

PROVÍCTIMA-C-14-2013

"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, IUSACELL, S.A. DE C.V., A LA QUE EN LO SUCESIVO Y PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO, SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR", REPRESENTADA POR LA C. NORMA PATRICIA VICENCIO VORRATH Y POR LA C. CONSTANZA ALANIS URIBE, EN SU CARÁCTER DE APODERADAS LEGALES Y, POR LA OTRA, LA PROCURADURÍA SOCIAL DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE DELITOS, A LA QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "PROVÍCTIMA", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, EL MTRO. ARMANDO CASTRO CASTRO, CON LA ASISTENCIA DEL DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, EL C. ARMANDO FRANCO LIRA, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

### DECLARACIONES

1. "EL PROVEEDOR" declara que:

- 1.1 Es una sociedad mexicana que opera de acuerdo a las leyes vigentes del país y acredita su existencia legal mediante escritura pública número 53,607 de fecha 16 de junio de 1989, otorgada ante la fe del Notario Público número 89 del Distrito Federal, el Licenciado Gerardo Correa Etchegaray, en el que hizo constar la constitución de "IUSACEL", Sociedad Anónima de Capital Variable; y que bajo múltiples modificaciones a sus estatutos sociales, consta la denominación actual de la sociedad IUSACELL, Sociedad Anónima de Capital Variable y su objeto social, bajo escritura pública número 41,623, de fecha 1° de agosto de 2012, otorgada ante la fe del Notario Público número 212 del Distrito Federal, el Licenciado Francisco I. Hugues Vélez.
- 1.2 Su objeto social es la compra, venta, importación, exportación, distribución, instalación, arrendamiento, y en general realizar toda clase de negociaciones y contrataciones relacionadas con aparatos y accesorios, partes, piezas y componentes de equipos de telecomunicaciones, incluyendo telefonía celular; promover y contratar por cuenta de terceros la prestación al público de servicios de telecomunicaciones, incluyendo telefonía celular tanto a nivel nacional como internacional, entre otros.
- 1.3 Sus apoderadas legales, quienes se identifican respectivamente con credencial de elector con número de folio [REDACTED] y pasaporte con número [REDACTED], tienen las facultades para firmar este contrato, lo que acreditan con escritura pública número 41,543, de fecha 27 de julio de 2012, pasada ante la fe del Notario Público número 212 del Distrito Federal, el Licenciado Francisco I. Hugues Vélez, y quienes bajo protesta de decir verdad, manifiestan que a la fecha de la firma del presente convenio modificatorio, no les han sido modificadas, ni revocadas.





PROVÍCTIMA-C-14-2013

"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"

- 1.4 Su Registro Federal de Contribuyentes es IUS890616RH6.
  - 1.5 Tiene capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones y recursos técnicos, humanos y económicos para obligarse a la ejecución del servicio objeto de este contrato.
  - 1.6 Reconoce y acepta la personalidad con que interviene el representante de "PROVÍCTIMA".
  - 1.7 Conoce el contenido y alcance de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, así como las disposiciones legales y administrativas aplicables al presente contrato y demás documentación que la integra.
  - 1.8 Bajo protesta de decir verdad, no se encuentra bajo los supuestos de los artículos 50 y 60, antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, vinculados con lo previsto en el artículo 8, fracción XX de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
  - 1.9 En acatamiento al artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, a la Regla 1.2.1.15 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2012 y al Oficio Circular número UNAOPSP/309/0743/2008, emitido por la Secretaría de la Función Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 19 de septiembre de 2008, presentó documento actualizado expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), de fecha 23 de septiembre de 2013, con el número de folio 13NA2818013, mediante el cual, se emite opinión en el sentido de que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales
  - 1.10 Para los efectos del presente contrato, señala como domicilio el ubicado en Montes Urales número 460, Colonia Lomas de Chapultepec, I Sección, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11000, en México, Distrito Federal.
2. "PROVÍCTIMA" declara que:
- 2.1 Es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal, no sectorizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, de conformidad con el Decreto Presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de septiembre de 2011.
  - 2.2 Su representante, el Mtro. Armando Castro Castro, en su carácter de Coordinador General de Administración y Finanzas, tiene facultades para firmar este contrato de conformidad con el artículo 17, fracciones I y VIII del Estatuto Orgánico.
  - 2.3 Este contrato se celebra mediante el procedimiento de licitación pública, con fundamento en los artículos 26, fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 85 de su Reglamento y demás disposiciones relativas y aplicables vigentes.





PROVÍCTIMA-C-14-2013

**"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"**

El procedimiento de contratación fue publicado en CompraNet con fecha 3 de septiembre de 2013 y se dictó el fallo correspondiente el 20 de septiembre de 2013, adjudicando el servicio a **"EL PROVEEDOR"**.

- 2.4 **EL PROVEEDOR** reúne las condiciones legales y técnicas requeridas por **"PROVÍCTIMA"**, así como las mejores condiciones en cuanto a calidad, oportunidad y precio, garantizando satisfactoriamente el cumplimiento de sus obligaciones para la prestación del Servicio de Telefonía Analógica e Internet Asimétrico para la Oficina Central y Centros de Atención a Víctimas y Ofendidos, por lo que se le adjudicó el presente contrato.
- 2.5 Con fundamento en los artículos 2, fracción XVI y 5, fracción II de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, mediante oficios con números PV/CGAF/DGAF/241/2013 y PV/CGAF/DGAF/285/2013, de fechas 16 de agosto de 2013 y 25 de septiembre de 2013, emitidos por la Directora General Adjunta de Finanzas, se autorizó a **"PROVÍCTIMA"** el presupuesto aprobado, señalando que se cuenta con el saldo disponible para la partida presupuestal número 31701 "Servicios de conducción de señales analógicas y digitales", para iniciar el procedimiento de licitación correspondiente, al cual le recayó el número LA-006AYJ999-N29-2013, para la contratación del servicio materia de este contrato.
- 2.6 Su Registro Federal de Contribuyentes es PSA110907866.
- 2.7 Para los efectos del presente contrato, señala como su domicilio el ubicado en Ángel Urraza número 1137, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C. P. 03100, en la Ciudad de México, Distrito Federal.

Enteradas las partes de las declaraciones anteriores, acuerdan suscribir el presente contrato, al tenor de las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA.- OBJETO.-** El objeto del presente contrato, lo constituye la obligación de **"EL PROVEEDOR"** de proporcionar a favor de **"PROVÍCTIMA"**, el Servicio de Telefonía Analógica e Internet Asimétrico para la Oficina Central y Centros de Atención a Víctimas y Ofendidos, de conformidad con las especificaciones, funcionalidades, requerimientos, alcances y características técnicas contenidas en las cláusulas de este contrato y en su Anexo Único.

**SEGUNDA.- MONTO.** Por tratarse de un contrato abierto, en términos del artículo 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 85 de su Reglamento, el importe mínimo que **"PROVÍCTIMA"** pagará a **"EL PROVEEDOR"**, durante el ejercicio 2013, será de \$45,261.76 (Cuarenta y cinco mil doscientos sesenta y un pesos 76/100 M.N.), más \$7,241.88 (Siete mil doscientos cuarenta y un pesos 88/100 M.N.), correspondientes al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de \$52,503.64 (Cincuenta y dos mil quinientos tres pesos 64/100 M.N.), y el importe máximo que pagará será de \$113,154.39. (Ciento trece mil ciento cincuenta y cuatro pesos 39/100 M.N.), más \$18,104.70 (Dieciocho mil ciento cuatro pesos 70/100 M.N.)





**PROVÍCTIMA-C-14-2013**

**"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"**

correspondiente al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de \$131,259.09 (Ciento treinta y un mil doscientos cincuenta y nueve pesos 09/100 M.N.).

El importe mínimo que **"PROVÍCTIMA"** pagará a **"EL PROVEEDOR"**, durante el ejercicio 2014, será de \$181,047.02 (Ciento ochenta y un mil cuarenta y siete pesos 02/100 M.N.), más \$28,967.52 (Veintiocho mil novecientos sesenta y siete pesos 52/100 M.N.), correspondientes al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de \$210,014.54 (Doscientos diez mil catorce pesos 54/100 M.N.), y el importe máximo que pagará será de \$452,617.54 (Cuatrocientos cincuenta y dos mil seiscientos diecisiete pesos 54/100 M.N.), más \$72,418.81 (Setenta y dos mil cuatrocientos dieciocho pesos 81/100 M.N.) correspondiente al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de \$525,036.35 (Quinientos veinticinco mil treinta y seis pesos 35/100 M.N.).

