



CEAV-C-11/04-2017

“SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019”

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, EN LO SUCESIVO “LA CEAV”, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL LIC. HÉCTOR ALONSO DÍAZ EZQUERRA, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, Y EL C. ARMANDO FRANCO LIRA, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO” Y POR LA OTRA, TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR EL C. FELIPE OMAR ÁVILA VALDEZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR”, Y A QUIENES CUANDO SE HAGA REFERENCIA DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ “LAS PARTES”, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1. “LA CEAV” declara que:

- 1.1 Es un Organismo con personalidad jurídica y patrimonio propios; con autonomía técnica, de gestión y contará con los recursos que le asigne el Presupuesto de Egresos de la Federación, de conformidad con el artículo 84 de la Ley General de Víctimas.
- 1.2 El Lic. Héctor Alonso Díaz Ezquerro, en su carácter de Director General de Administración y Finanzas de “LA CEAV”, tiene facultades para suscribir el presente Contrato, de conformidad con el artículo 34, fracción XVIII del Estatuto Orgánico de “LA CEAV”, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de agosto de 2017.
- 1.3 Este Contrato se celebra mediante el procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica con fundamento en los artículos 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 28 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 85 de su Reglamento y demás disposiciones relativas y aplicables vigentes.

El procedimiento de contratación fue publicado en CompraNet el 31 de octubre de 2017 y se emitió el fallo correspondiente, el 17 de noviembre de 2017, adjudicándose la prestación del Servicio de Comunicaciones de voz y datos 2017-2019 a “EL PROVEEDOR”.

- 1.4 Con fundamento en los artículos 2, fracción XV y 5, fracción I de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, mediante oficio con número CEAV/DGAYF/1087/2017 de fecha 11 de octubre de 2017 se autorizó a “LA CEAV” el gasto al 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 contratación de Licitación Pública Nacional Electrónica, al cual le recayó el número LA-006AYJ999-E29-2017 para la contratación del servicio objeto del presente Contrato.

Mediante oficio CEAV/DGAYF/DGAF/0693/2017, de fecha 18 de octubre de 2017, se



CEAV-C-11/04-2017

"SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019"

modificó y autorizó el monto total y distribución del gasto del compromiso plurianual del servido objeto del presente contrato, emitido por el Módulo de Administración y Seguimiento de Compromisos Plurianuales de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con número de folio 2017-47-AYJ-64 para iniciar el proceso de Licitación Pública, para la contratación del servicio materia de este instrumento jurídico.

- 1.5 Su Registro Federal de Contribuyentes es PSA110907866.
- 1.6 Para efectos del presente Contrato tiene su domicilio legal, el ubicado en Avenida Ángel Urraza 1137, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, en la Ciudad de México.
2. "EL PROVEEDOR" declara que:
 - 2.1 Es una sociedad que está legalmente constituida conforme a las Leyes Mexicanas, de conformidad con la escritura pública número 53301, de fecha 10 de mayo de 1989, otorgada ante la fe del Notario Público número 89 del Distrito Federal ahora Ciudad de México, el Lic. Gerardo Correa Etchegaray, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y Comercio del Gobierno del Distrito Federal ahora Ciudad de México, con el número 195,051, bajo la denominación de IUSATELS, S.A. de C.V.; mediante escritura número 54,528 de fecha 11 de octubre de 1989, pasada ante la fe del Notario Público número 89 del Distrito Federal ahora Ciudad de México, el Lic. Gerardo Correa Etchegaray, inscrita en el Registro Público de Comercio del Gobierno del Distrito Federal ahora Ciudad de México, con el número 195,051, cambió su denominación social a IUSATEL S.A. de C.V.; y mediante escritura 34,006 de fecha 20 de julio de 2010, otorgada ante la fe del Notario Público número 212 del Distrito Federal ahora Ciudad de México, el Lic. Francisco I. Hugués Vélez, cambio su denominación social por TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. de C.V.
 - 2.2 Su objeto social es entre otros, la compraventa, distribución, instalación, arrendamiento y explotación en general de aparatos de telecomunicaciones, así como la explotación de la concesión o concesiones, autorizaciones o permisos que al efecto conceda la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o cualquier otra autoridad competente; la compraventa, importación, exportación, distribución, instalación, arrendamiento y en general, la realización de toda clase de negociaciones y contrataciones, relacionadas con aparatos telefónicos de radiocomunicación en unidades móviles o fijas, télex, telefax, antenas, antenas parabólicas de radiotelefonía celular y cualquier otro aparato relacionado con la conducción de señales de comunicaciones.
 - 2.3 El C. Felipe Omar Ávila Valdez, Apoderado Legal, quien se identifica con pasaporte número [REDACTED] expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores, tiene facultades para firmar este Contrato, lo que acredita con Instrumento número 53,207, de fecha 22 de abril de 2015, pasada ante la fe de los Notarios Públicos número 212 y 246, los Licenciados Francisco I. Hugués Vélez y Guillermo Oliver Bucio, manifiesta que a la fecha de la firma del presente Contrato, no le han sido modificadas, ni revocadas.



CEAV-C-11/04-2017

“SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019”

- 2.4 En atención al artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, a la regla 2.1.31. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2017, presentó documento actualizado, emitido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) de fecha 1 de noviembre de 2017, mediante el cual remite opinión en sentido positivo en el que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Asimismo, en cumplimiento a las Reglas para la Obtención de la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero del 2015, así como su actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 3 de abril de 2015, presentó documento actualizado, emitido por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de fecha 2 de noviembre de 2017, mediante el cual remite opinión en sentido positivo.

- 2.5 Mediante escrito de fecha 16 de noviembre de 2017, manifiesta que es una empresa grande, 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.

Lo anterior, en términos del artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

- 2.6 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.

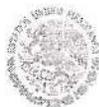
- 2.7 Mediante escrito de fecha 16 de noviembre de 2017, manifiesta bajo protesta de decir verdad, que no se encuentra bajo los supuestos de los artículos 50 y 60, antepenúltimo párrafo de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, vinculados con lo previsto en el artículo 8, fracción XX de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

- 2.8 Tiene capacidad jurídica y cuenta con los elementos propios y suficientes para cumplir con las obligaciones que se deriven del presente Contrato, así como hacerse responsable de manera directa de las relaciones laborales y legales para con sus trabajadores, quienes ejecutarán los servicios a los que este Contrato se refiere, sin involucrar a “LA CEAV” con los mismos.

- 2.9 Su Registro Federal de Contribuyentes es TPT890516JP5.

- 2.10 Para los efectos del presente señala como su domicilio legal, el ubicado en Avenida Periférico Sur, número 4119, Torre A, piso 7, Colonia Fuentes del Pedregal, C.P. 14140, Delegación Tlalpan, en la Ciudad de México.

Enteradas “LAS PARTES” de los antecedentes y declaraciones anteriores, acuerdan suscribir el presente Contrato, al tenor de las siguientes:



CEAV-C-11/04-2017

"SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019"

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO. El objeto del presente Contrato lo constituye la obligación de "EL PROVEEDOR" de proporcionar a favor de "LA CEAV", el servicio de comunicaciones de voz y datos 2017-2019, mismos que comprenden enlaces digitales de internet simétrico, troncales SIP de voz, enlaces asimétricos de internet, así como los servicios de telefonía local, celular, larga distancia nacional e internacional, de conformidad con las especificaciones, funcionalidades, requerimientos, alcances y características técnicas contenidas en las cláusulas de este Contrato y su ANEXO ÚNICO.

SEGUNDA.- MONTO. En términos del artículo 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 85 de su Reglamento, los presupuestos mínimos y máximos que "LA CEAV" pagará a "EL PROVEEDOR" son los siguientes:

AÑO	MÍNIMO 2017	MÁXIMO 2017	MÍNIMO 2018	MÁXIMO 2018	MÍNIMO 2019	MÁXIMO 2019
SUBTOTAL	\$44,655.17	\$111,637.93	\$535,862.07	\$1,339,655.17	\$491,206.90	\$1,228,017.24
I.V.A	\$7,144.83	\$17,862.07	\$85,737.93	\$214,344.83	\$78,593.10	\$196,482.76
TOTAL	\$51,800.00	\$129,500.00	\$621,600.00	\$1,554,000.00	\$569,800.00	\$1,424,500.00

Correspondiendo un total durante los ejercicios 2017, 2018 y 2019, el **PRESUPUESTO MÍNIMO** que "LA CEAV" pagará a "EL PROVEEDOR", será de \$1,071,724.14 (Un millón setenta y un mil setecientos veinticuatro pesos 14/100 M.N.), más \$171,475.86 (Ciento setenta y un mil cuatrocientos setenta y cinco pesos 86/100 M.N.), correspondientes al I.V.A., resultando la cantidad total de **\$1,243,200.00 (Un millón doscientos cuarenta y tres mil doscientos pesos 00/100 M.N.)**, y el **PRESUPUESTO MÁXIMO** que "LA CEAV" pagará a "EL PROVEEDOR", será de \$2,679,310.34 (Dos millones seiscientos setenta y nueve mil trescientos diez pesos 34/100 M.N.), más \$428,689.66 (Cuatrocientos veintiocho mil seiscientos ochenta y nueve pesos 66/100 M.N.), correspondientes al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de **\$3,108,000.00 (Tres millones ciento ocho mil pesos 00/100 M.N.)**.

