



CEAV-C-08/05-2016

"SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018"

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018, QUE CELEBRA POR UNA PARTE, LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, EN LO SUCESIVO "LA CEAV", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL MTR. ARMANDO CASTRO CASTRO, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, CON LA ASISTENCIA DEL DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, EL C. ARMANDO FRANCO LIRA, Y, POR LA OTRA, PEGASO PCS, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR EL C. MIGUEL JORGE LUIS CALDERÓN LELO DE LARREA Y EL C. MARIANO LUIS MORAL, EN SU CARÁCTER DE APODERADOS LEGALES, 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 Descentralizado de la Administración Pública Federal, no sectorizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, goza de autonomía técnica y de gestión de conformidad con el artículo 25 del Reglamento de la Ley General de Víctimas y el artículo 2 del Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
- 1.2 El Mtro. Armando Castro Castro, en su carácter de Director General de Administración y Finanzas, cuenta con facultades para suscribir el presente instrumento jurídico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 34, fracción XVIII del Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
- 1.3 Este contrato se celebra mediante el procedimiento de licitación pública, con fundamento en los artículos 26, fracción I, 26 Bis fracción II, 27, 28, fracción I, 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 39 fracción II, inciso f y 85 de su Reglamento y demás disposiciones relativas y aplicables vigentes.

El procedimiento de contratación fue publicado en CompraNet el 9 de agosto de 2016 y se dictó el fallo correspondiente el 24 de agosto de 2016, adjudicándose la prestación del Servicio de Telefonía Celular 2016-2018 a "EL PROVEEDOR".

- 1.4 Con fundamento en los artículos 2, fracción XVI y 5, fracción II de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, mediante oficio con número CEAV/DGAYF/DGAF/0963/2016, de fecha 1° de agosto de 2016, emitido por la Directora General Adjunta de Finanzas, se autorizó a "LA CEAV" el gasto al presupuesto aprobado, señalando que se cuenta con el saldo disponible para la partida presupuestal número 31501



CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

“Servicio de telefonía celular”, para iniciar el procedimiento de licitación pública, al cual le recayó el número **LPN-006AYJ999-08-2016**, para la contratación del servicio.

Mediante oficio CEAV/DGAYF/DGAF/1038/2016, de fecha 23 de agosto de 2016, firmado por la Directora General Adjunta de Finanzas, se remite la autorización del proceso de contratación plurianual del servicio objeto del presente contrato, emitido por el Módulo de Administración y Seguimiento de Contratos Plurianuales de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con número de folio 2016-47-AYJ-26 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 en Avenida Ángel Urraza 1137, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México.
2. “EL PROVEEDOR” declara que:
  - 2.1 Es una sociedad mexicana que opera de acuerdo a las leyes vigentes del país y acredita su existencia legal mediante escritura pública número 73,249, de fecha 24 de junio de 1998, pasada ante la fe del Notario Público número 151 del Distrito Federal ahora Ciudad de México, el Licenciado Cecilio González Márquez, en la cual se hizo constar su constitución bajo el nombre de PEGASO PCS, S.A. de C.V.
  - 2.2 Su objeto social es entre otros, prestar toda clase de servicios de telecomunicaciones en territorio nacional previa concesión que en su caso le otorgue la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o como empresa comercializadora para prestar servicios de telecomunicaciones, mediante el uso de capacidad de terceros concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones, previo permiso de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y/o cualquier otra autoridad competente en México.
  - 2.3 Sus apoderados legales, los C. Miguel Jorge Luis Calderón Lelo de Larrea y el C. Mariano Luis Moral quienes se identifican con credencial para votar número de folio [REDACTED], expedida por el antes Instituto Federal Electoral y pasaporte número [REDACTED] respectivamente, tienen las facultades para firmar este contrato, lo que acreditan con escritura pública número 180,039, de fecha 8 de julio de 2015, pasada ante la fe del Notario Público número 151 del Distrito Federal, ahora Ciudad de México el Licenciado Cecilio González Márquez, y quienes bajo protesta de decir verdad, manifiestan que a la fecha de la firma del presente contrato, no les han sido modificadas, ni revocadas.
  - 2.4 En acatamiento al artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, a la regla 2.1.31. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2016, el 29 de agosto de 2016, presentó escrito bajo protesta de decir verdad en el que informa que se encuentra al corriente de sus obligaciones fiscales y que conforme a la Regla 2.1.39, de la Resolución Miscelánea Fiscal para el año 2016, presentó recurso de aclaración ante el SAT en tiempo y forma, de la opinión emitida el 29 de agosto de 2016.



CEAV-C-08/05-2016

"SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018"

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 escrito de fecha 23 de agosto de 2016, mediante el cual informa que la empresa **PEGASO RECURSOS HUMANOS, S.A. DE C.V.**, y esta a su vez con la empresa **TELEFONÍA CELULAR DEL NORTE, S.A. DE C.V.**, siendo esta última tiene contratados los trabajadores que prestan servicios para **PEGASO PCS, S.A. DE C.V.**, por lo que remite documento actualizado, emitido por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de fecha 29 de agosto de 2016, con folio número **147251017554967691840**, mediante el cual remite opinión en el sentido de que la empresa **TELEFONÍA CELULAR DEL NORTE, S.A. DE C.V.**, se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones de pago de aportaciones de seguridad social.

- 2.5 Mediante escrito de fecha 23 de agosto de 2016, manifiesta que no es una Mipyme, motivo por el cual no le es aplicable 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 23 de agosto de 2016, manifiesta bajo protesta de decir verdad, 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 para contratar y reúne las condiciones y recursos técnicos, humanos y económicos para obligarse a la ejecución del servicio objeto de este contrato.
- 2.9 Su Registro Federal de Contribuyentes es PPC980624U16.
- 2.10 Para los efectos del presente contrato señala como su domicilio legal el ubicado en Prolongación Paseo de la Reforma, No. 1200, Colonia Enrique de la Mora Cruz Manca, Delegación Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05349, en la Ciudad de México.

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

CLÁUSULAS





CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

**PRIMERA.- OBJETO.** El objeto del presente contrato, lo constituye la obligación de “**EL PROVEEDOR**” de proporcionar a favor de “**LA CEAV**” el servicio de telefonía celular 2016-2018, el cual consiste en proporcionar servicios de voz y datos a través de teléfonos celulares, por medio de un contrato abierto y bajo el esquema de perfiles de usuario, de conformidad con las especificaciones, funcionalidades, requerimientos, alcances y características técnicas contenidas en las cláusulas de este contrato y en su **Anexo Único**.