El importe mínimo que **"PROVÍCTIMA"** pagará a **"EL PROVEEDOR"**, durante el ejercicio 2015, será de \$135,785.27 (Ciento treinta y cinco mil setecientos ochenta y cinco pesos 27/100 M.N.), más \$21,725.64 (Veintiún mil setecientos veinticinco pesos 64/100 M.N.), correspondientes al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de \$157,510.91 (Ciento cincuenta y siete mil quinientos diez pesos 91/100 M.N.), y el importe máximo que pagará será de \$339,463.16 (Trescientos treinta y nueve mil cuatrocientos sesenta y tres pesos 16/100 M.N.), más \$54,314.10 (Cincuenta y cuatro mil trescientos catorce pesos 10/100 M.N.) correspondiente al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de \$393,777.26 (Trescientos noventa y tres mil setecientos setenta y siete pesos 26/100 M.N.).

**De los Precios Unitarios**

El servicio objeto del presente contrato se llevará a cabo de conformidad con los precios unitarios que a continuación se señalan, así como con las especificaciones que se establecen en el Anexo Único de este instrumento jurídico.

| DESCRIPCIÓN   | CANTIDAD                 | UNIDAD DE MEDIDA | PRECIO UNITARIO | SUBTOTAL MENSUAL | SUBTOTAL PROYECTO 24 MESES |
|---|--------------------------|------------------|-----------------|------------------|----------------------------|
| Línea telefónica analógica  | 32                       | Servicio         | \$154.500       | \$4,944.000      | \$118,656.000              |
| Internet Asimétrico con un ancho de banda mínimo de 4 Mb de descarga y 1 Mb de carga. | 17                       | Servicio         | \$1,150.000     | \$19,550.000     | \$469,200.000              |
| Servicio medido (por llamada local)   | 1,996 (Promedio mensual) | Llamada          | \$0.567         | \$1,130.734      | \$27,137.616               |
| Servicio de llamadas a celular local  | 4,507 (Promedio mensual) | Minuto           | \$0.618         | \$2,785.326      | \$66,847.824               |





PROVÍCTIMA-C-14-2013

**"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"**

|                 |                     |                      |
|-----------------|---------------------|----------------------|
| Suma subtotales | \$28,410.060        | \$681,841.440        |
| Impuestos       | \$4,545.610         | \$109,094.630        |
| <b>Total</b>    | <b>\$32,955.670</b> | <b>\$790,936.070</b> |

"PROVÍCTIMA" aceptará cubrir los impuestos que le correspondan, siempre y cuando se presenten desglosados en las facturas y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes, por lo que todos los demás impuestos, derechos y gastos que se generen correrán por cuenta de "EL PROVEEDOR".

"EL PROVEEDOR" deberá sostener los precios pactados en el presente contrato sin modificación alguna durante su vigencia y hasta su vencimiento; dichos precios incluyen todos los conceptos del servicio que requiere "PROVÍCTIMA", por lo que "EL PROVEEDOR" no podrá agregar ningún costo extra, siendo inalterables durante la vigencia del contrato. Dichos precios serán fijos y no estarán sujetos a ajustes.

**TERCERA.- TIEMPO Y FORMA DE PAGO.** En términos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los pagos se realizarán, de conformidad con el efectivamente prestado, previa comprobación, verificación y aceptación del mismo por "PROVÍCTIMA". El costo del servicio de este contrato será cubierto a mes vencido, los pagos se efectuarán por la Dirección General Adjunta de Finanzas, en pesos mexicanos, a través de transferencia electrónica bancaria, dentro de los 20 días naturales contados a partir de la entrega de la factura correspondiente, la cual deberá cumplir con los requisitos señalados en las disposiciones fiscales aplicables. Para efecto de pago se pacta como fecha de corte, el último día hábil de cada mes. El plazo máximo que deberá mediar entre la fecha en que "EL PROVEEDOR" acredite la prestación del servicio y la fecha de pago correspondiente, será de 30 días naturales, dentro de los cuales quedarán comprendidos los 20 días antes referidos.

En virtud de lo anterior, "EL PROVEEDOR" deberá entregar a "PROVÍCTIMA", dentro de un plazo no mayor a 10 días naturales posteriores a la formalización del presente instrumento, debidamente requisitado, el formato denominado "**Solicitud de alta, baja o modificación**" del Catálogo Único de Proveedores y Cuentas Bancarias de esta última, en la Dirección General Adjunta de Finanzas, ubicada en Ángel Urraza número 1137, piso 6, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, en esta Ciudad de México, Distrito Federal, adjuntando para tal efecto, copia de la documentación que en ésta se solicita.

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de "PROVÍCTIMA", efectuará la comprobación, verificación y aceptación del servicio contratado y efectivamente prestado, en términos de lo establecido en el presente contrato, manifestando "EL PROVEEDOR", de conformidad con el artículo 84, último párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que hasta en tanto ello no se cumpla, el servicio no se tendrá por recibido o aceptado.





PROVÍCTIMA-C-14-2013

**"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"**

**"EL PROVEEDOR"** deberá presentar la factura correspondiente, dentro de los cinco días hábiles posteriores al cierre de mes, para su revisión y validación ante la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, acompañada del soporte correspondiente y una copia simple del presente contrato, en Ángel Urraza número 1137, piso 6, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, en esta Ciudad de México, Distrito Federal.

En caso de que la factura entregada por **"EL PROVEEDOR"** para su pago, presente errores o deficiencias, **"PROVÍCTIMA"** dentro de los 3 días hábiles siguientes a su recepción, indicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **"EL PROVEEDOR"** presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Los pagos del servicio, quedarán condicionados proporcionalmente al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales que se determinen conforme a lo que establece la cláusula DÉCIMA CUARTA del presente contrato. En el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penas, ni la contabilización de las mismas, al hacer efectiva la garantía de cumplimiento. Lo anterior, de conformidad con el contenido del segundo párrafo del artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

El titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones o quién lo sustituya, será el servidor público responsable de validar la factura, notas de crédito y demás documentos que la acompañen, así como devolver la misma. Lo anterior, con base en los términos previstos en la presente cláusula.

**CUARTA.- VIGENCIA Y PERIODO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** La vigencia del presente contrato y el periodo para la prestación del servicio iniciarán el 1° de octubre 2013 y concluirán el 30 de septiembre de 2015.

**QUINTA.- ANTICIPO.** En la presente contratación, **"PROVÍCTIMA"** no otorgará anticipos.

**SEXTA.- PAGOS EN EXCESO.** En caso de que existan pagos en exceso que haya recibido **"EL PROVEEDOR"**, éste deberá reintegrarlos, así como pagar los intereses correspondientes conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"PROVÍCTIMA"**.

**SÉPTIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.**

1) **DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.** **"EL PROVEEDOR"**, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato y de conformidad con los artículos 48, fracción II y 49, fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 103 de su Reglamento, se compromete a:





PROVÍCTIMA-C-14-2013

"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"

- a) Otorgar fianza por una cantidad equivalente al 10% del monto máximo total de este contrato antes del Impuesto al Valor Agregado, en pesos mexicanos e idioma español, mediante póliza expedida a favor de la Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de Delitos, por una institución autorizada por autoridades mexicanas.
  - b) Entregar a "PROVÍCTIMA", el original de la póliza de fianza al inicio del servicio dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del contrato, en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, sita en Ángel Urraza número 1137, piso 6, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México, Distrito Federal. La falta de presentación de la garantía de cumplimiento en el plazo concedido, dará como consecuencia el inicio del proceso de rescisión por incumplimiento de los requerimientos para formalizar el contrato.
  - c) Que la vigencia de la fianza deberá quedar abierta para permitir que cumpla con su objetivo, de forma tal que no podrá establecer o estipularse plazo alguno que limite su vigencia, lo cual no deberá confundirse con los plazos para el cumplimiento de las obligaciones previstas en el contrato.
- 2) La póliza de fianza deberá prever, como mínimo, lo siguiente:
- a) La información correspondiente al número de contrato, fecha de firma y especificaciones de las obligaciones garantizadas derivadas del presente instrumento.
  - b) La indicación del importe garantizado con número y letra.
  - c) Señalamiento del nombre, denominación o razón social de "EL PROVEEDOR".
  - d) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato.
  - e) Que para cancelar la fianza será requisito indispensable contar con la constancia de cumplimiento total y a satisfacción de las obligaciones contractuales, emitida por el titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de "PROVÍCTIMA".
  - f) Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme.
  - g) 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.
  - h) Que la fianza cubre defectos y vicios ocultos de los servicios, así como cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido "EL PROVEEDOR", en los términos del presente contrato.
- 3) En caso de otorgamiento de prórrogas o esperas a "EL PROVEEDOR" para el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de la formalización de convenios de ampliación al monto o al plazo del contrato, se deberá realizar la modificación correspondiente a la fianza.



