas.	Diez al millar por cada hora acumulada en el mes fuera de línea, sobre la facturación mensual del sitio que se trate, antes de IVA.
9	Entrega de reportes de Monitoreo del servicio	Entrega de reportes mensuales los primeros 10 días naturales después de concluido el mes.	Diez al millar por cada día de atraso, sobre la facturación mensual del sitio que se trate, antes de IVA.
10	Monitoreo del servicio	100%	Diez al millar por cada hora que no se cuente con el servicio sobre el importe total de la factura mensual, antes de IVA.
11	Disponibilidad de los medios de comunicaciones	99.97% (centro de contacto primario) 90% (centro de contacto secundario)	Diez al millar 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, antes del IVA.
12	Cumplir con los planes de Contingencia	100%	Diez al millar por evento, cada ocasión en que no se cumpla con el plan de contingencia establecido sobre el importe total de la factura mensual, antes de IVA.



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

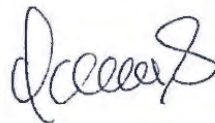
DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Vigencias

VIGENCIAS		
Servicio de Telefonía Convencional	INICIO	TÉRMINO
Para la STPS	16 de julio de 2017	31 de diciembre de 2018
Para la PROFEDET	16 de julio de 2017	31 de diciembre de 2018
Para CONASAMI	16 de julio de 2017	31 de diciembre de 2018
Para CONAMPROS	16 de julio de 2017	31 de diciembre de 2018
Para INFONACOT	1 de julio de 2017	31 de marzo de 2020

PROTESTO LO NECESARIO



**LUIS ALBERTO DE LA GARZA AGUIRRE
REPRESENTANTE LEGAL**



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Ciudad de México, 28 de junio del 2017

METODOLOGIA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.



Esquema de Gobierno 3

1.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE AXTEL 3
1.1.1 Gobierno Corporativo 3 4
1.1.2 Marco de Control COSO 4
1.1.3 Procesos de Negocio 4
1.1.4 Revisiones Internas 4
1.2 MARCO NORMATIVO PARA STPS 5
1.2.1 Balanced Scorecard 6
1.2.2 Cobit 13
1.2.3 ITIL 15
1.2.4 IT Service CMM 23
1.2.5 Sarbanes-Oxley Act (SOX) 25
1.2.6 Sas70 27
1.2.7 PMI 27
1.3 MODELO DE GESTIÓN DE PROYECTOS 31
1.3.1 Oficina de Administración de Proyectos de AXTEL 31
1.3.2 Esquema del Modelo de Gestión de Proyectos AXTEL 35
1.3.3 Procedimientos Operativos 35
1.3.4 Procedimientos Tácticos 36
1.3.5 Estructura General de Procedimientos para manejo de Proyectos AXTEL 39
1.4 PRÁCTICA DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS 39
1.4.1 Modelo de Administración de Proyectos 40
1.4.2 Modelo de Administración de Proyectos 40
1.4.3 eTOM – Marco Referencial 41
1.4.4 PCI 42
1.5 MATRIZ DE ESCALACION 43

ANEXOS 45
1.5 ANEXO A – CARTA PRICEWATERHOUSECOOPERS SOBRE REVISIÓN DEL MODELO DE CONTROL INTERNO DE AXTEL 45

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Esquema de Gobierno

1.1 *Sistema de Control Interno de AXTEL*

1.1.1 Gobierno Corporativo

Nuestro Sistema de Control Interno está ligado al Marco de Gobierno Corporativo que constituye los sistemas y procesos establecidos para proteger nuestros intereses y proveer la plataforma necesaria para mejorar el desempeño de negocio e incrementar el valor de la empresa.

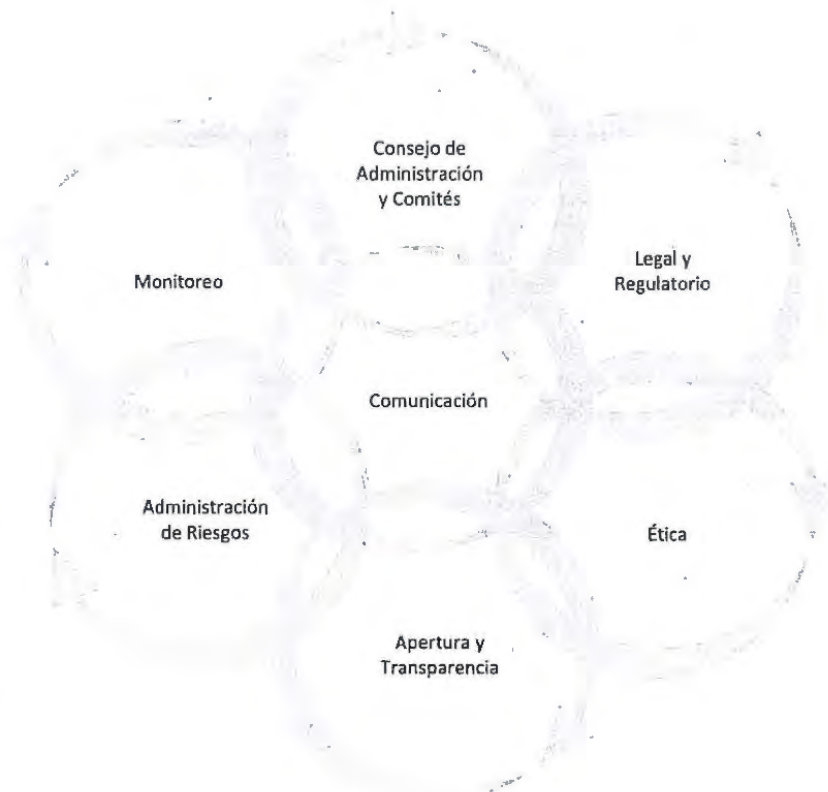


Figura 1 – Marco de Gobierno Corporativo

1.1.2 Marco de Control COSO

El marco del Comité de Organizaciones Patrocinadoras (COSO por sus siglas en inglés: Committee of Sponsoring Organizations) es el modelo interno de control que utilizamos para proveer una certeza razonable con respecto a la integridad y precisión de los libros y de los registros de la corporación, de que sus activos están en orden y que cumple con las leyes y regulaciones aplicables.

Se ha seguido un enfoque basado en la administración de riesgos para la implementación de COSO considerando el entorno de la empresa, sus procesos y la información para la toma de decisiones y el manejo de riesgos en cada uno de los tres objetivos de COSO a lo largo de la organización desde el nivel de entidad hasta el nivel de transacción.



Figura 2 – Marco de Control COSO

1.1.3 Procesos de Negocio

AXTEL está organizada por procesos de negocio en los que ciertos roles como los “Dueños de Proceso” y los “Dueños de Control” son los responsables de la efectividad y eficacia del Sistema de Control Interno.

1.1.4 Revisiones Internas

Se ha establecido un esquema de revisión del Sistema de Control Interno que dirige los esfuerzos relacionados con las pruebas y evaluaciones desde un alto nivel en la organización hasta los dueños de proceso y control a través de nuestro departamento de Auditoría Interna; esto con el fin de reforzar los procesos financieros, los sistemas de tecnologías de información y de mejorar la clara asignación de responsabilidades con respecto a las actividades, los resultados y los controles.

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

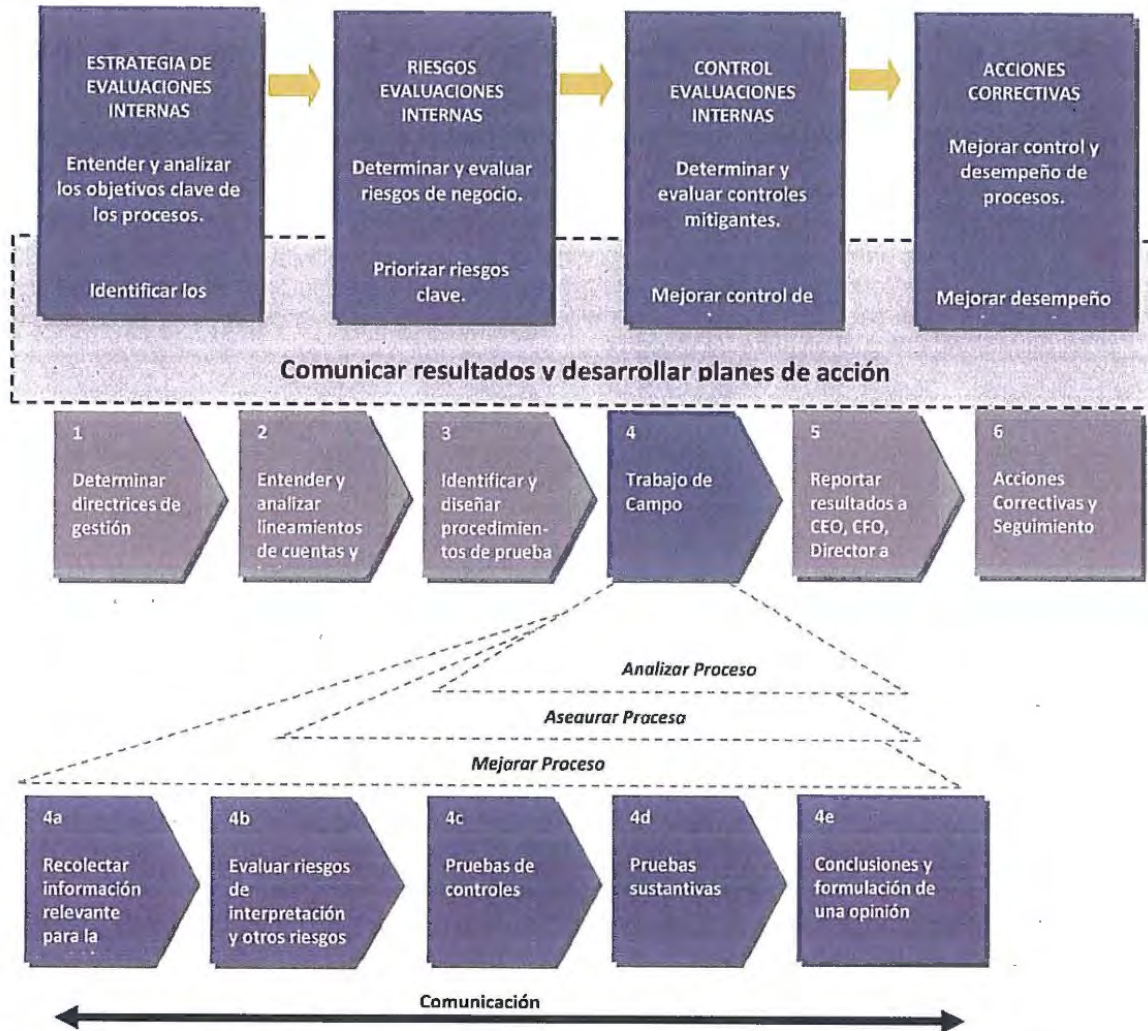


Figura 3 – Metodología de Auditorías Internas

1.2 Marco Normativo para STPS

Al igual que lo requiere La STPS, AXTEL se ha visto en la necesidad de adoptar marcos de referencia alineados a las mejores prácticas reconocidas en el mercado a fin de mantenerse a la vanguardia en la provisión de servicios a sus clientes. En este sentido se han realizado esfuerzos para implementar y utilizar la mayoría de las metodologías, normativas y controles mencionados en su RFP además de algunos otros como ISO 27000 e ISO 9000 u otros aplicables por distintos fabricantes de tecnologías de comunicación.

A continuación detallamos el desarrollo que tienen dichos esfuerzos en referencia a los marcos de referencia indicados en el Anexo A.

1.2.1 Balanced Scorecard

En AXTEL hemos desarrollado desde hace dos años un esfuerzo por crear un modelo avanzado de Business Intelligence sustentado en la visión que tenemos como proveedor de servicios a un mediano y largo plazo; para así convertirnos en socio tecnológico de nuestros clientes habilitándoles la posibilidad de enfocarse más en su negocio.

Para esto hemos desarrollado nuestro modelo de BI, sustentado en la visión, misión y estrategia de AXTEL. Este modelo de BI toma como base la metodología de BSC de Robert Kaplan y David Norton, en la cual hacemos énfasis en el Control Total de Calidad, incluyendo la calidad medida por el cliente, la Mejora Continua, empoderamiento de los colaboradores, y principalmente en una Gestión basada en mediciones y retroalimentación.

En AXTEL creemos que el BSC es un Sistema de Gestión que habilita a la organización a clarificar su visión y estrategia para traducirla en acción. La aplicación metodológica de este sistema nos permite integrar e implantar indicadores derivados de la Visión, Misión, Objetivos y Estrategias, que facilitan la administración de la organización, y a la vez es una herramienta que traduce la estrategia de la organización en un marco de trabajo para la medición y establecimiento de metas.

En AXTEL, hemos desarrollado un Balanced Score Card sustentado en las 4 perspectivas: Financiera, Cliente, Procesos Internos (Operaciones) y de Aprendizaje y crecimiento.



Figura 6.- Visión Estratégica

1.2.1.1 Mapa Estratégico AXTEL

El transformar los bienes intangibles en resultados tangibles es el marco que define a nuestro mapa estratégico que se encuentra basado en las cuatro perspectivas antes mencionadas:



CORPORATIVO
DE OPERACIONES Y SERVICIOS

Metodología Mapa Estratégico

(Metodología Norton-Kaplan)

Transformación de activos intangibles en resultados tangibles.....

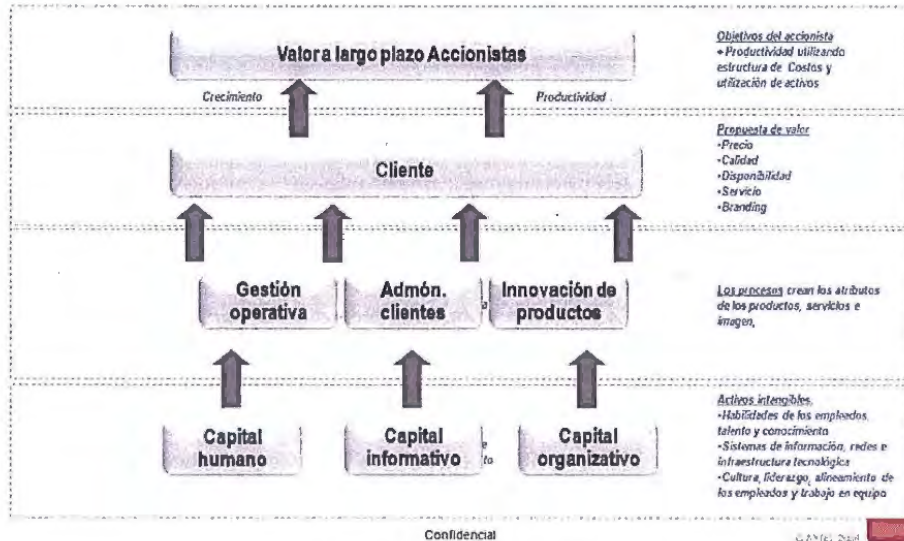


Figura 7.- Mapa Estratégico AXTEL

1.2.1.2 KPI (Key Performance Indicators)

La selección de los indicadores clave de desempeño es parte fundamental y se realiza siempre con las consideraciones que un indicador sólido debe tener:

- **CONFIABILIDAD**
 - Garantizan que la información que proporcionan sea objetiva.
- **DIACRÓNIA.**
 - Permiten medir e identificar variaciones a lo largo del tiempo.
- **REPRESENTATIVIDAD Y RELEVANCIA.**
 - Describen lo que desea medir, miden lo que dicen medir y describen la forma y grado de contribución de las acciones al cumplimiento de los objetivos.
- **DIRECCIONALIDAD Y SENSIBILIDAD**
 - Proporcionan información sin ambigüedad para determinar el grado de avance en la consecución de los objetivos.
- **REPLICABILIDAD.**
 - Aseguran que al aplicar la misma fórmula en diferentes ámbitos, tiempos o condiciones, los resultados sean comparables.
- **VERIFICABILIDAD Y CLARIDAD**
 - Pueden comprobarse por cualquier persona y son comprensibles.

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)

■ **VIGENCIA.**

- Se basan en la realidad de la Dependencia o Entidad.

■ **INNOVACION.**

- Inducen a la creación de condiciones que permiten el surgimiento de nuevos o mejores procesos.

Con base a estos criterios y como primera instancia AXTEL ha seleccionado para un monitoreo ejecutivo en nuestro panel de control: 10 indicadores para la perspectiva financiera, 11 tanto para la perspectiva de cliente como para la de operaciones, y 7 para la etapa de Aprendizaje y crecimiento.

A su vez monitoreamos otros indicadores de primer nivel para las distintas direcciones que conforman la unidad de negocio, cada uno de estos indicadores apelan a las áreas de efectividad de cada dirección. Anexamos una tabla detallando el número de indicadores que se evalúan por dirección junto con algunos ejemplos relevantes del tipo de indicadores que se miden:

	Financieras	Cliente	Interna	Aprendizaje & Crecimiento	Ejemplos Kpi's
Unidad de Negocio	10	11	11	7	
Ventas	7	6	4	2	
Diseño	6	3	3	2	
Entregas	4	3	4	1	Tiempo entregas, C-SAT, penalizaciones, etc..
Operaciones	5	3	4	2	C-SAT, Disponibilidad, MTR's, SLA's, #tt's, etc..
Soporte Operativo	1	0	5	4	
Procesos	0	0	0	5	

Tabla 1.- Indicadores de primer nivel del tablero de comando por Dirección

1.2.1.3 Arquitectura de Datos y Software.

AXTEL ha diseñado e implementado una robusta arquitectura de datos que nos permite monitorear los indicadores de nuestro tablero de mando.

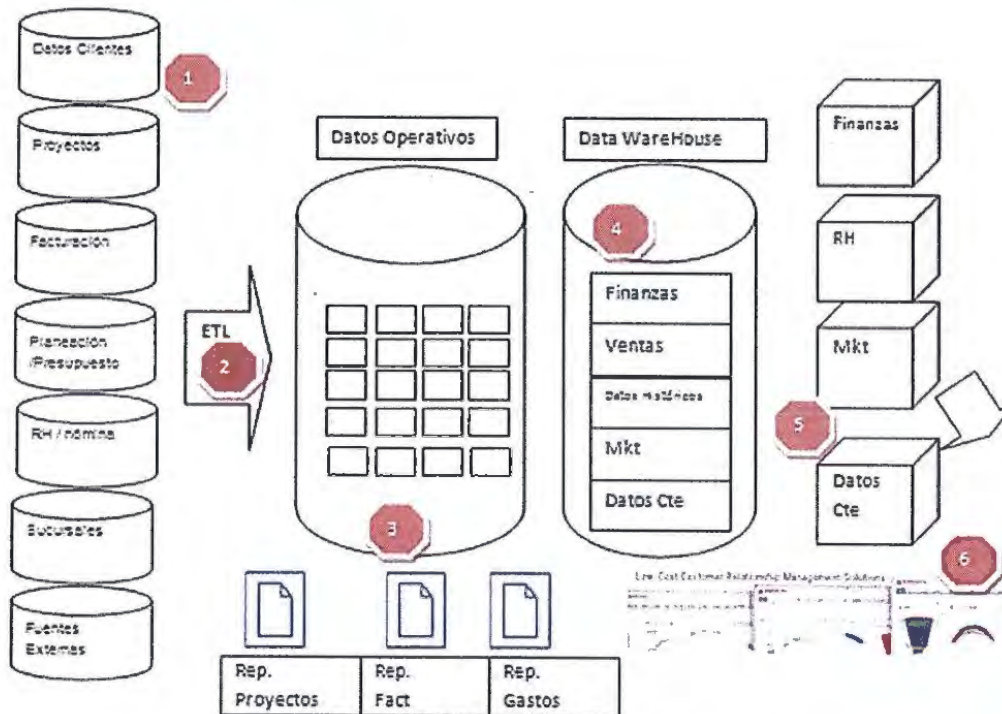


Figura 8.- Arquitectura del Modelo de Gestión de AXTEL

Para llevar una adecuada Gestión del Desempeño, hemos integrado un Modelo de Data Warehouse que permite el monitoreo de nuestras operaciones de manera ágil y efectiva, así como la posibilidad de analizar las desviaciones conforme a las metas que se establecen en nuestra estrategia y proporcionar retroalimentación de los resultados obtenidos vs. Los esperados.

1.2.1.4 Proyecto STPS

AXTEL priorizará sus acciones en la prestación de los servicios en base al Balanced Scorecard (BSC) de STPS para el área de TI.

AXTEL diseñará, administrará y mantendrá actualizados todos los indicadores operativos, tácticos, estratégicos y de control claves de la gestión incluida en la prestación de sus servicios.

La Arquitectura Lógica del Sistema de Gestión del Desempeño para el proyecto de STPS, estará basada en el modelo de AXTEL y la Arquitectura Física será definida conforme a las necesidades del

cliente y durante la etapa de definición del Modelo de Gestión del Desempeño en las etapas iniciales y revisiones anuales del proyecto.

Para efectos de la presente propuesta se ha estimado un conjunto básico de elementos físicos y procesos que habilitan una apropiada Gestión de Desempeño de la operación.

1.2.1.5 Gestión del Desempeño.

En AXTEL definimos la Gestión del Desempeño, como el proceso de administrar la ejecución de la estrategia de la organización. Es la manera en que los planes son traducidos a resultados. Pensamos que la Gestión del desempeño es un concepto que integra las metodologías de desarrollo de negocio con la tecnología, de esta forma, dichas metodologías dejan de aplicarse de manera aislada y pueden ser orquestadas.

La Gestión del Desempeño comprende metodologías, métricas, procesos, herramientas de software y sistemas que gestionan el desempeño de la organización.

Nuestra experiencia nos ha demostrado que un Balanced Score Card (BSC) fracasará a menos que esté ligado a los procesos de Gestión, particularmente a esos utilizados en el nivel operativo.

La Gestión del Desempeño que AXTEL aplica permite escalar la visibilidad de los resultados cuantificables, proporciona un enlace explícito entre los objetivos estratégicos, operativos y financieros; comunica esos enlaces a los gerentes y a los equipos de empleados de una manera en que lo puedan comprender y otorgando poder a los empleados para actuar en lugar de dudar o esperar instrucciones de sus gerentes.

La Gestión del Desempeño mide cuantitativamente el impacto del gasto planeado, utilizando Indicadores Clave de Desempeño (KPIs) generados a partir del mapa estratégico y del Balanced Score Card (BSC).

1.2.1.6 Metodología para Gestión del Desempeño.

Nuestra metodología involucra los procesos centrales los cuales son mejorados por iniciativas de mejora continua a fin de priorizar esfuerzos y alinear las actividades de trabajo de la organización con la estrategia corporativa.

La alta gerencia es informada acerca del desempeño y las perspectivas a futuro. Consideramos necesario proporcionar reportes de indicadores.

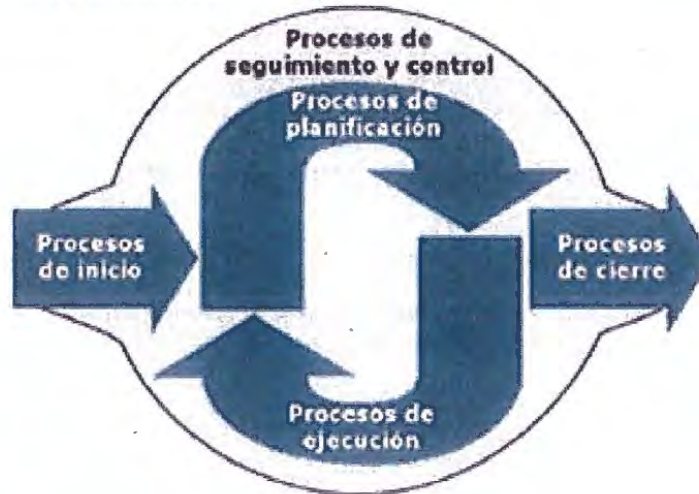


AXTEL, S.A.B. DE C.V.

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

1.2.1.7 El ciclo de Gestión del Desempeño.



1.2.1.8 Elementos del Ciclo de Gestión del Desempeño.

Enfoque

El proceso de administración de la estrategia inicia haciendo elecciones y enfocándose. En este importante paso, el grupo gerencial define y continuamente ajusta la estrategia. A continuación mediante el mapeo de las relaciones causa-efecto, selecciona y define objetivos estratégicos y pasos o acciones de alto impacto así como proyectos que logran el logro de esos objetivos. Los mapas estratégicos son las herramientas clave para la creación del Enfoque.

Comunicación con Retroalimentación

Este contexto está reservado para que la gerencia articule la estrategia a sus empleados. Adicionalmente a la articulación de la estrategia se proporciona retroalimentación a los equipos de empleados. El Scorecard es la herramienta clave para reforzar la comunicación de la estrategia. Al integrar, distribuir y analizar la información, la organización obtiene el poder de actuar a partir de esta información. La meta es comunicar una visión estratégica a la totalidad de la fuerza de trabajo y otorgar el poder a los empleados para ejecutar la estrategia proactivamente, antes de que ocurran eventos que demanden reacción.

Colaboración

El ciclo de la administración de la estrategia concluye con la colaboración (en realidad el ciclo nunca termina, es un loop iterativo continuo). Al alinear la estrategia a lo largo de las unidades de negocio, la organización apuesta al conocimiento colectivo de sus empleados y libera el potencial de cada persona. El proceso de Gestión del Desempeño realmente hace de la ejecución de la estrategia el trabajo de cada uno. La colaboración es un diálogo colectivo, la gestión no es equivalente a control, es enseñar a las personas a lograr la mejora continua.

1.2.1.9 Arquitectura para la gestión del desempeño

El término arquitectura del sistema, se refiere tanto al diseño lógico como al físico de un sistema. El diseño lógico detalla los elementos funcionales del sistema así como sus interacciones. El diseño físico especifica como el diseño lógico es implementado y desplegado mediante un conjunto de tecnologías, nuestra arquitectura basada en el Grupo de Estándares de Business Performance Management puede ser físicamente desplegada de diversas maneras.

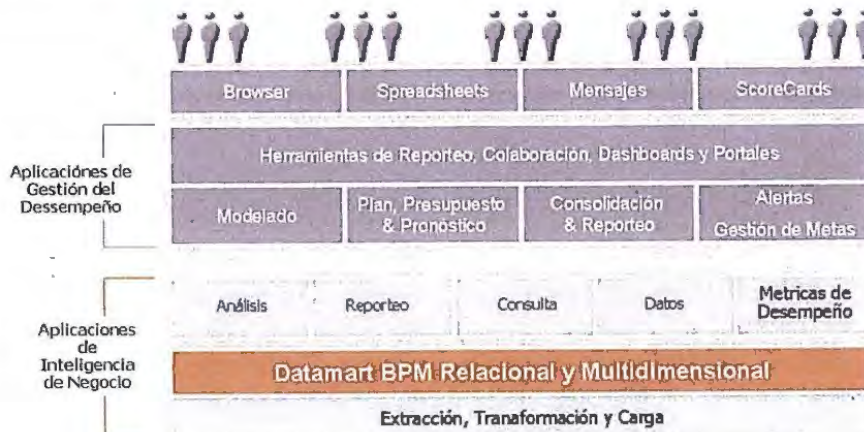


Figura 15.- Arquitectura para la Gestión del Desempeño

Un sistema de Gestión del Desempeño es la integración de componentes individuales, cada uno de los cuales es vital pero es poco o nada útil si no está integrado con el resto de los componentes. El Sistema de Gestión del Desempeño, requiere de 3 grandes capas a fin de contribuir a la exitosa implementación de la estrategia:

Capa de Base de Datos: Contiene la definición de la organización, cubriendo el pasado, presente y futuro y está expresado en términos de estructuras y reglas de negocio. Contiene información y ligas a información en forma de planes y resultados. Sobre este modelo de datos es que las otras capas operan.

Capa de Aplicaciones: Esta capa potencia el proceso de Gestión del Desempeño transformando la interacción del usuario y los datos fuente en presupuestos, planes, pronósticos y análisis de resultados.

Capa de Interfaz con el Usuario: En esta capa dirigimos y regulamos la implementación de la estrategia mediante la comunicación, colaboración al tiempo que guiamos la interacción con el usuario. Es aquí donde monitoreamos el éxito, la dirección y el progreso de las iniciativas estratégicas y proporcionamos las alertas de los verdaderos problemas potenciales antes de que estos ocurran.

El ingrediente fundamental son los datos fuente, los cuales alimentan al Sistema de Gestión del Desempeño. Estos datos son colectados desde una variedad de sistemas internos y aplicaciones, tales como ERP, y DWH, así como de posibles sistemas externos.

NOTA: La Arquitectura Lógica del Sistema de Gestión del Desempeño para el proyecto de STPS, estará basada en el modelo de AXTEL y la Arquitectura Física será definida conforme

a las necesidades del cliente y durante la etapa de definición del Modelo de Gestión del Desempeño en las etapas iniciales y revisiones anuales del proyecto.

Para efectos de la presente propuesta se ha estimado un conjunto básico de elementos físicos y procesos que habilitan una apropiada Gestión de Desempeño de la operación pero que no incluyen componentes específicos de software, licenciamiento de aplicativos ni de manejadores de base de datos u otro tipo de herramientas automatizadas para generar inteligencia de negocio. Si la operación del negocio así lo requiriera, el nivel de complejidad de la arquitectura física pudiese cambiar, por lo que se pueden proponer a STPS modificaciones a la infraestructura física y se detallará el costo-beneficio de estas modificaciones.

1.2.2 Cobit

La experiencia de AXTEL en el uso de COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) inicia hace aproximadamente seis años con el enfoque principal de utilizar un marco de control y gobierno que permitiera establecer lineamientos apegados a los requerimientos regulatorios establecidos en la Ley Sarbanes Oxley. Dada la emisión de deuda por parte de AXTEL en los mercados financieros norteamericanos, la compañía se vió en la necesidad de adoptar este tipo de prácticas.