**SEGUNDA.- MONTO.** Por tratarse de un contrato abierto, en términos del artículo 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 85 de su Reglamento, los montos que se pagaran por ejercicio fiscal, son los siguientes:

#### **Montos durante el ejercicio fiscal 2016**

“**LA CEAV**” pagará a “**EL PROVEEDOR**”, durante el ejercicio 2016, el importe mínimo de \$50,503.45 (Cincuenta mil quinientos tres pesos 45/100 M.N.), más \$8,080.55 (Ocho mil ochenta pesos 55/100 M.N.), correspondientes al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de \$58,584.00 (Cincuenta y ocho mil quinientos ochenta y cuatro pesos 00/100 M.N.), y el importe máximo que pagará será de \$126,258.62 (Ciento veintiséis mil doscientos cincuenta y ocho pesos 62/100 M.N.), más \$20,201.38 (Veinte mil doscientos un pesos 38/100 M.N.) correspondiente al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de \$146,460.00 (Ciento cuarenta y seis mil cuatrocientos sesenta pesos 00/100 M.N.).

#### **Montos durante el ejercicio fiscal 2017**

“**LA CEAV**” pagará a “**EL PROVEEDOR**”, durante el ejercicio 2017, el importe mínimo de \$151,510.34 (Ciento cincuenta y un mil quinientos diez pesos 34/100 M.N.), más \$24,241.66 (Veinticuatro mil doscientos cuarenta y un pesos 66/100 M.N.), correspondientes al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de \$175,752.00 (Ciento setenta y cinco mil setecientos cincuenta y dos pesos 00/100 M.N.), y el importe máximo que pagará será de \$378,775.86 (Trescientos setenta y ocho mil setecientos setenta y cinco pesos 86/100 M.N.), más \$60,604.14 (Sesenta mil seiscientos cuatro pesos 14/100 M.N.) correspondiente al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de \$439,380.00 (Cuatrocientos treinta y nueve mil trescientos ochenta pesos 00/100 M.N.).

#### **Montos durante el ejercicio fiscal 2018**

“**LA CEAV**” pagará a “**EL PROVEEDOR**”, durante el ejercicio 2018, el importe mínimo de \$25,251.72 (Veinticinco mil doscientos cincuenta y un pesos 72/100 M.N.), más \$4,040.28 (Cuatro mil cuarenta pesos 28/100 M.N.), correspondientes al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de \$29,292.00 (Veintinueve mil doscientos noventa y dos pesos 00/100 M.N.), y el importe máximo que pagará será de \$63,129.31 (Sesenta y tres mil ciento veintinueve pesos 31/100 M.N.), más \$10,100.69 (Diez mil cien pesos 69/100 M.N.) correspondiente al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de \$73,230.00 (Setenta y tres mil doscientos treinta pesos 00/100 M.N.).





CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

“LA CEAV” pagará a “EL PROVEEDOR”, por los ejercicios fiscales 2016, 2017 y 2018 un importe **TOTAL MÍNIMO** de \$227,265.52 (Doscientos veintisiete mil doscientos sesenta y cinco pesos 52/100 M.N.), más \$36,362.48 (Treinta y seis mil trescientos sesenta y dos pesos 48/100 M.N.), correspondientes al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de \$263,628.00 (Doscientos sesenta y tres mil seiscientos veintiocho pesos 00/100 M.N.), y un importe **TOTAL MÁXIMO** de \$568,163.79 (Quinientos sesenta y ocho mil ciento sesenta y tres pesos 79/100 M.N.) más \$90,906.21 (Noventa mil novecientos seis pesos 21/100 M.N.) correspondiente al 16% de I.V.A., resultando la cantidad total de \$659,070.00 (Seiscientos cincuenta y nueve mil setenta pesos 00/100 M.N.).

**Precios unitarios:**

Perfil	Cant.	Tipo Plan	Minutos	SMS	Red Privada	Roaming	Precio Unitario Mensual (PUM)
A	3	Abierto	Ilimitados Nacional, EUA, Canadá y Puerto Rico	Ilimitados Nacional, EUA, Canadá y Puerto Rico	Incluido	Incluido México, EUA, Canadá y Puerto Rico	\$710.70
B	10	Abierto	Ilimitados Nacional, EUA, Canadá y Puerto Rico	Ilimitados Nacional, EUA, Canadá y Puerto Rico	Incluido	Incluido México, EUA, Canadá y Puerto Rico	\$375.88
C	18	Mixto	Ilimitados Nacional, EUA, Canadá y Puerto Rico	Ilimitados Nacional, EUA, Canadá y Puerto Rico	Incluido	Incluido México, EUA, Canadá y Puerto Rico	\$290.53
D	7	Mixto	Ilimitados Nacional, EUA, Canadá y Puerto Rico	Ilimitados Nacional, EUA, Canadá y Puerto Rico	Incluido	Incluido México, EUA, Canadá y Puerto Rico	\$158.23
E	1	Mixto	N/A	N/A	N/A	Nacional	\$197.11
F	0	Abierto	Ilimitados Nacional, EUA, Canadá y Puerto Rico	Ilimitados Nacional, EUA, Canadá	Incluido	Incluido México, EUA, Canadá y Puerto Rico	\$710.70



CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

				y Puerto Rico			
G	0	Abierto	Ilimitados Nacional, EUA, Canadá y Puerto Rico	Ilimitados Nacional, EUA, Canadá y Puerto Rico	Incluido	Incluido México, EUA, Canadá y Puerto Rico	\$375.88
H	0	Mixto	Ilimitados Nacional, EUA, Canadá y Puerto Rico	Ilimitados Nacional, EUA, Canadá y Puerto Rico	Incluido	Incluido México, EUA, Canadá y Puerto Rico	\$290.53
I	0	Mixto	Ilimitados Nacional, EUA, Canadá y Puerto Rico	Ilimitados Nacional, EUA, Canadá y Puerto Rico	Incluido	Incluido México, EUA, Canadá y Puerto Rico	\$158.23

“LA CEAV” pagará únicamente el Impuesto al Valor Agregado y el Impuesto Especial sobre Producción y Servicios (IEPS), el cual no aplicará para el perfil E, toda vez de que solo es transmisión de datos los cuales deberán presentarse desglosados en los comprobantes fiscales digitales.