PROVÍCTIMA-C-14-2013

"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"

- 4) Cuando al realizarse el finiquito resulten saldos a cargo de "EL PROVEEDOR" y éste efectúe la totalidad del pago en forma incondicional, "PROVÍCTIMA" deberá cancelar la fianza respectiva.

**OCTAVA.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE "EL PROVEEDOR".** Para el cumplimiento del presente contrato "EL PROVEEDOR" se compromete a:

1. Prestar el servicio objeto del presente contrato, de conformidad con las especificaciones, funcionalidades, requerimientos, alcances, características técnicas y tiempos contenidos en el Anexo Único descrito en la cláusula PRIMERA del presente instrumento, mismo que debidamente firmado por las partes contratantes, forma parte integrante de este contrato.
2. Ser responsable de entregar los bienes que se requieren para la adecuada prestación del servicio, y en caso de que los mismos sean de procedencia extranjera, "EL PROVEEDOR" asumirá la responsabilidad de efectuar los trámites de importación y pagar los impuestos y derechos que se generen.
3. Cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias, administrativas y en general, con todas las que sean aplicables. Asimismo, responderá ante "PROVÍCTIMA" por cualquier daño o perjuicio que resultare por el incumplimiento de las mismas.
4. Responder respecto de la calidad del servicio en los términos establecidos en el Anexo Único, del presente contrato y en la legislación aplicable.
5. Informar oportunamente a "PROVÍCTIMA" de los hechos y razones debidamente justificados que lo imposibiliten para cumplir, en su caso, con las obligaciones que le señala el presente contrato, a efecto de que ésta determine lo conducente conforme a lo previsto en el contrato y las disposiciones aplicables.
6. Ser el único responsable cuando el servicio objeto del presente instrumento, no se haya realizado de acuerdo a lo estipulado en el mismo, por lo que "PROVÍCTIMA" podrá ordenar la corrección del mismo sin que "EL PROVEEDOR" tenga derecho a retribución adicional alguna por ello, ya que ésta se hará por cuenta de "EL PROVEEDOR" en el plazo que para tal efecto se señale. Lo anterior, cuando en su caso correspondan, en términos de la cláusula DÉCIMA CUARTA de este instrumento. "PROVÍCTIMA", en su caso, podrá actuar en términos de lo previsto por el artículo 2027 del Código Civil Federal. Lo anterior, se realizará de conformidad con el procedimiento para la determinación del incumplimiento en la prestación del servicio y su corrección que se establece en la cláusula DÉCIMA SEGUNDA del presente contrato.
7. En caso de realizar servicios excedentes o por mayor valor de lo establecido en este contrato, sin que para tales efectos se hubiera obtenido la autorización de "PROVÍCTIMA" y sin que se hubiere celebrado el convenio modificatorio respectivo, independientemente de la responsabilidad en que incurra por la ejecución de dichos servicios, no tendrá derecho a reclamar pago adicional alguno por ello.





PROVÍCTIMA-C-14-2013

**"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"**

8. Contar con todas las autorizaciones requeridas por las instituciones gubernamentales competentes, para la adecuada ejecución del contrato, por lo que también se obliga a cumplir y realizar el servicio en estricto apego con todas las leyes, reglamentos y normas aplicables, sean éstas municipales, estatales o federales. Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** deberá observar las disposiciones de seguridad e higiene para la ejecución del servicio.
9. Entregar la garantía solicitada, de conformidad con los términos, plazos y formas establecidos en el presente contrato.
10. Contar con las pólizas de seguros que, conforme a la naturaleza y complejidad de los alcances del servicio, resulten necesarias.

**NOVENA.- OBLIGACIONES DE "PROVÍCTIMA". "PROVÍCTIMA" se obliga a:**

1. Cubrir el pago del servicio efectivamente prestado de acuerdo a las condiciones y términos estipulados en las cláusulas SEGUNDA y TERCERA del presente contrato.
2. Proporcionar a **"EL PROVEEDOR"** las facilidades necesarias para la prestación del servicio materia del presente contrato.
3. Que a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, llevará a cabo las siguientes acciones: vigilará, comprobará, supervisará, verificará, administrará y aceptará la ejecución del servicio; asimismo, resolverá oportunamente las consultas, aclaraciones, dudas o autorizaciones que presente **"EL PROVEEDOR"**.

**DÉCIMA.- LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** **"EL PROVEEDOR"** deberá prestar el servicio objeto del presente contrato, en los domicilios de las instalaciones de **"PROVÍCTIMA"**, señaladas en el numeral 4.1 del **Anexo Único** del presente contrato; asimismo el servicio se prestará conforme a las descripciones y condiciones establecidas en este contrato y su **Anexo Único**.

**"EL PROVEEDOR"** debe prestar el servicio objeto del presente contrato en las cantidades y lugares que le haga saber **"PROVÍCTIMA"** por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**DÉCIMA PRIMERA.- VERIFICACIÓN Y COMPROBACIÓN DEL SERVICIO.** **"PROVÍCTIMA"** de conformidad con lo previsto por los artículos 84, penúltimo y último párrafos y 108 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, tendrá en todo tiempo la facultad de vigilar, comprobar, supervisar, verificar y aceptar, conforme a los procedimientos establecidos en este instrumento, que el servicio objeto del presente contrato haya sido efectivamente prestado y cumpla con cada uno de los requerimientos pactados, comunicando por escrito, las observaciones que estime pertinentes en relación con su ejecución, o bien, la aceptación del mismo.

54



Página 9 de 18



PROVÍCTIMA-C-14-2013

**"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"**

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de "PROVÍCTIMA" realizará la comprobación, supervisión, verificación, vigilancia y aceptación del servicio objeto del presente contrato, así como la administración del mismo, a través de su titular o quién lo sustituya, el cual estará facultado para recibir el servicio y será responsable de su aceptación a satisfacción y de determinar los incumplimientos, lo que tendrá que realizar observando los plazos que para tal efecto se hayan establecido en el **Anexo Único**. Asimismo, una vez cumplidas todas las obligaciones por parte de "EL PROVEEDOR" a satisfacción de "PROVÍCTIMA", procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento total y a satisfacción de las obligaciones para que se dé inicio a los trámites para la cancelación de la garantía de cumplimiento del contrato.

La verificación del servicio que realice "PROVÍCTIMA", no libera a "EL PROVEEDOR" del cumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato, así como de las deficiencias que aparezcan posteriormente una vez concluido el mismo. Lo anterior, en el entendido de que el ejercicio de esta facultad, no será considerada como aceptación tácita o expresa del servicio.

"PROVÍCTIMA", quedará facultada para realizar visitas físicas a las instalaciones de "EL PROVEEDOR" durante la vigencia del contrato, para lo cual deberá brindar al personal de "PROVÍCTIMA", previa identificación del mismo, las facilidades necesarias.

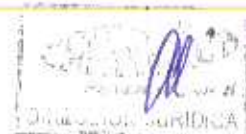
De conformidad con el artículo 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la Secretaría de la Función Pública, podrá realizar las visitas e inspecciones que estime necesarias, así como verificar la calidad del servicio establecido en el presente contrato, pudiendo solicitar a "PROVÍCTIMA" y a "EL PROVEEDOR" todos los datos e informes relacionados con los actos de que se trate.

**DÉCIMA SEGUNDA.- PROCEDIMIENTOS PARA LA VERIFICACIÓN, ACEPTACIÓN O CORRECCIÓN DEL SERVICIO.** En términos de lo dispuesto por los artículos 84, penúltimo y último párrafos y 108 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la verificación, aceptación o corrección del servicio se realizará de conformidad con lo establecido en el presente contrato y en su **Anexo Único**, manifestando "EL PROVEEDOR", de conformidad con el artículo 84, último párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que hasta en tanto ello no se cumpla, el servicio no se tendrá por recibido o aceptado.

El cómputo del plazo entre el momento en el que se presta el servicio y el momento en que éste es recibido a satisfacción, se interrumpirá cuando "PROVÍCTIMA" acredite haber comunicado a "EL PROVEEDOR", en los términos previstos en el **Anexo Único** de este contrato el incumplimiento en la prestación del servicio.