Los precios unitarios de conformidad con sus propuestas económicas son:

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO
Partida 1: Servicio de telefonía SIP e Internet asimétrico	Línea telefónica SIP.	Servicio	\$79.75
	Internet Asimétrico con ancho de banda mínimo de 50 MB de descarga y 5 MB de carga.	Servicio	\$2,833
	Servicio medido (por llamada local).	Llamada	\$0.32
	Servicio de llamadas a celular local.	Minuto	\$0.32
	Larga distancia Estados Unidos.	Minuto	\$0.90



CEAV-C-11/04-2017

“SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019”

		Centroamérica.	Minuto	\$2.00
		Sudamérica.	Minuto	\$2.00
		Cuba.	Minuto	\$2.00
		Resto del mundo.	Minuto	\$4.00
		Internet simétrico de por lo menos 2 Mb.	Servicio	\$2,833.00
Partida	2:			
Servicio	de	Enlace redundante de Internet de por lo	Servicio	\$23,280.48
transmisión	de	menos 100 Mbps		
Datos	vía			
Internet				

“LA CEAV” pagará únicamente el Impuesto al Valor Agregado, de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

“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 que el servicio requiere, por lo que “EL PROVEEDOR” no podrán agregar ningún costo extra, siendo inalterables durante la vigencia del Contrato.

Dichos precios son cotizados en Moneda Nacional, 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, el pago se realizará, de conformidad con el servicio efectivamente prestado, previa comprobación, verificación y aceptación del mismo por “EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”.

Los pagos se realizarán a mes vencido, en moneda nacional, dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación del comprobante fiscal digital respectivo, el cual deberá cumplir con los requisitos fiscales vigentes, mediante transferencia electrónica, por lo que “EL PROVEEDOR” deberá presentar documento expedido por institución bancaria.

Para efecto de lo anterior, “EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO” deberá remitir a la Dirección General Adjunta de Finanzas de “LA CEAV”, la documentación en original que compruebe la prestación del servicio junto con el comprobante fiscal digital correspondiente en la que manifieste su entera satisfacción respecto a la recepción del servicio, en tiempo y forma, solicitando por escrito que se tramite el pago. En su caso, cuando el servicio sea prestado de forma parcial o deficiente o exista algún atraso en la prestación del mismo, será responsabilidad de “EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO” determinar el importe que se aplicará por concepto de penas convencionales y/o deducciones, documentarlas, así como notificar por escrito a la Dirección General Adjunta de Finanzas de “LA CEAV” el importe de las mismas.

En caso de que el comprobante fiscal digital y/o documentación presente errores o deficiencias, “LA CEAV”, dentro de los 3 días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito las inconsistencias que se deberán corregir y devolverá la documentación a “EL PROVEEDOR” para que sea subsanada y la presente nuevamente para reiniciar el trámite de pago, cuyo plazo para realizarse se computará a partir de la fecha de presentación de la documentación corregida, que no deberá exceder de 3 días naturales contados a partir de la fecha de su devolución, de



CEAV-C-11/04-2017

"SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019"

conformidad con lo establecido en los artículos 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público 89 y 90 de su Reglamento.

Los trámites de pago correspondientes, se efectuarán con los siguientes datos fiscales: A nombre de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, con el domicilio fiscal siguiente: Avenida Ángel Urraza núm. 1137, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, Ciudad de México, Código Postal 03100, con el Registro Federal de Contribuyentes PSA110907866, y deberá ser enviado el comprobante fiscal digital por vía electrónica para su validación, al correo electrónico que señale **"EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"**.

El pago del servicio, quedará condicionado al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales y/o deducciones que se determinen conforme a lo que establecen las cláusulas **DÉCIMA CUARTA** y **DÉCIMA QUINTA** 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 pago correspondiente quedará sujeto a que **"EL PROVEEDOR"** entregue en tiempo y forma la garantía de cumplimiento en los diez días naturales posteriores a la firma del presente Contrato y **"EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"** será la responsable de verificar que **"EL PROVEEDOR"** haya entregado la garantía de cumplimiento correspondiente que será procedente de pago.

CUARTA.- VIGENCIA. La vigencia del presente Contrato será a partir de las 00:01 del 1º de diciembre de 2017 y concluirá a las 23:59 del 30 de noviembre de 2019.

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

SEXTA.- PAGOS EN EXCESO. En caso de que existan pagos en exceso que haya recibido **"EL PROVEEDOR"**, 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 **"LA CEAV"**.

SÉPTIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

1) **DEL 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:

A) Otorgar una garantía de cumplimiento por una cantidad equivalente al 10% del presupuesto máximo correspondiente a cada ejercicio fiscal de este Contrato antes del



CEAV-C-11/04-2017

"SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019"

Impuesto al Valor Agregado, en pesos mexicanos e idioma español para cada ejercicio fiscal.

- B) La garantía de cumplimiento del servicio deberá presentarse mediante escrito elaborado en hoja membretada y firmada por **"EL PROVEEDOR"** en donde ofrezca y exhiba, la póliza de fianza del ejercicio fiscal de 2017, dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del Contrato, por lo que respecta a los ejercicios fiscales de 2018 y 2019, la póliza de fianza deberá entregarse dentro de los primeros 10 días naturales del mes de enero del ejercicio fiscal que corresponda, mismas que deberán ser entregada en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, a través del área de contratos, sita en Avenida Ángel Urraza número 1137, piso 2, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, en la Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas. La falta de presentación de la garantía o de cumplimiento en el plazo concedido, dará como consecuencia el inicio del procedimiento 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) De acuerdo al artículo 103, numeral I, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la póliza de la fianza deberá ser expedida a favor de **"LA CEAV"**, por una institución autorizada por autoridades mexicanas y contener, como mínimo, los siguientes requisitos:
- a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el Contrato;
 - b) Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales, emitida por **"EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"** o a quien lo sustituya o supla;
 - c) 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 de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme; y
 - d) Que la Institución de fianzas acepta expresamente someterse al procedimiento de ejecución establecido en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para la efectividad de la presente garantía, procedimiento al que también se sujetará para el caso de cobro de intereses que prevé el artículo 283 del mismo ordenamiento legal por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.
- 3) De conformidad con el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL PROVEEDOR"** podrá otorgar la garantía de cumplimiento en alguna de las formas previstas en el artículo 48 de la Ley de Tesorería de la Federación.
- 4) 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, mediante el endoso correspondiente.



CEAV-C-11/04-2017

"SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019"

- 5) Cuando al realizarse el finiquito resulten saldos a cargo de "EL PROVEEDOR" este efectúe la totalidad del pago en forma incondicional, "LA CEAV" deberá cancelar la fianza respectiva.

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

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 y características técnicas citadas en el presente Contrato y en su **ANEXO ÚNICO**, mismo que debidamente firmado por "LAS PARTES", forma parte integrante de este Contrato.
2. Cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias, administrativas y en general, con todas las que sean aplicables. Asimismo, responderá ante "LA CEAV" por cualquier daño o perjuicio que resultare por el incumplimiento de las mismas.
3. Responder respecto de la calidad del servicio en los términos establecidos en el presente Contrato, así como en su **ANEXO ÚNICO** y en la legislación aplicable.
4. Informar oportunamente a "LA CEAV" de los hechos y razones debidamente justificados que lo imposibiliten para cumplir, en su caso, con las obligaciones que le señala el presente Contrato y su **ANEXO ÚNICO**, a efecto de que ésta determine lo conducente conforme a lo previsto en el Contrato y las disposiciones aplicables.
5. Ser el único responsable cuando el servicio objeto del presente Contrato, no se haya realizado de acuerdo a lo estipulado en el mismo, por lo que "LA CEAV" 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, sin perjuicio de las sanciones que en su caso correspondan, en términos de las cláusulas **DÉCIMA CUARTA** y **DÉCIMA QUINTA** de este Contrato.
6. 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 "LA CEAV" y sin que se hubiere celebrado el convenio modificatorio respectivo, independientemente de la responsabilidad en que incurra por la ejecución de dichos servicios, no tendrán derecho a reclamar pago adicional alguno por ello.



CEAV-C-11/04-2017

“SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019”

7. 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.
8. Entregar la garantía de cumplimiento solicitada, de conformidad con los términos, plazos y formas establecidos en el presente Contrato.
9. Ser responsable de cualquier daño o afectación que por negligencia, error o dolo, pudiera causar a terceros en su persona o bienes, con motivo de la prestación del servicio.
10. Presentar a la Secretaría de la Función Pública y/o al Órgano Interno de Control de “LA CEAV”, con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que practiquen, la información y documentación relacionada con el objeto del presente Contrato, de conformidad con los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento.