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

**TERCERA.- TIEMPO Y FORMA DE PAGO.** En términos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el pago se realizará, de conformidad con el servicio efectivamente prestado, previa comprobación, verificación y aceptación del mismo por “LA CEAV”.

El costo del servicio de este contrato será cubierto a mes vencido, es decir, se pagará en el transcurso del mes siguiente, previa recepción de comprobante fiscal digital, y el periodo de facturación será del 1° al último día de mes, el pago se efectuará por la Dirección General Adjunta de Finanzas, en pesos mexicanos, a través de transferencia electrónica bancaria, dentro de los 20 días naturales contados a partir de la entrega del comprobante fiscal digital correspondiente, el cual deberá cumplir con los requisitos señalados en las disposiciones fiscales aplicables.

“EL PROVEEDOR” deberá enviar el comprobante fiscal digital dentro de los cinco días naturales posteriores a la prestación del servicio, para su revisión y validación, ante el titular de la Dirección





CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

de Tecnologías de la Información, a través del correo electrónico que se le haga saber mediante oficio y por lo tanto éste será responsable de que lo contratado reúna las características estipuladas en este instrumento y en la normativa aplicable, en el entendido de que en tanto no se realice la validación y aceptación del servicio por parte de “**LA CEAV**”, el mismo no se tendrá por aceptado, manifestando “**EL PROVEEDOR**” su conformidad con la firma del presente documento.

El comprobante fiscal digital se expedirá a nombre de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, y deberá cumplir con los requisitos establecidos por las disposiciones fiscales aplicables, con el Impuesto al Valor Agregado, así como el Impuesto Especial sobre Producción y Servicios, debidamente desglosados, sellado y firmado por el Director de Tecnologías de la Información, en el que conste la aceptación del servicio a entera satisfacción de “**LA CEAV**”.

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

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

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

**CUARTA.- VIGENCIA Y PERIODO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** La vigencia del presente contrato y el periodo para la prestación del servicio iniciarán a partir de las 00:01 horas del 31 de agosto de 2016 y concluirán hasta las 23:59 horas del 28 de febrero de 2018.

**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**”, éste deberá reintegrarlos, así como pagar los intereses correspondientes conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de “**LA CEAV**”.





CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

## 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 fianza por una cantidad equivalente al 10% del monto máximo total por erogar en el ejercicio fiscal del que se trate, antes del Impuesto al Valor Agregado, en pesos mexicanos e idioma español, mediante póliza expedida a favor de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, por una institución autorizada por autoridades mexicanas, dicha fianza deberá ser renovada cada ejercicio fiscal, **“EL PROVEEDOR”** deberá entregar a **“LA CEAV”**, el original de la primera póliza de fianza correspondiente al primer ejercicio fiscal, al inicio del servicio dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del contrato y las subsecuentes dentro de los primeros 10 días naturales del primer mes de cada ejercicio fiscal. La falta de presentación de la garantía de cumplimiento en el plazo concedido, dará como consecuencia el inicio del proceso de rescisión por incumplimiento de los requerimientos para formalizar el presente contrato.
  - B) Entregar a **“LA CEAV”**, el original de la póliza de fianza al inicio del servicio dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del contrato, al titular de la Dirección de Tecnologías de la Información, sita en Ángel Urraza número 1137, piso 6, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México. La falta de presentación de la garantía de cumplimiento en el plazo concedido, dará como consecuencia el inicio del proceso de rescisión por incumplimiento de los requerimientos para formalizar el contrato.
  - C) Que la vigencia de la fianza deberá quedar abierta para permitir que cumpla con su objetivo, de forma tal que no podrá establecer o estipularse plazo alguno que limite su vigencia, lo cual no deberá confundirse con los plazos para el cumplimiento de las obligaciones previstas en el contrato.
- 2) 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 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 titular de la Dirección de Tecnologías de la Información;
  - 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





CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

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

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 en alguna de las formas previstas en el artículo 137, del Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación.

**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 instrumento jurídico y en su **Anexo Único**, mismo que debidamente firmado por las partes contratantes, 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 instrumento, 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 la cláusula **DÉCIMA CUARTA** de este instrumento.
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





CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

responsabilidad en que incurra por la ejecución de dichos servicios, no tendrán derecho a reclamar pago adicional alguno por ello.

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 responsables 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, por lo cual deberá contar con las pólizas de seguros, que conforme a la naturaleza y complejidad de los alcances del servicio, resulten necesarias.
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; y
3. Que a través del titular de la Dirección de Tecnologías de la Información o el servidor público que designe, vigilar, controlar, revisar, verificar y aceptar la ejecución del servicio; asimismo, resolver oportunamente las consultas, aclaraciones, dudas o autorizaciones que presente “**EL PROVEEDOR**”.

**DÉCIMA.- LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** “**EL PROVEEDOR**” deberá entregar y prestar el servicio en las oficinas centrales de “**LA CEAV**” en Ángel Urraza 1137, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, en la Ciudad de México. Asimismo, el servicio se prestará conforme a las descripciones y condiciones establecidas en este contrato y en el **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 del titular de la Dirección de Tecnologías de la Información de “**LA CEAV**” realizará la comprobación, supervisión, verificación, vigilancia y aceptación del servicio objeto del presente contrato, así como la administración del mismo, o quién lo sustituya, el cual estará facultado para recibir el servicio y será





CEAV-C-08/05-2016

"SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018"

responsable de su aceptación a satisfacción y de determinar los incumplimientos, comunicando por escrito, las observaciones que estime pertinentes en relación con su ejecución, lo que tendrá que realizar de acuerdo a lo establecido en su **Anexo Único**.

Asimismo, una vez cumplidas todas las obligaciones por parte de **"EL PROVEEDOR"** a satisfacción de **"LA CEAV"**, 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 titular de la Dirección de Tecnologías de la Información, 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 su **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 aquélla en que **"EL PROVEEDOR"** realice 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 del monto del contrato o la cantidad del servicio solicitado, mediante modificaciones al mismo, siempre que éstas no rebasen,





CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

en conjunto, el 20% del monto o cantidad de los conceptos o volúmenes establecidos originalmente en el mismo y el precio sea igual al pactado inicialmente.