Los días que transcurran entre la fecha en que "PROVÍCTIMA" notifica a "EL PROVEEDOR" el incumplimiento en la prestación del servicio y aquella en que "EL PROVEEDOR" realice la corrección del mismo se aplazarán, así como la fecha para la recepción a satisfacción.

12



Dirección Jurídica

Página 10 de 18



PROVÍCTIMA-C-14-2013

"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"

**DÉCIMA TERCERA.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO.** En términos de lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "PROVÍCTIMA" podrá dentro de su presupuesto aprobado y disponible, bajo su responsabilidad y por razones fundadas y explícitas, acordar con "EL PROVEEDOR" el incremento del monto del contrato o la cantidad del servicio solicitado, mediante modificaciones al mismo, siempre que éstas no rebasen, en conjunto, el 20% del monto o cantidad de los conceptos o volúmenes establecidos originalmente en el mismo y el precio sea igual al pactado inicialmente.

Lo anterior, de conformidad con los supuestos previstos en los artículos 91, 92 y 98, último párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Cualquier modificación al contrato deberá formalizarse por escrito por parte de "PROVÍCTIMA", el instrumento legal respectivo será suscrito por el servidor público que lo haya hecho en el contrato o quien lo sustituya o esté facultado para ello.

De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no procederá cambio alguno que implique otorgar condiciones más ventajosas a "EL PROVEEDOR" respecto de las establecidas originalmente.

Cualquier modificación en el monto, plazo o vigencia del contrato, conllevará el respectivo ajuste a la garantía de cumplimiento. El endoso o documento modificadorio deberá ser entregado en un plazo no mayor a diez días naturales siguientes a la firma del convenio respectivo.

Con fundamento en el artículo 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por caso fortuito o fuerza mayor o por causas atribuibles a "PROVÍCTIMA", esta última podrá modificar el presente contrato a efecto de prorrogar el plazo de prestación del servicio. En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificadorio respectivo, sin que proceda la aplicación de penas convencionales por atraso.

La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor, podrá ser solicitada por "EL PROVEEDOR" o por "PROVÍCTIMA".

El escrito en el que se señale el caso fortuito o fuerza mayor, deberá ser presentado ante la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de "PROVÍCTIMA", debidamente firmado por "EL PROVEEDOR" o su apoderado legal, dentro de los 5 días naturales posteriores al evento que le impida el cumplimiento de las obligaciones contraídas, así como anexar la constancia de dichos hechos.

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

**DÉCIMA CUARTA.- PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES.** Las penas convencionales por atraso y las deducciones por incumplimiento parcial o deficiente en la prestación del servicio que se aplicarán a "EL PROVEEDOR", serán de acuerdo con lo establecido en los artículos 53 y

JK





PROVÍCTIMA-C-14-2013

"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"

53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 95, 96 y 97 de su Reglamento y conforme a lo estipulado en el presente contrato, en los términos siguientes:

## 1. CONVENCIONALES

- a) En caso de no iniciar el servicio conforme al tiempo establecido en la cláusula CUARTA del presente contrato, se considerará para efectos de penalización, por cada servicio no entregado, el 0.1% del monto máximo a contratar por cada día natural de atraso.
- b) En caso de no entregar en el tiempo establecido en el punto 3.4, inciso a) del **Anexo Único**, por cada entregable inicial no entregado, se considerará para efectos de penalización el 0.05% del monto máximo a contratar por cada día hábil de atraso en el cumplimiento de la obligación.
- c) Se aplicará una penalización del 0.5% del monto máximo a contratar, por cada día de retraso en la portabilidad de cada número con que actualmente cuenta "PROVÍCTIMA", salvo petición expresa de ésta para que la portabilidad no se realice.
- d) En caso de no entregar en el tiempo establecido en el punto 3.4, inciso b) del **Anexo Único**, por cada entregable mensual no entregado, se considerará para efectos de penalización el 5% del monto mensual a facturar del mes en que haya ocurrido el atraso por cada día hábil de atraso en el cumplimiento de la obligación.
- e) En caso de no dar cumplimiento a las solicitudes contempladas en el tiempo establecido en el punto 3.3, inciso f) del **Anexo Único**, se considerará para efectos de penalización del 2% del monto mensual a facturar del mes en que haya ocurrido el atraso por cada día hábil de atraso en el cumplimiento de la obligación.
- f) El no proporcionar el acceso a un sistema vía internet donde se puedan verificar en detalle todos los servicios de la facturación y opción para consultar estatus de las líneas, a más tardar a los 20 días hábiles de iniciado el servicio, aplicará una penalización del 0.02% del monto máximo a contratar, por cada día de atraso.

Las penalizaciones se calcularán tomando como base el precio ofertado antes del I.V.A. y a la resultante se le aplicará el I.V.A. correspondiente. En ningún caso la suma de todas las penas convencionales aplicadas al proveedor podrá exceder el importe de la garantía de cumplimiento.

Para el pago de las penas convencionales, "PROVÍCTIMA", a través del administrador designado, informará por escrito al proveedor el cálculo de la pena correspondiente indicando el número de días de atraso así como la base para su cálculo y el monto de la pena a que se haya hecho acreedor.

Una vez que sea notificada la penalización a través del oficio correspondiente, para el pago de la misma, "EL PROVEEDOR" contará con un plazo que no excederá de cinco días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación, cuyo pago se realizará a través de cheque a favor de la Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de Delitos (cerrado a pesos) el monto



PROVÍCTIMA-C-14-2013

"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"

se ajustará para que los que contengan cantidades que incluyan de 1 hasta 50 centavos se ajusten a la unidad inmediata anterior y los que contengan de 51 a 99 centavos, se ajusten a la unidad inmediata superior), o bien por transferencia bancaria a la cuenta de la misma en el Banco Nacional de México, S.A. con clave interbancaria No. 002180700504242922, en tanto la entidad tenga el registro en el esquema e5cinco del Sistema de Administración Tributaria y éstos puedan realizarse mediante líneas de captura por Derechos, Productos y Aprovechamientos, lo cual será avisado a través de la notificación de la penalización correspondiente. En caso de que "EL PROVEEDOR" dentro de dicho plazo no realice el pago solicitado, "PROVÍCTIMA" procederá a no realizar el pago correspondiente.

## 2. DEDUCTIVAS

Se aplicarán las deductivas conforme al siguiente criterio:

El tiempo de resolución del problema se tomará a partir de la hora de levantado el reporte telefónico y hasta que el problema sea resuelto. El reporte pasará a status de concluido cuando el personal autorizado que lo haya levantado de su visto bueno.

| Prioridad | Descripción  | Solución |
|-----------|--|----------|
| 1         | Fallas que causan al cliente una constante degradación del servicio. Pueden ser problemas intermitente como:<br>• Desconexiones regulares en el servicio de voz y/o datos<br>• Ruido constante en las líneas, etc.   | 4 horas  |
| 2         | Problemas esporádicos que no evitan que el cliente pueda continuar con el procesamiento de llamadas, como puede ser una sola desconexión, una llamada con ruido o el no poder recibir llamadas de cualquier otra compañía telefónica, ya sea móvil o fija. | 24 horas |
| 3         | Problemas que no afectan el procesamiento de llamadas, como puede ser el seguimiento que se hace a problemas anteriores.   | 72 horas |

- a) En caso de que la solución a un problema de prioridad 1, 2 y 3 tome más tiempo del establecido se considerará para efectos de deducciones, el 1% por servicio afectado del monto mensual a facturar del mes en que haya ocurrido, por cada día de retraso.
- b) Cuando por causas imputables al proveedor, el servicio se preste de forma deficiente, las deducciones se aplicarán conforme a lo siguiente:
- Disponibilidad en el servicio de al menos 99.800% durante la vigencia del contrato, derivado de la falla del servicio, en periodos mensuales, calculando el % de disponibilidad mediante el siguiente cómputo

$$\% \text{ Disponibilidad} = (1 - (HF/Ht)) * 100$$

Donde: HF: Horas fuera de servicio durante el mes  
Ht: Horas totales del mes

Para el caso en que las horas fuera de servicio se presenten en horario de oficina de





PROVÍCTIMA-C-14-2013

"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"

"PROVÍCTIMA", es decir, de 9:00 a 19:00 horas, las horas fuera de servicio se multiplicarán por dos.