En ese sentido, a partir de 2004 se inició un esfuerzo para identificar los controles claves del área de Tecnología de Información en el que tanto la Dirección de IT como sus distintas Gerencias se dieron a la tarea de medir el nivel de madurez de los procesos a través de CMM (Capability Maturity Model), así como también se realizó un análisis de riesgo para determinar los controles necesarios a ser implantados y revisados con el propósito de salvaguardar la información financiera de la empresa.

Una vez analizados los procesos de IT, definidos los riesgos a los que se encuentran expuestos y ubicados los controles en dichos procesos, se procedió a diseñar y documentar específicamente cada control, capacitar al personal responsable de la ejecución, supervisión y monitoreo de dichos controles.

Con el diseño del modelo de control concluido, se elaboró un plan de implantación donde estuvieron involucrados todo el personal de IT e incluso los dueños de procesos, quienes son las entidades que solicitan, autorizan y realizan las pruebas de los cambios a los sistemas y autorizan las altas de nuevos usuarios y/o perfiles de seguridad.

Cabe señalar que el modelo de control diseñado originalmente ha evolucionado en el tiempo y en la actualidad se incluyen 61 controles claves de COBIT establecidos para cubrir los requerimientos relacionados con la integridad y confiabilidad de la información en relación a la gestión de la tecnología de información y comunicaciones y con miras al cumplimiento de SOX.

Estos 61 controles están asociados a los siguientes catorce procesos dentro del marco de referencia de COBIT:

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

- AI2 Adquirir y Mantener Software de Aplicación
- AI3 Adquirir y Mantener Infraestructura Tecnológica
- AI4 Habilitar operaciones y uso de servicios
- AI6 Administrar cambios
- AI7 Instalar y acreditar soluciones y cambios
- DS1 Definir y administrar niveles de servicio
- DS2 Administrar servicios tercerizados
- DS5 Asegurar la seguridad de los sistemas
- DS8 Administrar la mesa de servicio y los incidentes
- DS9 Administrar la configuración
- DS10 Administrar problemas
- DS11 Administrar los datos
- DS12 Administrar la infraestructura física
- DS13 Administrar las operaciones

Asimismo, se tienen mapeados cada uno de los controles establecidos con los riesgos que se busca mitigar tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Riesgo a Mitigar	# Controles
Desarrollos ó compras de software que no contribuyen a alcanzar los objetivos de negocio	5
Desarrollos, compras ó modificaciones que no cubren las necesidades del usuario	8
Impacto en los niveles de servicio pactados	18
Impacto en la continuidad operativa	20
Impacto en la integridad, confiabilidad, existencia y/o exactitud de los datos	14
Violación a la correcta segregación de funciones que puede derivar en fraude	7
Instalación en producción de desarrollos ó modificaciones NO autorizadas	8
Impacto en la seguridad ó en los controles internos	4
Implementaciones fuera de tiempo y presupuesto	1
Accesos NO autorizados a datos y programas	25
Accesos NO autorizados a instalaciones ó servicios de TI	7
Incapacidad para deslindar responsabilidades	7
Mal uso de los recursos de cómputo que pueden resultar en daños ó pérdida	4
Explotación de vulnerabilidades conocidas	6
Incumplimiento con leyes y regulaciones	1
Incumplimiento con políticas y estándares internos	2

Tabla 2 – Controles establecidos por tipo de riesgo

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

"CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)"

Por otro lado y a manera de referencia se puede mencionar que inicialmente y durante los dos primeros años de operación del modelo de control y gobierno, se realizaron revisiones sobre el cumplimiento de dichos controles y poder establecer medidas preventivas y correctivas.

También es importante mencionar que desde el inicio del proyecto se realizaron capacitaciones internas sobre estos temas en distintas áreas de la empresa y en los últimos años se ha emprendido un importante esfuerzo de certificación del personal. Actualmente se cuenta con personal certificado en COBIT 4.1 en distintas áreas de la organización además de que también se cuenta con personal certificado en CISA (Certified Information Systems Auditor) y CIA (Certified Internal Auditor). En este sentido, la organización ha vivido la implantación de este tipo de marcos de trabajo y ha demostrado ser flexible a los cambios y capaz de ejecutarlos con éxito.

En años anteriores se ha contado con la participación de empresas con importante reconocimiento internacional sobre el tema, tales como Ernst & Young y PricewaterhouseCoopers para revisar el diseño y ejecución de los controles de COBIT en AXTEL. Como soporte adicional se anexa una copia electrónica de la carta proporcionada por una de estas empresas en donde se describe desde su punto de vista el apego de los controles internos de AXTEL al marco de referencia de COBIT (ver Anexo A); cabe aclarar que la revisión externa ya no se realizó en el 2009 debido a que se liquidó la deuda por parte de AXTEL en los mercados norteamericanos y ya no fue un requisito por parte de las autoridades.

Adicionalmente, AXTEL cuenta con un área de auditoría que realiza revisiones adicionales a las del auditor externo para determinar el nivel de cumplimiento de los estándares y certificaciones a ser revisados.

1.2.3 ITIL

La experiencia de AXTEL en el establecimiento de procesos de operación fundamentados en el marco de referencia de ITIL (Information Technology Infrastructure Library) inicia hace aproximadamente tres años con un enfoque inicial hacia los servicios administrados que ofrece AXTEL para sus clientes, sin embargo en la actualidad hay dos grandes áreas en la compañía que han emprendido esfuerzos relacionados con ITIL:

- Operación y Servicios a Clientes Corporativos, Empresariales y Gobierno
- Tecnologías de Información

1.2.3.1 ITIL e ISO 20000 para Servicios Administrados

AXTEL se especializa en la administración del servicio como un conjunto de capacidades organizacionales especializadas para proporcionar valor a los clientes en la forma de Servicios y un conjunto de funciones y procesos para manejar los mismos a lo largo de su ciclo de vida, basándose en el Marco de Referencia ITIL (IT Infrastructure Library) para lo cual actualmente estamos en proceso de implementación para obtener la certificación ISO2000, que es el primer estandar para la administración de servicios a nivel Mundial.

A continuación se presenta una descripción general del Marco de Referencia ITIL.

Itil es una serie de libros que sirven como guía, al reunir mejores prácticas mundiales de IT destinadas a la planeación, entrega y administración de servicios de IT con un enfoque de calidad. Nace como un esfuerzo dirigido a alcanzar metas mediante un enfoque sistemático y

lógico del servicio IT centrado en los procesos y procedimientos y el establecimiento de estrategias para la administración operativa de la infraestructura IT.

En términos generales, los principales beneficios que buscan las organizaciones al adoptar este marco de referencia son:

- Ahorros por reducción de retreabajos, tiempos muertos y optimización en la administración y uso de los recursos.
- Mejora en el tiempo de habilitación / implementación de nuevos productos y servicios.
- Mejora en la disponibilidad de servicio, que lleva a un incremento directo en las ganancias del negocio.
- Incremento en la satisfacción de usuarios y clientes de los servicios.
- Mejora en la toma de decisiones y optimización de la administración de riesgos.

En la siguiente figura se muestra la agrupación de los principales procesos y funciones de este marco de referencia con respecto al nivel de impacto en la organización y a su contribución al negocio:

¿Cómo se relaciona ITIL con el Negocio?

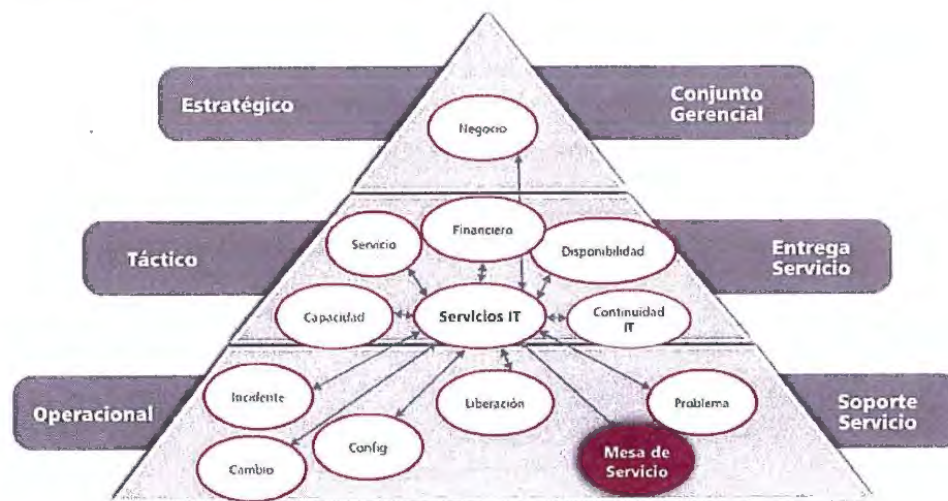


Figura 16 – Contribución de procesos y funciones al negocio

[Firma manuscrita]

Beneficios internos a TI

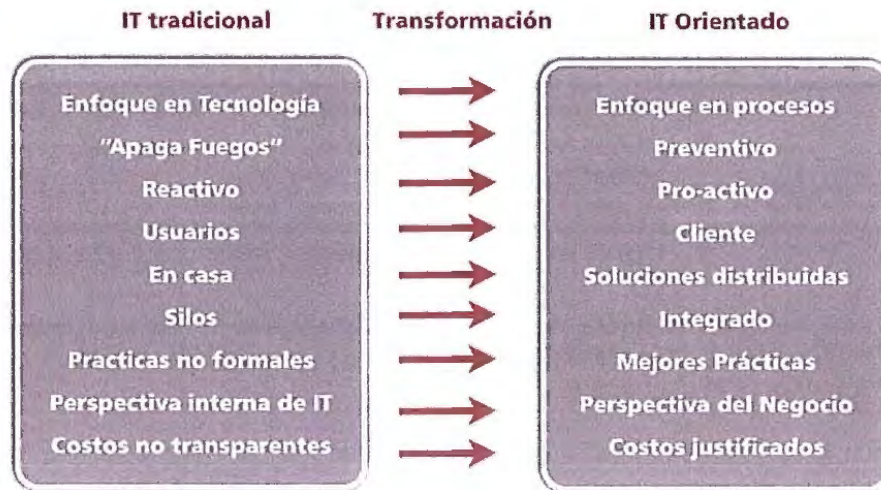


Figura 17 – Enfoque de IT al servicio

A continuación se presenta una descripción general del Modelo de Procesos de Soporte al Servicio con el que se trabaja actualmente en AXTEL en base al Marco de Referencia ITIL:

Modelo del Proceso de Soporte al Servicio



Figura 18 – Procesos de Soporte al Servicio AXTEL

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

- **Organización.** La organización se considera como otro cliente/usuario más de los servicios.
- **Clientes.** Son los encargados de contratar los servicios y a quienes se reporta el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- **Usuarios.** Son aquellos que utilizan los servicios para llevar a cabo sus actividades.
- **Knowledge Base (KB).** La base del Conocimiento que recoge toda la información necesaria para ofrecer una primera línea de soporte ágil y eficaz sin necesidad de recurrir a escalados y realizar una tarea comercial y soporte al negocio.
- **Service Desk (Mesa de Servicio / Ayuda).** Representa el único punto de contacto de todos los procesos de soporte al servicio registrando y monitorizando incidentes, restaurando el servicio en colaboración con administración de problemas, colaborando con la administración de configuraciones para asegurar la actualización de la CMDB, administrando los cambios solicitados vía peticiones de servicio en colaboración con la administración de cambios.
- **Administración de Incidentes.** Tiene como objetivo resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicios de la manera más rápida y eficaz posible. No debe confundirse con la Administración de Problemas, pues a diferencia de ésta última no se preocupa de encontrar y analizar las causas subyacentes a un determinado incidentes sino exclusivamente a restaurar el servicio.
- **Administración de Problemas.** Sus funciones principales son: Investigar las causas subyacentes a toda alteración real o potencial del servicio, determinar posibles soluciones, proponer las peticiones de cambio (RFC) y realizar revisiones Post-Implementación (PIR) en colaboración con la administración de cambios.
- **Administración de Cambios.** Sus principales funciones son: Evaluar el impacto de los posibles cambios sobre la infraestructura IT, tramitar los cambios mediante procesos y procedimientos estandarizados, revisar junto con la administración de problemas y los usuarios los resultados Post-Implementación (PIR).
- **Administración de versiones o Liberación.** Entre sus funciones se encuentran: Implementar los cambios, llevar a cabo reparaciones de emergencia, desarrollar planes de Roll-Out (Lanzamiento de nuevas versiones) y Back-out (Recuperación de versiones anteriores).
- **Administración de configuraciones.** Sus funciones principales son: Llevar el control de todos los elementos de configuración de la infraestructura de IT, realizar auditorías periódicas de configuración, proporcionar información precisa sobre la configuración de IT a todos los diferentes procesos de administración.

A continuación se presenta una descripción general del Modelo de Procesos de Entrega de Servicio con el que se trabaja actualmente en AXTEL en base al Marco de Referencia ITIL:

Modelo de Proceso de Entrega de Servicio

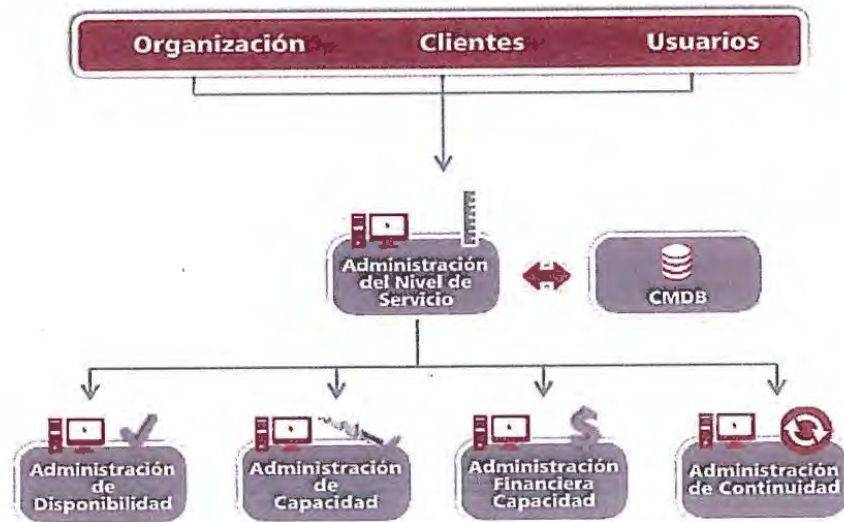


Figura 19 – Procesos de Entrega de Servicio AXTEL

- **Organización.** La organización se considera como otro cliente/usuario más de los servicios.
- **Clientes.** Son los encargados de contratar los servicios y a quienes se reporta el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- **Usuarios.** Son aquellos que utilizan los servicios para llevar a cabo sus actividades.
- **Administración del Nivel de Servicio.** Es la encargada de definir los Servicios de IT prestados y formalizados en términos de Acuerdos de Nivel de Servicio y Acuerdos de Nivel Operativo que tomen en cuenta tanto las necesidades de los clientes como los costos asociados. También es la responsable de la creación de planes y emisión de informes sobre la Calidad del servicio.
- **CMDB (Configuration Management Database).** Incluye información detallada de cada elemento de configuración (Físicos y Lógicos), interrelaciones entre los diferentes elementos de configuración, como por ejemplo relaciones “padre-hijo” o interdependencias tanto lógicas como físicas.
- **Administración de Disponibilidad.** Su objetivo principal es asegurar que los servicios estén disponibles siempre que se soliciten, sean confiables y estén correctamente mantenidos.
- **Administración de la Capacidad.** Se encarga de proporcionar la capacidad necesaria para suministrar los servicios provistos; sus principales actividades son: elaborar planes de capacidad, monitorizar el rendimiento de la infraestructura de IT y realizar simulaciones de requisitos de capacidad para diferentes escenarios previstos.
- **Administración Financiera.** Se encarga de medir la relación calidad/costo y tomar las medidas correctivas al respecto para ofrecer buenos servicios a precios razonables.

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Una de sus principales tareas es hacer comprender tanto a la organización como a los clientes cuales son sus beneficios y costos reales del servicio para que estos puedan asumir los gastos asociados.

- **Administración de la Continuidad del Servicio.** Sus Principales actividades son: evaluar los riesgos que pongan en peligro la continuidad del servicio, elaborar planes de contingencia y la rápida recuperación del servicio tras fallos graves en la infraestructura de IT o desastres naturales.

Beneficios en la Organización del uso de ITIL

Cadena de Beneficios



Figura 20 – Beneficios del uso de ITIL

Cabe destacar que como parte de los esfuerzos que AXTEL ha realizado para adoptar las prácticas de ITIL, desde el 2010 obtuvo la certificación en ISO 20000 emitido por una autoridad externa a la compañía con respecto al cumplimiento de los requerimientos de la norma aplicables a la administración de servicios.

Para mayor detalle sobre la utilización que AXTEL hace del marco de referencia de ITIL en la entrega de servicios a nuestros clientes, favor de revisar la sección de Monitoreo y Operación.

1.2.3.2 ITIL en Tecnologías de Información

A partir de junio de 2009, la Dirección de Tecnologías de Información inició un esfuerzo de alineación de su modelo de operación con el marco de referencia de ITIL v3. El objetivo de este proyecto incluye la incorporación de un set de prácticas estándares de clase mundial, con foco en la mejora del servicio que se entrega a nuestros clientes.

Las principales razones por las que se dió inicio a esta iniciativa fueron la necesidad de alinear el área de Operaciones de TI con las necesidades del negocio, buscando cambiar el

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

"CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)"

enfoque netamente técnico del área de TI a un enfoque orientado a servicios, logrando entender las necesidades del cliente interno/usuario y de esta manera mejorar la comunicación, obteniendo como consecuencia, beneficios en la calidad del servicio brindado por TI y el nivel de satisfacción del usuario.

Adicionalmente se buscaba establecer una metodología de trabajo basada en estándares y mejores prácticas internacionales, que sea controlable, medible, que esté bien documentada y publicada, que defina claramente el alcance de los roles y responsabilidades de cada actor en cada fase y que permita la mejora continua.

Este esfuerzo consiste en los 18 procesos y funciones que se listan a continuación:

- Administración del catálogo de servicios
- Administración de Incidentes
- Administración de Problemas
- Administración de Seguridad
- Administración de Accesos
- Administración de Liberaciones y Despliegue
- Administración de Cambios
- Administración de Niveles de Servicio
- Administración de la Configuración
- Continuidad del Servicio de TI
- Mejora continua del Servicio de TI
- Administración del Portafolio de Servicios
- Administración de la Demanda
- Administración Financiera
- Administración de la Disponibilidad
- Administración de la Capacidad
- Administración del Conocimiento
- Mesa de Servicios (Función)

Hasta el momento, se han liberado los procesos de administración de la seguridad y administración de accesos; los restantes procesos estarán liberados en marzo, junto con la implementación de herramientas que automaticen y aseguren su correcta operación.

Adicionalmente se llevan documentados la mitad de los procesos de TI, se logró generar una concientización de parte del recurso humano de TI en cuanto a que su misión se orienta a dar un servicio a un cliente y se han ordenado y clarificado las responsabilidades y obligaciones de cada puesto de trabajo de TI.

Durante este esfuerzo se ha hecho mucho hincapié en el entendimiento y cumplimiento de COBIT, así como su relación con ITIL, y se capacitó a todo el personal para habilitarlos y prepararlos en esta nueva cultura. En este sentido cabe señalar que se han capacitado y certificado 17 personas en este marco de referencia únicamente dentro de la organización de Operaciones de TI.

Entre los principales beneficios que se están buscando podemos mencionar los siguientes:

- Mejor comunicación/más entendimiento entre TI y otras áreas en la organización.

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

- Mejor visibilidad y predictibilidad de los procedimientos de TI desde el punto de vista interno, así como de recursos de otras áreas no técnicas.
- Estabilidad en los sistemas corporativos (al sensibilizar al personal de TI).
- Mejor calidad de vida personal de los empleados al tener más orden en su trabajo, así como organización y claridad en sus obligaciones.
- Reducción de gastos al dejar de hacer foco en servicios de TI que no aportan valor al objetivo principal de la organización.

Una vez finalizada la implementación de los procesos se tiene previsto medir el grado de madurez de esta organización para generar una línea base que nos sirva para la mejora continua y que esperamos se encuentre muy cercana al nivel 3 de madurez de todos los procesos implementados.



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

1.2.3.3 Integración al Service Desk



1.2.4 IT Service CMM

La experiencia de AXTEL en el uso de Modelos de Madurez de Procesos también inicia a partir de la necesidad de AXTEL de cumplir con los requerimientos establecidos en la Ley Sarbanes Oxley hace aproximadamente seis años ya que se utilizó el modelo de Capability Maturity Model para medir el nivel de madurez de los procesos y con esto poder definir un plan de mejora para robustecer los mismos dentro de la compañía.

Como se mencionó anteriormente, a mediados de 2009 inició un esfuerzo dentro del área de IT de la compañía orientado a alinear los procesos con el marco de referencia de ITIL; en este momento se volvió necesario hacer nuevamente una revisión de la madurez de dichos procesos.

Como puede observarse en los párrafos anteriores, el principal enfoque que se le ha dado hasta el momento a este modelo es para la obtención de líneas de base (baselines) para los esfuerzos de mejora de procesos dentro de la compañía, más que para la evaluación sistemática de los procesos; esto se ha dado derivado de que AXTEL cuenta con una metodología propia para este fin y que presenta características muy similares al IT Service CMM como puede observarse en la descripción que se presenta a continuación.

Independientemente de lo anterior, AXTEL conoce y ha utilizado el modelo IT Service CMM y tiene la capacidad para prestar los servicios que ofrece en la presente propuesta basados en este modelo de madurez para los procesos aplicables al área de telecomunicaciones de STPS.

1.2.4.1 Modelo de madurez de procesos de AXTEL

El modelo de madurez de procesos de AXTEL establece una visión global del estado de las prácticas de AXTEL con respecto a los procesos que lo conforman. Este modelo permite conformar un plan evolutivo de mejora para transitar de procesos ad-hoc a un estado maduro, establece los atributos contra los cuales se evalúa de manera formal el grado de madurez de los procesos y se utiliza como un procedimiento de evaluación para los mismos ya que permite conocer que tan eficaz y eficientemente se ejecutan los procesos en AXTEL. Dentro del modelo se establecen grados de madurez que consisten en determinar el grado de cumplimiento de un proceso respecto a los objetivos de cada atributo de madurez del modelo. Los grados de madurez son el punto de partida de los planes de mejora y permiten establecer la meta de madurez que debe lograr gradualmente.

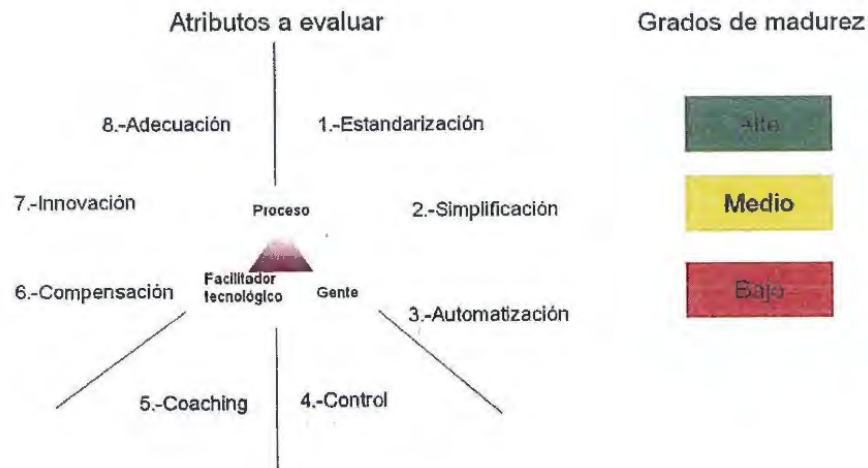


Figura 21 – Atributos y Grados de Madurez

Dentro de la metodología que se utiliza en AXTEL ,se tienen establecidos roles con funciones específicas que, siguiendo las reglas y criterios establecidos en el modelo, participan en las 4 fases del proceso de evaluación:

- Planeación
- Evaluación
- Reporte
- Acciones Correctivas

Finalmente, este proceso implica un ciclo de mejora continua en el que se inicia nuevamente la evaluación de la madurez tomando como nueva línea de base el nivel que se había alcanzado en la evaluación anterior.

La siguiente figura muestra una de las gráficas de madurez obtenida para uno de los procesos evaluados:

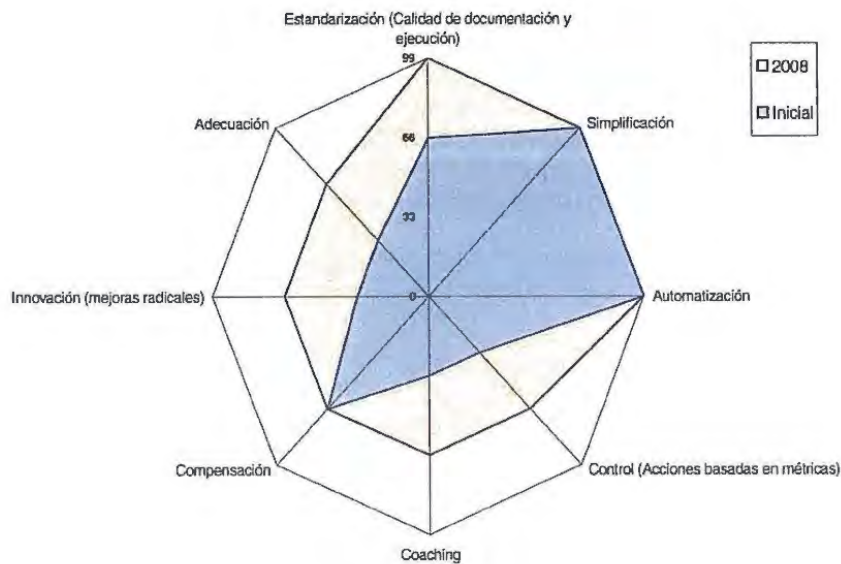


Figura 22 – Gráfica de evolución de madurez del proceso

1.2.5 Sarbanes-Oxley Act (SOX)

Como se mencionó anteriormente, derivado de la deuda emitida en los mercados financieros norteamericanos, a partir del 2004 AXTEL se vió en la necesidad de reforzar su sistema de control interno adoptando una serie de prácticas de control que permitieran cumplir con los requerimientos regulatorios establecidos en la Ley Sarbanes-Oxley. Por esta razón, el área de auditoría interna lidera todos los esfuerzos relacionados con el cumplimiento de SOX y con el desarrollo de capacidades internas para realizar auto-evaluaciones por parte de los responsables de los procesos y controles en la organización.

En la actualidad, AXTEL ya no tiene la obligación de cumplir con SOX debido a que ya se liquidó la deuda emitida en los Estados Unidos de America y esto libera a la compañía del requisito que establece la Securities and Exchange Commission (SEC), sin embargo nuestro sistema de control interno cumple con los requerimientos del acta de Sarbanes-Oxley además de que hemos solicitado una segunda opinión de firmas con reconocimiento internacional tales como Deloitte, PricewaterhouseCoopers y Ernst & Young quienes han revisado nuestro modelo y el cumplimiento de procesos significativos dándonos su punto de vista externo. Como soporte adicional se anexa una copia electrónica de la carta proporcionada por una de

estas empresas (ver Anexo A) en donde se describe de forma general su percepción sobre nuestro modelo de control interno y el cumplimiento con SOX; cabe aclarar que la revisión externa sobre el control interno ya no se realizó en el 2009 debido a que se liquidó la deuda por parte de AXTEL en los mercados norteamericanos y ya no fue un requisito por parte de las autoridades.

Con respecto al personal de AXTEL que está relacionado con estos temas, cabe señalar que se cuenta con varios años de experiencia en la materia, formando parte de los Institutos normativos y que se cuenta con gente certificada tanto en institutos norteamericanos tanto en sistemas de información (IT) como en aspectos de control financiero.

La siguiente figura describe el enfoque metodológico para Sarbanes-Oxley que siguió AXTEL

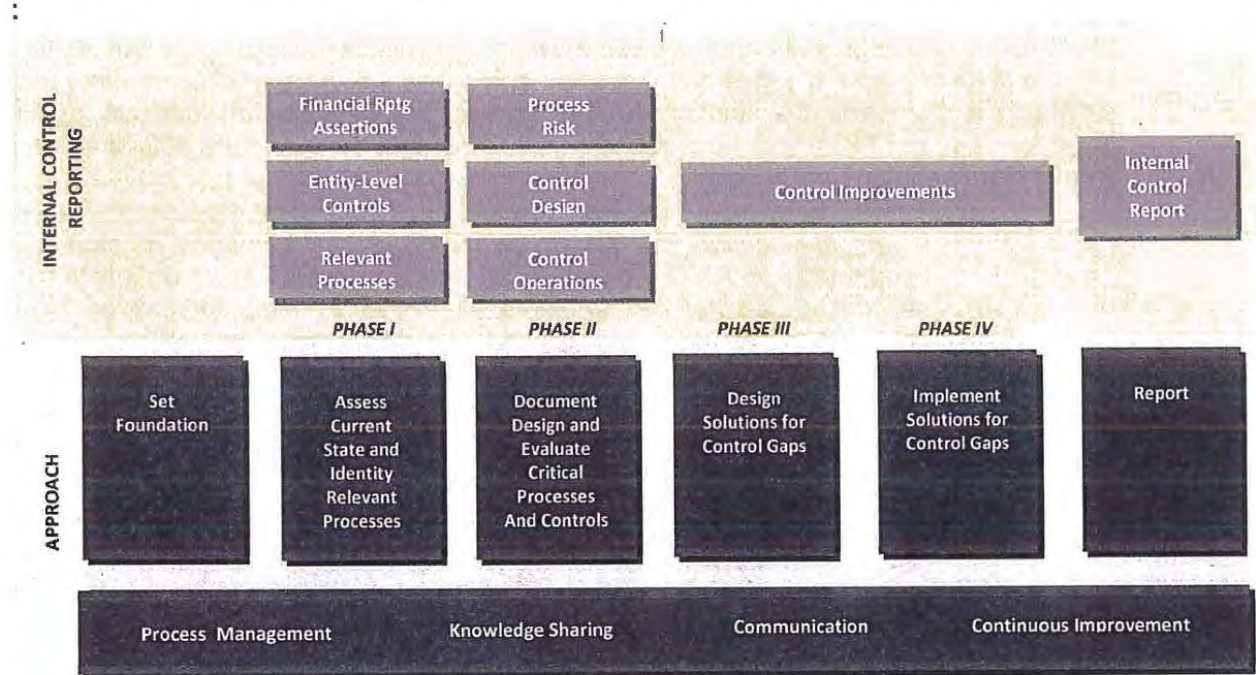


Figura 23 – Enfoque Metodológico de SOX

Con base en lo anterior, AXTEL considerará el apego a los procesos que STPS ha definido para su gestión tecnológica a fin de que los controles y procedimientos diseñados para este servicio estén apegados a dichos procesos y cubra con las necesidades del negocio de STPS en relación a los requerimientos de SOX y a su esquema de gobierno corporativo y tecnológico.