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

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

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

Cualquier modificación en el monto, plazo o vigencia del contrato, conllevará el respectivo ajuste a la garantía de cumplimiento. El endoso mediante el cual se realice la modificación a la garantía de 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 137 del Reglamento de la Ley del Servicio de 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 titular de la Dirección de Tecnologías de la Información de “**LA CEAV**”, 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 obtenga la prórroga de referencia por ser causa imputable a éste el atraso, se hará acreedor a la aplicación de penas convencionales.

**DÉCIMA CUARTA.- PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES.** Las penas convencionales por atraso y las deducciones por incumplimiento parcial o deficiente en la prestación del servicio que se aplicarán a “**EL PROVEEDOR**”, serán de acuerdo con lo establecido en los artículos 53 y 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 95, 96 y 97 de su Reglamento y conforme a lo estipulado en el presente contrato, en los términos siguientes:





CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

a) Penas convencionales

Se le aplicará a “EL PROVEEDOR” una pena convencional en los casos enunciados en la siguiente tabla:

No	Motivo	Monto de aplicación	Frecuencia	Referencia
1	No Iniciar el servicio a partir de las 00:01 horas del día 31 de agosto de 2016.	10% del monto de la renta mensual del perfil correspondiente al servicio no entregado.	Por cada día natural de atraso. Por cada servicio no entregado.	Numeral 2.1, inciso a).
2	No entregar los equipos y/o servicios en el tiempo establecido (5 días naturales).	5% del monto de la renta mensual del perfil correspondiente al servicio no entregado.	Por cada día natural de atraso. Por cada servicio no entregado.	Numeral 2.1, inciso I) y 2.2 inciso b).
3	No entregar los equipos solicitados 5 días naturales previos al inicio del servicio.	5% del monto a de la renta mensual del perfil correspondiente al equipo no entregado.	Por cada día natural de atraso. Por cada equipo no entregado.	Numeral 4, inciso a), punto I.
4	Atraso en la entrega del procedimiento de escalación de fallas.	0.5% del total de la facturación del primer mes.	Por cada día natural de atraso.	Numeral 4, inciso a), punto II.
5	Atraso en la portabilidad de los números con los que actualmente cuenta “LA CEAV”.	5% del monto a de la renta mensual del perfil correspondiente a línea no portada.	Por cada día natural de atraso. Por cada línea no portada.	Numeral 2.1, inciso d), punto I.
6	Atraso en la suspensión de las líneas reportadas por extravío o robo.	5% del monto de la renta mensual del perfil correspondiente a la línea reportada.	Por cada hora de atraso.	Numeral 2.3, inciso c).

Para el pago de las penas convencionales, “LA CEAV”, a través del administrador designado, 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” 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



CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

de dicha notificación, realice el pago mediante el formato e5cinco del Sistema 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 de 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.

**b) Deducciones**

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

**Tabla de solución de incidentes:**

Prioridad	Descripción	Solución
1	Problemas que causan que el cliente quede fuera de servicio.	2 horas
2	Fallas que causan al cliente una constante degradación del servicio. Pueden ser problemas intermitente como: •Desconexiones regulares en el servicio. •Desconexiones regulares en el servicio de larga distancia Nacional, internacional y resto del mundo. • Ruido constante en las líneas, etc.	4 horas
3	Problemas esporádicos que no evitan que el cliente pueda continuar con el procesamiento de llamadas, como puede ser una sola desconexión o una llamada con ruido.	24 horas
4	Problemas que no afectan el procesamiento de llamadas, como puede ser el seguimiento que se hace a problemas anteriores.	72 horas

Se le aplicará a “EL PROVEEDOR” deducciones al pago de servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente, de acuerdo a los siguientes casos:

No	Motivo	Monto de aplicación	Frecuencia	Referencia
1	No solucionar un problema de prioridad 1, 2, 3 ó 4 en el tiempo establecido.	1% del monto de la renta mensual del perfil del servicio afectado.	Por cada hora de entrega deficiente del servicio.	Tabla de solución de incidentes.
2	No solucionar un problema de la naturaleza del numeral 2.1 , inciso m).	0.2% del monto máximo a contratar.	Por cada día de entrega deficiente del servicio.	Numeral 2.1, inciso m).

Para aplicar las deductivas “LA CEAV” notificará a “EL PROVEEDOR” el monto de las mismas para que esté presente su comprobante fiscal digital y la nota de crédito por el monto a deducir.





CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

La acumulación de las penas convencionales y/o 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 QUINTA.- 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 puedan 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 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento y demás disposiciones administrativas sobre la materia.
2. Si “EL PROVEEDOR” es declarado en concurso mercantil en los términos de la Ley de Concursos Mercantiles, o cualquier circunstancia análoga que afecte su presupuesto.
3. Por no entregar “EL PROVEEDOR” la garantía solicitada en este contrato.
4. Por resolución de autoridad competente que impida a “EL PROVEEDOR” el cumplimiento de las obligaciones contraídas.
5. Cuando se agote el monto máximo de la garantía de cumplimiento, contabilizando para ello, conjunta o de forma separada, el importe de las penas convencionales y deducciones a las que “EL PROVEEDOR” se haya hecho acreedor.
6. Por presentar una fianza apócrifa, cuando se garantice por este medio.
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.



CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

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

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

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

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

**DÉCIMA SÉPTIMA.- 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 OCTAVA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.** Con fundamento en los artículos 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento, **“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 éste los gastos no recuperables en que haya incurrido siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, los cuales estarán limitados, según corresponda, a los conceptos previstos en el artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Para efectos de lo anterior, las partes deberán celebrar el convenio respectivo.

**“EL PROVEEDOR”** podrá solicitar a **“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.





CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

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.

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

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

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **“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.

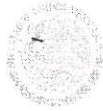
**“LAS PARTES”** pactarán el plazo de suspensión; si al término del mismo, no puede reiniciar el servicio, podrá iniciarse la terminación anticipada a que se hace referencia en la cláusula que antecede.