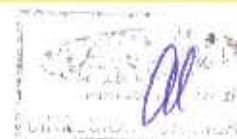
En caso de que la disponibilidad sea menor al 99.800% se incrementará la deductiva conforme a la siguiente tabla:

| PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD (%) | DEDUCCIÓN MENSUAL DEL SERVICIO AFECTADO             |
|----------------------------------|---|
| $\geq 99.800$                    | No aplica deducción por deficiencia en el servicio. |
| 99.799 a 98.780                  | 20%   |
| 98.779 a 97.760                  | 30%   |
| 97.959 a 96.940                  | 40%   |
| 96.939 a 95.330                  | 50%   |
| 95.329 a 90.000                  | 60%   |
| 89.999 a 83.330                  | 70%   |
| $> 83.32$                        | 100%  |

**DÉCIMA QUINTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO. "LAS PARTES"** convienen en que "PROVÍCTIMA" podrá, sin responsabilidad alguna, rescindir administrativamente en cualquier momento este contrato. Dicha rescisión operará de pleno derecho, sin necesidad de intervención judicial.

Las causas que pueden dar lugar a la rescisión administrativa del contrato por parte de "PROVÍCTIMA", son las siguientes:

1. Cuando "EL PROVEEDOR" no cumpla con cualquiera de las especificaciones, características del servicio, plazos para la prestación del mismo, las condiciones establecidas en este contrato y en su **Anexo Único**, así como con las contenidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento y demás disposiciones administrativas sobre la materia.
2. Si "EL PROVEEDOR" es declarado en concurso mercantil en los términos de la Ley de Concursos Mercantiles, o cualquier circunstancia análoga que afecte su presupuesto.
3. Por no entregar "EL PROVEEDOR" la garantía solicitada en este contrato.
4. Por resolución de autoridad competente que impida a "EL PROVEEDOR" el cumplimiento de las obligaciones contraídas.
5. Cuando se agote el monto máximo de la garantía de cumplimiento, contabilizando para ello, conjunta o de forma separada, el importe de las penas convencionales y deductivas a las que "EL PROVEEDOR" se haya hecho acreedor.





PROVÍCTIMA-C-14-2013

"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"

6. Por presentar una fianza apócrifa.
7. Por negar a "PROVÍCTIMA" o a quienes estén facultados por ella, las facilidades para la supervisión en la prestación del servicio.
8. Por contravenir los términos y condiciones del contrato o las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y los demás ordenamientos legales que resulten aplicables.

"PROVÍCTIMA" llevará a cabo dicho procedimiento de rescisión, de conformidad con los artículos 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 98 de su Reglamento.

En virtud de que la obligación garantizada es divisible, la aplicación de la garantía de cumplimiento, será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

De conformidad con el artículo 99 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, concluido el procedimiento de rescisión, se formulará y notificará el finiquito correspondiente, dentro de los 20 días naturales siguientes a la fecha en que se comunique la rescisión, debiéndose indicar los pagos que deban efectuarse y demás circunstancias del caso.

**DÉCIMA SEXTA.- TRANSFERENCIA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES. "EL PROVEEDOR"** no podrá transferir total o parcialmente, a favor de cualquier otra persona física o moral, distinta a aquella a la que se le hubiere adjudicado el contrato, los derechos y obligaciones derivados del mismo.

Conforme al artículo 46, último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se exceptúa de lo anterior lo relacionado con los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de "PROVÍCTIMA", deslindándose la misma de toda responsabilidad por la decisión tomada.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- CADENAS PRODUCTIVAS.** En virtud de que "PROVÍCTIMA" está incorporada al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, manifiesta su conformidad para que "EL PROVEEDOR" pueda ceder sus derechos de cobro a favor de un Intermediario Financiero que esté incorporado a la Cadena Productiva de "PROVÍCTIMA" mediante operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico.

**DÉCIMA OCTAVA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.** Con fundamento en los artículos 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento, "PROVÍCTIMA" tendrá la facultad de dar por terminado anticipadamente este contrato cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio originalmente contratado, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al Estado, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una

sl



Página 15 de 18



PROVÍCTIMA-C-14-2013

**"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"**

inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública. La terminación anticipada se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma.

**"PROVÍCTIMA"**, previa petición y justificación de **"EL PROVEEDOR"**, reembolsará a éste los gastos no recuperables en que haya incurrido siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, los cuales estarán limitados, según corresponda, a los conceptos previstos en el artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Para efectos de lo anterior, las partes deberán celebrar el convenio respectivo.

**"EL PROVEEDOR"**, podrá solicitar a **"PROVÍCTIMA"** 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.

Los gastos no recuperables, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de 45 días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada de **"EL PROVEEDOR"**.

**DÉCIMA NOVENA.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO.** En términos de lo establecido en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento, cuando en la prestación del servicio se presente caso fortuito o de fuerza mayor, **"PROVÍCTIMA"**, bajo su responsabilidad, podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente prestados, debiendo celebrar las partes, el convenio respectivo.

La suspensión del servicio se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **"PROVÍCTIMA"**, previa petición y justificación de **"EL PROVEEDOR"**, aquélla le reembolsará los gastos no recuperables que se originen durante el tiempo que dure la suspensión.

Dicho pago será procedente, cuando los mencionados gastos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, los cuales estarán limitados, según corresponda, a los conceptos previstos en el artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**"LAS PARTES"**, pactarán el plazo de suspensión; si al término del mismo, no puede reiniciar el servicio, podrá iniciar la terminación anticipada a que se hace referencia en la cláusula que antecede.

**VIGÉSIMA.- PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR.** **"EL PROVEEDOR"** será responsable por el uso de patentes, licencias, derechos y marcas que pudieran corresponder a terceros sobre los sistemas técnicos, procedimientos, dispositivos, software, partes, equipos, accesorios y herramientas que utilice y proporcione para cumplir con el objeto del presente contrato. En caso de infringir dichos conceptos o incurrir en violaciones legales, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a resarcir a **"PROVÍCTIMA"** cualquier gasto comprobable que ésta





PROVÍCTIMA-C-14-2013

"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"

erogue por dichos conceptos o derivado de cualquier responsabilidad que le haya sido imputada por autoridad competente.

**VIGÉSIMA PRIMERA.- RELACIONES LABORALES.** "PROVÍCTIMA" y "EL PROVEEDOR" aceptan y reconocen expresamente que no son aplicables a este contrato, las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, ni de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del apartado "B" del artículo 123 Constitucional. "PROVÍCTIMA" no adquiere, ni reconoce obligación alguna de carácter laboral, a favor de "EL PROVEEDOR", ni de su personal.

El personal que se ocupará, con motivo de la prestación del servicio materia de este contrato, estará bajo la responsabilidad directa de "EL PROVEEDOR" y, como consecuencia, en ningún momento se considerará a "PROVÍCTIMA" como patrón sustituto o solidario, ni a "EL PROVEEDOR" como intermediario sino como patrón en términos de lo previsto en el artículo 15-A de la Ley del Seguro Social.

Por lo anterior, "PROVÍCTIMA" no tendrá relación alguna de carácter laboral con dicho personal y, consecuentemente, queda liberada de cualquier responsabilidad, obligándose "EL PROVEEDOR" a responder a todas las reclamaciones que sus trabajadores presenten en su contra o en contra de "PROVÍCTIMA", con relación a los ordenamientos en materia de trabajo, higiene y seguridad social.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- RESPONSABILIDAD OBJETIVA.** "EL PROVEEDOR" responderá de los daños y perjuicios que por inobservancia y negligencia de su parte llegue a causar a "PROVÍCTIMA" y/o terceros, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiera incurrido durante la prestación del servicio, con excepción de los que hayan acontecido por caso fortuito o fuerza mayor, por lo que se obliga a responder por dichos conceptos, quedando obligado a resarcir a "PROVÍCTIMA" de cualquier gasto o costo que ésta erogue por dichos supuestos o pérdida causada.

**VIGÉSIMA TERCERA.- CONFIDENCIALIDAD.** "EL PROVEEDOR" deberá guardar absoluta confidencialidad de la información y documentación a la que, con motivo de la prestación del servicio tenga acceso, así como aquella que se genere con motivo de la prestación del mismo, en el entendido de que en caso contrario se procederá conforme a derecho por los daños o perjuicios que causen a "PROVÍCTIMA" las revelaciones que se llegaren a realizar.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que implemente "PROVÍCTIMA" por la manipulación, uso, falsificación, duplicado, reproducción, venta, publicación, daños a terceros o publicitación de documentación oficial federal y las penas que por tal motivo, sean impuestas a "EL PROVEEDOR".