1.2.6 Sas70

En AXTEL entendemos que en la actualidad y derivado de que un creciente número de organizaciones recurren a empresas de servicios externas que pueden llegar a tener un efecto sobre sus estados contables, algunas organizaciones pueden requerir una evaluación independiente de los controles internos que utilizan los proveedores a fin de dar cumplimiento a los requerimientos de la sección 404 de la Ley Sarbanes-Oxley.

Cabe señalar que hasta el momento no se ha realizado ninguna revisión SAS70 tipo II para los servicios que provee AXTEL, sin embargo a partir del requerimiento de STPS se buscó a una de las firmas de auditoría que han llevado a cabo revisiones de nuestros controles de negocio y de tecnología y que conoce las prácticas de control internas y con base en sus comentarios podemos inferir que nos encontramos prácticamente listos para que se realice un informe SAS 70 tipo II sobre los servicios que ofrece AXTEL y obtener una respuesta satisfactoria por parte del auditor. A continuación presentamos un extracto de la carta proporcionada por PriceWaterhouseCoopers que se anexa como soporte adicional (ver Anexo A) a lo expresado en esta sección:

"...Con base en el trabajo realizado a los controles internos de los ciclos de ingresos y cuentas por cobrar, de información financiera y de tecnologías de información de AXTEL en el periodo del 1 de enero al 31 de julio de 2008, el sistema de control del ambiente de los ciclos mencionados está diseñado adecuadamente para proveer una razonable seguridad que los objetivos de control especificados pueden ser alcanzados siempre y cuando dichos controles internos operen satisfactoriamente a una fecha determinada. En adición, como resultado de nuestra revisión no detectamos ningún indicio de que durante el periodo del 1 de enero al 31 de julio de 2008 existiera una debilidad que por su impacto o probabilidad de ocurrencia pudiera ser calificada como debilidad material en los controles de tecnologías de información conforme a los lineamientos establecidos por la ley Sarbanes-Oxley."

Cabe aclarar que la revisión externa ya no se realizó en el 2009 debido a que se liquidó la deuda por parte de AXTEL en los mercados norteamericanos y ya no fue un requisito por parte de las autoridades que la empresa tuviera necesidad de cubrir.

1.2.7 PMI

1.2.7.1 Instituto de Administración de Proyectos (Project Management Institute - PMI)

El Project Management Institute (PMI) es la principal Organización Mundial dedicada a la Dirección de Proyectos. Desde su fundación en 1969, ha crecido hasta convertirse en la mayor organización sin fines de lucro que reúne a más de 300.000 profesionales certificados en todo el mundo.

Su objetivo principal es establecer estándares de Dirección de Proyectos mediante la organización de programas educativos y administrar de forma global el proceso de certificación de profesionales. Tanto sus estándares como su Certificación Profesional han sido reconocidos por las principales entidades gubernamentales y privadas del mundo.

Sus propósitos específicos son muchos, entre ellos:

- Fomentar el Profesionalismo en la Dirección de Proyectos
- Contribuir con la calidad y el alcance de la Dirección de Proyectos
- Estimular la apropiada aplicación global de la Dirección de Proyectos para el beneficio del público en general.
- Proveer un reconocido foro para el libre intercambio de ideas, aplicaciones y soluciones de Dirección de Proyectos generadas entre los miembros del Instituto y otros interesados o participantes en la Dirección de Proyectos.
- Identificar y promover los fundamentos de la Dirección de Proyectos y el avance del cuerpo de conocimientos para dirigir proyectos exitosamente.

Su sede central está en Pensilvania, USA y ya cuenta con más de 200 capítulos ó representaciones en más de 125 países del mundo.

1.2.7.2 Guía del PMBOK® (Cuerpo de Conocimiento en la Administración de Proyectos - Project Management Body of Knowledge)

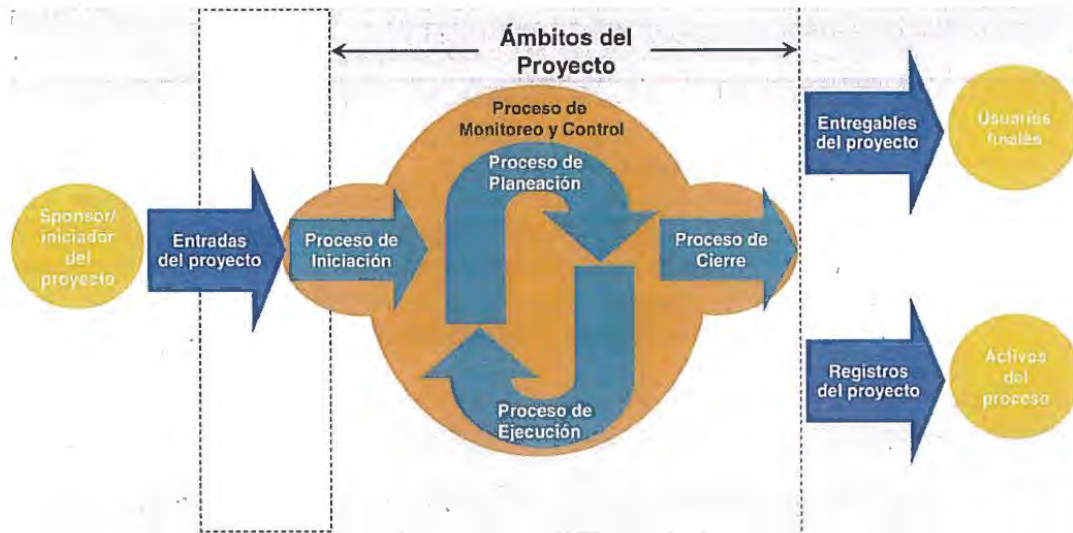
Los Fundamentos de la Dirección de Proyectos constituyen la suma de conocimientos en la profesión de dirección de proyectos. Al igual que en otras profesiones, como la abogacía, la medicina o las ciencias económicas, los conocimientos residen en los practicantes y académicos que los aplican y los desarrollan. Los Fundamentos de la Dirección de Proyectos completos incluyen prácticas tradicionales comprobadas y ampliamente utilizadas, así como prácticas innovadoras que están emergiendo en la profesión, incluyendo material publicado y no publicado. Como consecuencia, los Fundamentos de la Dirección de Proyectos están en constante evolución.

1.2.7.3 Finalidad de la GUÍA del PMBOK®

La finalidad principal de la Guía del PMBOK® es identificar el subconjunto de Fundamentos de la Dirección de Proyectos generalmente reconocido como buenas prácticas. “Identificar” significa proporcionar una descripción general en contraposición a una descripción exhaustiva. “Generalmente reconocido” significa que los conocimientos y las prácticas descritos son aplicables a la mayoría de los proyectos, la mayor parte del tiempo, y que existe un amplio consenso sobre su valor y utilidad. “buenas prácticas” significa que existe un acuerdo general en que la correcta aplicación de estas habilidades, herramientas y técnicas puede aumentar las posibilidades de éxito de una amplia variedad de proyectos diferentes. “buenas prácticas” no quiere decir que los conocimientos descritos deban aplicarse siempre de forma uniforme en todos los proyectos; el equipo de dirección del proyecto es responsable de determinar lo que es apropiado para cada uno de los proyectos.

1.2.7.4 Marco Metodológico de PMI

Grupos de procesos para la Administración de Proyectos



Los procesos de dirección de proyectos se presentan como elementos discretos con interfaces bien definidas. Los Grupos de Procesos requeridos y los procesos que los componen son guías para aplicar los conocimientos y habilidades apropiados relativos a la dirección de proyectos durante el proyecto. Además, la aplicación de los procesos de dirección de proyectos a un proyecto es repetitiva, y muchos de los procesos son reiterados y revisados durante el proyecto. El director del proyecto y el equipo del proyecto son responsables de determinar qué procesos de los Grupos de Procesos serán utilizados, quién los usará, y el grado de rigor de ejecución de esos procesos para alcanzar el objetivo deseado del proyecto.

Proceso de Iniciación

Los procesos de la fase de iniciación están orientados a obtener la autorización del proyecto o de una fase del mismo.

Los procesos de esta fase se repetirán al comienzo de cada fase, lo que nos permite mantener el proyecto enfocado en los objetivos del negocio, dado que son estos la causa de su implementación.

Proceso de Planeación

Son procesos orientados a la definición y refinamiento de los objetivos, así como a la selección de la mejor alternativa entre posibles cursos de acción para lograr los objetivos a alcanzar por el proyecto.

La magnitud de la planificación realizada debe estar en función del alcance del proyecto y la utilidad de la información desarrollada. La planificación es un esfuerzo continuo que se realiza a lo largo de la vida del proyecto.

Proceso de Ejecución

Procesos que están focalizados en la coordinación de las personas del equipo y de otros recursos necesarios para llevar a cabo el plan del proyecto, a través de la ejecución del plan del proyecto, el aseguramiento de la calidad y la administración del contrato.

Proceso de Monitoreo y Control

Son procesos que están orientados a proporcionar el aseguramiento de que se cumplan los objetivos del proyecto mediante la supervisión y la medición regular del avance para identificar las variaciones con respecto al plan y poder tomar las acciones correctivas cuando sea necesario.

Proceso de Cierre

Procesos que están enfocados en realizar la formalización de la aceptación del proyecto o de una fase y organización de un final ordenado, mediante el cierre del contrato y posteriormente el cierre administrativo correspondiente.

1.2.7.5 Áreas de Conocimiento

Las áreas de conocimiento para la administración de proyectos, describen los conocimientos y las prácticas en términos de los procesos que la componen.

Estos procesos han sido organizados dentro de nueve áreas de conocimiento, que se enuncian a continuación:

1. **Gestión de Integración.** Incluye los procesos requeridos para asegurar que los diferentes elementos del proyecto sean adecuadamente coordinados. Implica compensar entre los objetivos y las alternativas que compiten entre sí con el fin de alcanzar o exceder las necesidades y expectativas de los interesados en el proyecto.
2. **Gestión del Alcance.** Comprende los procesos requeridos para asegurar que el proyecto incluya todo el trabajo necesario para completar el proyecto con éxito. Esta relacionada principalmente con la definición y control de lo que está y no está incluido en el proyecto.
3. **Gestión del Tiempo.** Incluye los procesos requeridos para asegurar la ejecución del proyecto en el tiempo fijado; procesos que interactúan recíprocamente con los procesos en las otras áreas de conocimiento. Cada proceso puede implicar el esfuerzo de uno o más individuos, o grupos de individuos, según las necesidades del proyecto.
4. **Gestión de Costos.** Considera los procesos requeridos para asegurar que el proyecto se complete sin exceder el presupuesto aprobado. La gestión de costos del proyecto se ocupa principalmente del costo de los diferentes recursos necesarios para completar las actividades del proyecto, incluyendo los costos de calidad para el aseguramiento del logro de los objetivos del proyecto.
5. **Gestión de Calidad.** Incluye los procesos requeridos para asegurar que el proyecto satisfaga las necesidades por las cuales fue iniciado. Incluye todas las actividades derivadas de la función gerencial con las que se establecen los parámetros y políticas de calidad, los objetivos y las responsabilidades, así como su implementación.
6. **Gestión de Recursos Humanos.** Comprende los procesos necesarios para el uso más efectivo de las personas involucradas en el proyecto, incluyendo a

todos los interesados, tales como: patrocinadores, clientes, usuarios, contribuyentes individuales y otros.

7. **Gestión de Comunicaciones.** Incluye los procesos requeridos para asegurar la generación oportuna y apropiada, la recolección, la distribución, el almacenamiento y la disposición final de la información del proyecto. Proporciona las relaciones fundamentales entre las personas, las ideas y la información necesarias para el éxito del proyecto. Todos los interesados deben estar preparados para entender cómo las comunicaciones en las que están involucrados como individuos, pueden afectar al proyecto en su conjunto.
8. **Gestión de Riesgos.** Es el proceso sistemático de identificación, análisis, evaluar y respuesta a los riesgos del proyecto, ello incluye maximizar las probabilidades y consecuencias de sucesos positivos y minimizar las probabilidades y consecuencias de sucesos adversos que puedan afectar o impactar a los objetivos del proyecto.
9. **Gestión de Adquisiciones.** Incluye los procesos necesarios para adquirir bienes y servicios a organizaciones externas, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos en el proyecto.

AXTEL se apega a la metodología y mejores prácticas del PMI, mediante el modelo de Gestión de Proyectos y de manera particular a través de la Oficina de Administración de Proyectos PMO (por sus siglas en inglés, Project Management Office), las cuales se describen a continuación.

1.3 *Modelo de Gestión de Proyectos*

- Oficina de Administración de Proyectos
 - Procedimientos internos.
- Sistema de Administración de Proyectos.
- Procedimientos.
 - Operativos.
 - Tácticos.
- Formatos de Apoyo

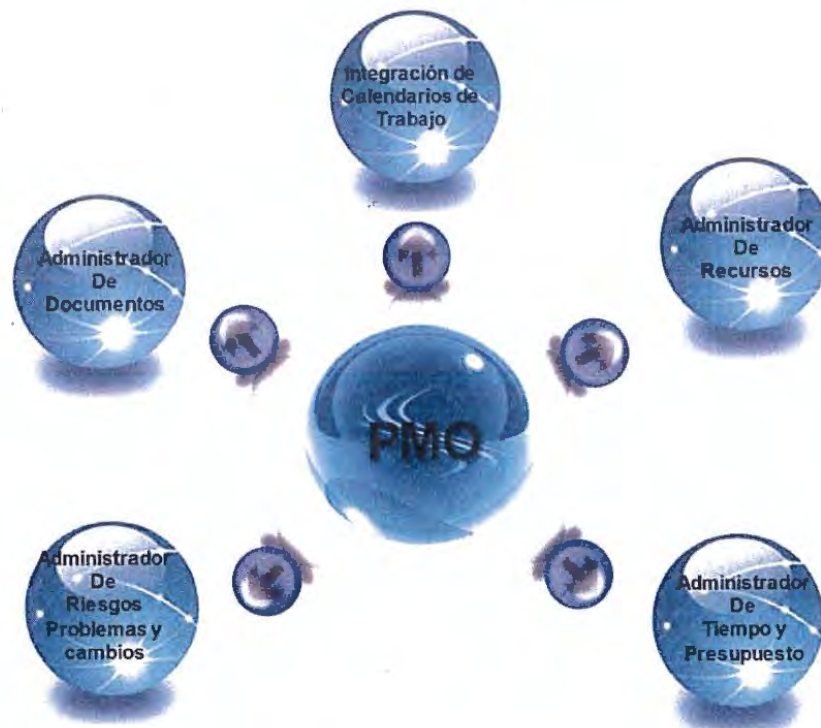
1.3.1 *Oficina de Administración de Proyectos de AXTEL*

- Es un cuerpo o entidad de la organización que tiene varias responsabilidades asignadas con relación a la dirección centralizada y coordinada de proyectos que se encuentran bajo su jurisdicción.
- Las responsabilidades de la Oficina de Administración de Proyectos pueden variar, desde realizar funciones de soporte para la dirección de proyectos hasta ser realmente responsables de la dirección de un proyecto.

- En AXTEL y hacia nuestros clientes, también es conocida como Oficina de Gestión de Proyectos, Oficina de Dirección de Proyectos, Oficina de Gerencia de Proyectos u Oficina de Gerenciamiento de Proyectos.
- El objetivo de la PMO de AXTEL es el de contribuir al éxito de los proyectos de AXTEL ,a través de un Modelo de Gestión que proporcione control y seguimiento efectivo a los a cada uno de los proyectos, asignados.

La Oficina de control de Proyectos (PMO) de AXTEL ,es el área encargada de:

- Llevar la administración y control de los proyectos.
- Ejecutar la aplicación de procedimientos, políticas y formatos de la metodología normativa para la administración de proyectos.
- Control de cambios en la organización.



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



En AXTEL ,existe compromiso e interés por parte de la dirección en el uso de un método organizado de trabajo para los PM's.

Existen procedimientos normativos que los PM's conocen y siguen a fin de cumplir con todos los procesos y procedimientos asociados y definidos para la correcta ejecución de cada actividad.

Dentro de la PMO de AXTEL ,se encuentran definidas coordinaciones, quienes participan activamente en los proyectos y por momentos se convierten en un PM más en la búsqueda de posibles soluciones a proyectos para la consecución de bienes o servicios necesarios para los proyectos.

AXTEL dentro de la definición de actividades de control tiene una forma estandarizada de reporte sobre la situación en que se encuentran los proyectos, contando con un proceso de capacitación formal, basado en la capacitación definida por el PMI a fin de lograr incrementar el numero de PM's certificados dentro de nuestra organización.

Existen Procedimientos Normativos difundidos, y aplicados, tanto por lo PM's como de las diversas áreas de la organización, esto permite a los PM's actuar conforme a su experiencia personal y proporcionan soluciones diferentes a problemáticas similares.

Las Coordinaciones de Proyectos se involucran en la operación, a fin de mantener el foco de su labor de dirección y planeación, convirtiéndose así en algunos casos, en participantes activos a lo largo de toda la implantación del proyecto.

En AXTEL ,se tienen establecidos estándares de reporte y por consiguiente la obtención de métricas de desempeño con esfuerzos mínimos para el control adecuado de los proyectos, esto contribuye a mejorar la comunicación interna y el escalamiento de situaciones críticas dentro de los proyectos con problemas y hace que la implementación de una PMO dentro de la organización apoye de forma significativa el desarrollo y ejecución de problemas.

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

La PMO es un organismo centralizado o descentralizado, que tiene la misión de apoyar a los PM's a lograr los objetivos del proyecto y dentro de sus actividades principales se encuentran las siguientes:

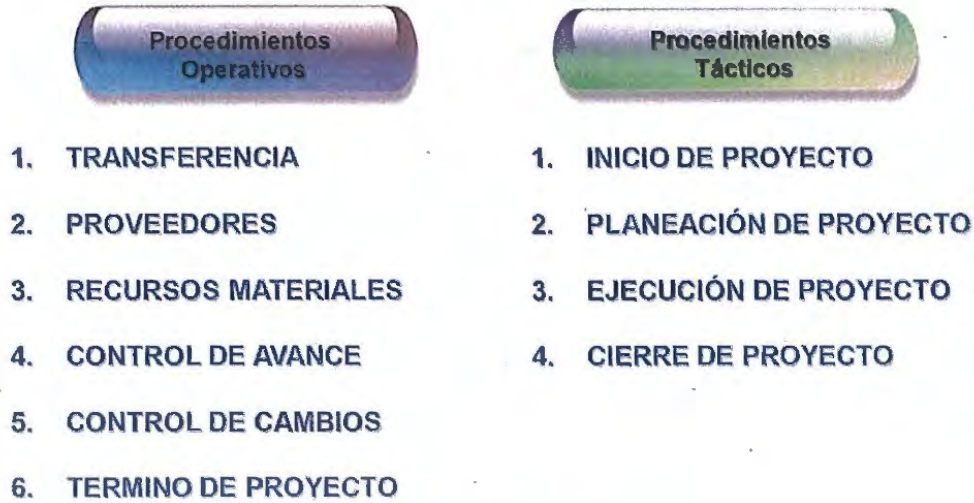
- Apoyar a los PM's a lograr los objetivos del proyecto mediante la centralización de tareas específicas.
- Apoyar a nuestros clientes a lograr los objetivos de negocio, proporcionando información y controles que faciliten la toma de decisiones oportunas. (Sistema de Administración de Proyectos).
- Promovemos la estandarización y aplicación eficiente de procesos, metodología, técnicas y herramientas dentro de la comunidad de PM's.
- Actuamos como centro de control y custodia de información que se considere relevante de todos los proyectos.

La implementación a base de procesos y herramientas estándares para los PM's, así como la creación de un repositorio general que contiene la información generada por los proyectos de acuerdo con los procesos se establezcan como apoyo a los PM's en la ejecución de tareas administrativas que actualmente están a su cargo.

De igual manera establecemos una táctica de participación conjunta en el cumplimiento de las estrategias y objetivos de AXTEL para una mejora continua en la administración de los proyectos asignados, por lo nuestro Modelo de Gestión propio que contiene Procedimientos Operativos y Procedimientos Tácticos, que apoyan a los PM's en la estandarización de su quehacer diario, así como los Documentos Generales necesarios para complementar el Modelo de Gestión.



1.3.2 Esquema del Modelo de Gestión de Proyectos AXTEL



1.3.3 Procedimientos Operativos.

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



[Handwritten signature]

1.3.3.1 Procedimiento de Inicio de Proyecto.

Guía al Gerente, Coordinadores de Proyectos y Project Manager en las acciones a formalizar en el inicio de todo nuevo proyecto asignado.

Este procedimiento aplica para todos los nuevos proyectos.

1.3.3.2 Procedimiento de Planeación de Proyecto.

Guía al Gerente y a los Coordinadores de Proyectos en las acciones a realizar para la Planeación de todo proyecto

Este procedimiento aplica para todos los proyectos asignados.

1.3.3.3 Procedimiento de Ejecución de Proyecto.

Guía al Gerente, Coordinadores de Proyectos y Project Manager en las acciones a realizar para la Ejecución de todo proyecto.

Este procedimiento aplica para todos los proyectos asignados .

1.3.3.4 Procedimiento de Cierre de Proyecto.

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

Este procedimiento aplica para todos los proyectos desarrollados que deban ser cerrados o de aquellos que cuentan con entregas parciales.

1.3.4 Procedimientos Tácticos.

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

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



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”



Procedimientos Operativos:

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

Procedimientos Tácticos:

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

Estrategia:

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

1.3.4.1 Procedimiento de Transferencia de Proyecto.

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

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

1.3.4.2 Procedimiento de Solicitud de Proveedores.

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

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

1.3.4.3 Procedimiento de Recursos Materiales y Tecnológicos.

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

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

1.3.4.4 Procedimiento de Control de Avance.

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

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

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

Este procedimiento aplica para todos los proyectos desarrollados.

1.3.4.5 Procedimiento de Control de Cambios.

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

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


1.3.4.6 Procedimiento de Término de Proyecto.

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

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

1.3.4.7 Formatos de Apoyo.

Como base de la definición y propuesta de formatos de PMO recomendados por el PMI, AXTEL tiene definido el siguiente set de formatos que apoyan a la documentación para el control y seguimiento de cada uno de ellos



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

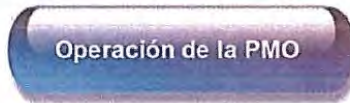
DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. Contextualización de Proyecto | 7. Minuta de Transferencia de Proyecto |
| 2. Control de Riesgos | 8. Notificación de cambios al proyecto |
| 3. Lecciones Aprendidas | 9. Solicitud de Proveedor |
| 4. Inicio de Proyecto | 10. Solicitud de Recursos Materiales y Tecnológicos |
| 5. Minuta de Acuerdos y Compromisos | 11. Término o Cancelación de Proyecto |
| 6. Minuta de Evaluación de Proyectos | |

1.3.5 Estructura General de Procedimientos para manejo de Proyectos AXTEL

- Procedimientos de PMO



- Documentos generales de modelo de gestión



1.4 *Práctica* de  *Administración de Proyectos*

AXTEL como mencionamos previamente basa su modelo de administración de proctos en el modelo definido por el PMI y que cubre las 9 áreas de conocimiento

1.4.1 Modelo de Administración de Proyectos

- Integración o inicio del proyecto
- Administración del alcance
- Administración del tiempo
- Administración del costo
- Administración de la calidad
- Administración de los recursos humanos
- Administración de las comunicaciones
- Administración de riesgos y eventos
- Administración de terceros o proveedores



1.4.2 Modelo de Administración de Proyectos

Para la ejecución de nuestros proyectos y a fin de asistir a WAL.MART en su requerimiento definido en el RFP, AXTEL define diferentes niveles de recursos que calificamos y administramos de la forma siguiente, misma base que tomaremos para la propuesta de manejo de sus proyectos requeridos



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

"CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)"

1.4.3 eTOM – Marco Referencial

El modelo de procesos de negocio de AXTEL, como operador de redes de telecomunicación a lo largo del país, cubre la mayor parte de las recomendaciones establecidas en el mapa de eTOM, sin embargo en AXTEL hemos optado por utilizar preferentemente el Marco de Referencia de ITIL para la entrega de servicios administrados a nuestros clientes pues este último está orientado a la administración de servicios que se entregan a los clientes mientras que eTOM está orientado a la gestión de una compañía dedicada a la operación de una red de comunicaciones (TELCO).

El Mapa de Operaciones de Telecomunicaciones Mejorado (eTOM por sus siglas en inglés: Enhanced Telecom Operations Map®), busca generar un mapa o marco de referencia de procesos de negocio que pueda ser utilizado por proveedores de servicios dentro de la industria de las telecomunicaciones. eTOM describe todos los procesos de empresa que requiere un proveedor de servicios y los analiza con distintos niveles de detalle de acuerdo con su importancia y prioridad para el negocio. Para este tipo de empresas constituye una guía para el diseño de sus procesos y proporciona un punto de referencia neutral para la reingeniería de procesos internos, alianzas y acuerdos con otros proveedores. Para los proveedores de software de esta industria, eTOM identifica límites de los componentes del software para conseguir la alineación con las necesidades de sus clientes, destacando las funciones, entradas y salidas requeridas que deben soportar los productos que desarrollan y comercializan.

El propósito de eTOM es establecer una visión para la industria que permita una competencia efectiva mediante modelos de negocio orientados a procesos para la gestión de la empresa. Esto incluye la integración de todos los sistemas de soporte relacionados con la entrega y el soporte de los servicios. El foco de eTOM está en los procesos utilizados por los proveedores de servicios, sus interrelaciones, la identificación de interfaces y la utilización de información sobre clientes, servicios, recursos y proveedores por los diversos procesos involucrados.

El marco de procesos de negocio inicia a nivel de empresa y define los procesos de negocio en una serie de agrupaciones. eTOM presenta una descomposición jerárquica para estructurar los procesos de negocio según la cual se descomponen sucesivamente; se definen las descripciones de los procesos, las entradas y las salidas, así como otros elementos clave. Este marco de referencia representa todo el entorno empresarial de un proveedor de servicios, definiéndose tan genéricamente como es posible para que sea independiente de la organización, la tecnología y los servicios.

En este sentido, el marco de procesos de negocio eTOM puede utilizarse como herramienta para analizar los procesos que existen en una organización y para desarrollar nuevos procesos, pueden identificarse procesos que tengan la misma funcionalidad de negocio, eliminarse duplicidades, identificarse lagunas y reducir la dispersión.

En el mapa siguiente se muestran las diferentes capas que contiene el modelo:

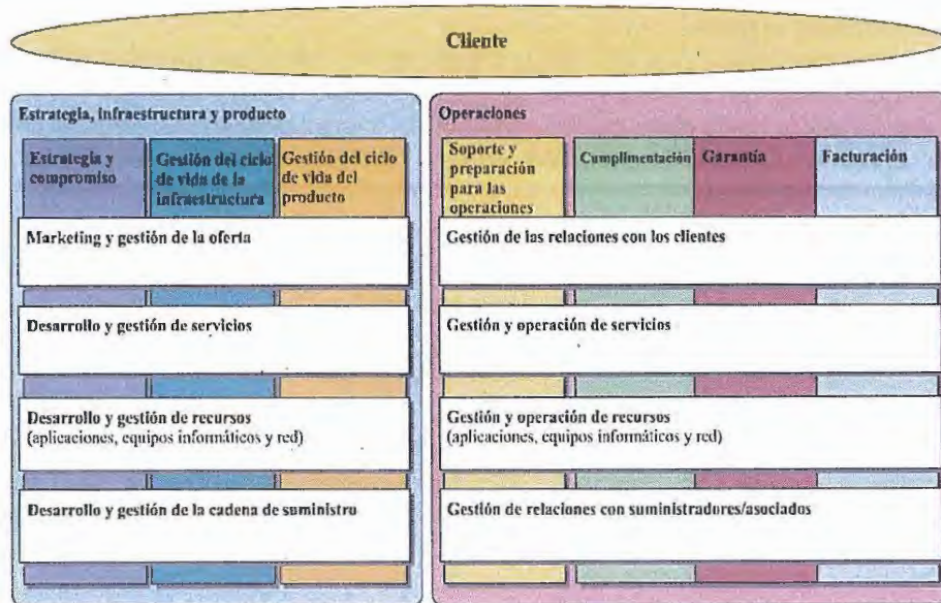


Figura XX – Componentes del modelo eTOM

En este sentido, sí sería factible utilizar este marco de referencia para llevar a cabo un análisis de los procesos relacionados a las telecomunicaciones existentes en STPS, sin embargo nuestra recomendación sería diseñar un servicio apegado al marco de referencia de ITIL para el caso de los servicios requeridos en el presente RFP. A reserva de que STPS solicite lo contrario, el enfoque previsto en la presente propuesta está principalmente orientado a la implementación de servicios alineados al marco de mejores prácticas en la administración de servicios conocido como ITIL.