NOVENA.- OBLIGACIONES DE “LA CEAV”. “LA CEAV” 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 “EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO” o a quien lo sustituya o supla, o el Servidor Público que ésta designe, llevarán a cabo las siguientes acciones: administrar, supervisar, verificar, validar, aceptar o corregir el cumplimiento del servicio en los términos solicitados en el **ANEXO ÚNICO** del presente Contrato, así mismo, 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 en los inmuebles ubicados en los domicilios señalados en el numeral 8 del **ANEXO ÚNICO**, o en el lugar que “LA CEAV” lo requiera y de acuerdo a las condiciones de la prestación del servicio señaladas en el numeral 4 del **ANEXO ÚNICO**.

DÉCIMA PRIMERA.- VERIFICACIÓN Y COMPROBACIÓN DEL SERVICIO. “LA CEAV” 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, a través de “EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO” o a quien lo sustituya o supla, o el Servidor Público que ésta designe quien será o serán responsables de realizar la administración, supervisión, verificación, validación, aceptación y corrección del servicio, para que éste sea prestado de acuerdo a lo establecido en el Contrato y su **ANEXO ÚNICO**, el cual o los cuales estarán facultados para recibir el servicio y será o serán responsables de su aceptación y satisfacción y de determinar los incumplimientos, comunicando por escrito a “EL PROVEEDOR”, las observaciones que estime o estimen pertinentes en relación con su ejecución, lo que tendrá que realizar de acuerdo a lo establecido en su **ANEXO ÚNICO**.



CEAV-C-11/04-2017

"SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019"

Asimismo, una vez cumplidas todas las obligaciones por parte de **"EL PROVEEDOR"** a satisfacción de **"EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"**, procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento total y a satisfacción de las obligaciones para que se dé inicio a los trámites en su caso para la cancelación de la garantía de cumplimiento del Contrato.

La verificación del servicio que realice **"LA CEAV"**, 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.

"LA CEAV", 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 **"LA CEAV"**, 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 **"LA CEAV"** 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 por **"EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"** o a quien lo sustituya o supla, 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 **"LA CEAV"** 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 **"LA CEAV"** notifica a **"EL PROVEEDOR"** el incumplimiento en la prestación del servicio y aquella en que **"EL PROVEEDOR"** realicen la corrección del mismo se aplazará, así como la fecha para la recepción a satisfacción.

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, **"LA CEAV"** podrá dentro de su presupuesto aprobado y disponible, bajo su responsabilidad y por razones fundadas y explícitas, acordar con **"EL PROVEEDOR"** el incremento o decremento 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.

CEAV-C-11/04-2017

"SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019"

Cualquier modificación al Contrato deberá formalizarse por escrito por parte de "LA CEAV", el instrumento legal respectivo será suscrito por el servidor público que lo haya hecho en el Contrato o a quien lo sustituya o supla 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 mediante el cual se realice la modificación a la garantía del cumplimiento, deberá ser entregado en un plazo no mayor a diez días naturales siguientes a la firma del convenio respectivo o en el caso de haber otorgado garantía en alguna de las formas previstas en el artículo 48 de la Ley de la Tesorería de la Federación, deberá ser entregada la modificación de esta en el mismo plazo.

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 "LA CEAV", esta última podrá modificar el presente Contrato a efecto de prorrogar el plazo de prestación del servicio. En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio 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 "LA CEAV".

El escrito en el que se señale el caso fortuito o fuerza mayor, deberá ser presentado ante "EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO", debidamente firmado por "EL PROVEEDOR", 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 obtengan 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. Las penas convencionales por atraso en la prestación del servicio que se aplicarán a "EL PROVEEDOR", serán de acuerdo con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento y conforme a lo estipulado en el presente Contrato, en los términos siguientes:

#	PARTIDA	MOTIVO	REFERENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA
1	1 y 2	No iniciar el servicio conforme al tiempo establecido.	Punto 2 del ANEXO ÚNICO.	10% del monto del comprobante fiscal digital antes de I.V.A. del servicio no entregado.	Por cada día natural de atraso.
2	1 y 2	No entregar en el tiempo establecido, los productos iniciales.	Punto 7, numeral 7.1 del ANEXO ÚNICO.	0.5% del monto mensual del comprobante fiscal digital antes de I.V.A.	Por cada día hábil de atraso.



CEAV-C-11/04-2017

"SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019"

3	1 y 2	No entregar en el tiempo establecido, los productos mensuales.	Punto numeral 7, inciso e) del ANEXO ÚNICO.	0.5% del monto mensual del comprobante fiscal digital antes de I.V.A.	Por cada día hábil de atraso.
4	1	Retraso en la portabilidad de cada número con que cuenta LA CEAV.	Punto 3.1.1, inciso e) del ANEXO ÚNICO.	10% del monto mensual del comprobante fiscal digital antes de I.V.A., del servicio no entregado.	Por cada día natural de atraso.
5	1 y 2	No dar cumplimiento a las solicitudes contempladas en el tiempo establecido.	Punto 4.6 del ANEXO ÚNICO.	10% del monto mensual del comprobante fiscal digital antes de I.V.A., del servicio no entregado.	Por cada día hábil de atraso.

Para el pago de las penas convencionales "LA CEAV", a través del "EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO", informará por escrito a "EL PROVEEDOR" el cálculo de la pena correspondiente indicando el tiempo de atraso, así como la base para su cálculo y el monto de la pena a que se haya hecho acreedor.

"LA CEAV" a través del "EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO" notificará a "EL PROVEEDOR" vía oficio el monto total de la penalización a la que se haya hecho acreedor, para que en un plazo que no exceda de cinco días hábiles contados a partir de dicha notificación, realice el pago mediante el formato e5cinco del Servicio de Administración Tributaria (cerrando a pesos el monto que contenga cantidades de 1 a 50 centavos ajustándolo a la unidad inmediata inferior y los que contengan 51 a 99 centavos a la inmediata superior). En caso de que "EL PROVEEDOR" no realice el pago solicitado dentro del plazo establecido, "LA CEAV" no procederá a realizar el pago del comprobante fiscal digital correspondiente.

La acumulación de las penas convencionales, no excederá del importe de la garantía de cumplimiento del monto máximo del Contrato respectivo, sin considerar el IV.A., en cuyo caso, se procederá al inicio del procedimiento de rescisión del Contrato.

DÉCIMA QUINTA. DEDUCCIONES. 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 el artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, así como conforme a lo estipulado en el presente, en los términos siguientes:

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

TIEMPOS DE SOLUCIÓN		
Prioridad	Descripción	Solución
1	Problemas que causan que el inmueble no tenga algún servicio.	2 horas
2	Entrega deficiente del servicio, por ejemplo: - Eco en la conversación	4 horas

CEAV-C-11/04-2017

“SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019”

	<ul style="list-style-type: none"> - Intermittencias en el servicio de telefonía. - Ruido constante en las líneas. - Degradación en el servicio de internet. - Cualquier otra causa que impida la entrega óptima del servicio. 	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Por lo anterior se le aplicarán a “EL PROVEEDOR” deducciones al pago del servicio con motivo del incumplimiento parcial o deficiente, de acuerdo a los siguientes casos:

#	PARTIDA	MOTIVO	REFERENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA
1	1 y 2	No dar solución a un problema de prioridad 2	Punto 4.4 del ANEXO ÚNICO.	2% del monto mensual del comprobante fiscal digital antes de I.V.A, del servicio entregado deficientemente.	Por cada hora de retraso en la solución.
2	1 y 2	No dar cumplimiento a la disponibilidad establecida en los niveles de servicio	Punto 4.1 del ANEXO ÚNICO.	5% del monto mensual del comprobante fiscal digital antes de I.V.A, del servicio entregado deficientemente.	Por cada hora fuera de servicio.

Para lo establecido en el caso 2 de la tabla anterior, la disponibilidad se calculará con la siguiente fórmula:

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

Dónde: HF: Horas fuera de servicio.
Ht: Horas totales del mes.

Para aplicar las deducciones “LA CEAV” a través de “EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO” notificará a “EL PROVEEDOR” el monto de las mismas para que éste presente su comprobante fiscal digital y la nota de crédito por el monto a deducir (cerrando a pesos el monto que contenga cantidades de 1 a 50 centavos ajustándolo a la unidad inmediata inferior y los que contengan de 51 a 99 centavos a la inmediata superior).

La acumulación de las deducciones, no excederá del importe de la garantía de cumplimiento del monto máximo del Contrato respectivo, sin considerar el I.V.A., en cuyo caso, se procederá al inicio del procedimiento de rescisión del Contrato.