**VIGÉSIMA CUARTA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.** En todo lo no previsto en este contrato se estará a lo dispuesto en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento y en lo no previsto por esta Ley, serán aplicables el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el Código Federal de Procedimientos Civiles, así como la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

JK



DIRECTOR GENERAL

Firma manuscrita



PROVÍCTIMA-C-14-2013

"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"


**VIGÉSIMA QUINTA.- NULIDAD PARCIAL. "LAS PARTES"**, acuerdan que si por cualquier motivo o circunstancia, parte del presente contrato es declarado nulo por virtud de sentencia firme o por así establecerlo alguna disposición legal presente o futura, tal situación no invalidará en forma alguna la parte restante del mismo, debiendo entonces ser aplicadas, de manera supletoria y según corresponda las siguientes disposiciones: Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el Código Federal de Procedimientos Civiles, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, así como los tratados y convenios internacionales de los cuales México sea parte, y demás normatividad que resulte aplicable del derecho común respecto de la parte anulada, esto, en concordancia y sin menoscabo del texto contractual cuya validez no fuere afectada.


**VIGÉSIMA SEXTA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y JURISDICCIÓN. "LAS PARTES"** convienen en que para la interpretación y cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, se someterán a la jurisdicción y competencia de los tribunales federales radicados en la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando **"EL PROVEEDOR"**, al fuero que por razón de su domicilio presente o futuro, le pudiera corresponder.

Leído que fue el presente contrato y enteradas las partes de su contenido y alcance, lo firman en cinco tantos, en la Ciudad de México, Distrito Federal el día 4 de octubre del 2013.

"PROVÍCTIMA"

"EL PROVEEDOR"


  
MTRO. ARMANDO CASTRO CASTRO  
COORDINADOR GENERAL DE  
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

  
C. NORMA PATRICIA VICENCIO VORRATH  
APODERADA LEGAL  
IUSACELL, S.A. DE C.V.

"PROVÍCTIMA"

"EL PROVEEDOR"

  
C. ARMANDO FRANCO LIRA  
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

  
C. CONSTANZA ALANIS URIBE  
APODERADA LEGAL  
IUSACELL, S.A. DE C.V.



PROVÍCTIMA-C-14-2013

"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"

ANEXO ÚNICO

1. OBJETIVO DEL SERVICIO

"PROVÍCTIMA", requiere para el cumplimiento de sus funciones, la contratación del servicio de telefonía analógica e internet asimétrico para la oficina central y Centros de Atención a Víctimas y Ofendidos, en adelante "CAV's". El servicio a contratar se describe a continuación:

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO.

2.1 Servicio de telefonía analógica

"PROVÍCTIMA" requiere el servicio de telefonía analógica, que es el que conduce tráfico público conmutado entre usuarios de una misma central, o entre usuarios de centrales que forman parte de un mismo grupo de centrales de servicio local que no requieren de la marcación de un prefijo de acceso al servicio de larga distancia; independientemente de que dicho tráfico público conmutado se origine o termine en una red pública de telecomunicaciones alámbrica o inalámbrica y por la que se cobra una tarifa independiente de la distancia.

El servicio de telefonía analógica debe tener numeración local asignada y administrada por la Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL), ahora llamado Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), de conformidad con el plan de numeración.

a) Características del servicio

"EL PROVEEDOR" deberá entregar el servicio de telefonía analógica en los sitios que se indican en la Tabla 1, debiendo considerar los volúmenes que representan el consumo promedio mensual generado de los CAV's, señalado en el punto 2.4.

Tabla 1. Ciudades y cantidad de líneas requeridas

| ESTADO                  | LÍNEAS REQUERIDAS |
|-------------------------|-------------------|
| D.F., Centro Nacional.  | 2                 |
| Acapulco, Guerrero.     | 2                 |
| Cd. Juárez, Chihuahua.  | 2                 |
| Cuernavaca, Morelos.    | 2                 |
| Guadalajara, Jalisco.   | 2                 |
| Guanajuato, Guanajuato. | 2                 |
| Mazatlán, Sinaloa.      | 2                 |



PROVÍCTIMA-C-14-2013

"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"

|   |           |
|---|-----------|
| Mérida, Yucatán.  | 2         |
| Monterrey, Nuevo León.  | 2         |
| Morelia, Michoacán.   | 2         |
| Torreón, Coahuila.  | 2         |
| Tapachula, Chiapas.   | 2         |
| Tepic, Nayarit.   | 2         |
| Tijuana, Baja California  | 2         |
| Veracruz, Veracruz.   | 2         |
| D.F., Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, Terminal 1 | 1         |
| D.F., Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, Terminal 2 | 1         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>32</b> |

b) Bloqueo de llamadas

"EL PROVEEDOR" deberá ofrecer la restricción al acceso en todas las líneas a servicios de entretenimiento y 01-900. En el caso de que llegaran a efectuarse llamadas por estos conceptos dichos importes, no serán pagados por "PROVÍCTIMA".

c) Manejo de llamadas entrantes y salientes

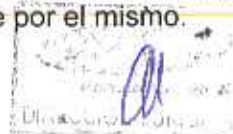
"EL PROVEEDOR" deberá entregar todo el tráfico que se genera y reciba de llamadas entrantes y salientes de telefonía local. Asimismo, "EL PROVEEDOR" deberá entregar las llamadas de larga distancia y a celulares con cualquier proveedor registrado en la COFETEL.

d) Publicación de números telefónicos

"EL PROVEEDOR" deberá ofrecer el servicio de publicación de los números telefónicos de "PROVÍCTIMA" en servicios de información pública (como el 040).

e) Portabilidad

"EL PROVEEDOR" deberá asegurar la portabilidad numérica de los números telefónicos con que ya cuenta la institución en los diferentes "CAV's". Los trámites de portabilidad deberán ocurrir de manera previa, con el fin de considerar cumplir con los tiempos de instalación definidos en este Anexo. Los trámites de portabilidad serán responsabilidad única del proveedor y todo costo asociado será cubierto exclusivamente por el mismo.





PROVÍCTIMA-C-14-2013

**"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"**

**"PROVÍCTIMA"** proporcionará al **"EL PROVEEDOR"** la lista de líneas, sus direcciones y contactos para la migración.

f) Servicios adicionales

Se deben considerar en la propuesta servicios adicionales, los cuales serán contratados bajo demanda de **"PROVÍCTIMA"** y bajo autorización de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de **"PROVÍCTIMA"**:

- Identificador de llamadas;
- Llamada en espera;
- Conferencia tripartita; y
- Buzón de voz.

Estos servicios son enunciativos más no limitativos.

g) Aparatos telefónicos

**"EL PROVEEDOR"** deberá entregar un teléfono habilitado para los servicios especificados por cada línea telefónica que se instale. El teléfono deberá instalarse en los lugares designados por cada **"CAV's"**.

h) Costo de los servicios

**"PROVÍCTIMA"** sólo pagará el costo de los servicios utilizados mensualmente dentro de los rangos mínimos y máximos establecidos. Todos los costos de instalación y puesta en marcha, así como las modificaciones al servicio, serán a cargo de **"EL PROVEEDOR"**, incluyendo el cableado hasta la ubicación del usuario final y los cambios de domicilio o reubicaciones, los cuales siempre deberán apegarse a las reglas del inmueble en el que se realice la instalación.

i) Entrega de tráfico no local

**"EL PROVEEDOR"** de telefonía local deberá entregar el tráfico de llamadas de larga distancia nacional, internacional, mundial, 01800 y 045 generadas desde las oficinas centrales y los **"CAV's"** al **"EL PROVEEDOR"** que tiene el contrato de larga distancia con **"PROVÍCTIMA"**.

## 2.2 Servicio de internet asimétrico

**"PROVÍCTIMA"** requiere el servicio de internet asimétrico para el desempeño de sus funciones. El servicio de internet deberá entregarse de manera integral con el servicio de telefonía analógica.

a) Características del servicio

Se requiere de un servicio de internet asimétrico a través de un enlace que ofrezca por lo menos 4 Mbps de bajada y al menos 1 Mbps de subida de velocidad constante, característica enunciativa más no limitativa.