**“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.- PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR.** **“EL PROVEEDOR”** será responsable por el uso de patentes, licencias, derechos y marcas que pudieran corresponder a terceros sobre los 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 PRIMERA.- RELACIONES LABORALES.** **“LA CEAV”** y **“EL PROVEEDOR”** acepta y reconoce 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



CEAV-C-08/05-2016

"SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018"

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.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- 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 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 erogare por dichos supuestos o pérdida causada.

**VIGÉSIMA TERCERA.- CONFIDENCIALIDAD.** **"EL PROVEEDOR"** y el personal contratado por este para prestar el servicio objeto de este instrumento jurídico, 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 tenga acceso así como, los daños a terceros o publicación de documentación oficial federal y las penas que por tal motivo, sean impuestas a **"EL PROVEEDOR"**.

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

**VIGÉSIMA QUINTA.- NULIDAD PARCIAL.** **"LAS PARTES"** acuerdan que si por cualquier motivo o circunstancia, parte del presente contrato es declarado nulo por virtud de sentencia firme o por así establecerlo alguna disposición legal presente o futura, tal situación no invalidará en forma alguna la parte restante del mismo, debiendo entonces ser 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





CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

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 instrumento jurídico, deberá aplicarse la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, su Reglamento y normatividad conexas en la materia.

**VIGÉSIMA SEXTA.- CLÁUSULA DE CONCILIACIÓN.** “LA CEAV” y “EL PROVEEDOR” 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.


**VIGÉSIMA SÉPTIMA.- 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 la voluntad, tales como error, dolo, mala fe o violencia, en seis tantos, en la Ciudad de México, el día 30 de agosto de 2016.

“LA CEAV”

“EL PROVEEDOR”

  
\_\_\_\_\_  
MTRO. ARMANDO CASTRO CASTRO  
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
FINANZAS

  
\_\_\_\_\_  
C. MIGUEL JORGE LUIS CALDERÓN LELO  
DE LARREA  
APODERADO LEGAL  
PEGASO PCS, S.A. DE C.V.



CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

“ÁREA REQUIRENTE”

“EL PROVEEDOR”



C. ARMANDO FRANCO LIRA  
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN



C. MARIANO LUIS MORAL  
APODERADO LEGAL  
PEGASO PCS, S.A. DE C.V.

Las firmas que anteceden forman parte integrante del contrato número **CEAV-C-08/05-2016**, celebrado entre la **COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS** y la empresa denominada **PEGASO PCS, S.A. DE C.V.**





CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

## ANEXO ÚNICO

### 1.- OBJETIVO DEL SERVICIO

La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas en adelante “**LA CEAV**”, requiere el “servicio de telefonía celular 2016-2018”, en adelante “**EL SERVICIO**” el cual consiste en proporcionar servicios de voz y datos a través de teléfonos celulares, por medio de un contrato abierto y bajo el esquema de perfiles de usuario.

#### 1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Equipos nuevos de última generación.
- 2) Llamadas ilimitadas nacionales.
- 3) Mensajes de texto ilimitados.
- 4) Favorecer la colaboración a través del uso de internet.

### 2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y DESCRIPCIÓN DE “EL SERVICIO”

“**EL PROVEEDOR**” deberá tomar en consideración todas las características y requerimientos técnicos descritos en este documento, así como proveer las capacidades necesarias para el cumplimiento de “**EL SERVICIO**”

#### 2.1 DE “EL SERVICIO”

- a) “**EL PROVEEDOR**” deberá iniciar la operación de los servicios de telefonía celular en condiciones óptimas y a entera satisfacción de “**LA CEAV**” a partir de las 00:01 horas del 31 de agosto de 2016 y hasta las 23:59 horas del 28 de febrero de 2018.
- b) “**EL PROVEEDOR**” deberá entregar los equipos de acuerdo a los perfiles y con las características mínimas asociadas a cada uno de ellos, conforme a la siguiente tabla:

**Tabla de Perfiles de Usuario (requerimientos mínimos)**

Perfil	Tipo Plan	Minutos	SMS	Datos	Equipo Incluido	Monto Máximo
A	Abierto	Minutos mensuales ilimitados de tiempo aire a cualquier compañía en México, Estados Unidos y Canadá.	SMS mensuales ilimitados a cualquier compañía en México, Estados Unidos y Canadá	10 GB	Sí	



CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

B	Abierto	Minutos mensuales ilimitados de tiempo aire a cualquier compañía en México, Estados Unidos y Canadá.	SMS mensuales ilimitados a cualquier compañía en México, Estados Unidos y Canadá.	5 GB	Sí	Revisar numeral <b>5</b> del presente <b>Anexo Único</b>
C	Mixto	Minutos mensuales ilimitados de tiempo aire a cualquier compañía en México, Estados Unidos y Canadá.	SMS mensuales ilimitados a cualquier compañía en México, Estados Unidos y Canadá.	4 GB	Sí	
D	Mixto	Minutos mensuales ilimitados de tiempo aire a cualquier compañía en México, Estados Unidos y Canadá.	SMS mensuales ilimitados a cualquier compañía en México, Estados Unidos y Canadá.	500 MB	Sí	
E	Mixto	USB Banda ancha Móvil		3 GB	SI	
F	Abierto	Minutos mensuales ilimitados de tiempo aire a cualquier compañía en México, Estados Unidos y Canadá.	SMS mensuales ilimitados a cualquier compañía en México, Estados Unidos y Canadá.	10 GB	No	
G	Abierto	Minutos mensuales ilimitados de tiempo aire a cualquier compañía en México, Estados Unidos y Canadá.	SMS mensuales ilimitados a cualquier compañía en México, Estados Unidos y Canadá.	5 GB	No	
H	Mixto	Minutos mensuales ilimitados de tiempo aire a cualquier compañía en México, Estados Unidos y Canadá.	SMS mensuales ilimitados a cualquier compañía en México, Estados Unidos y Canadá.	4 GB	No	
I	Mixto	Minutos mensuales ilimitados de tiempo aire a cualquier compañía en México, Estados Unidos y Canadá.	SMS mensuales ilimitados a cualquier compañía en México, Estados Unidos y Canadá.	500 MB	No	

- c) La cantidad de servicios iniciales por cada Perfil y en su caso sus números específicos (con fines de portabilidad), será proporcionada a **“EL PROVEEDOR”** por escrito y/o vía correo electrónico por el responsable de la Administración del Servicio por parte de **“LA CEAV”**, al siguiente día hábil al de la notificación del fallo, de tal manera que a más tardar, 5 días naturales previos al inicio de la vigencia del servicio se cuente con todos los





CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

equipos para cada uno de los servicios correspondientes a los Perfiles. “**LA CEAV**” pagará únicamente por los servicios de telefonía celular, por lo que los perfiles que incluyen equipo, deberán ser entregados sin costo alguno para “**LA CEAV**”.