1.4.4 PCI

Es importante mencionar que AXTEL conoce el Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) dado que nuestra empresa juega dos roles importantes, uno como Comerciante (Merchant) al procesar transacciones de tarjetas de crédito para sus clientes principalmente en el mercado residencial y otro como Proveedor de Servicio que almacena, procesa, usa o transmite información de tarjetahabientes principalmente para sus clientes del mercado empresarial y corporativo.

AXTEL, con el objetivo de mantener a nuestros clientes protegidos contra los riesgos y amenazas latentes tanto en Internet como en la redes ha puesto especial interés en la Seguridad de la Información; muestra de ello es el desarrollo de un Security Operations Center (SOC) habilitado con robustas plataformas tecnológicas de administración y correlación de eventos de seguridad, procesos alineados a las mejores prácticas internacionales y una organización de profesionistas especializados en la prevención y el manejo incidentes de seguridad. Asimismo, AXTEL ha obtenido la certificación en el estándar internacional ISO 27000 que se expide a las compañías que tienen un modelo operativo que

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

incluye un sistema de gestión de la seguridad de la información que cumple con los requisitos establecidos en el mismo.

En este sentido y dado que PCI es un programa de seguridad global creado para incrementar la confidencialidad en la industria de tarjetas de pago y reducir el riesgo para todos los actores que participan en los procesos relacionados con el manejo de las tarjetas, AXTEL consiguió en el 2010 la certificación por una entidad externa independiente y que consiste en las siguientes actividades:

- Elaboración de un pre-análisis de PCI
- Desarrollo del plan de remediación
- Ejecución de acciones de remediación
- Análisis interno de cumplimiento de PCI
- Certificación externa de cumplimiento de PCI

Para lograr lo anterior, ya se realizó una revisión interna sobre el cumplimiento de esta norma para ambas modalidades (comerciante y proveedor de servicio), se han identificado algunas desviaciones al cumplimiento y se han establecido las medidas correctivas para su cumplimiento.

Las revisiones que se han realizado en la modalidad de proveedor de servicios se han aplicado a varios de los servicios que se ofrecen al sector empresarial y corporativo como lo son el Internet Dedicado, VPN, Security Operations Center (SOC), Data Center, Network Operations Center (NOC) y Outsourcing.

De las revisiones que se han realizado, vale la pena indicar que en la modalidad de comerciante, se tiene una aplicabilidad del 100% de los controles establecidos en los 12 requisitos; para los demás servicios aplican ciertos controles de todos los requisitos a excepción de los requisitos 3 y 4 del estandar.

Específicamente para los servicios de operación de telecomunicaciones (que serían aplicables para un outsourcing) aplican 38 controles tal y como se muestra en la figura que se presenta más adelante.

Requisitos	Total de Controles	Controles Aplicables
1. Protección de firewalls	4	1
2. Contraseñas y parámetros de seguridad	4	3
3. Protección de datos almacenados	6	0
4. Transmisión de datos codificada	2	0
5. Protección contra software malicioso*	2	2
6. Desarrollo de aplicaciones seguras**	6	3
7. Acceso lógico restringido	2	2
8. Responsabilidad individual	5	3
9. Seguridad física	10	5
10. Rastreo y supervisión de actividades	7	7
11. Pruebas periódicas de seguridad	5	4
12. Mantener una política de seguridad de la información	9	8
TOTAL	62	38



Figura 19 – Aplicabilidad de Controles PCI a Servicios Tercerizados de AXTEL

Cabe aclarar que dado el nivel de transaccionalidad que maneja AXTEL como entidad comerciante, no es requerido que una entidad externa realice una auditoría, sin embargo se busca que el obtener la certificación en el cumplimiento de PCI por parte de una entidad externa le brinde tranquilidad a nuestros clientes con respecto a que la forma en que se administran los riesgos de seguridad asociados a los procesos y a la tecnología y con ello la protección y confiabilidad de la información que procesamos, almacenamos o transmitimos a través de nuestra infraestructura está apegada a las mejores prácticas internacionales.

1.4.5 MATRIZ DE ESCALACION

MATRIZ DE ESCALACION

	SOPORTE ESTRATÉGICO GOBIERNO	ASEGURAMIENTO
NIVEL 0	☎: 01 800 4227 150 ✉ soporte_estrategico7@axtel.com.mx	Diego Delgado Peña CTS ☎: (55) 5092 1448 ☎: (55) 5009 2867 ✉ ddelgado@axtel.com.mx
NIVEL 1	Ana Lilia De Gante Torres ☎: (81) 8221 3375 ☎: (81) 1806 4102 ✉ ana.degante@axtel.com.mx	Javier Velázquez Juárez Coordinador Aseguramiento ☎: (55) 5092 1502 ☎: (55) 3614 1776 ✉ javiervelazquez@axtel.com.mx
NIVEL 2	Rocio Guadalupe Hernandez C. ☎: (81) 8221 4422 ☎: (81) 1341 1873 ✉ rocio.hernandez@axtel.com.mx	Luis Burgueño Portillo Gerente de Operaciones de Servicio a Clientes ☎: (55) 5092 3227 ☎: (55) 3184 9022 ✉ luis.burgueno@axtel.com.mx
NIVEL 3		

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Anexos

1.5

Anexo A – Carta PricewaterhouseCoopers sobre revisión del modelo de control interno de AXTEL



PricewaterhouseCoopers, S. C.
Mariano Escobedo 573
Col. Rincón del Bosque
11580 México, D.F.
Teléfono: 5263 6000
Fax: 5263 6010
www.pwc.com

México, D.F., 7 de Enero de 2010.

Axtel, S.A.B. de CV.
Gerardo González
Director de Auditoría Interna

Con relación al proyecto ejecutado por PricewaterhouseCoopers durante el periodo del 1 de enero al 31 de julio de 2008 para evaluar el diseño y la efectividad operativa de los controles internos de los ciclos de información financiera, ingresos y cuentas por cobrar y de tecnologías de información de Axtel que soportan tanto el reporte financiero como los servicios de procesamiento de datos prestados por esta entidad a diversos clientes les informamos lo siguiente:

En lo que a tecnología de Información se refiere nuestro trabajo se dirigió a los controles generales de tecnología de Información utilizados por Axtel para la operación y administración de su centro de cómputo pero no fue parte de nuestro alcance evaluar los controles internos relativos a algún servicio o cliente en particular.

Las pruebas realizadas por PwC México, con ayuda de auditoría interna de sistemas de Axtel, son similares a aquellas realizadas para un SAS 70 TII, siendo el informe de resultados diferente al de un SAS 70, sin embargo se probó la existencia, puesta en operación, el diseño y la efectividad operativa de los controles generales de cómputo para la auditoría de control interno de tecnologías de información de Axtel en 2008. El alcance de las pruebas sobre los controles implementados es similar a aquellas pruebas que normalmente se seleccionan en un SAS 70 TII, ya que derivado de la adopción e implementación de COBIT como marco de control interno de tecnologías de información para Axtel, tenemos un nivel de confort razonable de que la gestión y operación de la infraestructura tecnológica de tecnologías de información de Axtel es estándar para todos sus sistemas y todos sus servicios.

El SAS 70 no es una certificación de ningún tipo, sino un estándar de documentación de auditoría en el que el informe emitido por el Auditor de la Empresa de Servicios proporciona su opinión independiente sobre si el diseño de los controles puestos en operación a una fecha dada sirve para prevenir o detectar riesgos en el curso normal de la operación del negocio y sobre si la eficiencia operativa de dichos controles en un periodo determinado brinda el suficiente confort. Todo esto basado en metodologías de auditoría para soportar el cumplimiento de dicho estándar (SAS 70).

Los objetivos de control considerados fueron determinados en conjunto con Axtel y con base en COBIT, el marco de control interno generalmente aceptado para controles de tecnologías de información y con base en COSO, el marco de control interno generalmente aceptado para los ciclos de Ingresos y Cuentas por Cobrar y de Información Financiera. Nuestro trabajo se realizó de acuerdo con los estándares de COBIT y de COSO e incluyó aquellos procedimientos que consideramos necesarios en las circunstancias para obtener una base razonable para nuestro reporte. Los objetivos de control probados incluyen, para los ciclos de Ingresos y Cuentas por Cobrar y de Información Financiera, la totalidad, exactitud, validez y acceso restringido del procesamiento de la información; mientras que los objetivos de control probados para el ciclo de

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”



Tecnologías de Información incluyen actividades administrativas y de organización de las tecnologías de información que proveen una adecuada administración, planificación, monitoreo y control de estas actividades.

Con base en el trabajo realizado a los controles internos de los ciclos de ingresos y cuentas por cobrar, de información financiera y de tecnologías de información de Axtel en el periodo del 1 de enero al 31 de julio de 2008, el sistema de control del ambiente de los ciclos mencionados está diseñado adecuadamente para proveer una razonable seguridad que los objetivos de control especificados pueden ser alcanzados siempre y cuando dichos controles internos operen satisfactoriamente a una fecha determinada. En adición, como resultado de nuestra revisión no detectamos ningún indicio de que durante el periodo del 1 de enero al 31 de julio de 2008 existiera una debilidad que por su impacto o probabilidad de ocurrencia pudiera ser calificada como debilidad material en los controles de tecnologías de información conforme a los lineamientos establecidos por la ley Sarbanes Oxley. Los controles probados, los objetivos de control relacionados, la naturaleza, oportunidad, extensión y resultado de las pruebas se encuentra en la sección siguiente: "Anexo 1 – Alcance de la revisión y actividades realizadas."

La descripción del sistema de control del ambiente de ingresos y cuentas por cobrar, información financiera y de tecnología de la información revisado, de acuerdo a lo descrito en la sección "Anexo 1 - Alcance de la revisión y actividades realizadas" se refiere al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2008. Cualquier proyección a futuro de esta información está sujeta al riesgo que, a causa de cambios, la misma pueda no representar los controles en operación. La efectividad potencial de los controles de Axtel está sujeta a limitaciones inherentes y, consecuentemente, podrían existir errores o fraudes y no ser detectados. Asimismo, la proyección de cualquier conclusión basada en nuestros hallazgos a periodos futuros está sujeta al riesgo de cambios a los sistemas o controles, cambios en los requerimientos de procesamiento, o cambios requeridos debido al paso del tiempo, pudieran alterar la validez de dichas conclusiones.

Conclusión:

Derivado de lo anterior esta carta no constituye de ninguna manera una certificación u opinión independiente, sin embargo, pretendemos que sirva como una constancia de que PwC México llevó a cabo una revisión de control interno del ciclo de ingresos y cuentas por cobrar, información financiera y tecnologías de información durante el periodo del 1 de enero al 31 de julio de 2008 sin haber reportado excepciones relevantes.

Quedamos a sus órdenes para ampliar cualquier información sobre el proyecto.

Atentamente,

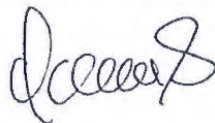
Carlos López Cervantes.
Socio de Asesoría de Negocios.

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

PROTESTO LO NECESARIO



LUIS ALBERTO DE LA GARZA AGUIRRE
REPRESENTANTE LEGAL





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

DEPENDENCIA: SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Ciudad de México, 28 de junio del 2017

PLAN DE TRABAJO

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'P' followed by a smaller, cursive 'e'.

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

“AXTEL” presenta el siguiente plan de trabajo propuesto que incluye tareas y/o actividades, plazos, responsables y ruta crítica. Este plan de trabajo no excede en tiempo al plazo establecido en la convocatoria para la instalación y puesta a punto del servicio propuesto.

Se han definido en la columna “Responsable” las entidades y/o empresas que deberán ejecutar la tarea en cuestión, en el caso de la SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT),

“AXTEL” podrá asignar en cada tarea a alguno de los siguientes Roles:

- Director de Implementación y DS
- Gerente PMO y Entrega de Servicios
- Gerente PM Gobierno
- Coordinador Regional
- Coordinador PMs
- Project Manager
- Diseñador de Soluciones
- Ing. De Entrega de Servicio
- Ingeniero de Soluciones
- Comprador
- Responsable de Almacén
- Back Office
- Fabricante de Soluciones
- Integrador

A continuación se presenta la calendarización de cada uno de los sitios a implementar,



PLAN DE TRABAJO STPS		axtel alestra xtel						
ID	Task Name	Duration	Start	Finish	1st Hrs ⁴	2nd Hrs ⁴		
					Qtr. 1	Qtr. 2	Qtr. 3	Qtr. 4
0	STPS	12.8 days	Wed 28/06/17	Fri 14/07/17				
1	Inicio	4.2 days	Wed 28/06/17	Tue 04/07/17				
2	Faño	1 day	Wed 28/06/17	Wed 28/06/17				
3	Junta de Transferencia de Proyecto	2 hrs	Thu 29/06/17	Thu 29/06/17				
4	Autorización del SAIC	3 days	Thu 29/06/17	Tue 04/07/17				
5	Firma del Contrato	0 days	Tue 04/07/17	Tue 04/07/17				
6	Planeación	6 days	Tue 04/07/17	Wed 12/07/17				
7	Creación de Orden Siebel (Pre Ordenamiento)	2 days	Tue 04/07/17	Thu 06/07/17				
8	Crear estructura y asignar presupuesto	2 days	Thu 06/07/17	Mon 10/07/17				
9	Estudios de factibilidad del servicio	2 days	Mon 10/07/17	Wed 12/07/17				
10	Junta de arranques del proyecto	2 hrs	Thu 06/07/17	Thu 06/07/17				
11	Ejecución	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17				
12	DFT JECA PROFEDET CHIH	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17				
13	Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17				
14	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				
15	Elaborar Ingeniería Electrónica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				
16	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				
17	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17				
18	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				
19	Modelar y reservar electrónica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				
20	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17				
21	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				
22	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				
23	Implementación OSP y Electrónica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17				
24	Ventana de Derivación	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17				
25	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17				
26	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17				
27	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17				
28	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17				
29	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17				
30	JECA 25 SALTILLO	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17				
31	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17				
32	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				
33	Elaborar Ingeniería Electrónica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				
34	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				
35	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17				
36	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				
37	Modelar y reservar electrónica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				
38	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17				
39	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				
40	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				
41	Implementación OSP y Electrónica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17				
42	Ventana de Derivación	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17				
43	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17				
44	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17				
45	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17				
46	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17				
47	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17				
48	DFT SALTILLO	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17				
49	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17				
50	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				
51	Elaborar Ingeniería Electrónica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				
52	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				
53	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17				
54	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

PLAN DE TRABAJO STPS



ID	Task Name	Duration	Start	Finish	1st Half	2nd Half
					Qtr 1	Qtr 2
35	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17		Qtr 3
36	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17		Qtr 3
37	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17		Qtr 3
38	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17		Qtr 3
39	Implementación OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17		Qtr 3
40	Ventana de Derivación	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17		Qtr 3
41	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17		Qtr 3
42	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17		Qtr 3
43	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17		Qtr 3
44	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17		Qtr 3
45	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17		Qtr 3
46	JECA 42 PROFEDET TORREON	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17		Qtr 3
47	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17		Qtr 3
48	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17		Qtr 3
49	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17		Qtr 3
50	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17		Qtr 3
51	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17		Qtr 3
52	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17		Qtr 3
53	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17		Qtr 3
54	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17		Qtr 3
55	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17		Qtr 3
56	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17		Qtr 3
57	Implementación OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17		Qtr 3
58	Ventana de Derivación	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17		Qtr 3
59	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17		Qtr 3
60	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17		Qtr 3
61	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17		Qtr 3
62	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17		Qtr 3
63	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17		Qtr 3
64	SUBDELEGACIÓN TORREÓN	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17		Qtr 3
65	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17		Qtr 3
66	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17		Qtr 3
67	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17		Qtr 3
68	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17		Qtr 3
69	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17		Qtr 3
70	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17		Qtr 3
71	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17		Qtr 3
72	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17		Qtr 3
73	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17		Qtr 3
74	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17		Qtr 3
75	Implementación OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17		Qtr 3
76	Ventana de Derivación	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17		Qtr 3
77	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17		Qtr 3
78	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17		Qtr 3
79	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17		Qtr 3
80	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17		Qtr 3
81	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17		Qtr 3
82	AJUSCO	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17		Qtr 3
83	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17		Qtr 3
84	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17		Qtr 3
85	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17		Qtr 3
86	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17		Qtr 3
87	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17		Qtr 3
88	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17		Qtr 3
89	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17		Qtr 3
90	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17		Qtr 3
91	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17		Qtr 3
92	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17		Qtr 3
93	Implementación OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17		Qtr 3
94	Ventana de Derivación	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17		Qtr 3
95	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17		Qtr 3
96	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17		Qtr 3
97	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17		Qtr 3
98	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17		Qtr 3
99	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17		Qtr 3
100	AJUSCO	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17		Qtr 3
101	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17		Qtr 3
102	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17		Qtr 3
103	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17		Qtr 3
104	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17		Qtr 3
105	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17		Qtr 3
106	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17		Qtr 3
107	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17		Qtr 3



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

DEPENDENCIA: SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

PLAN DE TRABAJO STPS



ID	Tarea Name	Duration	Start	Finish	Est. Hrs			
					Qtr 1	Qtr 2	2nd Hgt	Qtr 4
110	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17				
111	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				Aprovisionamiento Axtel
112	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				DC Axtel
113	Implementacion OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17				AMR/ NI Axtel
114	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17				AMR/ NI Axtel
115	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17				AMR/ NI Axtel
116	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17				AMR/ NI Axtel
117	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17				AMR/ NI Axtel
118	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17				AMR/ NI Axtel
119	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17				14/07
120	AZCAPOTZALCO	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17				WFO
121	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17				Programación de la demanda Axtel
122	Disparo o asignacion de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				Capacidad Axtel
123	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				DC Axtel
124	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				DC CYFO Axtel
125	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17				DC Axtel
126	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				DC/ CYFO Axtel
127	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				DC Axtel
128	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17				Aprovisionamiento Axtel
129	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				DC Axtel
130	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				AMR/ NI Axtel
131	Implementacion OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17				AMR/ NI Axtel
132	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17				AMR/ NI Axtel
133	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17				AMR/ NI Axtel
134	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17				AMR/ NI Axtel
135	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17				AMR/ NI Axtel
136	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17				AMR/ NI Axtel
137	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17				14/07
138	FÉLIX CUEVAS 301	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17				WFO
139	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17				Programación de la demanda Axtel
140	Disparo o asignacion de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				Capacidad Axtel
141	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				DC Axtel
142	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				DC CYFO Axtel
143	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17				DC Axtel
144	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				DC/ CYFO Axtel
145	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				DC Axtel
146	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17				Aprovisionamiento Axtel
147	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				DC Axtel
148	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				AMR/ NI Axtel
149	Implementacion OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17				AMR/ NI Axtel
150	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17				AMR/ NI Axtel
151	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17				AMR/ NI Axtel
152	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17				AMR/ NI Axtel
153	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17				AMR/ NI Axtel
154	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17				AMR/ NI Axtel
155	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17				14/07
156	PERIFERICO 421	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17				WFO
157	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17				Programación de la demanda Axtel
158	Disparo o asignacion de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				Capacidad Axtel
159	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				DC Axtel
160	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				DC CYFO Axtel
161	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17				DC Axtel
162	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				DC/ CYFO Axtel
163	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				DC Axtel
164	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17				Aprovisionamiento Axtel



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

DEPENDENCIA: SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

**PLAN DE TRABAJO
STPS**



ID	Task Name	Duration	Start	Finish	1st Half	2nd Half	3rd Half	4th Half
165	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17			Aprovisionamiento Axtel	
166	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17			OC Axtel	
167	Implementación OSP y Electrónica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17			MIR/ IN Axtel	
168	Ventana de Derivación	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17			MIR/ IN Axtel	
169	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17			MIR/ IN Axtel	
170	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17			MIR/ IN Axtel	
171	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17			MIR/ IN Axtel	
172	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17			MIR/ IN Axtel	
173	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17			14/07	
174	REFORMA 93	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17				
175	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17			Programación de la demanda Axtel	
176	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			Capacidad Axtel	
177	Elaborar Ingeniería Electrónica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			OC Axtel	
178	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			OC CYFO Axtel	
179	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17			OC Axtel	
180	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			OC/ CYFO Axtel	
181	Modelar y reservar electrónica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17			OC Axtel	
182	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17				
183	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17			Aprovisionamiento Axtel	
184	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17			OC Axtel	
185	Implementación OSP y Electrónica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17			MIR/ IN Axtel	
186	Ventana de Derivación	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17			MIR/ IN Axtel	
187	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17			MIR/ IN Axtel	
188	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17			MIR/ IN Axtel	
189	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17			MIR/ IN Axtel	
190	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17			MIR/ IN Axtel	
191	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17			14/07	
192	DFT JECA PROFEDET TOLUCA	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17				
193	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17			Programación de la demanda Axtel	
194	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			Capacidad Axtel	
195	Elaborar Ingeniería Electrónica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			OC Axtel	
196	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			OC CYFO Axtel	
197	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17			OC Axtel	
198	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			OC/ CYFO Axtel	
199	Modelar y reservar electrónica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17			OC Axtel	
200	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17				
201	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17			Aprovisionamiento Axtel	
202	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17			OC Axtel	
203	Implementación OSP y Electrónica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17			MIR/ IN Axtel	
204	Ventana de Derivación	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17			MIR/ IN Axtel	
205	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17			MIR/ IN Axtel	
206	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17			MIR/ IN Axtel	
207	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17			MIR/ IN Axtel	
208	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17			MIR/ IN Axtel	
209	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17			14/07	
210	DFT JECA 17, 18 Y PROFEDET GDL	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17				
211	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17			Programación de la demanda Axtel	
212	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			Capacidad Axtel	
213	Elaborar Ingeniería Electrónica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			OC Axtel	
214	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			OC CYFO Axtel	
215	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17			OC Axtel	
216	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			OC/ CYFO Axtel	
217	Modelar y reservar electrónica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17			OC Axtel	
218	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17				
219	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17			Aprovisionamiento Axtel	



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

PLAN DE TRABAJO STPS



ID	Tarea Name	Duration	Start	Finish	1st Half				2nd Half					
					Qtr 1	Qtr 2	Qtr 3	Qtr 4	Qtr 1	Qtr 2	Qtr 3	Qtr 4		
275	Implementación OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17								MIR/ IN Axtel		
276	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17								MIR/ IN Axtel		
277	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17								MIR/ IN Axtel		
278	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17								MIR/ IN Axtel		
279	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17								MIR/ IN Axtel		
280	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17								MIR/ IN Axtel		
281	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17								14/07		
282	COMISIÓN NACIONAL DE LOS SALARIOS	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17										
283	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17									Programación de la demanda Axtel	
284	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									Capacidad Axtel	
285	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									DC Axtel	
286	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									DC CYFO Axtel	
287	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17									DC Axtel	
288	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									DC/ CYFO Axtel	
289	Modelar y reservar electrónica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17									DC Axtel	
290	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17										
291	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17									Aprovisionamiento Axtel	
292	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17									DC Axtel	
293	Implementación OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17									MIR/ IN Axtel	
294	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17									MIR/ IN Axtel	
295	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17									MIR/ IN Axtel	
296	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17									MIR/ IN Axtel	
297	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17									MIR/ IN Axtel	
298	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17									MIR/ IN Axtel	
299	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17									14/07	
300	CUAUHTEMOC	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17										
301	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17									Programación de la demanda Axtel	
302	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									Capacidad Axtel	
303	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									DC Axtel	
304	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									DC CYFO Axtel	
305	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17									DC Axtel	
306	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									DC/ CYFO Axtel	
307	Modelar y reservar electrónica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17									DC Axtel	
308	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17										
309	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17									Aprovisionamiento Axtel	
310	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17									DC Axtel	
311	Implementación OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17									MIR/ IN Axtel	
312	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17									MIR/ IN Axtel	
313	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17									MIR/ IN Axtel	
314	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17									MIR/ IN Axtel	
315	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17									MIR/ IN Axtel	
316	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17									MIR/ IN Axtel	
317	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17									14/07	
318	CALL CENTER CGSNE Sitio Primario	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17										
319	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17									Programación de la demanda Axtel	
320	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									Capacidad Axtel	
321	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									DC Axtel	
322	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									DC CYFO Axtel	
323	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17									DC Axtel	
324	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									DC/ CYFO Axtel	
325	Modelar y reservar electrónica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17									DC Axtel	
326	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17										
327	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17									Aprovisionamiento Axtel	
328	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17									DC Axtel	
329	Implementación OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17									MIR/ IN Axtel	



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

DEPENDENCIA: SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)

PLAN DE TRABAJO STPS



ID	Task Name	Duration	Start	Finish	Task ID	2nd Hierarchy			
						Gr-1	Gr-2	Gr-3	Gr-4
330	Ventana de Derivación	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17					
331	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17					
332	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17					
333	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17					
334	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17					
335	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17					
336	CALL CENTER CGSNE Sitio Secundario	6.2 days	Thu 08/07/17	Fri 14/07/17					
337	Realizar Site survey	1 day	Thu 08/07/17	Fri 07/07/17					
338	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					
339	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					
340	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					
341	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17					
342	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					
343	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17					
344	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17					
345	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17					
346	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17					
347	Implementación OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17					
348	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17					
349	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17					
350	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17					
351	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17					
352	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17					
353	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17					
354	COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO	6.2 days	Thu 08/07/17	Fri 14/07/17					
355	Realizar Site survey	1 day	Thu 08/07/17	Fri 07/07/17					
356	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					
357	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					
358	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					
359	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17					
360	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					
361	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17					
362	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17					
363	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17					
364	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17					
365	Implementación OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17					
366	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17					
367	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17					
368	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17					
369	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17					
370	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17					
371	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17					
372	INFONACOT Centro de Atención Telefonica	6.2 days	Thu 08/07/17	Fri 14/07/17					
373	Realizar Site survey	1 day	Thu 08/07/17	Fri 07/07/17					
374	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					
375	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					
376	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					
377	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17					
378	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					
379	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17					
380	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17					
381	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17					
382	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17					
383	Implementación OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17					

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

CARLOS CARMONA CARRANZA

ccarmona@axtel.com.mx

T +52 55 5092 5690

M +52 55 4383 2550

2.- Operadores Telefónicos:

EDGAR CARRILLO SANCHEZ

edgar.carrillo@axtel.com.mx

T +52 55 5092 1172

M +52 55 5009 1830 / 52*1350*814

ARMANDO RAUL MONROY MARTINEZ

armonroy@axtel.com.mx

T+52 55 5092 1826

T +52 55 5220 4400 E 51826 ó 57386

M +52 55 6390 7386

Descripción del plan de pruebas, plan de post implementación:

Referirse al documento **PAS-PRO-SRV-001_Protocolo de Aceptación de Servicios de Voz_V3.2**



Protocolo de Pruebas

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Se incluyen todos los aspectos de infraestructura física y lógica a implementar.

- Sitio Primario
 - 99.97% de disponibilidad mensual
 - Las troncales otorgadas al sitio primario y secundario provienen de centrales telefónicas distintas entre sí con el fin de garantizar la alta disponibilidad del servicio.
 - “AXTEL” cuenta con los mecanismos necesarios para que ante la detección de falla en las troncales del centro de contacto o falla del mismo centro de contacto sea desbordado de manera automática al Sitio Secundario, el Administrador de Contrato de “LA SECRETARIA”, deberá ser notificado de la aplicación plan de contingencia.
 - “AXTEL” entiende y acepta que se solucionaran en un máximo de dos horas cualquier incidente reportado a mesa de servicio e identificara aquellos problemas que tarden más de dos horas en resolverse y aplicara el procedimiento descrito en el párrafo anterior sin menoscabo de las penalizaciones aplicables.
 - “AXTEL” entiende y acepta que firmara durante el inicio de la vigencia del servicio un Acuerdo de Niveles de Operación por sus siglas en ingles OLA con el Proveedor de “LA SECRETARIA” para su Centro de Contacto
- Sitio Secundario
 - 90% de disponibilidad mensual
 - Las troncales otorgadas al sitio primario y secundario provienen de centrales telefónicas distintas entre sí con el fin de garantizar la alta disponibilidad del servicio.
 - “AXTEL” cuenta con los mecanismos necesarios para que ante la detección de falla en las troncales del centro de contacto o falla del mismo centro de contacto, sea notificado al Administrador de Contrato de “LA SECRETARIA”, a fin de obtener la autorización para la aplicación del plan de contingencia.
 - “AXTEL” entiende y acepta que se solucionaran en un máximo de dos horas cualquier incidente reportado a la mesa de servicio e identificara aquellos problemas que tarden más de dos horas en resolverse y aplicara el procedimiento descrito en el párrafo anterior sin menoscabo de las penalizaciones aplicables.
 - “AXTEL” entiende y acepta que firmara durante el inicio de la vigencia del servicio un Acuerdo de Niveles de Operación por sus siglas en ingles OLA con el Proveedor de “LA SECRETARIA” para su Centro de Contacto.

Las centrales para telefonía local de “AXTEL” cumplen con el sistema de numeración que requiere LA SECRETARIA ya que al ser categoría “5” tiene capacidad directa de abonados en telefonía local, de esta manera las centrales de “AXTEL” son para conexión de abonados y con capacidad de enrutamiento, plan de numeración con esquema de 4 dígitos para la identificación del número de serie de la central (cabeza de serie 2482) y 4 dígitos para la identificación del número interno de la central (extensiones 2200 al 2999).

Ambas centrales están equipadas con redundancia en CPU, memoria, fuentes, conmutación y tienen la capacidad para manejar más de una serie telefónica.