PROVÍCTIMA-C-14-2013

"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"

El servicio debe recibirse por el mismo cableado utilizado para el servicio de telefonía analógica en las localidades mencionadas en la siguiente tabla:

**Tabla 2. Ciudades y cantidad de líneas requeridas**

| ESTADO  | INTERNET  |
|---|-----------|
| D.F., Centro Nacional.  | 1         |
| Acapulco, Guerrero.   | 1         |
| Cd. Juárez, Chihuahua.  | 1         |
| Cuernavaca, Morelos.  | 1         |
| Guadalajara, Jalisco.   | 1         |
| Guanajuato, Guanajuato.   | 1         |
| Mazatlán, Sinaloa.  | 1         |
| Mérida, Yucatán.  | 1         |
| Monterrey, Nuevo León.  | 1         |
| Morelia, Michoacán.   | 1         |
| Torreón, Coahuila.  | 1         |
| Tapachula, Chiapas.   | 1         |
| Tepic, Nayarit.   | 1         |
| Tijuana, Baja California  | 1         |
| Veracruz, Veracruz.   | 1         |
| D.F., Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, Terminal 1 | 1         |
| D.F., Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, Terminal 2 | 1         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>17</b> |

b) Equipo para entrega del servicio de internet

Para proveer el acceso a internet se deberá otorgar un equipo por cada conexión de internet asimétrico que cuente al menos con las siguientes capacidades:



PROVÍCTIMA-C-14-2013

**"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"**

- De distribución de datos, a través de red inalámbrica (wireless) con los protocolos 802.11 a/b/g/n;
- De seguridad de redes inalámbricas a través de la creación de redes con SSID y clave de acceso de 128 bit;
- De ruteo;
- Al menos cuatro puertos Ethernet con velocidad mínima de 100 Mbps;
- De configuración de direccionamiento de red local (DHCP);
- De firewall;
- De direccionamiento IPv4 e IPv6;
- Temperatura de operación de 5°C a 40°C; y
- Administración de la configuración del dispositivo vía una página Web, con capacidades de acceso remoto.

c) Costo del servicio

"PROVÍCTIMA" sólo pagará el costo del servicio utilizado mensualmente dentro de los rangos mínimos y máximos establecidos. Todos los costos de instalación y puesta en marcha, así como las modificaciones al servicio serán a cargo de "EL PROVEEDOR", incluyendo el cableado hasta la ubicación del usuario final y los cambios de domicilio o reubicaciones, los cuales siempre deberán apegarse a las reglas del inmueble en el que se realice la instalación.

**2.3 Características del servicio de telefonía analógica e internet asimétrico**

"EL PROVEEDOR" deberá considerar las siguientes características respecto a la entrega del servicio integral de telefonía local e internet para los "CAV's".

a) Disponibilidad del servicio

El servicio de telefonía e internet deberá contar con un nivel de disponibilidad mínimo de 99.800% mensual, con acceso al servicio las 24 horas del día, durante todos los días del año.

b) Instalación

Para la instalación del servicio solicitado se deberá entregar el cableado necesario desde la central de "EL PROVEEDOR" hasta las oficinas designadas en el punto 4.1. del presente **Anexo Único**, "EL PROVEEDOR" deberá considerar toda la infraestructura, equipamiento, partes y accesorios necesarios para poder proveer el servicio, sin costo adicional para "PROVÍCTIMA". Esto incluye entre otros, cableado aéreo o subterráneo, canalizaciones, fuentes de energía, sistemas de tierra, estructuras, obra civil, trámites con autoridades locales y deberá apegarse siempre a las reglas del inmueble donde se realizará la instalación.

c) Servicios adicionales

"PROVÍCTIMA" podrá en cualquier momento solicitar la instalación de nuevas líneas, adicionales a las que se hace referencia en el contrato; este servicio se hará sin costo adicional para "PROVÍCTIMA".



PROVÍCTIMA-C-14-2013

"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"

"PROVÍCTIMA" sólo pagará por el servicio, con las mismas tarifas o más bajas de cuando se inició el contrato.

d) Cambios en el servicio

"EL PROVEEDOR" deberá aceptar que el servicio a contratar puede ser cancelado total o parcialmente, incrementado o reubicado en cualquier momento durante la vigencia del contrato, sin costo adicional para "PROVÍCTIMA".

e) Cambios de domicilio

"PROVÍCTIMA" podrá en cualquier momento solicitar el cambio de domicilio del servicio al que se hace referencia en el contrato; este servicio se hará sin costo adicional para "PROVÍCTIMA".

### 2.4 Consumo promedio mensual

A continuación se presenta el tráfico promedio mensual de consumo a celular (044) y a fijos locales:

| SERVICIO | PROMEDIO MENSUAL TOTAL ESTIMADO |
|----------|---------------------------------|
| Celular  | 4,507 minutos                   |
| Local    | 1,996 llamadas                  |

## 3. ADMINISTRACIÓN

### 3.1 Supervisión:

- "EL PROVEEDOR" deberá designar a un ejecutivo de cuenta para la atención, seguimiento y solución de los aspectos administrativos tales como alta, baja y cambio de líneas, cumplimiento al contrato y aclaración de facturas; así como para atender las reuniones de supervisión.
- "PROVÍCTIMA" a través de su Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, será la única autorizada para solicitar cualquier tipo de trámite de cambios relacionados con el servicio.
- "PROVÍCTIMA" a través de su Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, tendrá derecho a supervisar en todo momento la ejecución del servicio y "EL PROVEEDOR" entregará por escrito las instrucciones y/o comentarios que estime pertinentes, relacionadas a la ejecución del mismo contrato, a través del ejecutivo de servicio asignado.





PROVÍCTIMA-C-14-2013

“SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS”

3.2 Tarifas del servicio:

“LOS PROVEEDORES” deberán tener registradas sus bases de tarifas ante la Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL), ahora llamado Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), asimismo deberán estar vigentes.

3.3 Atención de reportes y niveles de servicio:

- a) Los servicios de telefonía e internet deberán presentarse de manera ininterrumpida las 24 horas del día, los 365 días del año, durante la vigencia del contrato, por lo que deberá de contar con una disponibilidad en los servicios mayor o igual al 99.50%; de no cumplirse lo anterior será considerado como una **INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO**.
- b) “EL PROVEEDOR” deberá incluir el procedimiento de escalamiento del personal técnico administrativo para la solución de problemas que se presenten en las llamadas locales y con internet, mencionando como mínimo la siguiente información:

| Nombre | Cargo | Número telefónico de oficina | Numero de celular | Correo electrónico |
|--------|-------|------------------------------|-------------------|--------------------|
|        |       |                              |                   |                    |

- c) El horario de atención a fallas deberá ser proporcionado por el “EL PROVEEDOR” 7x24x365 (7 días de la semana; 24 horas del día; 365 días del año) durante la vigencia del contrato.
- d) En caso de interrupción del servicio, el personal autorizado de “PROVÍCTIMA” reportará a “EL PROVEEDOR” la falla de éste y deberá ser resuelto en los tiempos señalados en la tabla siguiente:

| TIEMPOS DE SOLUCIÓN |   |          |
|---------------------|---|----------|
| PRIORIDAD           | DESCRIPCIÓN   | SOLUCIÓN |
| 1                   | Problemas que causan que la oficina no tenga servicio de telefonía local o internet   | 2 horas  |
| 2                   | Fallas que causan a la institución una constante degradación del servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eco en la conversación;</li> <li>• Intermisiones en el servicio de telefonía local o internet, lentitud en internet; y/o</li> <li>• Ruido constante en las líneas.</li> </ul> | 4 horas  |
| 3                   | Problemas esporádicos que no evitan que la oficina pueda continuar con el procesamiento de llamadas, como sólo una desconexión o sólo una llamada con ruido.  | 24 horas |
| 4                   | Problemas que no afectan al procesamiento de llamadas, como puede ser el seguimiento de las fallas arriba mencionadas.  | 72 horas |

*[Handwritten signature and stamp]*



PROVÍCTIMA-C-14-2013

"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"

- e) El tiempo de resolución del problema se tomará a partir de haber levantado el reporte telefónico o mediante correo electrónico hasta que el problema sea resuelto. El reporte pasará a estado de concluido cuando el personal autorizado que lo haya levantado dé su visto bueno, mediante reporte telefónico o mediante correo electrónico, debiendo enviar "EL PROVEEDOR" a "PROVÍCTIMA" el reporte y numero de ticket con fecha, hora y resumen de falla en un lapso de 24 horas a partir de haberse dado como concluido el reporte.

En los casos de interrupción del servicio mencionado, "EL PROVEEDOR" deberá mantener la supervisión de los reportes hasta la solución de la falla.