- d) “**EL PROVEEDOR**” deberá considerar cumplir con las siguientes condiciones:
- I. Realizará las gestiones que sean necesarias para que todos los números celulares que utiliza actualmente “**LA CEAV**” sigan conservándose, en cumplimiento al esquema de “Portabilidad Numérica”, salvo aquellos que expresamente le señale el personal responsable de la Administración de “**EL SERVICIO**” por parte de “**LA CEAV**”. Para tal efecto, deberá regularizar a su favor los números celulares que utiliza actualmente “**LA CEAV**”, el día de inicio de la vigencia de “**EL SERVICIO**”, a fin de garantizar la continuidad del mismo.
  - II. Será responsable, en coordinación con el personal encargado de la Administración de “**EL SERVICIO**” por parte de “**LA CEAV**”, de llevar a cabo los procesos que en su caso fueran necesarios para la migración de equipos de usuarios de cada uno de los perfiles, designando al personal que se estime necesario para que realice dicha migración dentro de los 3 días naturales posteriores a la entrega de cada equipo, salvo en aquellos casos en que “**LA CEAV**” solicite un periodo diferente para la migración.
- e) “**EL PROVEEDOR**” deberá considerar que, el Perfil A, B, F y G operen bajo un esquema en el que sin importar el consumo generado, el servicio no sufra ninguna interrupción para las llamadas y mensajes de texto a México, Estados Unidos y Canadá.
- f) Asimismo, “**EL PROVEEDOR**” deberá considerar, que los usuarios de “**EL SERVICIO**”, podrán ser cambiados de esquema (abierto o mixto) y/o Perfil en cualquier momento durante la vigencia del contrato, sin ninguna penalización y/o costo adicional para “**LA CEAV**” y conservando el mismo número de línea.
- g) “**LA CEAV**” a través del personal responsable de la Administración del Servicio, de común acuerdo con “**EL PROVEEDOR**”, podrá definir nuevos perfiles en cualquier momento durante la vigencia del contrato, considerando las condiciones de los planes que tenga vigentes “**EL PROVEEDOR**”. Asimismo, “**LA CEAV**” a través del Administrador del Servicio, por así convenir a sus intereses, podrá solicitar la baja de un determinado Perfil, migrando a los usuarios que lo integren en un determinado momento a otro perfil o, cancelando los servicios, sin que se genere ningún costo o cargo adicional.
- h) “**EL PROVEEDOR**” deberá considerar que, el personal responsable de la Administración del Servicio por parte de “**LA CEAV**”, podrá solicitar por escrito en cualquier momento durante la vigencia del contrato que se suscriba con “**EL PROVEEDOR**”, activaciones o cancelaciones del servicio de telefonía celular en cada uno de los perfiles señalados del presente **Anexo Único**, sin costo inicial de contratación y sin penalizaciones forzosas por cancelación anticipada.



CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

“EL PROVEEDOR” deberá considerar, que las cancelaciones de servicios, aplicarán a partir del siguiente día natural en que “EL PROVEEDOR” reciba la solicitud por escrito del personal responsable de la Administración del Servicio por parte de “LA CEAV”, por lo que ésta no reconocerá ningún cargo o consumo generado a partir de esa fecha por los servicios cancelados.

- i) “EL PROVEEDOR” deberá considerar, que “EL SERVICIO”, deberá contar mínimo con las facilidades que a continuación se describen:
- i. Roaming automático nacional para todos los perfiles.
  - ii. Roaming restringido internacional y Mundial para todos los perfiles, salvo petición expresa de “LA CEAV”.
  - iii. Llamada en espera.
  - iv. Identificador de llamadas.
  - v. Transferencia o enrutamiento de llamadas.
  - vi. Conferencia tripartita.
  - vii. Buzón que permita recibir mensajes las 24 horas del día, durante la vigencia del contrato, aun cuando el equipo celular se encuentre apagado o fuera del área del servicio, los mensajes serán escuchados cuando el usuario así lo decida o pueda hacerlo, sin ningún costo adicional, no importando la cantidad de mensajes recibidos y/o consultados.
  - viii. Todos los accesos a servicios adicionales y nuevas tecnologías creadas y desarrolladas durante la vigencia del contrato adicionales a las mencionadas, podrán ser contratadas previa autorización por el Administrador del Servicio.
  - ix. Estas facilidades son enunciativas más no limitativas.

Todas las facilidades señaladas deberán estar activas y operando al momento de la entrega de cualquier servicio de telefonía celular.

- j) “EL PROVEEDOR” deberá considerar, que “LA CEAV” no reconocerá cargos y/o consumo de minutos por llamadas y/o mensajes de texto a Servicios de Entretenimiento, los cuales deberán ser bloqueados por “EL PROVEEDOR” y, en caso de no poder realizar este bloqueo en forma específica sin afectar otro tipo de mensajes y/o llamadas o limitar el acceso a internet para los perfiles señalados, “EL PROVEEDOR” que “LA CEAV” no realizará ningún pago por estos conceptos.

Asimismo, “EL PROVEEDOR” deberá considerar, que “LA CEAV” no reconocerá y en consecuencia no pagará ningún cargo adicional y/o fianza, y tampoco aceptará consumos de minutos, por conceptos no solicitados en el presente **Anexo Único**.

- k) “EL PROVEEDOR” deberá considerar, todo el hardware y todo el software que se necesite para proporcionar el servicio de telefonía celular. Por ello, los bienes suministrados para la prestación del servicio serán propiedad y responsabilidad de “EL PROVEEDOR”, mismos que deberá mantener en condiciones de operación continua y eficiente para cumplir con los niveles de servicio señalados en el presente **Anexo Único**.





CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

- l) **“EL PROVEEDOR”** deberá considerar, que la entrega de los nuevos servicios de telefonía celular activados con un equipo nuevo, de cualquiera de los perfiles indicados en el **Inciso b)**, que **“LA CEAV”** requiera durante la vigencia del contrato a **“EL PROVEEDOR”**, deberá realizarse con un nivel de servicio de 5 días naturales como máximo, posterior a la solicitud por escrito, que realice el personal responsable de la Administración del Servicio por parte de **“LA CEAV”**.
- m) **“EL PROVEEDOR”** deberá considerar que, de presentarse problemas de comunicación en la oficina Central de **“LA CEAV”**, por falta de cobertura parcial o total y/o mala recepción que se traduzca en la imposibilidad de recibir y/o realizar llamadas en determinadas partes del inmueble o con una calidad deficiente de las llamadas establecidas, realizarán los estudios de campo necesarios para determinar y aplicar la solución más conveniente al caso, sin ningún costo o cargo adicional, presentando al personal responsable de la Administración del Servicio por parte de **“LA CEAV”**, el programa de trabajo y tiempos de implementación.

Quando se presenten fallas como las descritas, el personal responsable de la Administración del Servicio por parte de **“LA CEAV”**, las notificará por escrito a **“EL PROVEEDOR”** quien deberá cumplir con un nivel de servicio de 15 días hábiles para realizar y entregar los estudios de campo y/o gabinete que estimen necesarios, sin ningún costo o cargo adicional, cuyos resultados deberán ser presentados al personal responsable de la Administración del contrato por parte de **“LA CEAV”** a más tardar el día hábil siguiente al cumplimiento del plazo de 15 días señalado, para su conocimiento y validación.

Una vez validada la solución por el personal responsable de la Administración del servicio por parte de **“LA CEAV”**, **“EL PROVEEDOR”** deberá cumplir con un nivel de servicio de 20 días hábiles para su implementación y posterior ejecución de pruebas para validar resultados, sin ningún costo o cargo adicional, mismas que deberán cumplir al menos con lo siguiente:

- Generación y recepción de llamadas con un 99% de éxito en espacios abiertos.
- Generación y recepción de llamadas en espacios cerrados con mejoras de al menos 40% con respecto a la situación que generó el Reporte.

Para validar lo indicado en los dos puntos previos, el personal responsable de la Administración del Servicio por parte de **“LA CEAV”**, conjuntamente con **“EL PROVEEDOR”** definirán durante el periodo establecido para los estudios de campo y/o gabinete, los protocolos de prueba para determinar las condiciones antes y después de la aplicación de la solución.

- n) **“EL PROVEEDOR”** deberá considerar, que **“LA CEAV”** no reconocerá cargos y/o consumo de minutos por llamadas, mensajes de texto y/o datos fuera del país salvo aquellos servicios que **“LA CEAV”** haya solicitado previamente.



CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

**2.2 ESPECIFICACIONES DE LOS EQUIPOS PARA LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA CELULAR**

a) “EL PROVEEDOR” deberá considerar, para cada uno de los servicios de telefonía celular, equipos nuevos con tecnología de punta, conforme a las siguientes condiciones:

#	Características	Perfil A	Perfil B	Perfil C	Perfil D
1	Pantalla	4.0 pulgadas o mayor.	4.3 pulgadas o mayor.	Sin restricción	Sin restricción
		640 x 1136 pixels o mayor.	480 x 800 pixels o mayor.	Sin restricción	Sin restricción
		Multi touch.	Multi touch.	Touch	Touch
		16 millones de colores o más.	16 millones de colores o más.	Sin restricción	Sin restricción
2	Memoria	1.0 GB en RAM o más.	1.0GB en RAM o más.	Sin restricción	Sin restricción
		Interna de 8GB o más.	Interna de 8 GB o más.	Sin restricción	Sin restricción
		Externa N/A.	Externa expandible hasta 64GB o más.	Sin restricción	Sin restricción
3	Procesador	1.3 GHz de 2 núcleos o superior.	1.2GHz de 4 núcleos o superior.	Sin restricción	Sin restricción
4	Cámara	Principal 12MP o superior.	Principal 5 MP o superior.	2.0 MP o superior	2.0 MP o superior
		Frontal 1.2MP o superior.	Frontal 1.3 MP o superior.	Sin restricción	Sin restricción
5	Sistema Operativo	iOS 9 o superior.	Android 5.x.x o superior.	Android 4.x.x o superior	Android

b) “EL PROVEEDOR” deberá considerar, la reposición sin costo, fianzas ni cargos adicionales, de los equipos telefónicos asignados a los servicios de telefonía celular, por daños irreparables por accidentes, por robo o extravío, en estos dos últimos casos con la presentación de un Acta levantada ante el Agente del Ministerio Público. Los equipos de reposición deberán ser nuevos con características similares o superiores y entregados con un nivel de servicio no mayor a 5 días naturales posteriores a la solicitud por escrito por parte del personal responsable de la Administración del Servicio de “LA CEAV”, del Acta Administrativa de “LA CEAV” para el caso de daño irreparable por accidente y para los casos de robo o extravío, el Acta levantada ante el Agente del Ministerio Público.

i. “EL PROVEEDOR” deberá considerar, que para la reposición de equipos por robo, sin costo para “LA CEAV”, solamente se permitirán hasta el 20% de los





CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

equipos durante la vigencia del contrato.