A continuación “AXTEL” presenta las direcciones de los inmuebles donde están localizadas las centrales, adicionalmente los diagramas que muestren la estructura de conmutación y trayectorias de interconexión.

Ahora bien para el caso de las centrales telefónicas en la Ciudad de Mexico (ASL en la Ciudad de Mexico) estas se ubican en:

Avenida Michoacán # 127
Col. Constitución de 1917
Tlalnepantla, Edo, de Mexico
(Kilómetro 12.5 de la carretera Mexico-Pachuca en dirección a Indios Verdes)

Responsable en sitio Ing. Mario Camargo Hernandez (55) 9171-7234





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

DEPENDENCIA: SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Esta central es la central primaria la cual posee no solo tecnología digital de Lucent 5ESS, sino también cuenta con dos centrales telefónicas de tecnología mas reciente como es el caso de la Central BROADSOFT con la que se proporciona el servicio de Smart i Phone servicio de telefonía local IP sin necesidad de conmutador en las instalaciones del cliente (no centrex).

La otra central telefónica ubicada en la misma superficie es la Central SONUS de tecnología IP con la que EL PRESTADOR DEL SERVICIO ofrece servicios de troncales en combinación de una red de VPN-MPLS es decir una red de voz y datos combinada con telefonía local IP y evidentemente incluye el amplio conjunto de funcionalidades IP.

La segunda central telefónica es de nueva tecnología por lo que los requerimientos de espacio se limitan a superficie con racks, ya no es como antes que se requería de varios gabinetes dentro de una superficie amplia.

Periférico Sur # 4118 (Edificio Zafiro) Frente a TV Azteca
Deleg. Tlalpan, Mexico, D.F.

Responsable en sitio Ing. Fernando Martinez

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Ambas centrales se indican a continuación.

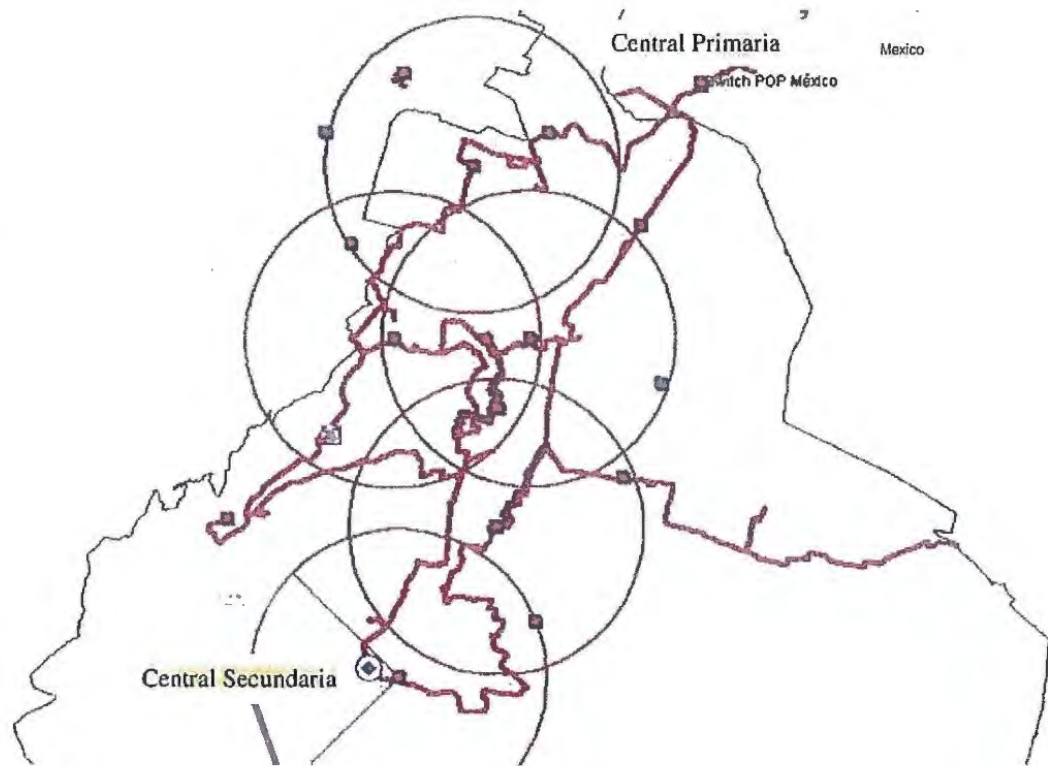


Figura 5. Localización de las centrales telefónicas de "AXTEL".

Como se puede apreciar en el grafico la línea de color negro representa la división política de la Ciudad de Mexico (contorno periférico) mientras que la línea roja del extremo derecho representa el contorno del Backbone Nacional de Voz interconectados con los anillos de fibra óptica metropolitanos y colectores.

El switch Mexico (central Primaria) se ubica al noroeste de la Ciudad de Mexico de hecho ya es Estado de Mexico como lo indica su dirección. Norte que se presentan conexión entre el backbone nacional y el anillo metropolitano y de menores dimensiones en anillo colector. Entre ambos dan la cobertura de fibra óptica ubicada de manera estratégica 100% de "AXTEL". Ahora bien con los acuerdos entre otros proveedores de fibra como es el caso de Metronet, por ejemplo; esta cobertura de fibra óptica se amplía. Otra de las tecnologías empleadas es, el uso de las microondas cuyo radio de cobertura es de 14 km en promedio por lo que con ello la

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

""CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)""

Ciudad de Mexico está ampliamente cubierta en servicios digitales y tecnologías de valor agregado.

Cabe mencionar que los contornos circulares en el grafico hacen referencia a la cobertura de los servicios de radio punto multipunto para líneas POTS (Plain Old Telephone Service) o directas (analógicas) y coma ya se ha mencionado los anillos que se representan son solo representativos de la fibra óptica 100% de EL SERVICIO pues no es la cobertura total. Adicionalmente se cuenta con acuerdos de última milla con otros proveedores coma MetroRed, MetroNet y Telmex.

Para la equipos donde se entregan los servicios de Telefonía (Troncales digitales), se entregan por medio de equipos marca AudioCodes, modelo Mediant 500

PDF



Mediant 500



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

DEPENDENCIA: SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

PLAN DE CONTINGENCIA

Alcance

Asegurar la continuidad en la operación de Troncales Digitales, 800, esto es que los servicios objeto del contrato se encuentren disponibles en todo momento, conforme a los niveles de servicio definidos.

El Plan de Continuidad de contempla los cinco escenarios siguientes:

- Caída del servicio en una Central (afectación de múltiples nodos de Secretaria del Trabajo y Previsión Social)

El plan contempla además:

- Metodología del mantenimiento al plan de continuidad de la operación de los servicios de Troncales Digitales y 800.
- La matriz de escalamiento para la declaración de falta de continuidad en la operación de los servicios de Troncales Digitales y 800.

1. Estrategias de Continuidad en Anillos Backbone y Metropolitanos

AXTEL cuenta con una infraestructura de Red de Fibra Óptica Nacional, la cual tiene una extensión aproximada de 8,000 Km. La trayectoria de la fibra pasa por 70 ciudades. Las tecnologías de transmisión utilizadas en la construcción de la red son de las más recientes y se denominan Jerarquía Digital Sincronía (SDH) y DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing) ésta última con capacidad de 8 lambdas de 2.5Gb expandible a 32. Esta tecnología, también, permite una gran flexibilidad al poder proporcionar una amplia variedad de circuitos, desde E1, E3, 140 Mbps (PDH) y STM-1 de 155 Mbps, a través de mapeos y multiplexaje directo. La red fue diseñada con sistemas de bus lineal y anillos bidireccionales que permiten tener rutas y esquemas de respaldo, AXTEL ha conformado una red de alta disponibilidad y confiabilidad.

Adicional a la Red Fibra Óptica Nacional AXTEL cuenta con anillos Metropolitanos en las ciudades de México, Monterrey y Guadalajara cuya tecnología permite ofrecer una alta disponibilidad a nuestros clientes.



2. Protección en los Anillos Metropolitanos y en la Red Fibra Óptica Nacional

Los anillos de Fibra son auto restaurables ya que están configurados con diversos esquemas de protección lo cual permite que el tráfico sé re-enrute ante un evento de corte. Los cortes de fibra en un determinado Span son detectados por los equipos de transporte adyacentes al recibir una alarma de pérdida de señal en sus agregados. Esta alarma viaja por los bytes K1 y K2 de la trama SDH. El tiempo de conmutación de tráfico es menor o igual a 50 mseg de acuerdo a las normas G.707 y G.841 de ITU y es imperceptible en una conversación telefónica.

Entre los esquemas de redundancia implementados en la Red de Fibra Óptica Nacional y en los Anillos Metropolitano de AXTEL se cuenta con las conocidas como SNCP para sistemas lineales y de MS-SPRING de dos y cuatro fibras para sistemas de anillo. Los lineales son aquellos sistemas punto a punto que no recolectan servicios por cada punto de la red que tocan, mientras que los de anillo van recolectando servicios en cada punto de la red por los que pasan.

a. Protección MS-SPRING 4 fibras.

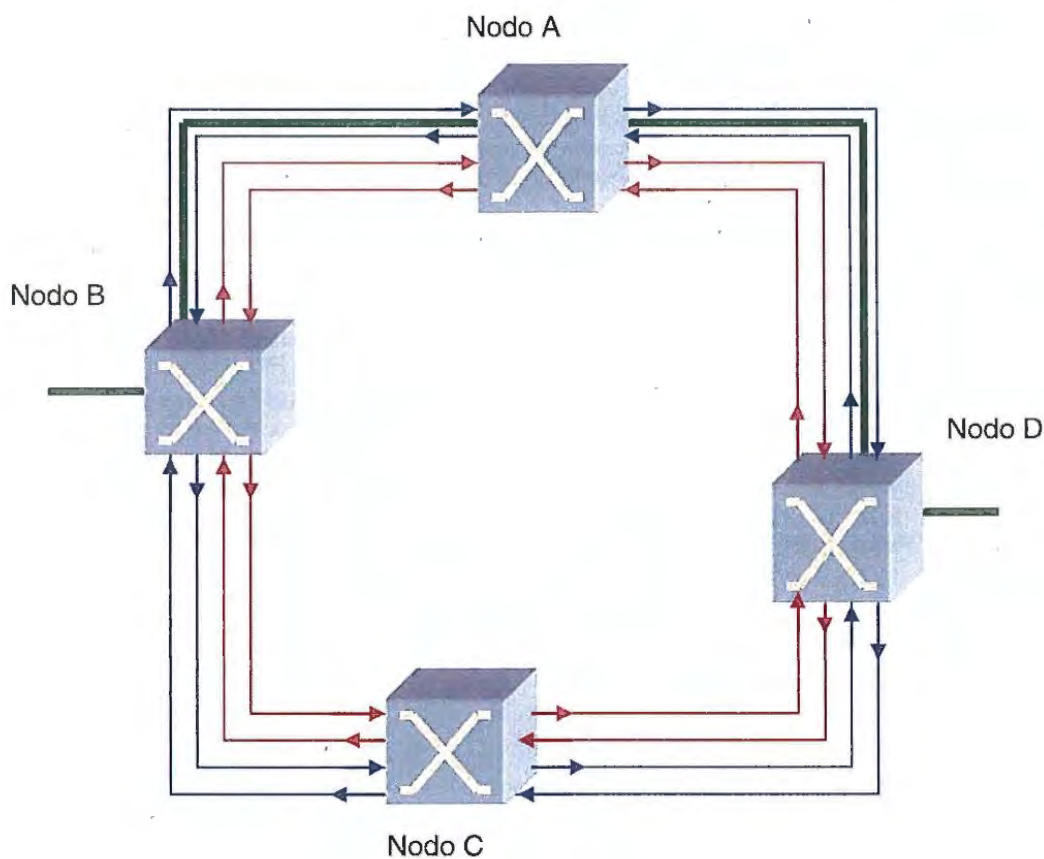
El sistema de anillos MS-SPRING (Multiplexer Section Shared Protection Ring) está conformado por una red de elementos ADM (Add Drop Multiplexer) con agregados Este y Oeste. Consiste en la utilización de 2 pares de fibra que conforman dos anillos superpuestos, en donde uno es la protección del otro en cada momento. La manera en que operan es a través de un protocolo de comunicación habilitado en los bytes K1 y K2 de la trama SDH. Las dos protecciones principales son el span switch y el ring switch, en donde la primera hace una conmutación al segmento alterno sobre la misma dirección, mientras que la segunda consiste en un cambio total de dirección por indisponibilidad completa de la ruta. A continuación una explicación más a detalle:



b. Protección por Span Switch

Consiste en la asignación de fibras adyacentes de protección por donde el tráfico es conmutado cuando se detecta un corte en las fibras de trabajo.

1) Condición normal de trabajo

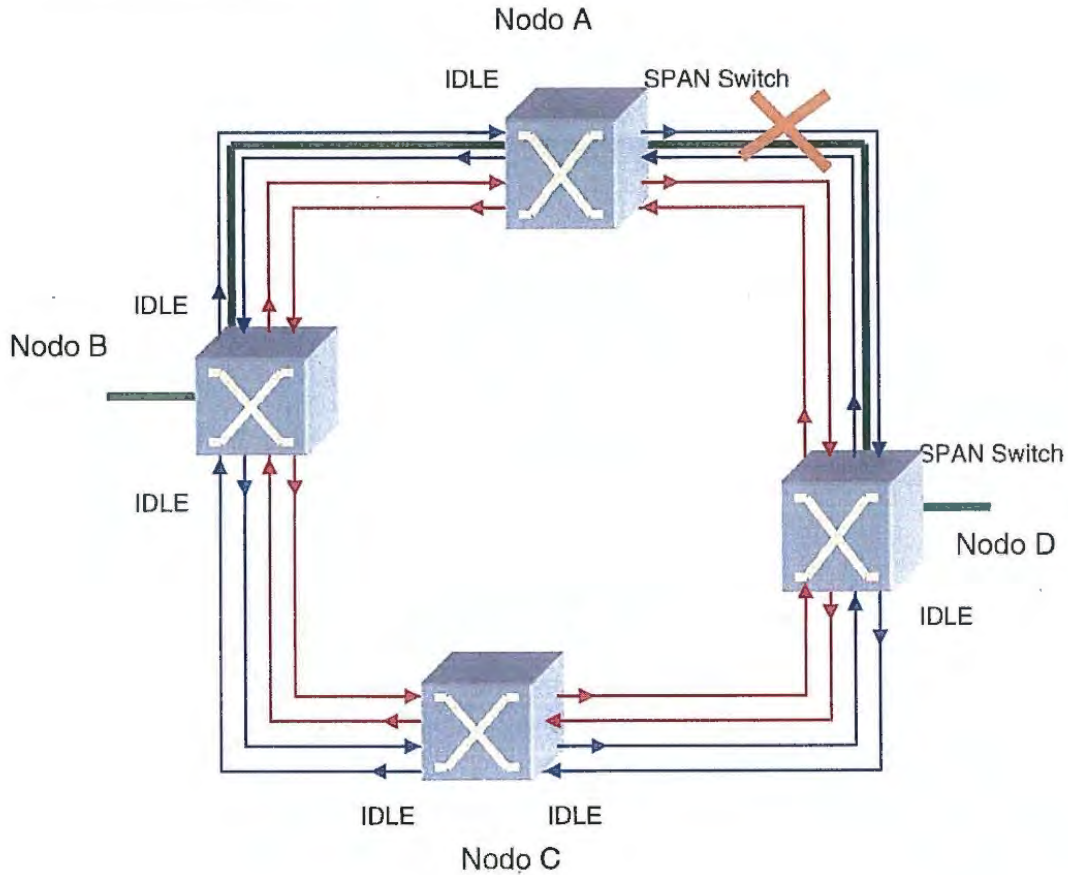


AXTEL, S.A.B. DE C.V.

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

2) Se presenta corte de Fibra

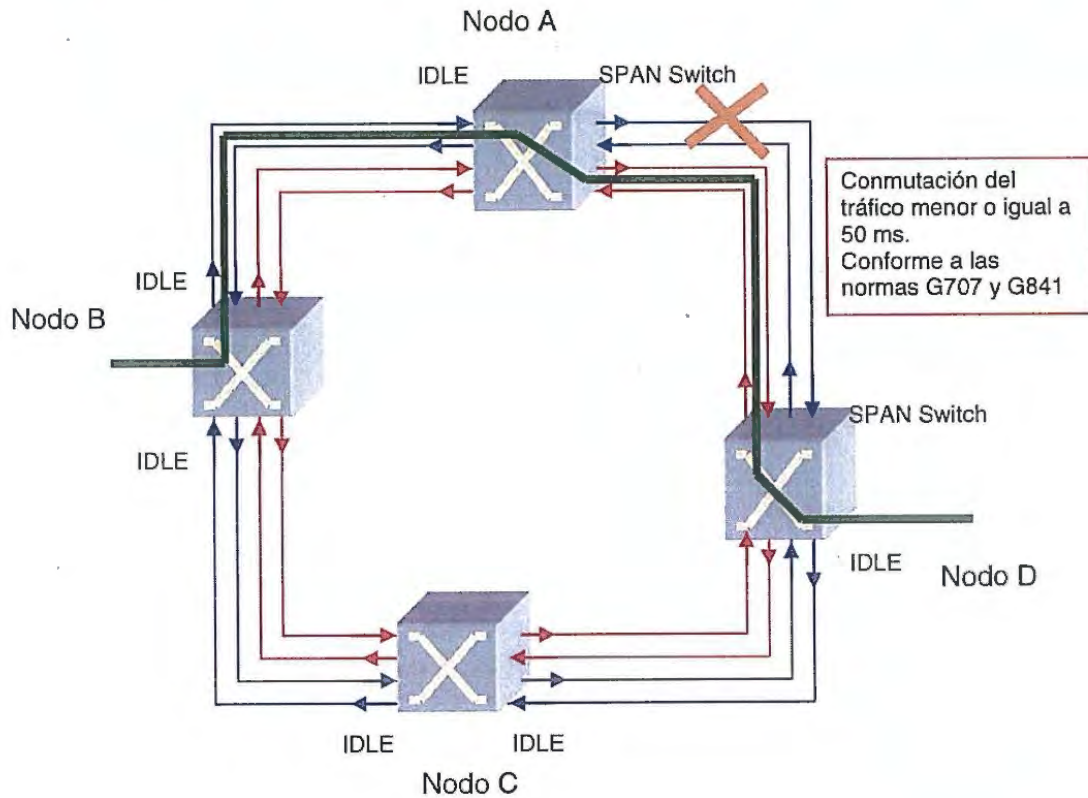


AXTEL, S.A.B. DE C.V.

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

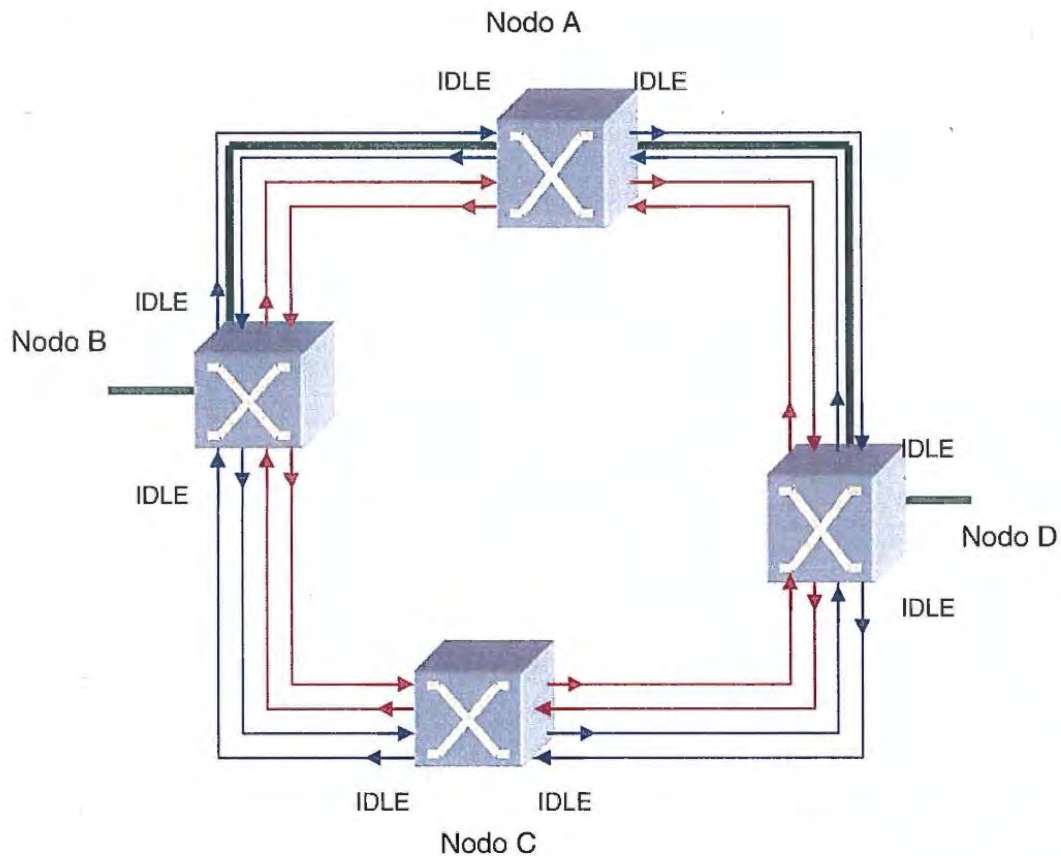
3) Se activa la protección y se conmuta el tráfico



c. Protección por Ring Switch

Este esquema de protección permite que los equipos de transporte conmuten el tráfico por un par de fibras de protección y a través de la ruta no afectada después de un corte de Fibra.

1) Condición normal de trabajo

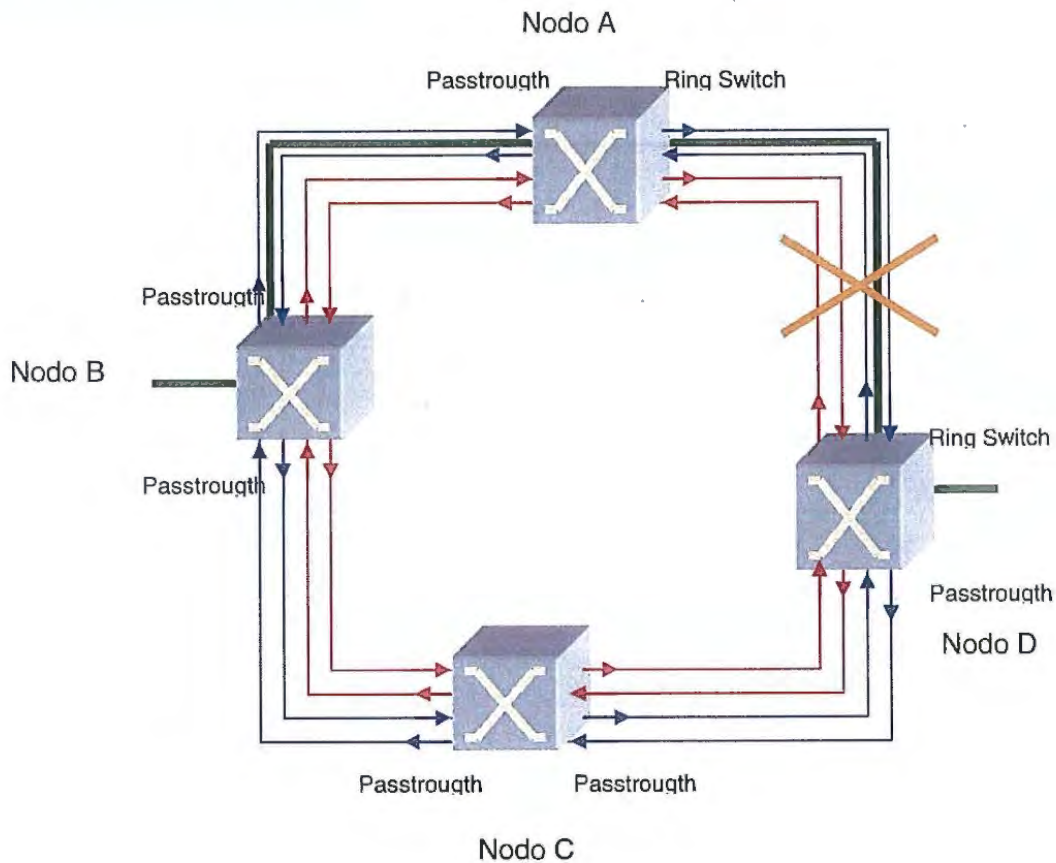


AXTEL, S.A.B. DE C.V.

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

2) Se presenta un corte de Fibra

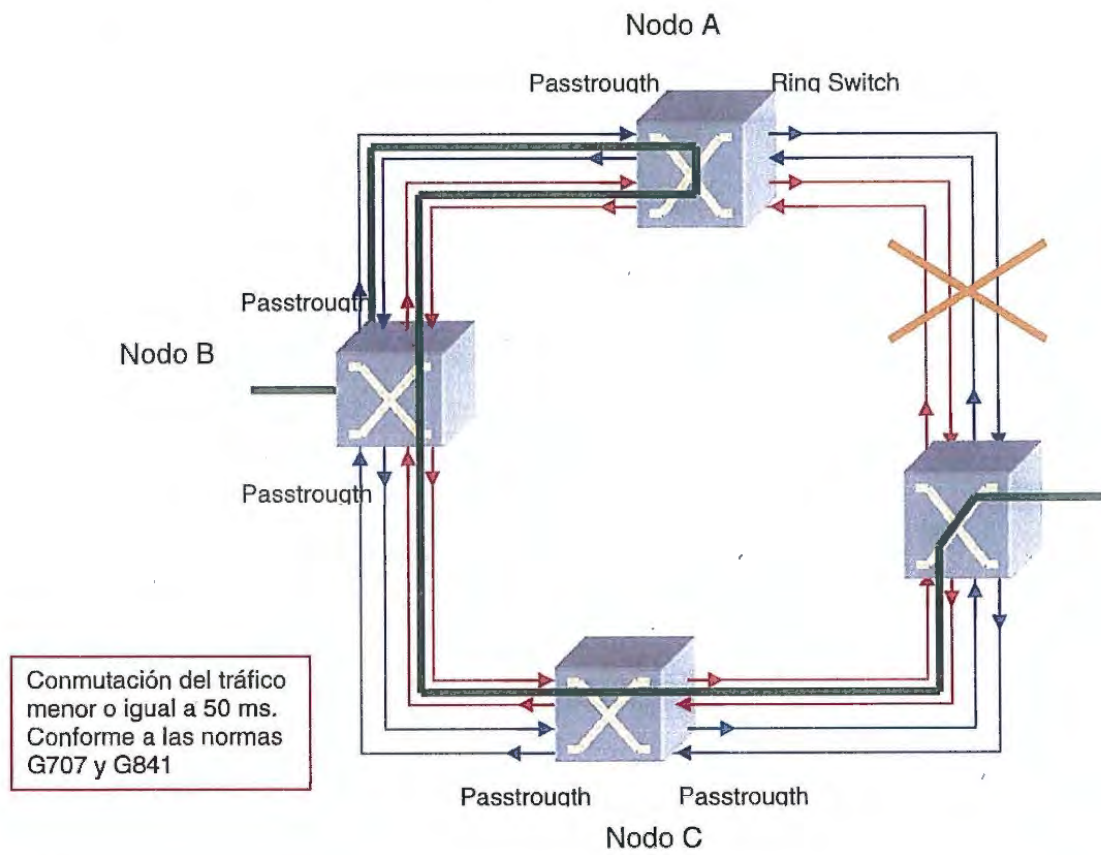


AXTEL, S.A.B. DE C.V.