- f) Durante la vigencia del contrato el inventario de líneas consideradas y del servicio de Internet puede modificarse según los requerimientos de "PROVÍCTIMA", dichas modificaciones podrán ser del tipo alta y baja de líneas o internet; cambios en los privilegios de las líneas; o cambios de domicilios. Los tiempos de respuesta máximos de las solicitudes de modificación deberán ser los siguientes:

|                           |                 |
|---------------------------|-----------------|
| • Altas de líneas         | 10 días hábiles |
| • Bajas de líneas         | 5 días hábiles  |
| • Cambio de privilegios   | 5 días hábiles  |
| • Cambio de domicilio     | 10 días hábiles |
| • Modificaciones diversas | 5 días hábiles  |

### 3.4 Entregables

- a) Iniciales

Los siguientes documentos se deberán de entregar 5 días hábiles después de la notificación del fallo:

- El procedimiento de escalamiento del personal técnico administrativo para la solución de problemas que se presenten en las llamadas locales y con internet mencionado en el punto 3.3 del presente **Anexo Único**; y
- El calendario de cambio de "EL PROVEEDOR" para las oficinas, a fin de que "PROVÍCTIMA" avise a los funcionarios de cada oficina el día que se llevará a cabo el cambio y poder tramitar la entrada y trabajos "EL PROVEEDOR".

Los siguientes documentos se deberán de entregar 20 días hábiles después de completar la instalación del servicio:

- Listado detallado de los servicios entregados para firma de entrega a satisfacción de "PROVÍCTIMA";
- Memoria Técnica por sitio que incluya fotos y descripción de la instalación en cada sitio;





PROVÍCTIMA-C-14-2013

**"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"**

- **"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar el acceso a un sistema vía internet mediante un nombre de usuario y contraseña en donde **"PROVÍCTIMA"** pueda tener accesos a reportes y detalle de la información de consumo de los servicios, la cual deberá considerar al menos los siguientes reportes:
  - i. Resumen global y detalle;
  - ii. Por teléfono (origen o destino);
  - iii. Por tipo de llamada (local, celular);
  - iv. Por teléfono por periodo (hora, día, mes); y
  - v. Por localidad.

Siendo estos enunciativos más no limitativos.

b) Mensuales

Estos deberán ser entregados dentro de los primeros 10 días naturales del mes siguiente, a partir de la aceptación de la instalación:

- Factura del mes correspondiente.
- Reporte con el detalle de consumo del servicio.

**3.5 Portabilidad numérica**

**"EL PROVEEDOR"** deberá asegurar la portabilidad numérica de los números telefónicos con que ya cuenta **"PROVÍCTIMA"** en los diferentes **"CAV's"**. Los trámites de portabilidad deberán ocurrir de manera previa, con el fin de considerar cumplir con los tiempos de instalación definidos en este anexo. Los trámites de portabilidad serán responsabilidad única del proveedor y todo costo asociado será cubierto exclusivamente por el mismo.

**"PROVÍCTIMA"** proporcionará a **"EL PROVEEDOR"** la lista de líneas, sus direcciones y contactos para la migración.

**4. Consideraciones**

**4.1 Del plazo, lugar y horarios.**

- El plazo para la prestación del servicio será conforme a la vigencia señalada en esta partida.
- Los domicilios para la entrega de los servicios son:

| NO. | OFICINA         | UBICACIÓN   |
|-----|-----------------|---|
| 1   | Oficina Central | Ángel Urraza 1137, Col. Del Valle, C.P. 03100, delegación Benito Juárez, México, D.F. |



PROVÍCTIMA-C-14-2013

"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"

|    |                     |  |
|----|---------------------|--|
| 2  | CAV Baja California | Avenida Gral. Sánchez Taboada número 10403, Local 101, Planta Baja, Zona Urbana del Río Tijuana, Código Postal 22320, en Tijuana, Baja California. |
| 3  | CAV Chihuahua       | Juan de la Barrera 661 Esq. Av. Insurgentes Col. Fraccionamiento La Joya, C.P. 32330. Cd. Juárez, Chihuahua.                                       |
| 4  | CAV Coahuila        | Av. Morelos esquina con Galeana, 2do Piso, Palacio Federal, Col. Centro, C.P. 27000, Torreón, Coahuila.  |
| 5  | CAV Guanajuato      | Carr. Guanajuato-Juventino Rosas Km. 7.5, Col. Arroyo Verde C.P. 36250, Guanajuato, Guanajuato.  |
| 6  | CAV Guerrero        | Calle Piedra Picuda 3-A Fraccionamiento Club Deportivo, C.P. 39690, Costera Vieja, Acapulco, Guerrero.   |
| 7  | CAV Jalisco         | Calle Unión No. 199, esquina con Av. La Paz, Col. Americana, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco.   |
| 8  | CAV Michoacán       | Av. Acueducto No. 1464, Col. Chapultepec Norte, C.P. 58260, Morelia, Michoacán.  |
| 9  | CAV Morelos         | Río Amacuzac 24, esquina con Calzada de los Estrada, Col. Vista Hermosa, C.P. 62290, Cuemavaca, Morelos.   |
| 10 | CAV Nayarit         | Av. Lagos del Country No. 115, Col. Lagos de Country, C.P. 63175, Tepic, Nayarit.  |
| 11 | CAV Nuevo León      | Calle Porfirio Díaz No. 1425 Sur, Col. Pío X, C.P. 64710, Monterrey, Nuevo León.   |
| 12 | CAV Sinaloa         | Av. Rafael Buelna num.178, Fracc. Lomas de Mazatlán, Código Postal 82080.  |
| 13 | CAV Tapachula       | Segunda Av. Norte No. 1, Col. Centro, entre Av. Central y Primera Poniente, Col. Centro, C.P. 30700, Tapachula, Chiapas.                           |
| 14 | CAV Veracruz        | Av. Ignacio Allende 1680, Col. Centro, C.P. 91700, Veracruz, Veracruz.   |
| 15 | CAV Yucatán         | Calle 25, número 185, Col. García Gineres, C.P. 97070, Mérida, Yucatán.  |
| 16 | AICM Terminal 1     | Avenida Capitán Carlos León S/N., Col. Peñón de los Baños, Delegación Venustiano Carranza, C.P. 15620, México, D.F.                                |
| 17 | AICM Terminal 2     | Avenida Capitán Carlos León S/N., Col. Peñón de los Baños, Delegación Venustiano Carranza, C.P. 15620, México, D.F.                                |

- Los horarios laborales de "PROVÍCTIMA", los cuales, son de 09:00 a 19:00 horas, de lunes a viernes.
- Para efectos del proceso de instalación "EL PROVEEDOR" podrá solicitar horarios distintos a los de oficina sujetos a las siguientes limitaciones:

- ✓ La disponibilidad de horario para realizar trabajos es a partir de las 19:00 horas y hasta las 07:00 horas del día siguiente.





PROVÍCTIMA-C-14-2013

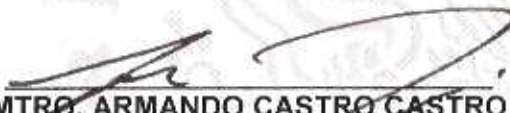
"SERVICIO DE TELEFONÍA ANALÓGICA E INTERNET ASIMÉTRICO PARA LA OFICINA CENTRAL Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y OFENDIDOS"

- Para el caso de trabajos en fines de semana, la disponibilidad es de 24:00 horas, sujeto a la identificación de actividades previamente definidas.
- Para los casos en donde "PROVÍCTIMA" comparta instalaciones con otras autoridades "EL PROVEEDOR" deberá apegarse a los trámites con las autoridades correspondientes y deberá apegarse siempre a las reglas del inmueble donde se realizará la instalación.

Para todos los casos, "EL PROVEEDOR" deberá solicitar por escrito el permiso de acceso correspondiente, indicando los nombres completos del personal que tendrá acceso a las instalaciones de "PROVÍCTIMA" y el trabajo o actividad a desempeñar en ese período de tiempo.


Leído por "LAS PARTES" y enteradas de su contenido y alcance legal, se firma el presente Anexo Único, en cinco tantos, en la Ciudad de México, Distrito Federal el día 4 de octubre del 2013.

"PROVÍCTIMA"



MTRO. ARMANDO CASTRO CASTRO  
COORDINADOR GENERAL DE  
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

"EL PROVEEDOR"



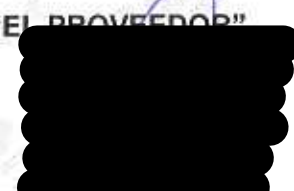
C. NORMA PATRICIA VICENCIO VORRATH  
APODERADA LEGAL  
IUSACELL, S.A. DE C.V.

"PROVÍCTIMA"



C. ARMANDO FRANCO LIRA  
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

"EL PROVEEDOR"



C. CONSTANZA ALANIS URIBE  
APODERADA LEGAL  
IUSACELL, S.A. DE C.V.