### 2.3 Especificaciones para Atención de Fallas

- a) **“EL PROVEEDOR”** deberá considerar, que los servicios de telefonía celular ofertados, operarán en forma continua durante las 24 horas del día, los 365 días del año durante la vigencia del contrato, con un nivel de disponibilidad del 99.97% y que las fallas que se presenten en la prestación de los servicios, serán atendidas en un máximo de 2 horas, contadas a partir de la hora y fecha del reporte que para tal efecto se levante, a los números de teléfonos indicados en el Procedimiento de Atención de Fallas solicitado a través del personal responsable de la Administración del Servicio por parte de **“LA CEAV”** para reportar la falla.
- b) **“EL PROVEEDOR”** deberá considerar, que la afectación en **“EL SERVICIO”** que se considerará para la aplicación del nivel de servicio descrito en el párrafo anterior, se determinará a partir del quinto usuario que reporte problemas para establecer llamadas (5 usuarios con reporte de fallas para establecer llamadas), conforme al siguiente procedimiento:
  - i. Por cada servicio de telefonía celular que se reporte con problemas para recibir o establecer llamadas, en un día determinado, el personal responsable de la Administración del Servicio por parte de **“LA CEAV”**, levantará un reporte vía telefónica o correo electrónico.
  - ii. A partir del momento en que se reporten en un mismo día 5 servicios de telefonía celular con problemas para realizar y/o recibir llamadas, se considerará una afectación mayor, susceptible de aplicación del nivel de servicio.
  - iii. El tiempo de afectación de **“EL SERVICIO”** se contabilizará a partir del minuto, hora y día del reporte telefónico, del quinto servicio con problemas para establecer y/o recibir llamadas y se contabilizará hasta el minuto, hora y día del correo electrónico que envíe **“EL PROVEEDOR”**, notificando la solución de la falla, la cual será considerada como válida si y solo si, el personal responsable de la Administración del Servicio por parte de **“LA CEAV”** valida con los usuarios afectados, la correcta operación de los Servicios en caso contrario se considerará no validado y seguirá contabilizando hasta que exista una validación de **“LA CEAV”**.
  - iv. No se contabilizará para efectos de la medición del nivel de servicio de un determinado mes, los tiempos de afectación de **“EL SERVICIO”** relacionados con ventanas de mantenimiento que hubieran sido programadas de común acuerdo establecidas por escrito entre el personal responsable de la Administración del Servicio por parte de **“LA CEAV”** y **“EL PROVEEDOR”**.



CEAV-C-08/05-2016

“SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018”

- c) **“EL PROVEEDOR”** deberá integrar, un Procedimiento de Atención de Fallas y para reportes por robo o extravío de **“EL SERVICIO”** con un Diagrama de Escalación con nombres, horarios de atención, cargos, teléfonos y correos electrónicos de las personas responsables, para la atención de requerimientos y fallas de servicios de telefonía celular. Las líneas reportadas como robadas, deberán ser suspendidas en un tiempo no mayor a 60 minutos a partir de la hora en que se reporte.
- d) **“EL PROVEEDOR”** deberá considerar que, la reparación y solución de fallas en los equipos utilizados para proporcionar **“EL SERVICIO”**, deberá realizarse con un nivel de servicio no mayor de 3 días hábiles (incluido su diagnóstico), contados a partir del día en que se entregue el equipo dañado, en las instalaciones que para tal efecto se indique en la propuesta de **“EL PROVEEDOR”**. Si la reparación del equipo no fuese factible en el término señalado se deberá facilitar sin ningún costo o cargo adicional, un equipo a préstamo activado con la línea correspondiente y con características similares al equipo dañado.

### 3. ADMINISTRADOR DE “EL SERVICIO”

El titular de la Dirección de Tecnologías de la Información o el servidor público que este designe, será quien administrará, vigilará, supervisará y verificará el cumplimiento del objeto del servicio.

### 4. ENTREGABLES

- a) Iniciales
  - I. Se deberá entregar los equipos solicitados, 5 días hábiles previos al inicio de **“EL SERVICIO”**.
  - II. Se deberá entregar a más tardar, 5 días naturales después del fallo, el procedimiento de escalamiento del personal técnico administrativo para la solución de problemas que se presenten.
- b) Mensual
  - I. Se deberá entregar resumen mensual de consumos.

### 5. NORMATIVIDAD

**“EL PROVEEDOR”** deberá observar que **“LA CEAV”** deberá en todo momento atender lo establecido en los Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal (Lineamientos), publicados en el Diario Oficial de la Federación el 22 de febrero de 2016, por lo no deberá rebasar los siguientes montos mensuales de acuerdo al grupo jerárquico al que correspondan los servidores públicos:





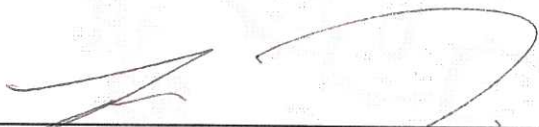
CEAV-C-08/05-2016

"SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR 2016-2018"


PERFIL	Grupo jerárquico	Importe máximo mensual autorizado impuestos incluidos
A	Numeral 29 (Lineamientos), grupo J	\$1,110.00
B	Numeral 29(Lineamientos), grupo K	\$990.00
C	Numeral 33 (Lineamientos)	\$555.00
D	Numeral 33 (Lineamientos)	\$555.00
F	Numeral 29(Lineamientos), grupo J	\$1,110.00
G	Numeral 29(Lineamientos), grupo K	\$990.00
H	Numeral 33 (Lineamientos)	\$555.00
I	Numeral 33 (Lineamientos)	\$555.00

Leído por "LAS PARTES" y enteradas de su contenido y alcance legal, se firma el presente ANEXO ÚNICO del contrato CEAV-C-08/05-2016, en seis tantos, en la Ciudad de México, el día 30 de agosto de 2016.

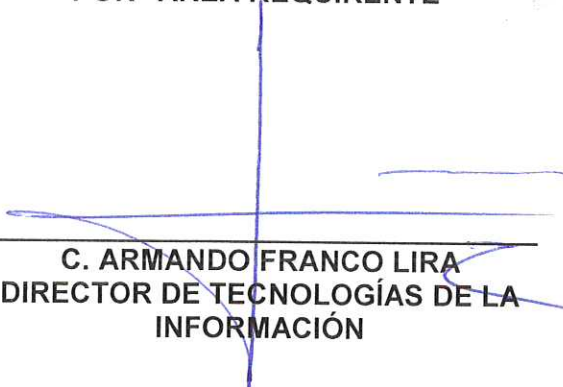
POR "LA CEAV"

  
\_\_\_\_\_  
MTRO. ARMANDO CASTRO CASTRO  
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
Y FINANZAS


POR "EL PROVEEDOR"

  
\_\_\_\_\_  
C. MIGUEL JORGE LUIS CALDERÓN LELO  
DE LARREA  
APODERADO LEGAL  
PEGASO PCS, S.A. DE C.V.

POR "ÁREA REQUERENTE"

  
\_\_\_\_\_  
C. ARMANDO FRANCO LIRA  
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN

POR "EL PROVEEDOR"

  
\_\_\_\_\_  
C. MARIANO LUIS MORAL  
APODERADO LEGAL  
PEGASO PCS, S.A. DE C.V.