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

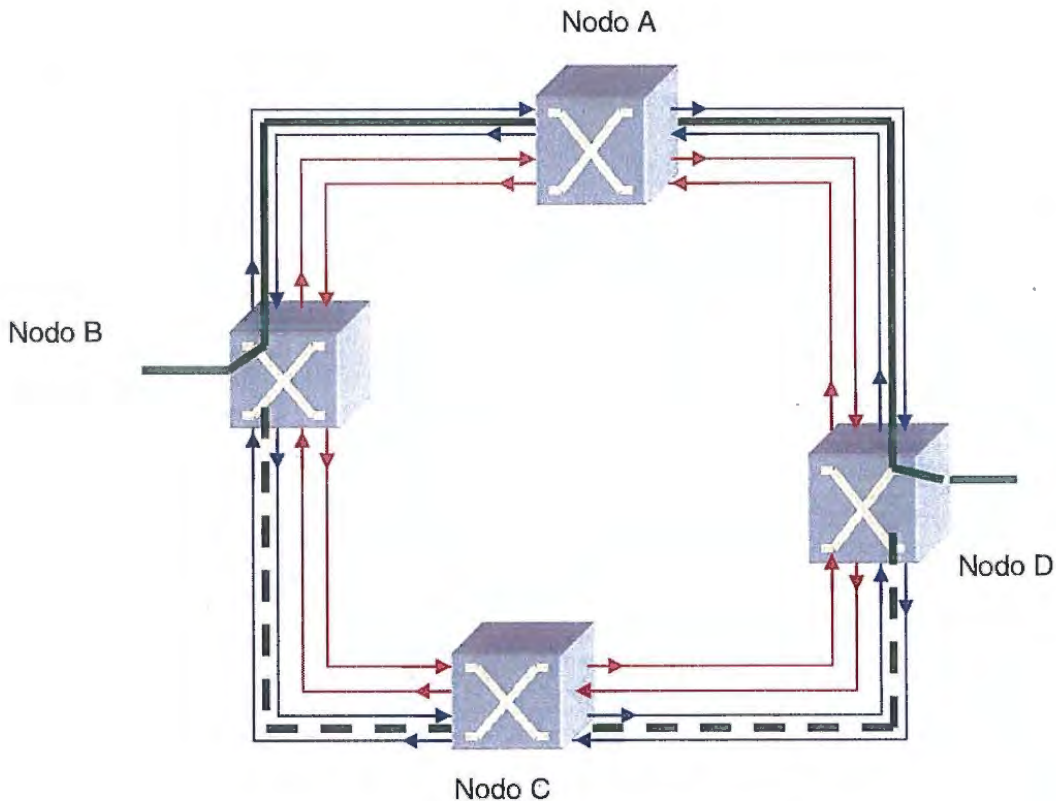
3) Se activa la protección y se conmuta el tráfico



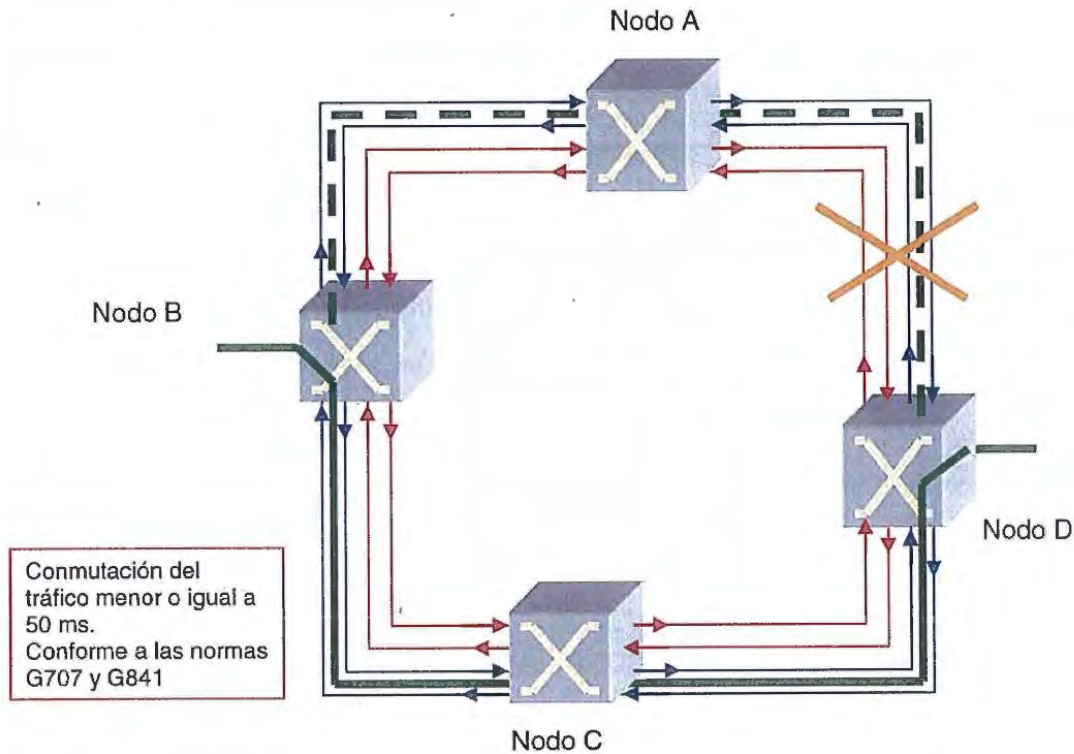
d. Protección por SNCP

La protección se brinda al asignar un par de fibras de trabajo y un par de fibras de protección ambos pares van al mismo destino pero con diferente ruta, lo que permite dar continuidad al tráfico.

1) Condición normal de trabajo



2) Corte de Fibra y Conmutación del Tráfico



1. Protecciones de Tributarias

Los sistemas mencionados anteriormente funcionan a nivel de línea, es decir en los elementos que unen a un nodo con otro. Para las tributarias que operan a nivel de STM-1, existe también un esquema de protección llamado MSP 1+1, y MSP 1+N, en donde cada tarjeta siempre cuenta con una protección disponible en todo momento, por si el acceso fallara. Esta protección opera en los bytes de la sección multiplex de la trama SDH, de ahí su nombre, a través de los bytes K1 y K2 y tiene tiempos de conmutación menores a los 50 ms. Existe también el esquema 1+N en el que una sola tarjeta puede proteger hasta un máximo de 4 y sólo una a la vez en base a un esquema de prioridades.

Para el caso de los tributarios PDH, existe también protección de tarjeta de esquemas 1+1 y 1+N, que no están estandarizados por la ITU-T y cuyos tiempos no suelen durar los 50 ms, sino un poco más. En el caso de la red de AXTEL los servicios de 34 y 45 Mbits se protegen en esquema 1+1, mientras que los de 2 Mbits se protegen en esquemas de 1+8.

3. Respuesta de Emergencia y Manejo de Crisis

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Estructura Organizacional del Plan de Contingencia

Para dar una respuesta eficiente en la Atención de Contingencias que llegaran a poner en riesgo la continuidad de la operación se hará uso de la estructura organizacional que a continuación se describe.

La **Estructura de Recuperación de Servicios** tiene la responsabilidad de coordinar las acciones necesarias para restaurar los servicios prestados a Secretaría del Trabajo y Previsión Social durante y después de una Contingencia/ Desastre, para ello se le otorga autoridad suficiente de solicitar el apoyo inmediato de cualquier grupo interno de AXTEL para cumplir con sus objetivos.

Los grupos que forman la Estructura de Recuperación de Servicios son:

Recuperación de Servicios. La función de este grupo es aplicar las alternativas de recuperación de tráfico siempre y cuando las condiciones del sitio permitan continuar con la operación.

Recuperación de la Red. El grupo de recuperación de la red esta tiene dos vertientes: Recuperación de Sitio y Medios de Transmisión.

Recuperación de Sitio. Este grupo entra en acción para recuperar la infraestructura responsabilidad de AXTEL apoyados por el grupo de logística, con materiales y refacciones. El objetivo de este grupo es poner en operación el sitio nuevamente, previa confirmación de LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA Y EL SECTOR COORDINADO que el sitio es seguro y funcional para la operación.

Medios de Transmisión. En caso de afectación a los medios de transmisión este grupo es responsable ejecutar sus procedimientos para recuperar los medios afectados.

Grupos Administrativos.

Grupo de Coordinación de Planes. Este grupo cuenta con la certificación Certified Business Continuity Professional (CBCP) otorgada por el Disaster Recover Institute International (DRII). El DRII es una institución pionera en la estandarización del conocimiento y metodología para la Recuperación de Desastres y la Continuidad del Negocio.

Grupo de Finanzas y Logística. Estos grupos tienen una función muy importante al momento de que se declara la contingencia, dispara procedimientos financieros para hacer llegar los recursos necesarios al lugar requerido, procesos de logística para preparar y transportar los materiales y refacciones necesarias y viajes para la reservación de vuelos y hoteles para el personal que dará atención a la contingencia.

4. **ESCENARIO Caída del servicio en una Central (afectación de múltiples nodos de la Entidad Participante asociados a una misma central)**

Procedimientos de Recuperación y Continuidad de los Servicios de Troncales Digitales, Larga Distancia y 800.

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Etapas previas a la Contingencia

1. El POC de Notificaciones notifica vía pager y mail a la lista de distribución del plan un evento que ponen en peligro de interrupción los servicios de Troncales Digitales y 800 solicitando se comuniquen a un bridge
2. Todos los participantes del plan se reportan al bridge indicado en la notificación.
3. Planta Interna y MIR realizan un respaldo fuera de sitio en ese momento a la plataforma de TRONCALES DIGITALES y 800 en el CIC que se encuentre con riesgo a ser afectado.
4. CNMC Determina los servicios que se encuentran en riesgo de afectación, haciendo uso de las herramientas gestión.
5. Front Desk y ATE Revisan el inventario de servicios de Secretaría del Trabajo y Previsión Social lo priorizan y lo envían a CNMC para que se determine la lista de servicios que se puede recuperar.
6. Líder del plan determina la lista de servicios que se podrían recuperar y la envía a Front Desk
7. Abastos, Activaciones, Planta Interna, y MIR validan en sistemas y físicamente las rutas de los servicios críticos que se estarán recuperando en el momento que se tenga la contingencia.
8. Ingeniería de Infraestructura verifica la capacidad de Transmisión del Shelter móvil.
9. Si se requiere equipo adicional, entonces se procede con la actividad 11.
10. Si no, entonces se procede con la actividad 12
11. Ingeniería Infraestructura Ubican el equipo faltante y lo envía al sitio donde se instale el sitio alterno.
12. Aseguramiento y Abastos Identifican el CIC con mayor capacidad para Servicios DE TRONCALES DIGITALES y 800 en base al reporte de Planeación
13. Abastos Proporciona detalle de los puertos disponibles
14. Planta Interna realiza una validación física de los puertos indicados como libres.
15. Abastos Identifica la capacidad de transporte al CIC de respaldo
16. Abastos implementa facilidades de transporte requeridas para poder transportar los servicios al CIC de respaldo.
17. Abastos en coordinación con MIR realizan pruebas a las facilidades de transporte creadas.

Etapas de Contingencia

18. POC de Notificaciones hace una notificación vía pager y mail a la lista de distribución del plan con el número de bridge.
19. Todos los integrantes del plan se reportan al bridge.
20. CNMC compara la afectación que se había calculado en la etapa previa contra lo que se tienen en el momento del impacto.
21. Si existen diferencias en la comparación de la afectación, entonces se procede con la actividad 23.
22. Si no existen diferencias, entonces se procede con la actividad 25.
23. Front Desk y ATE Revisan el inventario de servicios de Secretaría del Trabajo y Previsión Social lo priorizan y lo envían a CNMC para que se determine la lista de servicios que se puede recuperar.
24. Líder del plan determina la lista de servicios que se podrían recuperar y la envía a Front Desk

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

25. Abastos, Activaciones, Planta Interna y Red de transporte activan en sistemas y físicamente las rutas de los servicios adicionales que se pueden recuperar.
26. Ingeniería de Infraestructura verifica la capacidad de Transmisión del Shelter móvil.
27. Abastos e Ingeniería Verificar las capacidades de recuperación
28. Líder del plan Define los porcentajes de recuperación por CIC de respaldo.
29. Planta Interna y MIR, obtiene la información del último respaldo fuera de sitio.
30. Si es requerido el líder del plan asegura el traslado del Shelter móvil coordinándose con el personal que lo transporta al sitio donde es requerido.
31. Abastos, MIR y CNMC identifican y crean una ruta hacia el CIC alternativo según la disponibilidad de la infraestructura de transporte.
32. Abastos, MIR, CNMC y Planta Interna realizan pruebas de las facilidades de transporte
33. Abastos y activaciones realizan la configuración de los circuitos a recuperar en el CIC de respaldo ya sea en las plataformas de TRONCALES DIGITALES y 800
34. Planta interna realiza la conexión física del puerto eléctrico y la plataforma que corresponda
35. Abastos y activaciones realizan la activación de los circuitos ya sea en la plataforma
36. ATE realiza la validación de los servicios llamando a los clientes en el orden en que sus servicios se estén recuperando.



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

5. Prueba del plan de continuidad Escenario caída de Central.

Resumen.

Se probará el siguiente escenario simulando afectaciones que pudieran poner en riesgo la continuidad de la operación de Troncales Digitales y 800 de Secretaría del Trabajo y Previsión Social:

- Caída del Servicio en una Central (afectación de múltiples nodos de Secretaría del Trabajo y Previsión Social a una misma central); Nota. Para la simulación de caída de una central solo se contemplarán aquellos elementos técnicamente factibles y relacionados con el objeto del servicio

Objetivo del Ejercicio.

- ✓ Evaluación de los tiempos de respuesta por parte de los Grupos de Trabajo.
- ✓ Evaluación de las habilidades de los Grupos para dar continuidad en el menor tiempo posible a la Red de Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Alcance del Ejercicio.

- La contingencia será detectada en una central contemplando aquellos elementos técnicamente factibles y relacionados con el objeto del servicio
- Duración del ejercicio: 3 horas.
- Se conmutará un servicio definido en conjunto con Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Requerimiento de Personal.

- ✓ El personal para ejecutar este Plan es de Axtel/Avantel.

Acciones Antes del Ejercicio.

- ✓ Autorización de los Gerentes del CNMC y PI.
- ✓ Designación de fecha de ejecución.
- ✓ Revisión de requerimientos.



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Acciones durante el ejercicio.

Etapa previa a la Contingencia	Tiempo Programado	Tiempo Real
1. El POC de Notificaciones notifica vía pager y mail a la lista de distribución del plan un evento que ponen en peligro de interrupción los servicios de Troncales Digitales y 800 solicitando se comuniquen a un bridge	5 min.	
2. Todos los participantes del plan se reportan al bridge indicado en la notificación.	5 min.	
3. Planta Interna y MIR realizan un respaldo fuera de sitio en ese momento a la plataforma DE TRONCALES DIGITALES y 800 en el CIC que se encuentre con riesgo a ser afectado.	5 min.	
4. CNMC Determina los servicios que se encuentran en riesgo de afectación, haciendo uso de las herramientas gestión.	5 min.	
5. El Líder de Plan y ATE Revisan el inventario de servicios de Secretaría del Trabajo y Previsión Social lo priorizan y lo envían a CNMC para que se determine la lista de servicios que se puede recuperar.	5 min.	
6. Líder del plan determina la lista de servicios que se podrían recuperar y la envía a Front Desk	5 min.	
7. Abastos, Activaciones, Planta Interna, y MIR validan en sistemas y físicamente las rutas de los servicios críticos que se estarán recuperando en el momento que se tenga la contingencia.	5 min.	
8. Ingeniería de Infraestructura verifica la capacidad de Transmisión del Shelter móvil.	5 min.	
9. Si se requiere equipo adicional, entonces se procede con la actividad 11.	2 min.	
10. Si no, entonces se procede con la actividad 12	2 min.	
11. Ingeniería Infraestructura Ubican el equipo faltante y lo envía al sitio donde se instale el sitio alternativo.	5 min.	
12. Aseguramiento y Abastos Identifican el CIC con mayor capacidad para Servicios DE TRONCALES DIGITALES y 800 e Internet en base al reporte de Planeación	5 min.	
13. Abastos Proporciona detalle de los puertos disponibles	5 min.	
14. Planta Interna realiza una validación física de los puertos indicados como libres.	5 min.	
15. Abastos Identifica la capacidad de transporte al CIC de respaldo	5 min.	
16. Abastos implementa facilidades de transporte requeridas para poder transportar los servicios al CIC de respaldo.	5 min.	
17. Abastos en coordinación con MIR realizan pruebas a las facilidades de transporte creadas.	5 min.	
Etapa de Contingencia	Tiempo Programado	Tiempo Real

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

18. POC de Notificaciones hace una notificación vía pager y mail a la lista de distribución del plan con el número de bridge.	5 min.	
19. Todos los integrantes del plan se reportan al bridge.	5 min.	
20. CNMC compara la afectación que se había calculado en la etapa previa contra lo que se tienen en el momento del impacto.	5 min.	
21. Si existen diferencias en la comparación de la afectación, entonces se procede con la actividad 23.	2 min.	
22. Si no existen diferencias, entonces se procede con la actividad 25.	2 min.	
23. El Líder del Plan y ATE Revisan el inventario de servicios de Secretaria del Trabajo y Previsión Social lo priorizan y lo envían a CNMC para que se determine la lista de servicios que se puede recuperar.	5 min.	
24. Líder del plan determina la lista de servicios que se podrían recuperar y la envía a Front Desk	5 min.	
25. Abastos, Activaciones, Planta Interna y MIR activan en sistemas y físicamente las rutas de los servicios adicionales que se pueden recuperar.	5 min.	
26. Ingeniería de Infraestructura verifica la capacidad de Transmisión del Shelter móvil.	5 min.	
27. Abastos verifica las capacidades de recuperación	5 min.	
28. Líder del plan Define los porcentajes de recuperación por CIC de respaldo.	5 min.	
29. Planta Interna y MIR, obtiene la información del último respaldo fuera de sitio.	5 min.	
30. Si es requerido el líder del plan asegura el traslado del Shelter móvil coordinándose con el personal que lo transporta al sitio donde es requerido.	5 min.	
31. Abastos, MIR y CNMC identifican y crean una ruta hacia el CIC alternativo según la disponibilidad de la infraestructura de transporte.	5 min.	
32. Abastos, MIR, CNMC y Planta Interna realizan pruebas de las facilidades de transporte	5 min.	
33. Abastos y activaciones realizan la configuración de los circuitos a recuperar en el CIC de respaldo ya sea en las plataformas de Troncales Digitales y 800	5 min.	
34. Planta interna realiza la conexión física del puerto eléctrico y la plataforma que corresponda	5 min.	
35. Abastos y activaciones realizan la activación de los circuitos	5 min.	
36. ATE realiza la validación de los servicios llamando a los clientes en el orden en que sus servicios se estén recuperando.	5 min.	

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

6. Metodología de Mantenimiento del Plan de Continuidad de Troncales Digitales y 800 de Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

2. Descripción.

Este documento proporciona los lineamientos para el mantenimiento y revisión del Plan de Continuidad de Troncales Digitales y 800 de Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Objetivo.

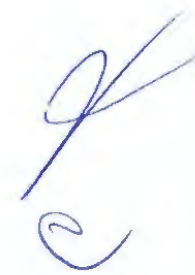
Documentar la metodología de mantenimiento del Plan de Continuidad de Troncales Digitales y 800 de Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

3. Frecuencia de aplicación de la Metodología.

Una vez al año.

Metodología.

1. Revisar el documento de Plan de Continuidad para la RPV de Secretaría del Trabajo y Previsión Social en su conjunto
2. Determinar si existen puntos susceptibles de mejora o cambio en los siguientes aspectos
 - a. Tiempos de respuesta
 - b. Flujos de Información
 - c. Tareas de las áreas del equipo de respuesta
 - d. Requerimientos
 - e. Sistema de notificación
3. Si **SI** hacer los cambios correspondientes
4. Si **NO** pasa a la actividad 5
5. Revisar los resultados de la última prueba realizada
6. Determinar si existen puntos susceptibles de mejora o cambio encontrados en la última prueba realizada en los siguientes aspectos
 - a. Tiempos de respuesta
 - b. Flujos de Información
 - c. Tareas de las áreas del equipo de respuesta
 - d. Requerimientos
 - e. Sistema de notificación
7. Si **SI** hacer los cambios correspondientes
8. Si **NO** pasa a la actividad 9



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

9. Fin

7. ***Matriz de Escalamiento del Plan de Continuidad de Troncales Digitales y 800 de Secretaría del Trabajo y Previsión Social.***

El procedimiento para escalar el Plan de Continuidad de Troncales Digitales y 800 de LA Secretaría del Trabajo y Previsión Social es:

1. Las personas autorizadas por Secretaría del Trabajo y Previsión Social se pueden comunicar al Centro de Servicio de Red (ATE), al teléfono de servicio: **01800 300 1111**, el cual contendrá un IVR con las opciones para escoger la localidad de origen y reportar asuntos relacionados con la aplicación del Plan de Continuidad de Troncales Digitales y 800. El horario de atención es durante las 24 horas, los 365 días del año. Las personas de Secretaría del Trabajo y Previsión Social que no estén dentro de la lista autorizada, se les canalizará y/o proporcionará al primer punto de contacto autorizado por parte de Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

También se puede reportar a través de los siguientes medios:

Correo Electrónico: ate.aym@axtel.com.mx

Internet: <http://avanmon.Axtel.com.mx/login.asp>

2. Al ser atendido por un ejecutivo de servicio, Secretaría del Trabajo y Previsión Social deberá proporcionar la siguiente información de manera general.
 - CIRCUIT ID
 - Nombre de la persona reporta la falla.
 - Teléfonos donde se le puede localizar.



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Tabla de Contactos para Escalamiento Axtel.

	SOPORTE ESTRATÉGICO GOBIERNO	ASEGURAMIENTO
NIVEL 0	☎: 01 800 4227 150 ✉ soporte.estrategico7@axtel.com.mx	Diego Delgado Peña CTS ☎: (55) 5092 1448 ☎: (55) 5009 2887 ✉ ddelgado@axtel.com.mx
NIVEL 1	Ana Elia De Gante Torres ☎: (81) 8221 3375 ☎: (81) 1806 4102 ✉ ana.degante@axtel.com.mx	
NIVEL 2	Rocio Guadalupe Hernandez C. ☎: (81) 8221 4422 ☎: (81) 1341 1873 ✉ rocio.hernandez@axtel.com.mx	Javier Velázquez Juárez Coordinador Aseguramiento ☎: (55) 5092 1502 ☎: (55) 3614 1776 ✉ javiervelazquez@axtel.com.mx
NIVEL 3	Luis Burguño Portillo Gerente de Operaciones de Servicio a Clientes (55) 5092 3227 ☎: (55) 3184 9022 ✉ luis.burgueno@axtel.com.mx	



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

GLOSARIO

ATE Atención Técnica Especializada
CTS Consultor Técnico de Servicios
Bridge Servicio de Audio conferencia
POC Punto Único de Contacto
PI Planta Interna
MIR Mantenimiento de Infraestructura y Reparación
CNMC Centro Nacional de Monitoreo y Control
IT Tecnología de la Información
INOC Internet Network Operation Center
ORPC Operaciones de Redes y Plataformas Corporativas
CIC Centro Inteligente de Conmutación

Sin más por el momento y con la confianza de que este Modelo de Atención nos permitirá brindarle un servicio por arriba del que le veníamos proporcionando, quedamos a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

PROTESTO LO NECESARIO



LUIS ALBERTO DE LA GARZA AGUIRRE
REPRESENTANTE LEGAL

PLAN DE TRABAJO STPS



ID	Task Name	Duration	Start	Finish	1st Half				2nd Half					
					Qtr 1	Qtr 2	Qtr 3	Qtr 4	Qtr 1	Qtr 2	Qtr 3	Qtr 4		
0	STPS	12.8 days	Wed 28/06/1	Fri 14/07/17										
1	Inicio	4.2 days	Wed 28/06/1	Tue 04/07/17										
2	Fallo	1 day	Wed 28/06/1	Wed 28/06/17										
3	Junta de Transferencia de Proyecto	2 hrs	Thu 29/06/17	Thu 29/06/17										
4	Autorización del SAIC	3 days	Thu 29/06/17	Tue 04/07/17										
5	Firma del Contrato	0 days	Tue 04/07/17	Tue 04/07/17										
6	Planeación	6 days	Tue 04/07/17	Wed 12/07/17										
7	Creación de Orden Siebel (PreOrdenamiento)	2 days	Tue 04/07/17	Thu 06/07/17										
8	Crear estructura y asignar presupuesto	2 days	Thu 06/07/17	Mon 10/07/17										
9	Estudios de factibilidad del servicio	2 days	Mon 10/07/17	Wed 12/07/17										
10	Junta de arranque del proyecto	2 hrs	Thu 06/07/17	Thu 06/07/17										
11	Ejecución	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17										
12	DFT JECA PROFEDET CHIH	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17										
13	Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17										
14	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17										
15	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17										
16	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17										
17	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17										
18	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17										
19	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17										
20	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17										
21	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17										
22	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17										
23	Implementación OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17										
24	Ventana de Derivación	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17										
25	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17										
26	Protocolos y entregá a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17										
27	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17										
28	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17										
29	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17										
30	JECA 25 SALTILLO	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17										
31	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17										
32	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17										
33	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17										
34	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17										
35	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17										
36	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17										
37	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17										
38	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17										
39	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17										
40	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17										
41	Implementación DSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17										
42	Ventana de Derivación	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17										
43	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17										
44	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17										
45	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17										
46	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17										
47	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17										
48	DFT SALTILLO	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17										
49	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17										
50	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17										
51	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17										
52	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17										
53	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17										
54	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17										

PLAN DE TRABAJO STPS



ID	Task Name	Duration	Start	Finish	1st Half		2nd Half	
					Qtr 1	Qtr 2	Qtr 3	Qtr 4
55	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/11	Mon 10/07/11				IDC Axtel
56	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/11	Tue 11/07/11				
57	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/11	Mon 10/07/11				Aprovisionamiento Axtel
58	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/11	Mon 10/07/11				DC Axtel
59	Implementacion OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/11	Tue 11/07/11				MIR/IVI Axtel
60	Ventana de Derivación	1 day	Tue 11/07/11	Wed 12/07/11				MIR/IVI Axtel
61	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/11	Thu 13/07/11				MIR/IVI Axtel
62	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/11	Thu 13/07/11				MIR/IVI Axtel
63	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/11	Fri 14/07/11				MIR/IVI Axtel
64	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/11	Fri 14/07/11				MIR/IVI Axtel
65	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/11	Fri 14/07/11				14/07
66	JECA 42 PROFEDET TORREON	6.2 days	Thu 06/07/11	Fri 14/07/11				
67	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/11	Fri 07/07/11				Programacion de la demanda Axtel
68	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11				Capacidad Axtel
69	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11				DC Axtel
70	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11				DC CYFO Axtel
71	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/11	Mon 10/07/11				DC Axtel
72	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11				DC/ CYFO Axtel
73	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/11	Mon 10/07/11				DC Axtel
74	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/11	Tue 11/07/11				
75	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/11	Mon 10/07/11				Aprovisionamiento Axtel
76	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/11	Mon 10/07/11				DC Axtel
77	Implementacion OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/11	Tue 11/07/11				MIR/IVI Axtel
78	Ventana de Derivación	1 day	Tue 11/07/11	Wed 12/07/11				MIR/IVI Axtel
79	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/11	Thu 13/07/11				MIR/IVI Axtel
80	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/11	Thu 13/07/11				MIR/IVI Axtel
81	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/11	Fri 14/07/11				MIR/IVI Axtel
82	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/11	Fri 14/07/11				MIR/IVI Axtel
83	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/11	Fri 14/07/11				14/07
84	SUBDELEGACIÓN TORREÓN	6.2 days	Thu 06/07/11	Fri 14/07/11				
85	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/11	Fri 07/07/11				Programacion de la demanda Axtel
86	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11				Capacidad Axtel
87	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11				DC Axtel
88	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11				DC CYFO Axtel
89	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/11	Mon 10/07/11				DC Axtel
90	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11				DC/ CYFO Axtel
91	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/11	Mon 10/07/11				DC Axtel
92	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/11	Tue 11/07/11				
93	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/11	Mon 10/07/11				Aprovisionamiento Axtel
94	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/11	Mon 10/07/11				DC Axtel
95	Implementacion OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/11	Tue 11/07/11				MIR/IVI Axtel
96	Ventana de Derivación	1 day	Tue 11/07/11	Wed 12/07/11				MIR/IVI Axtel
97	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/11	Thu 13/07/11				MIR/IVI Axtel
98	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/11	Thu 13/07/11				MIR/IVI Axtel
99	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/11	Fri 14/07/11				MIR/IVI Axtel
100	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/11	Fri 14/07/11				MIR/IVI Axtel
101	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/11	Fri 14/07/11				14/07
102	AJUSCO	6.2 days	Thu 06/07/11	Fri 14/07/11				
103	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/11	Fri 07/07/11				Programacion de la demanda Axtel
104	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11				Capacidad Axtel
105	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11				DC Axtel
106	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11				DC CYFO Axtel
107	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/11	Mon 10/07/11				DC Axtel
108	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11				DC/ CYFO Axtel
109	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/11	Mon 10/07/11				DC Axtel

PLAN DE TRABAJO STPS



ID	Task Name	Duration	Start	Finish	1st Half		2nd Half			
					Qtr 1	Qtr 2	Qtr 3	Qtr 4		
110	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17						
111	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17						Aprovisionamiento Axtel
112	Oblener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17						IDC Axtel
113	Implementacion OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17						MIR/IVI Axtel
114	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17						MIR/IVI Axtel
115	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17						MIR/IVI Axtel
116	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17						MIR/IVI Axtel
117	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17						MIR/IVI Axtel
118	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17						MIR/IVI Axtel
119	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17						14/07
120	AZCAPOTZALCO	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17						
121	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17						Programación de la demanda Axtel
122	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17						Capacidad Axtel
123	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17						IDC Axtel
124	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17						IDC CYFO Axtel
125	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17						IDC Axtel
126	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17						IDC/ CYFO Axtel
127	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17						IDC Axtel
128	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17						
129	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17						Aprovisionamiento Axtel
130	Oblener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17						IDC Axtel
131	Implementacion OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17						MIR/IVI Axtel
132	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17						MIR/IVI Axtel
133	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17						MIR/IVI Axtel
134	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17						MIR/IVI Axtel
135	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17						MIR/IVI Axtel
136	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17						MIR/IVI Axtel
137	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17						14/07
138	FÉLIX CUEVAS 301	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17						
139	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17						Programación de la demanda Axtel
140	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17						Capacidad Axtel
141	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17						IDC Axtel
142	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17						IDC CYFO Axtel
143	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17						IDC Axtel
144	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17						IDC/ CYFO Axtel
145	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17						IDC Axtel
146	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17						
147	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17						Aprovisionamiento Axtel
148	Oblener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17						IDC Axtel
149	Implementacion OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17						MIR/IVI Axtel
150	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17						MIR/IVI Axtel
151	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17						MIR/IVI Axtel
152	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17						MIR/IVI Axtel
153	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17						MIR/IVI Axtel
154	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17						MIR/IVI Axtel
155	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17						14/07
156	PERIFERICO 4271	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17						
157	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17						Programación de la demanda Axtel
158	Disparo o asignación de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17						Capacidad Axtel
159	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17						IDC Axtel
160	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17						IDC CYFO Axtel
161	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17						IDC Axtel
162	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17						IDC/ CYFO Axtel
163	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17						IDC Axtel
164	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17						