DÉCIMA SEXTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO. “LAS PARTES” convienen en que “LA CEAV” 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 “LA CEAV”, 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



CEAV-C-11/04-2017

"SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019"

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 de cumplimiento, 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 deducciones, a las que **"EL PROVEEDOR"** se haya hecho acreedor.
6. Por presentar una garantía de cumplimiento apócrifa.
7. Por no apegarse a lo estipulado en el Contrato.
8. Por negarse a reponer el servicio rechazado por **"LA CEAV"**.
9. Por negar a **"LA CEAV"** o a quienes estén facultados por ella, las facilidades para la supervisión en la prestación del servicio.
10. 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.

"LA CEAV" 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 indivisible, la garantía de cumplimiento, será total 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 SÉPTIMA.- 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.



CEAV-C-11/04-2017

"SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019"

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 "LA CEAV", deslindándose la misma de toda responsabilidad por la decisión tomada.

DÉCIMA OCTAVA.- CADENAS PRODUCTIVAS. En virtud de que "LA CEAV" 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 "LA CEAV" mediante operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico.

DÉCIMA NOVENA.- 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, "LA CEAV" 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 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. "LA CEAV" previa petición y justificación de "EL PROVEEDOR", reembolsará a este 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 "LA CEAV" 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 por escrito, mediante la cual "EL PROVEEDOR", fundamente y motive el pago de dichos gastos no recuperables.

VIGÉSIMA.- 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, "LA CEAV", bajo su responsabilidad, podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagará aquel que hubiese sido efectivamente prestado, debiendo celebrar las partes, el convenio respectivo.

La suspensión del servicio se sustentará mediante dictamen, el cual deberá ser elaborado por "EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO", en el cual se precisen las razones o causas justificadas que den origen a la misma.



CEAV-C-11/04-2017

"SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019"

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **"LA CEAV"**, 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 iniciarse la terminación anticipada a que se hace referencia en la cláusula que antecede.

"EL PROVEEDOR" podrá solicitar a **"LA CEAV"** el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de la suspensión del Contrato.

Los gastos no recuperables, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de 45 días naturales posteriores a la solicitud por escrito, mediante la cual **"EL PROVEEDOR"**, fundamente y motive el pago de dichos gastos no recuperables.

VIGÉSIMA PRIMERA.- PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR. **"EL PROVEEDOR"** será responsable por el uso de patentes, licencias, derechos de autor y marcas que pudieran corresponder a terceros sobre los procedimientos que utilice y que 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 **"LA CEAV"** cualquier gasto comprobable que ésta erogue por dichos conceptos o derivado de cualquier responsabilidad que le haya sido imputada por autoridad competente.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- RELACIONES LABORALES. **"LA CEAV"** 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. **"LA CEAV"** 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 **"LA CEAV"** 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, **"LA CEAV"** 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 **"LA CEAV"**, con relación a los ordenamientos en materia de trabajo, higiene y seguridad social.

CEAV-C-11/04-2017

"SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019"

VIGÉSIMA TERCERA.- RESPONSABILIDAD OBJETIVA. "EL PROVEEDOR" responderá de los daños y perjuicios que por inobservancia y negligencia de su parte llegue a causar a "LA CEAV" y/o a 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 "LA CEAV", de cualquier gasto o costo que ésta erogue por dichos supuestos o pérdida causada.

VIGÉSIMA CUARTA.- CONFIDENCIALIDAD. "EL PROVEEDOR" y el personal contratado por éste para prestar el servicio objeto de este Contrato, deberán guardar absoluta confidencialidad de toda la información y documentación a la que, con motivo de la prestación del servicio tengan acceso, de forma escrita u oral, 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 "LA CEAV" las revelaciones que se llegaren a realizar.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que implemente "LA CEAV" por la manipulación, uso, falsificación, duplicado, reproducción, venta, publicación de la información y/o documentación a la que con motivo de la prestación del servicio tengan acceso, así como, los daños a terceros o publicitación de documentación oficial federal y las penas que por tal motivo, sean impuestas a "EL PROVEEDOR".

VIGÉSIMA QUINTA.- 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, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

VIGÉSIMA SEXTA.- 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 aplicada la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, y de manera supletoria, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el Código Federal de Procedimientos Civiles, así como los Tratados y Convenios Internacionales de los cuales México sea parte, y demás normatividad que resulte aplicable del derecho común, esto en concordancia y sin menoscabo del texto contractual cuya validez no fuere afectada.

No obstante lo anterior, para cualquier aspecto presupuestal que se derive del presente Contrato, deberá aplicarse la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, su Reglamento y normatividad conexas en la materia.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- CLÁUSULA DE CONCILIACIÓN. "LAS PARTES" acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente Contrato se someterán al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78, 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 126 al 136 de su Reglamento.



CEAV-C-11/04-2017

"SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019"

VIGÉSIMA OCTAVA.- 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, renunciando "EL PROVEEDOR", al fuero que por razón de su domicilio presente o futuro, le pudiera corresponder.

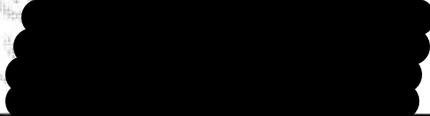
Leído que fue el presente Contrato y enteradas "LAS PARTES" de su contenido y alcance, lo firman, libre de vicios en el consentimiento, tales como error, dolo, mala fe o violencia, en tres tantos, en la Ciudad de México, el día 30 de noviembre de 2017.

POR "LA CEAV"

POR "EL PROVEEDOR"



LIC. HÉCTOR ALONSO DÍAZ EZQUERRA
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS



C. FELIX AR AVILA VALDEZ
REPRESENTANTE LEGAL

POR EL "EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"

C. ARMANDO FRANCO LIRA
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN



CEAV-C-11/04-2017

“SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019”



ANEXO ÚNICO



CEAV-C-11/04-2017

"SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019"

ANEXO ÚNICO

1. OBJETO DEL SERVICIO

El servicio de Comunicaciones de Voz y Datos 2017-2019, en adelante "**EL SERVICIO**" tiene como objeto proveer a los servidores públicos de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, en adelante "**LA CEAV**", a través de un contrato abierto, "**EL SERVICIO**", mismos que comprenden enlaces digitales de internet simétricos, troncales de SIP de voz, enlaces asimétricos de internet, así como los servicios de telefonía local, celular, larga distancia nacional e internacional.

Objetivos específicos.

- 1) Proveer el servicio de telefonía fija SIP e internet asimétrico (ADSL o similar) a los servidores públicos que se ubican en la Oficina Central, Centro de Atención Integral y Delegaciones de "**LA CEAV**", para la emisión y recepción de llamadas telefónicas a través de troncales SIP y transmisión de datos vía ADSL o similar hacia internet; y
- 2) Proveer el servicio de transmisión de datos vía internet a los servidores públicos en la oficina central de "**LA CEAV**", a través de tecnología digital, permitiendo una mayor velocidad de carga y descarga de datos en internet.

2. VIGENCIA DEL SERVICIO.

La vigencia para la prestación de "**EL SERVICIO**" iniciará a partir de las 00:01 del 1 diciembre de 2017 y concluirá a las 23:59 del 30 de noviembre de 2019.

3. DESCRIPCIÓN DE "EL SERVICIO"

3.1. Partida 1: Servicio de telefonía SIP e internet asimétrico

Proveer "**EL SERVICIO**" de telefonía SIP e internet asimétrico (ADSL o similar) a los servidores públicos que se ubican en las oficinas de "**LA CEAV**", para la emisión y recepción de llamadas telefónicas a través de troncales SIP y transmisión de datos vía ADSL o similar hacia internet.

3.1.1 Servicio de telefonía SIP.

- a) Distribución. "**EL PROVEEDOR**" deberá proveer "**EL SERVICIO**" de telefonía SIP en los sitios que se indican en la Tabla 1, debiendo considerar los volúmenes que representan el consumo promedio mensual, señalado en el punto 3.1.2.

CEAV-C-11/04-2017

“SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019”

Tabla 1.

#	Inmuebles	Estado	Troncales SIP
1	Oficina Central.	Ciudad de México.	4
2	Centro de Atención Integral	Ciudad de México	15
3	Delegación Guerrero.	Acapulco, Guerrero.	4
4	Delegación Chihuahua.	Cd. Juárez, Chihuahua.	4
5	Delegación Morelos.	Cuernavaca, Morelos.	4
6	Delegación Durango.	Durango, Durango.	4
7	Delegación Jalisco.	Guadalajara, Jalisco.	4
8	Delegación Guanajuato.	Guanajuato, Guanajuato.	4
9	Delegación Sinaloa.	Mazatlán, Sinaloa.	4
10	Delegación Yucatán.	Mérida, Yucatán.	4
11	Delegación Nuevo León.	Monterrey, Nuevo León.	4
12	Delegación Michoacán.	Morelia, Michoacán.	4
13	Delegación Coahuila.	Torreón, Coahuila.	4
14	Delegación Chiapas.	Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	4
15	Sub Delegación Tapachula	Tapachula, Chiapas	1
16	Delegación Nayarit.	Tepic, Nayarit.	4
17	Delegación Baja California	Tijuana, Baja California	4
18	Delegación Veracruz.	Veracruz, Veracruz.	4
19	Módulo de Atención AICM T1	Ciudad de México	1
20	Módulo de Atención AICM T2	Ciudad de México	0
	TOTAL	TOTAL	81

Nota: Cantidad de inmuebles y servicios son de manera enunciativa más no limitativa

- b) Bloqueo de llamadas. “EL PROVEEDOR” deberá restringir al acceso en todas las líneas a servicios de entretenimiento y 01-900. En el caso de que llegarán a efectuarse llamadas por estos conceptos dichos importes no serán pagados por “LA CEAV”.
- c) Manejo de llamadas entrantes y salientes. “EL PROVEEDOR” deberá entregar un reporte de 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 “LA CEAV” 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 CEAV”. Los trámites de portabilidad deberán ocurrir de manera previa, con el fin de considerar cumplir con los tiempos de instalación definidos en el presente ANEXO ÚNICO. Los trámites de portabilidad serán responsabilidad única de “EL PROVEEDOR” y cualquier costo asociado será cubierto exclusivamente por el mismo.

CEAV-C-11/04-2017

“SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019”

Para ello, al día siguiente del fallo, “EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO” proporcionará a “EL PROVEEDOR” la lista de líneas, sus direcciones y contactos para la migración.

- f) Servicios adicionales sin costo. Se deben considerar en la propuesta servicios adicionales, los cuales serán contratados sin costo bajo demanda de “LA CEAV” y bajo autorización de “EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”, previa solicitud por escrito por parte del mismo. Para lo cual “EL PROVEEDOR” contará con un plazo de 48 horas para la activación de los mismos, los cuales de manera enunciativa más no limitativa serán:
- Identificador de llamadas.
 - Llamada en espera.
 - Conferencia tripartita.
 - Buzón de voz.
- g) Tráfico no local. “EL PROVEEDOR” deberá brindar “EL SERVICIO” de llamadas de larga distancia internacional, mundial y 045 generadas.

3.1.2 Consumo promedio mensual. A continuación, se presenta el tráfico promedio mensual estimado de consumo:

Servicio	Promedio mensual estimado	Unidad
Servicio medido (por llamada local)	2,518	Llamada
Servicio de llamadas a celular local 044 /045	5,808	Minuto
Larga distancia a Estados Unidos	73	Minuto
Larga distancia a Centroamérica	1	Minuto
Larga distancia a Sudamérica	1	Minuto
Larga distancia a Cuba	1	Minuto
Resto del mundo	1	Minuto

3.1.3 Servicio de internet asimétrico. Se requiere de un servicio de internet asimétrico a través de un enlace que ofrezca por lo menos 50 Mbps de bajada y al menos 5 Mbps de subida de velocidad constante, característica enunciativa más no limitativa.

- a) Distribución. “EL SERVICIO” de internet asimétrico se deberá proveer en las localidades mencionadas en la tabla 2:

Tabla 2.

#	Inmuebles	Estado	Servicio Internet asimétrico
1	Oficina Central.	Ciudad de México.	0
2	Centro de Atención Integral.	Ciudad de México.	1
3	Delegación Guerrero.	Acapulco, Guerrero.	1
4	Delegación Chihuahua.	Cd. Juárez, Chihuahua.	1



CEAV-C-11/04-2017

“SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019”

5	Delegación Morelos.	Cuernavaca, Morelos.	1
6	Delegación Durango.	Durango, Durango.	1
7	Delegación Jalisco.	Guadalajara, Jalisco.	1
8	Delegación Guanajuato.	Guanajuato, Guanajuato.	1
9	Delegación Sinaloa.	Mazatlán, Sinaloa.	1
10	Delegación Yucatán.	Mérida, Yucatán.	1
11	Delegación Nuevo León.	Monterrey, Nuevo León.	1
12	Delegación Michoacán.	Morelia, Michoacán.	1
13	Delegación Coahuila.	Torreón, Coahuila.	1
14	Delegación Chiapas.	Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	1
15	Sub Delegación Tapachula	Tapachula, Chiapas.	1
16	Delegación Nayarit.	Tepic, Nayarit.	1
17	Delegación Baja California	Tijuana, Baja California.	1
18	Delegación Veracruz.	Veracruz, Veracruz.	1
19	Módulo de Atención AICM T1	Ciudad de México.	1
20	Módulo de Atención AICM T2	Ciudad de México.	0
TOTAL		TOTAL	18

Nota: La cantidad de inmuebles y servicios se muestran de manera enunciativa más no limitativa

b) 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:

- 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 bits.
- 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.
- Administración de la configuración del dispositivo vía una página Web, con capacidades de acceso remoto.
- IP pública fija.

3.1.4 Servicio de internet simétrico. Se requiere de un servicio de internet simétrico a través de un enlace que ofrezca por lo menos 2 Mbps de bajada y de subida de velocidad constante, característica enunciativa más no limitativa.

- a) Servicio de acceso a Internet con alta disponibilidad de al menos 99.50%.
- b) Servicio de por lo menos 2 Mbps de descarga y 2 Mbps de carga en cada enlace.

CEAV-C-11/04-2017

“SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019”

- c) “EL SERVICIO” de Internet deberá ser proporcionado a través de un ruteador con puertos Ethernet.
- d) El enlace que proporcione “EL PROVEEDOR” deberá ser simétrico.
- e) El enlace debe proveer acceso al backbone de la red de Internet de los Estados Unidos de Norteamérica con capacidad de al menos 3 STM1.
- f) Contar con al menos dos Peerings Privados de Internet Nacionales o en los Estados Unidos de Norteamérica.
- g) El enlace debe ser provisto a través de una red exclusiva, no a través de redes compartidas.
- h) Los rangos de latencia absoluta en el backbone no deben ser mayores a 70 milisegundos en ningún momento.
- i) Los enlaces deben ser conectados a la LAN de “LA CEAV” directamente mediante Ethernet. Para esto, “EL PROVEEDOR” deberá colocar por cada enlace un NTU o equipo similar y el ruteador.
- j) Proporcionar el(los) equipo(s) de comunicación necesario(s) en las instalaciones de “LA CEAV”, incluyendo el equipo de ruteo, es decir, que deberá proporcionar todo el equipo necesario para poder entregar “EL SERVICIO” a través de una interface Fast Ethernet 10/100/1000 RJ45 del puerto LAN del equipo de ruteo.
- k) Se deberá proporcionar una IP pública fija.
- l) Todos los costos de instalación y puesta en marcha, serán a cargo “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.
- m) “EL PROVEEDOR” deberá aceptar que “EL SERVICIO” a contratar puede ser cancelado total o parcialmente, incrementados o reubicados en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, sin costo adicional para “LA CEAV”.
- n) “EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO” podrá en cualquier momento solicitar el cambio de domicilio del servicio a los que se hace referencia en el presente ANEXO ÚNICO.

3.1.5 Características generales. “EL PROVEEDOR” deberá considerar las siguientes características respecto a la entrega del servicio.

- a) **Disponibilidad del servicio.** “EL SERVICIO” de telefonía e internet deberán contar con un nivel de disponibilidad mínimo de 99.5% mensual, con acceso a los servicios las 24 horas del día, durante todos los días del año.
- b) **Instalación.** Para la instalación del servicio solicitado se deberá entregar todo el cableado necesario desde la central de “EL PROVEEDOR” hasta los domicilios señalados en el punto 9 del presente ANEXO ÚNICO.

“EL PROVEEDOR” deberá considerar toda la infraestructura, equipamiento, partes y accesorios necesarios para poder proveer “EL SERVICIO” ofertado, sin costo adicional para “LA CEAV”. Esto incluye entre otros, cableado aéreo o subterráneo, canalizaciones, fuentes de energía, sistemas de tierra, estructuras, obra civil, trámites

CEAV-C-11/04-2017

“SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019”

con autoridades locales y deberá apegarse siempre a las reglas del inmueble donde se realizará la instalación.

- c) **Servicios adicionales.** “EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO” podrá en cualquier momento solicitar la instalación de nuevos servicios, adicionales a los que se hace referencia en las tablas 1 y 2 del presente **ANEXO ÚNICO**, misma que se hará sin costo de instalación. “LA CEAV” sólo pagará por “EL SERVICIO”, con las mismas tarifas o más bajas de cuando se inició la vigencia.
- d) **Cambios en el servicio.** “EL PROVEEDOR” deberá considerar 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 “LA CEAV”.
- e) **Cambios de domicilio.** “EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO” podrá en cualquier momento solicitar el cambio de domicilio del servicio al que se hace referencia en el presente **ANEXO ÚNICO**, el cual se hará sin costo alguno.
- f) **Costo del servicio.** “LA CEAV” sólo pagará el costo del servicio utilizado mensualmente dentro de los rangos mínimos y máximos establecidos en el Contrato. 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 o nuevo domicilio, los cuales siempre deberán apegarse a las reglas del inmueble en el que se realice la instalación.
- g) **Seguridad.** Solución de detección y gestión de ataques DoS/DDoS: “EL PROVEEDOR” deberá incluir “EL SERVICIO” de prevención de ataques dirigidos a la infraestructura de red que incluya de forma enunciativa más no limitativa, vulnerabilidades conocidas y de día cero en ataques por negaciones de servicio y negaciones de servicio distribuido (DoS/DDoS) por inundación, se deberá integrar una solución de detección, gestión y mitigación de amenazas que realice inspección del tráfico de acceso a Internet, que permita reducir de manera rápida e inteligente las amenazas a la seguridad y contra cualquier situación desconocida que trate de agotar el ancho de banda o los recursos de la red de “LA CEAV”. La solución deberá realizar el análisis del flujo de tráfico buscando patrones de tráfico anormales que indiquen la presencia de un ataque del tipo DoS/DDoS generado por medio de la actividad de gusanos o de ataques de tipo botnet.