PLAN DE TRABAJO STPS



ID	Task Name	Duration	Start	Finish	1st Half		2nd Half	
					Qtr 1	Qtr 2	Qtr 3	Qtr 4
165	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				Aprovisionamiento Axtel
166	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				DC Axtel
167	Implementacion OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17				MIR/IVI Axtel
168	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17				MIR/IVI Axtel
169	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17				MIR/IVI Axtel
170	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17				MIR/IVI Axtel
171	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17				MIR/IVI Axtel
172	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17				MIR/IVI Axtel
173	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17				14/07
174	REFORMA 93	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17				WFO
175	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17				Programacion de la demanda Axtel
176	Disparo o asignacion de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				Capacidad Axtel
177	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				DC Axtel
178	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				DC CYFO Axtel
179	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17				DC Axtel
180	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				DC/ CYFO Axtel
181	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				DC Axtel
182	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17				
183	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				Aprovisionamiento Axtel
184	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				DC Axtel
185	Implementación OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17				MIR/IVI Axtel
186	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17				MIR/IVI Axtel
187	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17				MIR/IVI Axtel
188	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17				MIR/IVI Axtel
189	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17				MIR/IVI Axtel
190	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17				MIR/IVI Axtel
191	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17				14/07
192	DFT JECA PROFEDET TOLUCA	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17				WFO
193	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17				Programacion de la demanda Axtel
194	Disparo o asignacion de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				Capacidad Axtel
195	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				DC Axtel
196	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				DC CYFO Axtel
197	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17				DC Axtel
198	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				DC/ CYFO Axtel
199	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				DC Axtel
200	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17				
201	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				Aprovisionamiento Axtel
202	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				DC Axtel
203	Implementacion OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17				MIR/IVI Axtel
204	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17				MIR/IVI Axtel
205	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17				MIR/IVI Axtel
206	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17				MIR/IVI Axtel
207	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17				MIR/IVI Axtel
208	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17				MIR/IVI Axtel
209	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17				14/07
210	DFT , JECA 17, 18 Y PROFEDET GDL	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17				WFO
211	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17				Programacion de la demanda Axtel
212	Disparo o asignacion de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				Capacidad Axtel
213	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				DC Axtel
214	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				DC CYFO Axtel
215	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17				DC Axtel
216	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17				DC/ CYFO Axtel
217	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				DC Axtel
218	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17				
219	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17				Aprovisionamiento Axtel

PLAN DE TRABAJO STPS



alestra* axtel

ID	Task Name	Duration	Start	Finish	1st Half		2nd Half			
					Qtr 1	Qtr 2	Qtr 3	Qtr 4		
220	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/11	Mon 10/07/11						DC Axtel
221	Implementacion OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/11	Tue 11/07/11						MIR/IVI Axtel
222	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/11	Wed 12/07/11						MIR/IVI Axtel
223	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/11	Thu 13/07/11						MIR/IVI Axtel
224	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/11	Thu 13/07/11						MIR/IVI Axtel
225	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/11	Fri 14/07/11						MIR/IVI Axtel
226	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/11	Fri 14/07/11						MIR/IVI Axtel
227	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/11	Fri 14/07/11						14/07
228	DFT MTY	6.2 days	Thu 06/07/11	Fri 14/07/11						
229	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/11	Fri 07/07/11						Programacion de la demanda Axtel
230	Disparo o asignacion de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11						Capacidad Axtel
231	Elaborar Ingenieria Electronica	2 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11						DC Axtel
232	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11						DC CYFO Axtel
233	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/11	Mon 10/07/11						DC Axtel
234	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11						DC/ CYFO Axtel
235	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/11	Mon 10/07/11						DC Axtel
236	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/11	Tue 11/07/11						
237	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/11	Mon 10/07/11						Aprovisionamiento Axtel
238	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/11	Mon 10/07/11						DC Axtel
239	Implementacion OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/11	Tue 11/07/11						MIR/IVI Axtel
240	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/11	Wed 12/07/11						MIR/IVI Axtel
241	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/11	Thu 13/07/11						MIR/IVI Axtel
242	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/11	Thu 13/07/11						MIR/IVI Axtel
243	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/11	Fri 14/07/11						MIR/IVI Axtel
244	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/11	Fri 14/07/11						MIR/IVI Axtel
245	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/11	Fri 14/07/11						14/07
246	PROFEDET SALTILLO	6.2 days	Thu 06/07/11	Fri 14/07/11						
247	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/11	Fri 07/07/11						Programacion de la demanda Axtel
248	Disparo o asignacion de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11						Capacidad Axtel
249	Elaborar Ingenieria Electronica	2 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11						DC Axtel
250	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11						DC CYFO Axtel
251	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/11	Mon 10/07/11						DC Axtel
252	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11						DC/ CYFO Axtel
253	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/11	Mon 10/07/11						DC Axtel
254	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/11	Tue 11/07/11						
255	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/11	Mon 10/07/11						Aprovisionamiento Axtel
256	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/11	Mon 10/07/11						DC Axtel
257	Implementacion OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/11	Tue 11/07/11						MIR/IVI Axtel
258	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/11	Wed 12/07/11						MIR/IVI Axtel
259	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/11	Thu 13/07/11						MIR/IVI Axtel
260	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/11	Thu 13/07/11						MIR/IVI Axtel
261	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/11	Fri 14/07/11						MIR/IVI Axtel
262	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/11	Fri 14/07/11						MIR/IVI Axtel
263	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/11	Fri 14/07/11						14/07
264	PROFEDET OFICINAS CENTRALES	6.2 days	Thu 06/07/11	Fri 14/07/11						
265	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/11	Fri 07/07/11						Programacion de la demanda Axtel
266	Disparo o asignacion de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11						Capacidad Axtel
267	Elaborar Ingenieria Electronica	2 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11						DC Axtel
268	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11						DC CYFO Axtel
269	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/11	Mon 10/07/11						DC Axtel
270	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/11	Fri 07/07/11						DC/ CYFO Axtel
271	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/11	Mon 10/07/11						DC Axtel
272	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/11	Tue 11/07/11						
273	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/11	Mon 10/07/11						Aprovisionamiento Axtel
274	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/11	Mon 10/07/11						DC Axtel

PLAN DE TRABAJO STPS



ID	Task Name	Duration	Start	Finish	1st Half		2nd Half	
					Qtr 1	Qtr 2	Qtr 3	Qtr 4
275	Implementacion OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17			MIR/IVI Axtel	
276	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17			MIR/IVI Axtel	
277	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17			MIR/IVI Axtel	
278	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17			MIR/IVI Axtel	
279	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17			MIR/IVI Axtel	
280	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17			MIR/IVI Axtel	
281	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17			14/07	
282	COMISIÓN NACIONAL DE LOS SALARIOS	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17				
283	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17			Programacion de la demanda Axtel	
284	Disparo o asignacion de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			Capacidad Axtel	
285	Elaborar Ingenieria Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			DC Axtel	
286	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			DC CYFO Axtel	
287	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17			DC Axtel	
288	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			DC/ CYFO Axtel	
289	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17			DC Axtel	
290	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17				
291	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17			Aprovisionamiento Axtel	
292	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17			DC Axtel	
293	Implementacion OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17			MIR/IVI Axtel	
294	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17			MIR/IVI Axtel	
295	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17			MIR/IVI Axtel	
296	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17			MIR/IVI Axtel	
297	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17			MIR/IVI Axtel	
298	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17			MIR/IVI Axtel	
299	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17			14/07	
300	CUAUHTÉMOC	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17				
301	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17			Programacion de la demanda Axtel	
302	Disparo o asignacion de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			Capacidad Axtel	
303	Elaborar Ingenieria Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			DC Axtel	
304	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			DC CYFO Axtel	
305	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17			DC Axtel	
306	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			DC/ CYFO Axtel	
307	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17			DC Axtel	
308	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17				
309	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17			Aprovisionamiento Axtel	
310	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17			DC Axtel	
311	Implementacion OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17			MIR/IVI Axtel	
312	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17			MIR/IVI Axtel	
313	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17			MIR/IVI Axtel	
314	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17			MIR/IVI Axtel	
315	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17			MIR/IVI Axtel	
316	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17			MIR/IVI Axtel	
317	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17			14/07	
318	CALL CENTER CGSNE Sitio Primario	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17				
319	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17			Programacion de la demanda Axtel	
320	Disparo o asignacion de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			Capacidad Axtel	
321	Elaborar Ingenieria Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			DC Axtel	
322	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			DC CYFO Axtel	
323	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17			DC Axtel	
324	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17			DC/ CYFO Axtel	
325	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17			DC Axtel	
326	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17				
327	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17			Aprovisionamiento Axtel	
328	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17			DC Axtel	
329	Implementacion OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17			MIR/IVI Axtel	

PLAN DE TRABAJO STPS



ID	Task Name	Duration	Start	Finish	1st Half				2nd Half					
					Qtr 1	Qtr 2	Qtr 3	Qtr 4	Qtr 1	Qtr 2	Qtr 3	Qtr 4		
330	Ventana de Derivación	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17								MIR/IVI Axtel		
331	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17								MIR/IVI Axtel		
332	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17								MIR/IVI Axtel		
333	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17								MIR/IVI Axtel		
334	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17								MIR/IVI Axtel		
335	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17								14/07		
336	CALL CENTER CGSNE Sitio Secundario	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17										
337	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17									Programacion de la demanda Axtel	
338	Disparo o asignacion de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									Capacidad Axtel	
339	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									DC Axtel	
340	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									DC CYFO Axtel	
341	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17									DC Axtel	
342	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									DC/ CYFO Axtel	
343	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17									DC Axtel	
344	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17										
345	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17									Aprovisionamiento Axtel	
346	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17									DC Axtel	
347	Implementación OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17									MIR/IVI Axtel	
348	Ventana de Derivación	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17									MIR/IVI Axtel	
349	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17									MIR/IVI Axtel	
350	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17									MIR/IVI Axtel	
351	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17									MIR/IVI Axtel	
352	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17									MIR/IVI Axtel	
353	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17									14/07	
354	COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17										
355	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17										Programacion de la demanda Axtel
356	Disparo o asignacion de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									Capacidad Axtel	
357	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									DC Axtel	
358	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									DC CYFO Axtel	
359	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17									DC Axtel	
360	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									DC/ CYFO Axtel	
361	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17									DC Axtel	
362	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17										
363	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17									Aprovisionamiento Axtel	
364	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17									DC Axtel	
365	Implementación OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17									MIR/IVI Axtel	
366	Ventana de Derivación	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17									MIR/IVI Axtel	
367	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17									MIR/IVI Axtel	
368	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17									MIR/IVI Axtel	
369	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17									MIR/IVI Axtel	
370	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17									MIR/IVI Axtel	
371	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17									14/07	
372	INFONACOT Centro de Atención Telefonica	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17										
373	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17										Programacion de la demanda Axtel
374	Disparo o asignacion de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									Capacidad Axtel	
375	Elaborar Ingeniería Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									DC Axtel	
376	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									DC CYFO Axtel	
377	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17									DC Axtel	
378	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17									DC/ CYFO Axtel	
379	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17									DC Axtel	
380	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17										
381	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17									Aprovisionamiento Axtel	
382	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17									DC Axtel	
383	Implementación OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17									MIR/IVI Axtel	

PLAN DE TRABAJO STPS



ID	Task Name	Duration	Start	Finish	1st Half		2nd Half			
					Qtr 1	Qtr 2	Qtr 3	Qtr 4		
384	Ventana de Derivación	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17					MIR/IVI Axtel	
385	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17					MIR/IVI Axtel	
386	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17					MIR/IVI Axtel	
387	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17					MIR/IVI Axtel	
388	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17					MIR/IVI Axtel	
389	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17					14/07	
390	INFONACOT OFICINAS CENTRALES	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17						
391	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17					Programacion de la demanda Axtel	
392	Disparo o asignacion de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					Capacidad Axtel	
393	Elaborar Ingenieria Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					DC Axtel	
394	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					DC CYFO Axtel	
395	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17					DC Axtel	
396	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					DC/ CYFO Axtel	
397	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17					DC Axtel	
398	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17						
399	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17					Aprovisionamiento Axtel	
400	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17					DC Axtel	
401	Implementacion OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17					MIR/IVI Axtel	
402	Ventana de Derivación	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17					MIR/IVI Axtel	
403	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17					MIR/IVI Axtel	
404	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17					MIR/IVI Axtel	
405	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17					MIR/IVI Axtel	
406	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17					MIR/IVI Axtel	
407	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17					14/07	
408	INFONACOT Plaza de la República	6.2 days	Thu 06/07/17	Fri 14/07/17						
409	Realizar Site survey	1 day	Thu 06/07/17	Fri 07/07/17					Programacion de la demanda Axtel	
410	Disparo o asignacion de capacidad	4 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					Capacidad Axtel	
411	Elaborar Ingenieria Electronica	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					DC Axtel	
412	Elaborar Planos para Permisos	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					DC CYFO Axtel	
413	Generación RPOs y POs	1 day	Fri 07/07/17	Mon 10/07/17					DC Axtel	
414	Ingeniería de Planta Externa	2 hrs	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					DC/ CYFO Axtel	
415	Modelar y reservar electronica	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17					DC Axtel	
416	Adecuación de sitio	1 day	Tue 11/07/17	Tue 11/07/17						
417	Construcción circuito lógico	1 day	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17					Aprovisionamiento Axtel	
418	Obtener permisos Gubernamentales	2 hrs	Mon 10/07/17	Mon 10/07/17					DC Axtel	
419	Implementacion OSP y Electronica	1 day	Mon 10/07/17	Tue 11/07/17					MIR/IVI Axtel	
420	Ventana de Derivacion	1 day	Tue 11/07/17	Wed 12/07/17					MIR/IVI Axtel	
421	Ventana de Integración	1 day	Wed 12/07/17	Thu 13/07/17					MIR/IVI Axtel	
422	Protocolos y entrega a operaciones	2 hrs	Thu 13/07/17	Thu 13/07/17					MIR/IVI Axtel	
423	Pruebas ETE	1 day	Thu 13/07/17	Fri 14/07/17					MIR/IVI Axtel	
424	Probar y Entregar Servicio	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17					MIR/IVI Axtel	
425	Firma de Acta de aceptación	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17					14/07	
426	Seguimiento y Control	10.1 days	Fri 30/06/17	Fri 14/07/17						
427	Seguimiento y Control 1	1 hr	Fri 30/06/17	Fri 30/06/17					STPS / PM	
428	Seguimiento y Control 2	1 hr	Fri 07/07/17	Fri 07/07/17					STPS / PM	
429	Seguimiento y Control 3	1 hr	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17					STPS / PM	
430	Cierre	0.2 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17						
431	Entrega cliente	2 hrs	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17					STPS / PM	
432	Firma de aceptación del cliente	0 days	Fri 14/07/17	Fri 14/07/17					14/07	

● AudioCodes Session Border Controller (SBC) Products

Mediant 500 Session Border Controller



Benefits

- A highly integrated device for secured SIP Trunking and PSTN access, forming a single and managed point of demarcation for VoIP networks
- Compact, high performance VoIP connectivity device for small enterprises and branch offices
- Extensive interoperability and partnerships that extend across multiple vendor devices and protocol implementations
- Offers comprehensive security and reliability
- Delivers high service performance and voice quality
- Branch office survivability in the event of a WAN outage

Key Features

- Rich and powerful SIP normalization and routing mechanisms for seamless interoperability
- Support for E1/T1 digital TDM interface
- Supports remote workers and mobile SIP clients
- Perimeter defense against denial of service, fraud and eavesdropping
- VoIP quality monitoring and enforcement
- High Availability using two box redundancy

The **AudioCodes Mediant 500 Enterprise Session Border Controller (E-SBC)** is a compact, high performance VoIP connectivity solution for small enterprises and branch office locations. The Mediant 500 connects IP-PBXs and unified communications platforms to any SIP trunking service provider, scaling up to 250 concurrent SBC sessions. It offers superior performance in connecting any SIP to SIP environment, legacy TDM-based PBX systems to IP networks and IP-PBXs to the PSTN, supporting a single E1/T1 interface with 30 voice channels in a 1U platform. It also ensures secure and reliable communications for branch offices in distributed enterprise communications deployments.

Vast mediation capabilities and proven interoperability

The Mediant 500 includes comprehensive media security and SIP normalization capabilities. It offers full interoperability with an extensive list of IP-PBXs, unified communications solutions and SIP trunking provider networks.

Security

The Mediant 500 provides robust protection for the IP communications infrastructure, preventing Denial of Service, fraud and service theft and guarding against cyber-attacks and other service-impacting events.

Reliability

The Mediant 500 offers active/standby high availability and maintains high voice quality to deliver reliable enterprise VoIP communications. Advanced call routing mechanisms, network voice quality monitoring and branch survivability capabilities result in minimum communications downtime.

Applications

- SIP trunking
- Hosted PBX & UC as a Service
- IP contact centers
- Remote and mobile worker support
- SIP mediation between UC and IP-PBX systems

Mediant 500

SPECIFICATIONS

Capacities	
Max. Signaling/Media Sessions	250
Max. Registered Users	1,500
Max. SRTP-RTP Sessions	200
Telephony Interfaces	
Digital	Single E1/T1 interface
Clock Source	5 ppm High Precision
Digital PSTN Protocols	Supporting various ISDN PRI protocols such as EuroISDN, North American NI-2, Lucent™ 4/5ESS, Nortel™ DMS-100 and others. It also supports different variants of CAS protocols, including MFC R2, E&M immediate start, E&M delay dial / start and others.
Network Interfaces	
Ethernet	4 GE Interfaces configured in 1+1 redundancy or as individual ports
Security	
Access Control	DoS/DDoS line rate protection, bandwidth throttling, dynamic blacklisting
VoIP Firewall	RTP pinhole management, rogue RTP detection and prevention, SIP message policy, advanced RTP latching
Encryption/Authentication	TLS, SRTP, HTTPS, SSH, client/server SIP Digest authentication, RADIUS Digest
Privacy	Topology hiding, user privacy
Traffic Separation	VLAN/physical interface separation for multiple media, control and OAMP interfaces
Intrusion Detection System	Detection and prevention of VoIP attacks, theft of service and unauthorized access
Interoperability	
SIP B2BUA	Full SIP transparency, mature and broadly deployed SIP stack, stateful proxy mode
SIP interworking	3xx redirect, REFER, PRACK, session timer, early media, call hold, delayed offer
Registration and Authentication	User registration restriction control, registration and authentication on behalf of users, SIP authentication server for SBC users
Transport Mediation	SIP over UDP/TCP/TLS, IPv4 / IPv6, RTP / SRTP (SDES)
Message Manipulation	Ability to add/modify/delete SIP headers and message body using advanced regular expressions (regex)
URI and Number Manipulations	URI user and host name manipulations, ingress and egress digit manipulation
Vocoders	Coder normalization including coder enforcement and re-prioritization, extensive vocoder support: G.711, G.723.1, G.726, G.729, GSM-FR, AMR-NB, AMR-WB (G.722.2), SILK-NB/WB, Opus-NB/WB
Signal Conversion	DTMF/RFC 2833/SIP, T.38 fax, T.38 V3, V.34, packet-time conversion
NAT	Local and far-end NAT traversal for support of remote workers
Voice Quality and SLA	
Call Admission Control	Based on bandwidth, session establishment rate, number of connections/registrations
Packet marking	802.1p/Q VLAN tagging, DiffServ, TOS
Standalone Survivability	Maintains local calls in the event of WAN failure. Outbound calls can use PSTN fallback for external connectivity (including E911)
Impairment Mitigation	Packet Loss Concealment, Dynamic Programmable Jitter Buffer, Silence Suppression/Comfort Noise Generation, RTP redundancy, broken connection detection
Voice Enhancement	Transrating, RTCP-XR, Acoustic echo cancellation, replacing voice profile due to impairment detection, Fixed & dynamic voice gain control
Direct Media (No Media Anchoring)	Hair-pinning of local calls to avoid unnecessary media delays and bandwidth consumption
Voice Quality Monitoring	RTCP-XR, AudioCodes Session Experience Manager (SEM)
High Availability (Redundancy)	SBC high availability with two-box redundancy, active calls preserved
Quality of Experience	Access control and media quality enhancements based on QoE and bandwidth utilization
Test agent	Ability to remotely verify connectivity, voice quality and SIP message flow between SIP UAs
SIP Routing	
Routing Methods	Request URL, IP address, FQDN, ENUM, advanced LDAP, third-party routing control through REST API
Advanced Routing Criteria	QoE, bandwidth, SIP message (SIP request, coder type, etc.), Layer-3 parameters
Routing Features	Least-cost routing, call forking, load balancing, E911 gateway support, emergency call detection and prioritization
SIPRec	IETF standard SIP recording interface
Management	
OAM&P	Browser-based GUI, CLI, SNMP, INI Configuration file, REST API, EMS
Physical / Environmental	
Dimensions	43.7 (1U) x 310 x 210 mm (HxWxD)
Weight	4.4 lb (2.0kg)
Mounting	Desktop or 19" rack mount
Power	100-240V, 50-60 Hz, 0.8A
Environmental	Operational: 0 to 40°C (41 to 104°F); Storage: -25 to 70°C (-13 to 185°F) Relative Humidity: 10 to 90% non-condensing
Regulatory Compliance	
Safety and EMC	IEC60950-1, UL60950-1, FCC Part 15 Class A, EN55022 Class A, EN55024, EN300 386
Environmental Storage	ETS300019-2-1 class T1.2
Transportation	ETS300019-2-2 class T2.3
Operating	ETS300019-2-3

ABOUT AUDIOCODES

AudioCodes Ltd. (NasdaqGS: AUDC) designs, develops and sells advanced Voice-over-IP (VoIP) and converged VoIP and Data networking products and applications to Service Providers and Enterprises. AudioCodes is a VoIP technology market leader, focused on converged VoIP and data communications, and its products are deployed globally in Broadband, Mobile, Enterprise networks and Cable. The Company provides a range of innovative, cost-effective products including Media Gateways, Multi-Service Business Routers, Session Border Controllers (SBC), Residential Gateways, IP Phones, Media Servers, Value Added Applications and Professional Services. AudioCodes' underlying technology, VolPerfectHD™, relies on AudioCodes' leadership in DSP, voice coding and voice processing technologies. AudioCodes' High Definition (HD) VoIP technologies and products provide enhanced intelligibility and a better end user communication experience in Voice communications.

International Headquarters

1 Hayarden Street,
Airport City
Lod 7019900, Israel
Tel: +972-3-976-4000
Fax: +972-3-976-4040

AudioCodes Inc.

27 World's Fair Drive,
Somerset, NJ 08873
Tel: +1-732-469-0880
Fax: +1-732-469-2298

Contact us: www.audlocodes.com/contact
Website: www.audlocodes.com

©2017 AudioCodes Ltd. All rights reserved. AudioCodes, AC, HD VoIP, HD VoIP Sounds Better, IPmedia, Mediant, MediaPack, What's Inside Matters, OSN, SmartTAP, User Management Pack, VMAS, VolPerfect, VolPerfectHD, Your Gateway To VoIP, 3GX, VocaNom, AudioCodes One Voice and CloudBond are trademarks or registered trademarks of AudioCodes Limited. All other products or trademarks are property of their respective owners. Product specifications are subject to change without notice.

Ref. # LTRM-30034 06/17 V.7

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

DEPENDENCIA: SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Ciudad de México, 28 de junio del 2017

**MODELO DE ATENCION AL CLIENTE
(MESA DE SERVICIOS)**



Apartado Modelo de Atención

Introducción

El Modelo de Atención está basado en un enfoque muy especial que permite optimiza los flujos de atención de **AXTEL** para los requerimientos de sus clientes, permitiendo además un enfoque proactivo con el fin de localizar puntos de mejora antes de impactar sus servicios.

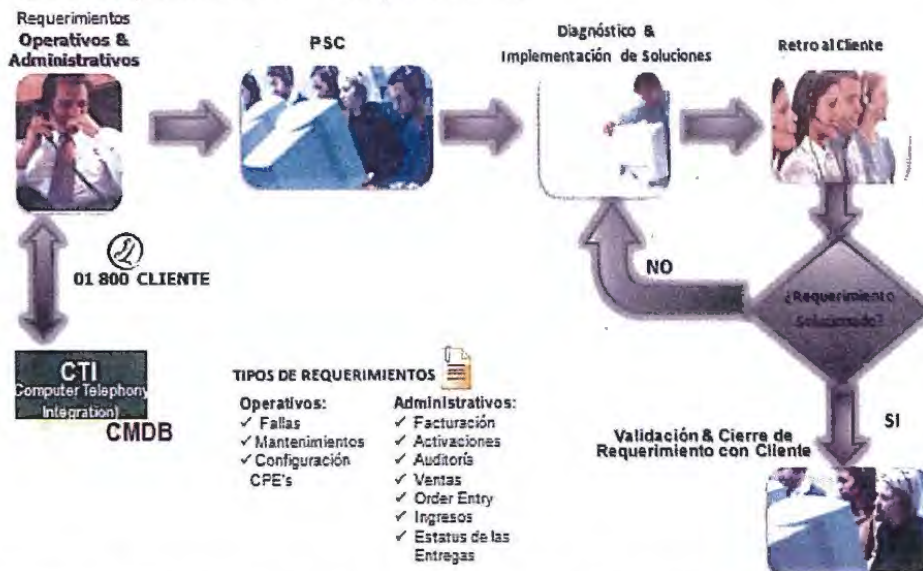
Está basado en el marco de referencia ITIL, con el cual cubrimos todos los aspectos relevantes de la relación cliente-proveedor, permitiendo además tener un control completo de todas las interacciones que se generan de dicha relación.

Flujos de atención.

Flujo Reactivo

Controla todas las interacciones generadas a petición del cliente, las cuales pueden ser de índole administrativos o técnico-operativos y son atendidas bajo un esquema 7x24x365. Todas se realizan en el mismo número 800 y generan un registro en nuestro sistema de gestión de ITIL, y son controladas por un área cuya responsabilidad primordial es la de gestionar todo requerimiento que se genere de parte del cliente, esta área se conoce como Professional Service Center. Área responsable del manejo de todas las interacciones generadas por detección o bien por demanda del cliente (Service Desk, Incident Management, Change Management). Con el fin de mantener los niveles de servicio contratados a **AXTEL**.

En el siguiente diagrama se muestran los caminos que siguen dentro de nuestra organización cualquier tipo de requerimiento solicitado por el cliente.



Cabe resaltar que este modelo está preparado para recibir cualquier tipo de requerimiento, basta con que nuestro cliente marque un número 01 800 8888-111.

Los Datos Requeridos para abrir un reporte son:

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

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

En caso de ser Administrativo:

Solo es necesario que nos proporcione una breve descripción OK.

En caso de ser un requerimiento Técnico-Operativo, solo es necesario nos indique:

- Tipo de Servicio
- Identificador del Circuito
- Localidad dónde se detecta el impacto.
- Una breve descripción del impacto de la falla.

Una vez levantado su reporte se le asignará un número de referencia, con él podrá dar seguimiento a su requerimiento y a partir de ese momento se inicia el proceso de diagnóstico y solución, usted recibirá respuesta de acuerdo a nuestros tiempos de respuesta, conforme a contrato.

La prioridad es asignada de acuerdo con un algoritmo automático estándar, dictado por las mejores prácticas de la industria. Dicha asignación de prioridad se basa en 2 aspectos importantes de la situación:

Impacto.

- A toda la empresa o dependencia.
- A una región
- A una localidad o componente de localidad.
- Criticidad.
- Alta
- Media
- Baja

De acuerdo con el status del servicio (caída total, intermitencias, degradación).

NOTA IMPORTANTE:

El tiempo que se muestra en la tabla, es el tiempo que inicia con su llamada. Cabe destacar que el proceso de escalación continúa de forma formal y cumpliendo en los tiempos detallados en la tabla anteriormente detallada.

Contacto para Escalamiento

AXTEL le proporciona una nueva matriz de escalación que le permitirá solicitar apoyo para la solución de sus requerimientos incluso antes de que se venzan los tiempos establecidos como compromiso de solución.



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

DEPENDENCIA: SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Flujo Proactivo

En paralelo con la operación de los servicios, el modelo incluye una organización completa cuya responsabilidad primordial es llevar a cabo una serie de actividades de tipo preventivo, con el objetivo de mantener los niveles de servicio contratados con **AXTEL**

Nuestros Clientes tienen a su servicio un grupo de Coordinadores Técnicos del Servicio (CTS) que están al pendiente de cada uno de los servicios que tienen en operación, sus actividades principales son:

Administración de los niveles de servicio

Análisis de Topologías / Propuestas de Mejora

Elaboración de reporte postmortem para fallas críticas.

Gestión global de servicios hacia toda la empresa.

Acciones preventivas mediante análisis de tendencias, desviaciones de cumplimiento y vulnerabilidades detectadas en la infraestructura.

Notificación de cambios con afectación de servicios.

Administración de las memorias técnicas de su red o servicio.

Las funciones del CTS se relacionan con las secciones de Problem Management y Service Level Management. Este grupo es el gestor global de todo el servicio de nuestros clientes y se encuentra en contacto constante con ellos para detectar de manera proactiva cualquier indicio de desviación a su servicio.

El Cliente contará con el apoyo constante de un Ingeniero Especialista Coordinador Técnico de Servicio, el cual será asignado una vez adjudicado el proyecto.

Ventajas del modelo de atención.

Este modelo presenta ventajas que se reflejan en 4 rubros:

Comunicación:

Notificación de Eventos Detectados mediante “alarm management”.

Actualización de status de los eventos en proceso de solución (periodicidad bajo acuerdo).

Notificación de solución de requerimientos y fallas.

Reporte postmortem para cada evento crítico.

Reporte ejecutivo quincenal del desempeño del servicio (Headline News).

Entrega de reporte de cumplimiento de niveles de servicio.

Acciones De Corrección:

Nuevo proceso de escalación para asegurar soluciones en tiempo.

Herramientas de correlación para diagnósticos más efectivos.

Estructura procesal basada en ITIL para una intervención de proveedores internos y externos más eficiente.

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Control de soluciones técnico-operativas y administrativas en un solo grupo.
Incluye el envío de personal a sitio una vez que en el diagnóstico se define la necesidad de este recurso.