“LA CEAV” requiere que el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC, por sus siglas en inglés) “EL PROVEEDOR” administre la infraestructura relacionada con la solución de detección, gestión y mitigación de ataques DoS/DDoS, informando a “EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO” de cualquier comportamiento anómalo que se pudiese presentar en “EL SERVICIO” y la mitigación de cualquier actividad maliciosa que se presente en forma de ataques de tipo Denegación de Servicio Distribuido.



CEAV-C-11/04-2017

"SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019"

Para la solución de detección, gestión y mitigación de amenazas no se considerará como válido el equipo de ruteo instalado en las instalaciones de "LA CEAV", ni a través de infraestructura subcontratada o de un tercero; dicha solución deberá estar implementada y operando en el backbone de "EL PROVEEDOR".

La solución deberá realizar el análisis del flujo de tráfico buscando patrones de tráfico anormales que indiquen la presencia de un ataque tipo DoS/DDoS con base en netflow.

La solución para la detección, gestión y mitigación de ataques DoS/DDoS deberá de detectar cualquier condición anómala, filtrando y descartando todo el tráfico dañino, permitiendo sólo el tráfico legítimo hacia la red de "LA CEAV", para ser entregado a su destino final; durante todo este proceso los servicios publicados en Internet deben permanecer siempre disponibles.

El objetivo de incluir la solución de detección, gestión y mitigación de amenazas es que el proceso de mitigación del tráfico de los ataques se realice en una zona segura antes llegar a la frontera de la infraestructura de red y/o segmentos internos de "LA CEAV".

La solución de detección, gestión y mitigación de ataques DoS/DDoS deberá incluir:

- Monitoreo pasivo para detectar eventos DoS/DDoS, sin afectar el tráfico de la red.
- Inyectar rutas de BGP para filtrar tráfico de ataques dirigidos a la red interna de "LA CEAV".
- Enrutar el tráfico bajo ataque, hacia un sistema de filtrado inteligente que separa en tiempo real, al tráfico legítimo del tráfico malicioso.
- Usar técnicas para detectar anomalías, tales como ataques del tipo flooding (ICMP, TCP SYN, etc.).
- Representaciones gráficas de tasa de transferencia de datos, ataques, a través del tiempo para períodos de tiempo variable.
- La generación de reportes de las mitigaciones que fueron ejecutadas anteriormente, con detalles del tráfico que pasó y el tráfico que se descartó.
- Permitir la generación de reportes de las mitigaciones ejecutadas, con detalles del tráfico que pasó y el tráfico que se descartó y deberán estar accesibles a "LA CEAV".

La solución de detección, gestión y mitigación de ataques DoS/DDoS debe aceptar información de rutas BGP de enrutadores monitoreado en la red; así como deberá entender la información de rutas y los AS_PATH.

La solución de detección, gestión y mitigación de ataques DoS/DDoS deberá brindar alertas cuando el proceso de recolección BGP de un enrutador monitoreado haya dejado de funcionar o presente algún problema; así como ser capaz de indicar por cuales interfaces se recibe el tráfico anómalo.



CEAV-C-11/04-2017

"SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019"

La solución de detección, gestión y mitigación de ataques DoS/DDoS deberá basarse en hardware de propósito específico comercial especializado para la mitigación de ataques DoS/DDoS. Dicha infraestructura deberá de contar con sus licencias de operación y soporte durante la vigencia del contrato. No se aceptan soluciones basadas en open source (por sus siglas en inglés) o sistemas de código abierto, freeware, shareware o cualquier otra forma de software no comercial. De igual manera, no se aceptan soluciones basadas en hardware tipo IPS y/o Firewall por no ser hardware especializado en la mitigación de ataques DoS/DDoS. Ni a través de infraestructura subcontratada o de un tercero; dicha solución deberá estar implementada y operando en el backbone de **"EL PROVEEDOR"**.

La arquitectura de la solución de detección, gestión y mitigación de ataques DoS/DDoS instalada en la infraestructura de **"EL PROVEEDOR"** deberá monitorear el tráfico con el fin de detectar los Ataques DDoS desde su ingreso a su infraestructura, para que éste pueda detectar efectivamente los efectos del ataque desde el punto más cercano a la entrada donde son más dañinos por su magnitud en ancho de banda.

"EL PROVEEDOR" deberá entregar a **"EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"** reportes de los incidentes ocurridos relacionados con ataques de DDoS. Dichos reportes deberán contener al menos lo siguiente:

- i. Nombre de la alerta.
- ii. Identificador del cliente.
- iii. Dirección IP que fue atacada.
- iv. **Tiempo de Inicio y tiempo de término del ataque.**
- v. Graficas de consumos de ancho de banda del ataque.
- vi. Promedio de 1 y 5 minutos.
- vii. Paquetes descartados.
- viii. Paquetes permitidos.
- ix. Total de Paquetes que pasaron a través del equipo de mitigación.
- x. Porcentaje total del tráfico.
- xi. Paquetes bloqueados en promedios de 1 y 5 minutos.

3.1.6 Implementación. La entrega, instalación, y configuración del equipamiento necesario deberá estar completada a más tardar un día natural previo al inicio de la vigencia del servicio y conforme al plan de trabajo (señalado en el numeral 2.2.L de la convocatoria) presentado por **"EL PROVEEDOR"**.

3.2. PARTIDA 2: SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS VÍA INTERNET

Prestar **"EL SERVICIO"** de transmisión de datos vía internet en su oficina central. **"EL PROVEEDOR"** deberá considerar todas las características y requerimientos técnicos descritos

CEAV-C-11/04-2017

“SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019”

en el presente **ANEXO ÚNICO**, así como proveer las capacidades necesarias para el aseguramiento del servicio

- a) **“EL SERVICIO”** requerido deberá ser redundante para la transmisión de datos vía internet, con velocidad mínima de 100 Mbps.
- b) La alta disponibilidad deberá llevarse a cabo mediante un enlace redundante, con configuración de dos enlaces en modo **“Activo-Pasivo”**.
- c) Servicio de acceso a Internet con alta disponibilidad de al menos 99.800%.
- d) Los enlaces deberán estar conectados a diferentes centrales de **“EL PROVEEDOR”**.
- e) Con la finalidad de balancear **“EL SERVICIO”**, la redundancia de enlaces se deberá llevar a cabo mediante protocolos BGP y VRRP o similares que permitan la salida de datos por cualquiera de los dos enlaces. El enlace activo deberá contar con el direccionamiento público establecido.
- f) La alta disponibilidad del enlace también deberá garantizarse mediante el monitoreo continuo por parte **“EL PROVEEDOR”** de los equipos y medios (cableado, conexiones, etc.) y mediante su acción proactiva y preventiva requeridos para la prestación de **“EL SERVICIO”**.
- g) El enlace que proporcione **“EL PROVEEDOR”** deberá ser simétrico.
- h) El enlace debe proveer acceso al backbone de la red de Internet de los Estados Unidos de Norteamérica con capacidad de al menos 3 STM1.
- i) Contar con al menos dos Peerings Privados de Internet Nacionales o en los Estados Unidos de Norteamérica.
- j) El enlace debe ser provisto a través de una red exclusiva, no a través de redes compartidas.
- k) El enlace propuesto hacia **“LA CEAV”** deberá ser a través de fibra óptica y microondas.
- l) Los rangos de latencia absoluta en el backbone no deben ser mayores a 100 milisegundos en ningún momento.
- m) Los enlaces deben ser conectados a la LAN de **“LA CEAV”** directamente mediante Ethernet, para esto, **“EL PROVEEDOR”** deberá colocar por cada enlace un NTU o equipo similar y el ruteador.
- n) Proporcionar el(los) equipo(s) de comunicación necesario(s) en las instalaciones de **“LA CEAV”**, incluyendo el equipo de ruteo, es decir, que deberá proporcionar todo el equipo necesario para poder entregar **“EL SERVICIO”** a través de una interface Fast Ethernet 10/100/1000 RJ45 del puerto LAN del equipo de ruteo.
- o) Proveer de una subred de IPs homologadas de 28 bits, a fin de que **“LA CEAV”** pueda hacer uso de al menos 14 IPs para la publicación de sus servicios.
- p) Todos los costos de instalación y puesta en marcha, serán a cargo de **“EL PROVEEDOR”**, incluyendo el cableado hasta la ubicación del usuario final y los cambios de domicilio o reubicaciones o nuevos domicilios, los cuales siempre deberán apearse a las reglas del inmueble en el que se realice la instalación.
- q) **“EL PROVEEDOR”** deberá aceptar que **“EL SERVICIO”** puede ser cancelado total o parcialmente, incrementado o reubicado en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, sin costo adicional para **“LA CEAV”**.

“SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019”

- r) “EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO” podrá en cualquier momento solicitar el cambio de domicilio del servicio descrito en el presente **ANEXO ÚNICO**, este servicio se hará sin costo alguno para “LA CEAV”.
- s) En una transición de enlace, donde el pasivo se convierte en activo, se debe lograr que no se corten sesiones y en todo momento proveer una sola dirección IP virtual, con la finalidad de que “LA CEAV” no tenga que hacer cambios en su Gateway para conservar “EL SERVICIO” de Internet.

3.2.1. Seguridad.

Solución de detección y gestión de ataques DoS/DDoS. “EL PROVEEDOR” deberá incluir “EL SERVICIO” de prevención de ataques dirigidos a la infraestructura de red que incluya de forma enunciativa más no limitativa, vulnerabilidades conocidas y de día cero en ataques por negaciones de servicio y negaciones de servicio distribuido (DoS/DDoS) por inundación, se deberá integrar una solución de detección, gestión y mitigación de amenazas que realice inspección del tráfico de acceso a Internet, que permita reducir de manera rápida e inteligente las amenazas a la seguridad y contra cualquier situación desconocida que trate de agotar el ancho de banda o los recursos de la red de “LA CEAV”. La solución deberá realizar el análisis del flujo de tráfico buscando patrones de tráfico anormales que indiquen la presencia de un ataque del tipo DoS/DDoS generado por medio de la actividad de gusanos o de ataques de tipo botnet.

“LA CEAV” requiere que el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC, por sus siglas en inglés) de “EL PROVEEDOR” administre la infraestructura relacionada con la solución de detección, gestión y mitigación de ataques DoS/DDoS, informando a “LA CEAV” de cualquier comportamiento anómalo que se pudiese presentar en “EL SERVICIO” y la mitigación de cualquier actividad maliciosa que se presente en forma de ataques de tipo Denegación de Servicio Distribuido.

Para la solución de detección, gestión y mitigación de amenazas no se considerará como válido el equipo de ruteo instalado en las instalaciones de “LA CEAV”, ni a través de infraestructura subcontratada o de un tercero; dicha solución deberá estar implementada y operando en el backbone “EL PROVEEDOR”.

La solución deberá realizar el análisis del flujo de tráfico buscando patrones de tráfico anormales que indiquen la presencia de un ataque tipo DoS/DDoS con base en netflow.

La solución para la detección, gestión y mitigación de ataques DoS/DDoS deberá de detectar cualquier condición anómala, filtrando y descartando todo el tráfico dañino, permitiendo sólo el tráfico legítimo hacia la red de “LA CEAV”, para ser entregado a su destino final; durante todo este proceso los servicios publicados en Internet deben permanecer siempre disponibles.

CEAV-C-11/04-2017

“SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019”

El objetivo de incluir la solución de detección, gestión y mitigación de amenazas es que el proceso de mitigación del tráfico de los ataques se realice en una zona segura antes de llegar a la frontera de la infraestructura de red y/o segmentos internos de **“LA CEAV”**.

La solución de detección, gestión y mitigación de ataques DoS/DDoS deberá incluir:

- Monitoreo pasivo para detectar eventos DoS/DDoS, sin afectar el tráfico de la red.
- Inyectar rutas de BGP para filtrar tráfico de ataques dirigidos a la red interna de **“LA CEAV”**.
- Enrutar el tráfico bajo ataque, hacia un sistema de filtrado inteligente que separa en tiempo real, al tráfico legítimo del tráfico malicioso.
- Usar técnicas para detectar anomalías, tales como ataques del tipo flooding (ICMP, TCP SYN, etc.).
- Representaciones gráficas de tasa de transferencia de datos, ataques, a través del tiempo para períodos de tiempo variable.
- La generación de reportes de las mitigaciones que fueron ejecutadas anteriormente, con detalles del tráfico que pasó y el tráfico que se descartó.
- Permitir la generación de reportes de las mitigaciones ejecutadas, con detalles del tráfico que pasó y el tráfico que se descartó y deberán estar accesibles a **“LA CEAV”**.

La solución de detección, gestión y mitigación de ataques DoS/DDoS debe aceptar información de rutas BGP de enrutadores monitoreado en la red; así como deberá entender la información de rutas y los AS_PATH completos.

La solución de detección, gestión y mitigación de ataques DoS/DDoS deberá brindar alertas cuando el proceso de recolección BGP de un enrutador monitoreado haya dejado de funcionar o presente algún problema; así como ser capaz de indicar por cuales interfaces se recibe el tráfico anómalo.

La solución de detección, gestión y mitigación de ataques DoS/DDoS deberá basarse en hardware de propósito específico comercial especializado para la mitigación de ataques DoS/DDoS. Dicha infraestructura deberá de contar con sus licencias de operación y soporte durante la vigencia del Contrato. No se aceptan soluciones basadas en open source o sistemas de código abierto, freeware, shareware o cualquier otra forma de software no comercial. De igual manera, no se aceptan soluciones basadas en hardware tipo IPS y/o Firewall por no ser hardware especializado en la mitigación de ataques DoS/DDoS. Ni a través de infraestructura subcontratada o de un tercero; dicha solución deberá estar implementada y operando en el backbone **“EL PROVEEDOR”**.

La arquitectura de la solución de detección, gestión y mitigación de ataques DoS/DDoS instalada en la infraestructura **“EL PROVEEDOR”** deberá monitorear el tráfico con el fin de detectar los ataques DDoS desde su ingreso a la infraestructura **“EL PROVEEDOR”** para que este pueda detectar efectivamente los efectos del ataque desde el punto más cercano a la entrada donde son más dañinos por su magnitud en ancho de banda.

"SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019"

"EL PROVEEDOR" deberá entregar a "EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO" reportes de los incidentes ocurridos relacionados con ataques de DDoS. Dichos reportes deberán contener al menos lo siguiente:

- Nombre de la alerta.
- Identificador del cliente.
- Dirección IP que fue atacada.
- Tiempo de Inicio y tiempo de término del ataque.
- Gráficas de consumo de ancho de banda del ataque.
- Promedio de 1 y 5 minutos.
- Paquetes descartados.
- Paquetes permitidos.
- Total de paquetes que pasaron a través del equipo de mitigación.
- Porcentaje total del tráfico.
- Paquetes bloqueados en promedios de 1 y 5 minutos.

3.2.2. **Distribución.** "EL PROVEEDOR" deberá proveer "EL SERVICIO" de transmisión de datos vía internet en el sitio que se indica en la Tabla 3:

Tabla 3

#	Inmueble	Estado	Servicio Internet
1	Oficina Central.	Ciudad de México.	1

Nota: Cantidad de inmuebles y servicios son de manera enunciativa más no limitativa.

3.2.3 **Implementación.** La entrega, instalación, y configuración del equipamiento necesario deberá estar completada a más tardar un día natural previo al inicio de la vigencia del servicio y conforme al plan de trabajo (señalado en el numeral 2.2.L de la convocatoria) presentado por "EL PROVEEDOR".

4. NIVELES DE SERVICIO (CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO).

4.1. "EL SERVICIO" deberá 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 "EL SERVICIO" mayor o igual al 99.50% en el caso del servicio de la partida 1, numeral 3.1; para el caso de la partida 2, numeral 3.2, se deberá contar con una disponibilidad de por lo menos 99.80%; de no cumplirse lo anterior se aplicarán las sanciones correspondientes.



CEAV-C-11/04-2017

"SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019"

4.2. "EL PROVEEDOR" deberá presentar 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.

4.3. El horario de atención a fallas deberá ser proporcionado por **"EL PROVEEDOR"** 7x24x365 (7 días de la semana; 24 horas del día; 365 días del año) durante la vigencia del Contrato.

4.4. En caso de interrupción del servicio, el personal autorizado de **"EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"** 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 el inmueble no tenga algún servicio	2 horas
2	Entrega deficiente del servicio, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none">- Eco en la conversación.- Intermitencias en "EL SERVICIO" de telefonía.- Ruido constante en las líneas.- Degradación en "EL SERVICIO" de internet.- Cualquier otra causa que impida la entrega óptima del servicio.	4 horas

4.5. 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 **"EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"** 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. El procedimiento de atención deberá estar operando bajo ITIL 3.0.

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

4.6. Durante la vigencia del Contrato el inventario de líneas consideradas y del servicio de Internet puede modificarse según los requerimientos de **"EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"**, 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:



CEAV-C-11/04-2017

“SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019”

Solicitud	Nivel de servicio
Altas de servicio	10 días hábiles
Bajas de servicio	5 días hábiles
Cambio de domicilio	10 días hábiles

5. “EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”

“EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO” será el C. Armando Franco Lira, Director de Tecnologías de la Información, o quien lo sustituya o supla o el Servidor Público que éste designe, quien será responsable de administrar, supervisar, verificar, validar, aceptar o corregir el cumplimiento del servicio en los términos solicitados en el presente **ANEXO ÚNICO**.

6. CONFIDENCIALIDAD.

“EL PROVEEDOR” y su personal, no harán uso indebido de la información, documentación ni activos a los que, con motivo de la prestación del servicio tenga acceso, así como aquellos que se generen 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 “LA CEAV” el uso, duplicado, reproducción, publicación de documentación oficial que se llegaren a realizar.

7. PRODUCTOS/INFORMES A ENTREGAR

7.1 **Iniciales.** Los siguientes productos se deberán entregar 5 días hábiles después de la notificación del fallo:

- El procedimiento de escalamiento del personal técnico administrativo para la solución de incidentes referentes al punto 4 del presente **ANEXO ÚNICO**.

Los siguientes productos se deberán entregar 10 días naturales después de completar la instalación:

- Listado detallado del servicio entregado para firma de entrega a satisfacción del “ADMNISTRADOR DEL CONTRATO”.
- Memoria técnica por sitio que incluya fotos y descripción de la instalación en cada sitio.
- “EL PROVEEDOR” deberá proporcionar un sistema con acceso vía internet donde la institución pueda tener accesos a reportes y detalles de la información de consumo del servicio

7.2 **Mensuales.** Éstos deberán ser entregados dentro de los primeros 20 días naturales del mes siguiente, a partir de la aceptación de la instalación:



CEAV-C-11/04-2017

"SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019"

- Reporte con el detalle de consumo del servicio.

8. LUGAR PARA LA PRESTACIÓN Y ENTREGA DEL SERVICIO.

La prestación del servicio correspondiente a la Partida 1, serán en los domicilios siguientes:

#	Inmuebles	Domicilio	Número Telefónico
1	Ciudad de México – Oficina Central.	Ángel Urraza 1137, Col. Del Valle, C.P. 03100, delegación Benito Juárez, Ciudad de México.	55-1000-2000
2	Centro de Atención Integral, Ciudad de México.	Ángel Urraza 1013, Col. Del Valle, C.P. 03100, delegación Benito Juárez, Ciudad de México.	55-6811-5580 al 55-6811-5584
3	Delegación Guerrero.	Calle Almirante Fernando de Magallanes, esquina con Parque Sur, Lote 1, Manzana 28, Fraccionamiento Costa Azul, C.P. 39850, en Acapulco, Guerrero.	744-151-5020 744-151-5021
4	Delegación Chihuahua.	Juan de la Barrera 661, esq. Av. Insurgentes, Fraccionamiento La Joya, C.P. 32330, en Ciudad Juárez, Chihuahua.	656-566-0100 656-566-0101
5	Delegación Morelos.	Río Amacuzac 24, esquina con Calzada de Los Estrada, Colonia Vista Hermosa, C.P. 62290, en la ciudad de Cuernavaca, Morelos.	777-333-0010 777-333-0011
6	Delegación Durango.	Calle Camino del Amanecer No. 470, Fraccionamiento Los Remedios, C.P. 34100, en Durango, Durango.	618-288-0700 al 618-288-0703
7	Delegación Jalisco.	Av. Unión 199, esquina Av. La Paz, Colonia Americana, C.P. 44100, en Guadalajara, Jalisco.	333-8982-340 333-898-2341
8	Delegación Guanajuato.	Carretera Guanajuato-Juventino Rosas Km 7.5, Colonia Arroyo Verde, C.P. 36250, en Guanajuato, Guanajuato.	473-733-5532 473-733-4695
9	Delegación Sinaloa.	Av. Rafael Buelna 178, Fraccionamiento Lomas de Mazatlán, C.P. 82110, en Mazatlán, Sinaloa.	669-132-8530 669-132-8531
10	Delegación Yucatán.	Calle 33B, esquina Calle 8, No. 185, Colonia García Gineres, C.P. 97070, en Mérida, Yucatán.	999-161-5018 999-161-5019
11	Delegación Nuevo León.	Calle Porfirio Díaz Sur 1425, Colonia Pío X, C.P. 64710, en Monterrey, Nuevo León.	811-930-0000 811-9300-001
12	Delegación Michoacán.	Av. Acueducto 1464, Colonia Chapultepec Norte, Sector Nueva España, C.P. 58260, en Morelia, Michoacán.	443-3504-030 443-350-4031

CEAV-C-11/04-2017

“SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019”

13	Delegación Coahuila.	Palacio Federal, Av. Juárez esq. Calle Ramón Corona, 2do. piso, Despacho 304, Colonia Centro, C.P. 27000, en Torreón, Coahuila.	871-799-0040 871-799-0041
14	Delegación Chiapas.	Palacio Federal, Calle 2da Oriente Norte No. 227, primer piso, Colonia Centro, C.P. 29000, en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	961-264-2009 al 961-264-2012
15	Subdelegación Chiapas	Segunda Av. Norte N°1, Col. Centro, entre Av. Central y Primera Poniente, Col. Centro, C.P. 30700, en Tapachula, Chiapas.	962-642-8691
16	Delegación Nayarit.	Calle Encino 11, esquina Av. Jacarandas, Colonia San Juan, C.P. 63130, en Tepic, Nayarit.	311-115-5010 311-115-5011
17	Delegación Baja California.	Boulevard Gral. Sánchez Taboada 10403, esq. O’Gorman, local 101, P.B. (Edificio Anda), Zona Río, C.P. 22320, en Tijuana, Baja California.	664-191-5070 664-191-5071
18	Delegación Veracruz.	Av. Gómez Farías 2125, Colonia Ricardo Flores Magón, C.P. 91900, en Veracruz, Veracruz.	229-142-5150 229-142-5151
19	Módulo de Atención AICM T1.	Av. Capitán Carlos León S/N, Peñón de los Baños, Venustiano Carranza, C.P. 15620, en la Ciudad de México, Terminal 1.	55-2599-0819
20	Módulo de Atención AICM T2.	Av. Capitán Carlos León S/N, Peñón de los Baños, Venustiano Carranza, C.P. 15620, en la Ciudad de México, Terminal 2.	55-2599-0347

Nota: Este listado es enunciativo más no limitativo.

La prestación del servicio correspondiente a la Partida 2, será en el domicilio siguiente:

#	Inmuebles	Domicilio	Número Telefónico
1	Ciudad de México – Oficina Central.	Ángel Urraza 1137, Col. Del Valle, C.P. 03100, delegación Benito Juárez, en la Ciudad de México.	55-1000-2000

Nota: Este listado es enunciativo más no limitativo.

9. NORMATIVIDAD.

“EL PROVEEDOR” deberá apegarse a lo establecido en el Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, publicado en el Diario Oficial de

“SERVICIO DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS 2017-2019”

la Federación el 8 de mayo de 2014 y a su reforma publicada el 04 de febrero de 2016, para el diseño, instalación, administración y operación de los servicios.

10. METODOLOGÍA.

“EL PROVEEDOR” deberá cumplir como mínimo con lo señalado a continuación:

#	Nombre
1	El PMBOOK (Project Management Book of Knowledge) es un documento que reúne el conocimiento relacionado con la Dirección de Proyectos, por lo cual “EL PROVEEDOR” deberá contar con esta metodología para la administración de proyectos.
2	ITIL son las siglas de Information Technology Infrastructure Library y consiste en una serie de publicaciones que sirven de guía para proporcionar servicios de TI de calidad, la cual describe una serie de buenas prácticas que, apoyadas en procesos y una amplia lista de roles, tareas, procedimientos y responsabilidades, pueden adaptarse a cualquier organización o área de TI, para lo cual se requiere contar con esta metodología para la atención de incidentes.

11. ACTIVIDADES

“EL PROVEEDOR” deberá considerar las actividades mínimas, conforme a lo siguiente:

#	Nombre
1	Levantamiento de características del sitio a implementar
2	Elaboración de anteproyecto
3	Aprobación de anteproyecto
4	Construcción de adecuaciones
5	Liberación de adecuaciones
6	Aprovisionamiento
7	Preparación para entrega
8	Pruebas
8	Portabilidad numérica (si es que aplica)
9	Entrega y aceptación del servicio
10	Elaboración y entrega de memoria técnica

12. NORMAS

“EL PROVEEDOR” deberá comprometerse al cumplimiento de aquellas Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas, Normas Internacionales o Normas de Referencia o Especificaciones, conforme a la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización que directa o indirectamente se relacionen con la prestación objeto de este **ANEXO ÚNICO** y su Contrato.