Acciones de Prevención:

Ejecución de proceso de certificación de servicios.
Análisis de parámetros de desempeño para prevenir afectación en el servicio.
Programación y ejecución de mantenimientos preventivos en infraestructura del servicio.
Planeación de capacidad para evitar degradaciones por limitaciones de infraestructura.
Control preventivo desde las fases de diseño de nuevas soluciones e implementación de nuevos servicios.
Análisis de tendencias en desempeño.
Revisión de topologías existentes para detección de puntos únicos de falla.

Atención:

Atención a requerimientos en un 800 personalizado.
Recepción de requerimientos tanto administrativos como técnicos en un solo grupo que permite controlar y medir ya no solamente los de tipo técnico (fallas), sino también los de tipo administrativo.
Personalización de la atención mediante el uso de herramientas de última generación y personal altamente calificado operando bajo el marco de referencia ITIL.
Convenios de servicio con proveedores internos y externos que garanticen las expectativas del cliente.
Administración de los niveles de servicio.



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

AXTEL ha estandarizado una herramienta como su sistema de seguimiento a incidentes que es empleado por el PSC-NOC.

Los Incidentes de seguridad deben ser creados en la herramienta, con las siguientes pautas generales:

Los Incidentes en el sistema son creados, actualizados, cerrados y administrador por el PSC-NOC.

El PSC-NOC creará un incidente en el sistema al recibir una llamada de solicitud del cliente o detectar una alarma en los sistemas de monitoreo,

El PSC-NOC notificará a través de email y/o llamada telefónica la apertura y seguimiento de un incidente.

El PSC-NOC creará un correspondiente ticket en el sistema y notificará al cliente del incidente activo.

CLASIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS INCIDENTES

En relación a la clasificación y asignación de la prioridad del incidente esta es asignada de manera automática por medio de la herramienta, mediante un algoritmo cruzando el impacto y la urgencia, definida dentro de los niveles acordados del servicio

		Urgencia			
		Critico(Critical)	Mayor(High)	Medio(Average)	Bajo(Low)
Impacto	SECRETARIA	7	6	5	4
	Localidad	6	5	4	3
	Circuit ID	5	4	3	2
	Usuario	4	3	2	1

Resultado	Prioridad
6,7	P1 Critico (Critical)
5,4	P2 Mayor (High)
2,3	P3 Medio (Average)
1	P4 Bajo (Low)



Los tiempos de solución de acuerdo al resultado son los siguientes:

Prioridad	Tiempo de solución
P1 Crítico	4 horas
P2 Mayor	6 horas
P3 Medio	8 horas
P4 Bajo	Abierto

Para el caso en el que se requiera realizar el cambio de alguna refacción el tiempo de solución se empezará a contar una vez que se haya diagnosticado la necesidad del cambio.

ESTATUS DE LOS INCIDENTES

El sistema está configurado como se describe en la siguiente sección y con los códigos de estatus para los incidentes que son definidos de la siguiente forma:

Estado	Descripción	Notificaciones
Open	Estado que se presenta cuando el incidente es creado y este es asignado al personal del PSC-NOC para su seguimiento, el cual permanece en ese estado hasta que es tomado para su diagnóstico.	Cliente / PSC-NOC
Reject	Estado que se utiliza cuando al ser asignado un incidente, el grupo o persona que lo recibe no lo acepta para continuar con la atención debido a que faltó alguna información adicional durante su apertura.	N/A
Diagnosticando	En este estado la persona asignada tiene conocimiento del incidente y está trabajando en proveer una solución.	N/A
Implementación	Estado que se utiliza en el momento que se implementa la solución del evento presentado	N/A
Esperando Proveedor*	Estado que se utiliza cuando el personal de está esperando alguna respuesta de parte del proveedor para llevar a cabo la solución o de que el mismo proveedor la efectuó.	N/A
Reemplazo en tránsito	En este estado se está en espera de recibir alguna refacción o reemplazo de equipo y no se puede realizar ninguna acción hasta que no sea recibida.	N/A
Despachado a Campo*	Estado que se utiliza cuando se tiene que enviar un ingeniero para que acuda personalmente a sitio y se está en espera de que el personal llegue para continuar con la atención de la falla.	N/A
Esperando Cliente	En este estado el personal de AXTEL está esperando alguna respuesta de parte del cliente para continuar con el seguimiento.	N/A
Observación	Estado que se utiliza cuando se requiere tener en monitoreo después de haber sido resuelto, para verificar la efectividad de la solución.	N/A
Resolved	Estado que se utiliza cuando se ha resuelto el incidente y está listo para ser cerrado	N/A
En validación	Estado que se emplea cuando el cliente valida que la solución haya sido la adecuada.	N/A
Cerrado	Estado utilizado cuando se concluye un evento que ha sido resuelto de manera satisfactoria para SECRETARIA DEL	Cliente / PSC-NOC

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

""CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)""

Estado	Descripción	Notificaciones
	TRABAJO Y PREVISION SOCIAL.	

* Una vez que se ha definido que se requiere presencia en campo ya sea de personal de **AXTEL** de un proveedor, este cuenta con un tiempo de arribo a sitio de 2 horas, en las ciudades en las que **AXTEL** tiene presencia (39 ciudades), en las que no se encuentren dentro de estas se les deberá adicionar el tiempo de traslado.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

Se debe generar un número de reporte para cualquier incidente relacionado con los servicios administrados del cliente dentro del alcance.

Se debe registrar, priorizar, evaluar el impacto al negocio, clasificar, actualizar el estatus, escalar, solucionar y cerrar de manera formal de todos los incidentes.

El Cliente debe ser informado del estatus de los incidentes y alertado en caso de que sus niveles de servicio no puedan cumplirse.

Todo el personal involucrado en la administración de incidentes debe tener acceso a la información relevante, tal como: errores conocidos, resolución de problemas y base de datos de configuraciones.

Cuando para solucionar un incidente se deba realizar un cambio, éste se debe aplicar a través del Proceso de Administración de Cambios.

Un incidente debe ser convertido en un problema cuando se requiera conocer y solucionar su causa raíz o cuando reincide por tercera vez en menos de 1 mes.

La solución de un incidente debe ser registrada en la base de datos del conocimiento cuando esta no ha sido documentada al solucionar un incidente previo.

Un incidente debe ser escalado cuando se requiere apoyo de un ingeniero de más alto nivel para resolverlo, antes de que los niveles de servicio se vean comprometidos, o bien, cuando se requiere apoyo de un responsable de mayor autoridad para facilitar recursos.



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

DESARROLLO DEL MÉTODO

RESPONSABLE	No. ACTIVIDAD	ACTIVIDAD
PSC-NOC	1a	Detecta incidente en herramientas de monitoreo.
PSC-NOC	2	Registra y clasifica incidente en sistema
PSC-NOC	3	Analiza el incidente
PSC-NOC	4	Notifica al personal dentro de la lista autorizada
CLIENTE	5	Recibe notificación del incidente
CLIENTE	5.1	¿Existe afectación o impacto al servicio? Sí. Ir a actividad 11.1 No. Ir a Actividad 23
CLIENTE	1b	Contacta al PSC-NOC para reportar un incidente, por cualquiera de los siguientes medios: Vía telefónica: TEL: 01800-8888-111 Por email: mesaayuda.estrategica@axtel.com.mx Portal Web
PSC-NOC	6	Recibe reporte y valida información del cliente
PSC-NOC	6.1	¿El contacto está dentro de la lista de personal autorizado? Sí. Ir a Actividad 7 No. Ir a Actividad 10
PSC-NOC	7	Contacta a personal dentro de la lista autorizada
PSC-NOC	8	Informa acerca del incidente
CLIENTE	9	Recibe notificación del incidente
CLIENTE	9.1	¿El contacto autorizado aprueba el seguimiento? Sí.- Ir a Actividad
PSC-NOC	10	Registra y clasifica incidente, proporciona al cliente el número de incidente
PSC-NOC	11	Analiza el incidente
PSC-NOC	11.1	¿Existe solución en la base de datos del conocimiento? Sí.- Ir a actividad 13.1 No.- Ir a Actividad 12

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

PSC-NOC	12	Diagnostica incidente
PSC-NOC	13	Establece una o varias soluciones
PSC-NOC	13.1	¿Se requiere intervención de un tercero (soporte técnico o proveedor)? Si.- Ir a actividad 14 No.- Ir a Actividad 20
PROVEEDOR	14	Realiza análisis y diagnostica
PROVEEDOR	14.1	¿La solución es realizada por Soporte técnico o proveedor? Si.- Ir a actividad 14.2 No.- Ir a Actividad 15
PROVEEDOR	14.2	¿Requiere cambio? Si.- Ir al proceso de administración de cambios. No.- Ir a actividad 16
PROVEEDOR	17	Notificar acciones realizadas
PSC-NOC	18	Valida Solución
PSC-NOC	18.1	¿Se solucionó el incidente? Si.- Ir a Actividad 22 No.- Ir a Actividad 19
PSC-NOC	19	Escala incidente al siguiente nivel
PSC-NOC	19.1	¿Se requiere soporte de un proveedor? Si.- regresar a actividad 14 No.- Regresar a actividad 12
PSC-NOC	20	¿Se requiere cambio? Si.- Ir al proceso de Administración de Cambios No.- Ir a Actividad 21
PSC-NOC	21	Lleva a cabo la solución para resolver el incidente
PSC-NOC	21.1	¿Se solucionó el incidente? Si.- Ir a Actividad 22 No.- Regresar a Actividad 19
PSC-NOC	22	Establece comunicación con el cliente para validar la solución del incidente.
CLIENTE	23	Valida el cierre del incidente

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

PSC-NOC	23.1	¿ Es candidato a convertirse en un problema? Si.- Ir al proceso de administración de problemas. No.- ir a Actividad 23.2
PSC-NOC	24	Registra solución en la base de datos del conocimiento.
PSC-NOC	25	Cierra el incidente
TERMINA PROCESO		

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS

AXTEL ha estandarizado una herramienta como su sistema de seguimiento a tickets que es empleado por el NOC.

Estado	Descripción	Notificaciones
Abierto	Estado cuando la solicitud de cambio es creada y puede o no ser asignado al personal del NOC para su seguimiento.	Cliente / NOC
Asignada	Estado en el cual se asigna al personal del NOC un cambio al momento de la apertura de la solicitud de cambio	N/A
En Reasignación	Estado cuando al ser asignada una solicitud de cambio, el grupo o persona que lo recibe no lo acepta para continuar con la atención debido a que no se asignó de manera correcta.	N/A
Planeación	Estado en el que se genera un plan de actividades, plan de rollback y protocolo de pruebas para la realización del cambio	N/A
En Aprobación	Estado que es empleado cuando el cambio se encuentra en proceso de ser aprobado por el cliente	N/A
Aprobada	Estado donde el cliente aprueba el cambio	N/A
No Aprobada	Estado donde el cliente no aprueba el cambio	N/A
En Pruebas	Estado que se utiliza cuando se encuentra en protocolo de pruebas en caso de ser necesario	N/A
En Autorización (Para Implementar)	Estado que se utiliza cuando se requiere una autorización interna para ejecutar un cambio.	N/A
Autorizada para Implementar	Estado que es empleado cuando ya se llevó a cabo la autorización interna para implementar el cambio.	N/A
No Autorizada	Estado que se utiliza cuando no se llevó a cabo la autorización interna para implementar el cambio.	N/A
En Implementación	Estado que se utiliza durante la implementación o ejecución de un cambio	N/A
Implementada	Estado que se utiliza cuando el personal de AXTEL ha finalizado la implementación de un cambio	N/A
En Revisión Post Implementación	Estado que se utiliza cuando el personal de AXTEL realiza la validación posterior a la implementación de un cambio	N/A
Cerrado	Es el estado cuando la solicitud de cambio ha sido resuelta de	Cliente / NOC

	manera satisfactoria para LA SECRETARIA Y EL SECTOR COORDINADO y ya queda cerrada definitivamente.	
--	--	--

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Elemento de Configuración: (CI por sus siglas en inglés): Se considera un elemento de configuración todo aquel componente sobre el cual se tenga un compromiso con el cliente de administrar sus Servicios. Este debe incluir los parámetros necesarios para la Administración y/o monitoreo del mismo.

Cambios Estándar: Tipo de cambios que se encuentran pre autorizados, los cuales no presentan un riesgo mayor y tienen un impacto bajo en la operación. Algunos ejemplos de este tipo de cambios son:

Cambios de reglas donde implique puertos o aplicaciones no tan conocidos

Cambios Normales: Es un tipo de cambios que requieren ser evaluados y autorizados por el Comité de Cambios antes de implementarlos, por lo general son reconfiguraciones, cambios de infraestructura o derivados de una falla, por lo que se requiere realizar un plan de actividades, un procedimiento de rollback y por lo general, se llevan a cabo bajo ventanas de mantenimiento por el grado de afectación a la operación. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Actualización de versión
- Cambio de direccionamiento
- Cambio de equipos, etc.

Cambios de Emergencia: Es un tipo de cambios que se requieren aplicar de manera inmediata, ya que se tiene un impacto a la operación. Por ejemplo un cambio que se necesite aplicar derivado de una falla.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

Los cambios a los servicios e infraestructura deben estar clasificados de acuerdo a la subcategoría que les corresponda

Todas las solicitudes de cambio deben ser registradas y clasificadas

Se debe evaluar el riesgo, impacto y beneficio al negocio de todas las solicitudes de cambio

El proceso de administración de cambios debe incluir la manera en la cual el cambio es revertido o remediado si no es exitoso

Los cambios deben ser aprobados, verificados y se deben implementar de una manera controlada

Se debe revisar el éxito de los cambios y cualquier acción tomada después de su implementación

Los cambios estándares, son cambios preautorizados por el cliente, sin embargo cuando se realice este tipo de cambio, se debe levantar una solicitud de cambio para su seguimiento y control.

En caso que durante la ejecución de una actividad del cambio estándar se genere una falla a causa de éste, el NOC debe levantar un incidente en el módulo de administración de incidentes para el seguimiento de dicha falla y relacionarla con la actividad de cambio estándar

En caso de ser necesario requerir autorización para ejecutar las actividades correspondientes al cambio emergente, se puede solicitar vía telefónica o correo electrónico. Una vez que se haya terminado de atender el cambio emergente el NOC debe levantar la solicitud de cambio correspondiente.

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

El Plan de Trabajo de administración de cambios debe ser usado como base para el calendario de cambios y liberaciones

El Plan de Trabajo de administración del cambio que contiene los detalles de todas las autorizaciones de implementación de cambios y su fecha propuesta de implementación debe ser mantenido y comunicado a las partes relevantes

Se debe analizar regularmente los registros para detectar incrementos en los niveles de cambios, tipos de cambios recurrentes frecuentemente, tendencias emergentes y otra información relevante

Se deben mantener registros de los resultados y conclusiones del análisis efectuado

Se deben identificar acciones de mejora de los registros de cambios

DIAGRAMA DE FLUJO



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

DESARROLLO DEL MÉTODO

RESPONSABLE	No. ACTIVIDAD	ACTIVIDAD
Cliente	1	Contacta al NOC para solicitar un cambio en algunos de los dispositivos administrados por cualquiera de los siguientes medios: Vía telefónica: TEL: 01 800 8888-606 Por email: mesaayuda.estrategica@axtel.com.mx Portal Web
NOC	2	Verifica la información del Cliente para poder abrir la solicitud de cambio. Solicitándole la siguiente información al Cliente: Nombre Compañía Nombre Completo Número telefónico e-mail
NOC	3	¿El contacto se encuentra dentro de la lista del personal autorizado por su compañía? Si: Continúa actividad 8 No: Continúa actividad 4
NOC	4	Contacta a personal dentro la lista autorizada
NOC	5	Informa acerca del requerimiento y solicita autorización para continuar
Cliente	6	Recibe notificación sobre la solicitud de cambio realizada
Cliente	7	¿Autoriza solicitud de cambio? Si: Continúa actividad 8 No: Termina Proceso
NOC	8	Registra solicitud de Cambios (Entradas: Proceso de Administración de Incidentes y Proceso Administración de Problemas)
NOC	9	Proporciona al cliente su número de solicitud de cambio
NOC	10	Analiza solicitud de cambio
NOC	11	¿Tipo de Cambio? Estándar o Emergencia: Continúa actividad 21 Normal: Continúa actividad 12
NOC	12	¿Autoriza solicitud de cambio? Si: Continúa actividad 14 No: Continúa actividad 13
NOC	13	Notifica al Cliente Termina Proceso
NOC	14	Planea y define actividades para realizar el cambio.
NOC	15	Desarrolla plan de trabajo para realizar el cambio y envía al cliente.
Cliente	16	Recibe y revisa Plan de Trabajo
Cliente	17	¿Aprueba Plan de Trabajo? No: Continúa actividad 18 Si: Continúa actividad 20
Cliente	18	Notifica al NOC que el Plan de Trabajo no es aceptado

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

NOC	19	Recibe notificación y regresa a la actividad 15
NOC	20	Notifica aceptación del Plan de Trabajo
NOC	21	Implementa el cambio
NOC	22	¿El cambio fue exitoso? Si: Continúa actividad 23 No: Continúa actividad 24
NOC	23	Notifica al Cliente los resultados del cambio Continúa actividad 27
NOC	24	Valida ejecución del Cambio
NOC	25	¿El cambio fue exitoso? Si: Regresa actividad 23 No: Continúa actividad 26
NOC	26	Aplica rollback Continúa actividad 27
Cliente	27	Valida el cambio
NOC	28	¿Se llevó a cabo cambio en configuración? Si: Continua actividad 29 No: Continúa actividad 31
NOC	29	Notifica al CTS
CTS	30	Recibe Información del Cambio Ir Proceso Administración de Configuración
NOC	31	Cierra la solicitud de cambio
FIN DEL PROCESO		

En Resumen

A partir del día de hoy, usted podrá realizar cualquier requerimiento a **AXTEL** a través de un grupo concentrador con solo marcar el número **01800-8888-111**, pudiendo con esto recibir actualizaciones periódicas del status que guarda su requerimiento, así como un reporte de nuestro desempeño a este respecto.

Por otro lado contará con el apoyo constante de su Coordinador Técnico de Servicio, cuya responsabilidad primordial llevar a cabo una serie de actividades de tipo preventivo relacionadas a los servicios cada uno de los servicios que tiene en operación con **AXTEL**.

Adicional a esto, **AXTEL** le proporciona una nueva matriz de escalación que le permitirá solicitar apoyo para la solución de sus requerimientos incluso antes de que se venzan los tiempos establecidos como compromiso de solución.

Este nuevo modelo que le presentamos y tenemos a su disposición, le brinda ventajas que se reflejan en 4 rubros:

- Comunicación
- Acciones De Corrección
- Acciones de Prevención
- Atención

Sin más por el momento y con la confianza de que este Modelo de Atención nos permitirá brindarle un servicio por arriba del que le veníamos proporcionando, quedamos a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.



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

DEPENDENCIA: SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Los procesos de ITIL que se abarcan con el presente modelo son los siguientes:

Admón. De Incidentes
-Recepción de incidentes.
-Notificación de apertura incidente.
-Administración del incidente.
-Notificación periódica de Status.
-Validación de incidente Resuelto.

Admón. Config.
-Levantamiento de base instalada (Hw).
-levantamiento Software.
-Carga de instancias de servicio en CMDB.
-Reporte mensuales de actualización.
-Atención a requerimientos de inventario.

Admón. De Problemas
-Detección de Problema.
-Apertura de Problema en sistema.
-Análisis de causa raíz.
-Reporte Postmortem.
-Detección de vulnerabilidades en infra.
-Supervisión del servicio durante el periodo de prueba.
-Validación de eliminación de vulnerabilidad.

Admón. Cambios
-Recepción de cambios requeridos en sistemas y red.
-Calendarización de ventanas de mtto.
-Notificación a usuarios.
-Validación de procedimientos de ejecución en ventana.
-Reportes de resultados de ventana.
-Actualización de configuración en CMDB.
-Generación de memoria técnica actualizada.



Procedimiento de Escalación y Atención de reportes

AXTEL cuenta con toda la infraestructura necesaria para prestar el servicio y soporte de las necesidades de SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL.

Los procedimientos con los que cuenta AXTEL para atender los reportes que levantan sus Clientes están enfocados a dar una pronta solución a las contingencias que se presenten en los servicios proporcionados, garantizando así, que la atención a reportes, de cualquiera de los servicios ofertados, será inmediata. El procedimiento para atender un reporte y ayudar a los usuarios en caso de fallas se detalla a continuación:

1. SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL se debe comunicar al Centro de Asistencia Técnica Especializada (ATE), al teléfono de servicio: 01-800-300 1111 para reportar cualquier falla con relación a los servicios o productos contratados. El horario de atención es 7x24x365 días. También se puede reportar a través de los siguientes medios:
 Correo Electrónico: ate.aym@axtel.com.mx
 Internet: <http://avanmon.Axtel.com.mx/login.asp>
2. Al ser atendido por un ejecutivo de servicio, deberán proporcionar la siguiente información:
 - *CUSTOMER ID
 - *ORDEN DE METASOLV / CIRCUIT ID
 - No. TELEFONICO
 - SITIO O LUGAR
 - TIPO DE FALLA
 - RESPONSABLE DEL REPORTE
 - TELEFONO DEL RESPONSABLE
 - HORARIO DE ATENCION DEL RESPONSABLE

* Son datos indispensables que serán proporcionados a SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL una vez que se entregue el servicio para cada una de sus localidades. El Customer ID es el identificador único del cliente.

La Orden de Metasolv o el Circuit ID son los identificadores principales del servicio

3. El ejecutivo del ATE generará el reporte de seguimiento a partir de esta información, a través del sistema Clarify (1), emitiendo un número de reporte de falla que se proporcionará a SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIALy asignando un grado de prioridad dependiendo del impacto que la falla provoque sobre el servicio contratado.

Tipo de problema	Situación	Afectación	Acciones
Prioridad 1	Servicio del cliente totalmente fuera de servicio.	Servicio del cliente afectado al 100%.	Se recibe llamada del cliente y/o se detecta alarma en sistema de monitoreo. Se abre reporte de falla y se contacta al cliente en sitio para confirmar falla y realizar pruebas. El Problema debe ser reparado dentro del periodo determinado. Este período comienza a partir de la hora de apertura del Reporte de Falla. Seguir



			los lineamientos a los procesos de escalación de acuerdo a las políticas de AXTEL
Prioridad 2	Servicio del cliente parcialmente fuera de servicio. No es crítico para su negocio	Servicio del cliente intermitente. No es crítico.	Se recibe llamada del cliente. Se abre reporte de falla cliente y/o se detecta alarma en sistema de monitoreo y se contacta al cliente en sitio para confirmar falla y realizar pruebas. El problema debe ser reparado dentro del período determinado. Este período comienza a partir de la hora de apertura del Reporte de Falla. Seguir los lineamientos a los procesos de escalación de acuerdo a las políticas de AXTEL
Prioridad 3	Servicio del cliente operando parcialmente degradado (ruido en el medio, lentitud en el servicio)	Servicio del cliente parcialmente degradado (ruido en el medio, lentitud en el servicio)	Se recibe llamada del cliente y/o se detecta alarma en sistema de monitoreo. Se abre reporte de falla y se contacta al cliente en sitio para confirmar falla y realizar pruebas. El problema debe ser reparado dentro del período determinado Este período comienza a partir de la hora de apertura del Reporte de Falla. Seguir los lineamientos a los procesos de escalación de acuerdo a las políticas de AXTEL
Prioridad 4	Servicio del cliente operando. Investigación de una falla o mantener bajo monitoreo los circuitos o circuito del cliente por un periodo de tiempo determinado.	Investigación de una falla o mantener bajo monitoreo los circuitos o circuito del cliente por un periodo de tiempo determinado.	Se recibe llamada del cliente solicitando Apoyo a pruebas y/o Monitoreo. Se abre reporte de Apoyo a Pruebas y/o Monitoreo. El período de tiempo en el cual se realizarán las pruebas y/o se mantendrá el monitoreo, será especificado por el cliente.

4. El ATE inicia el diagnóstico en línea apoyado por SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL en sitio y determina la posible solución y/o involucra al área especializada para que apoye con el seguimiento y/o solución de la falla.

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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

5. El ATE da seguimiento al problema reportado y podrá informar a SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL sobre el estado del mismo en cualquier momento que así lo considere el cliente llamando al número 800 de atención.
6. Una vez que se cumple el nivel de servicio comprometido, el ATE verifica si el problema fue resuelto.
7. En caso afirmativo, el ATE se comunica con SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL para confirmar que su servicio se restableció.
8. Si el problema no está resuelto, el ATE escala el reporte de acuerdo con el Diagrama de Escalamiento (mostrado más adelante), y se sigue el proceso a partir del paso 4.
9. Si el problema fue resuelto parcialmente, el ATE cerrará el reporte y abrirá uno nuevo de menor prioridad para seguir el procedimiento desde el paso 3.
10. Cuando SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL confirme la solución del problema, el ATE cierra el reporte de falla informando las causas del problema, así como la descripción de la solución.

El personal técnico y operativo de AXTEL cuenta con el conocimiento y experiencia suficientes para soportar las necesidades de comunicación de la convocante utilizando la infraestructura de telecomunicaciones de Axtel/Avantel. Dicho personal cuenta con la capacidad necesaria para hacer funcionar adecuadamente los diferentes componentes de la red, optimizar el comportamiento de los enlaces, evaluar y ajustar los diferentes parámetros que puedan afectar cada circuito.

NIVEL	Prioridad 1
Ingeniero del ATE	inmediato
Gerente	2 horas
Gerente de Soporte Técnico	4 horas
Director Operativo	8 horas
Información a Clientes	1 hora

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

DEPENDENCIA: SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017

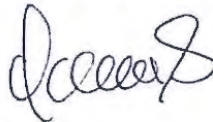
“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Personal de escalamiento para atención de reportes:



Si SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL desea saber el estado de algún problema foliado, podrá que llamar al ATE, al teléfono de servicio: 01-800-300 1111 en donde se le informará del avance en la solución del mismo.

PROTESTO LO NECESARIO



LUIS ALBERTO DE LA GARZA AGUIRRE
REPRESENTANTE LEGAL



ANEXO II

PROPUESTA ECONÓMICA

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE DOS PÁGINAS, LAS CUALES UNA VEZ RUBRICADAS POR LAS PARTES, FORMARAN PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO No. I-SD-2017-090

Vo.Bo. DEL ÁREA REQUIRENTE



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

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
 NO. LA-014000999-E45-2017

“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

1.1.15 PROPUESTA ECONÓMICA

Ciudad de México, 28 de junio del 2017

Yo, **Luis Alberto de la Garza Aguirre**, como representante legal de la empresa **AXTEL S.A.B DE C.V.**, manifiesto bajo protesta de decir verdad lo siguiente:

Propuesta Económica

AXTEL, S.A.B DE C.V.
 Propuesta Individual () Propuesta Conjunta (...)

PARTIDA 2

Número de folio de registro ante IFT	Descripción de Servicios	Unidad de Medida	Precio Unitario sin impuestos	Precio Unitario con IEPS	IVA	Precio Unitario	Descuento	Precio Unitario Final *
PARTIDA 2. TRONCALES DIGITALES Y 01 800 NACIONAL								
102190	Servicio Medido (local)	Llamada	\$1.80	\$1.85	\$0.30	\$2.15	91.63%	\$0.18
102190	Larga distancia internacional Estados Unidos de Norteamérica.	Minuto	\$1.80	\$1.85	\$0.30	\$2.15	72.57%	\$0.59
102190	Larga distancia internacional Canadá	Minuto	\$1.80	\$1.85	\$0.30	\$2.15	72.57%	\$0.59
102190	Larga distancia internacional Centro América	Minuto	\$3.10	\$3.19	\$0.51	\$3.70	79.48%	\$0.76
102190	Larga distancia internacional Sudamérica	Minuto	\$3.10	\$3.19	\$0.51	\$3.70	52.40%	\$1.76
102190	Larga distancia internacional El Caribe	Minuto	\$20.00	\$20.60	\$3.30	\$23.90	2.91%	\$23.20
102190	Larga distancia internacional Europa	Minuto	\$3.90	\$4.02	\$0.64	\$4.66	68.67%	\$1.46
102190	Larga distancia internacional resto del mundo	Minuto	\$4.00	\$4.12	\$0.66	\$4.78	62.55%	\$1.79
102190	Llamada a celular local y nacional	Minuto	\$2.58	\$2.66	\$0.43	\$3.08	86.70%	\$0.41
102190	01 800 para las llamadas dentro de territorio nacional	Minuto	\$0.70	\$0.72	\$0.12	\$0.84	77.28%	\$0.19
Total Sin IVA			NA	NA	NA	NA	NA	NA

* Precio Unitario Final Incluye impuestos (IEPS e IVA)

PARTIDA 3

Número de folio de registro ante IFT	Descripción de Servicios	Unidad de Medida	Precio Unitario sin impuestos	Precio Unitario con IEPS	IVA	Precio Unitario	Descuento	Precio Unitario Final *
PARTIDA 3. 01 800 INTERNACIONAL								
102190	01 877 Internacional (USA y Canadá)	Minuto	1.5	\$1.55	\$0.25	\$1.79	45%	\$0.99
Total Sin IVA			NA	NA	NA	NA	NA	NA

* Precio Unitario Final Incluye impuestos (IEPS e IVA)



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

DEPENDENCIA: SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (MIXTA)
NO. LA-014000999-E45-2017


“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET), LA COMISIÓN NACIONAL DE SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI), EL COMITÉ NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL SALARIO (CONAMPROS), Y EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)”

Condiciones de la Propuesta Económica:

1.- Los precios serán fijos durante la vigencia del contrato que, de resultar ganador y me sea asignado.

2.- Tarifas en pesos Moneda Nacional

PROTESTO LO NECESARIO



**LUIS ALBERTO DE LA GARZA AGUIRRE
REPRESENTANTE LEGAL**

