

CONTRATO CERRADO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE "SERVICIO DE MANTENIMIENTO, SOPORTE TÉCNICO, OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO E INFRAESTRUCTURA DE VOZ" , QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE TURISMO , REPRESENTADA POR LUIS FELIPE CANGAS HERNÁNDEZ , EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN , EN ADELANTE "LA DEPENDENCIA" Y, POR LA OTRA, ADVANCED SOLUCIONES DE TELECOMUNICACION SA DE CV EN LO SUCESIVO "EL PROVEEDOR" REPRESENTADA POR EL C. JAIME TORRES MONTES, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

#### DECLARACIONES

1. "LA DEPENDENCIA" declara que:

1.1. Es una "LA DEPENDENCIA" de la Administración Pública Federal, de conformidad con los artículos 1, 2 fracción I, 26 y 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 4 de la Ley General de Turismo y demás disposiciones aplicables. .

1.2. Conforme a lo dispuesto por los artículos 8, fracción VIII y 29 del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, LUIS FELIPE CANGAS HERNÁNDEZ , en su cargo de DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN , con R.F.C. [REDACTED] , es un servidor público adscrito a la misma que cuenta con facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio.

1.3. De conformidad con con el Manual de Organización Específico de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Secretaría de Turismo en el Objetivo y Funciones por Área de la Dirección de Control y Soporte Técnico, suscribe el presente instrumento el ING. ADRIÁN BRINGAS REYES , en su carácter de DIRECTOR DE CONTROL Y SOPORTE TÉCNICO con R.F.C. [REDACTED] , está facultado para administrar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, informando a "EL PROVEEDOR" para los efectos del presente contrato.

1.4. De conformidad con los artículos 8, fracción VIII, y 30 del Reglamento Interior de "LA DEPENDENCIA", así como el Manual de Organización Específico de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Secretaría de Turismo, en el Objetivo y Funciones por Área de la citada Dirección General, suscribe el presente instrumento el MTRO. MIGUEL ÁNGEL CORTÉS TORRES en su cargo de DIRECTOR GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN , R.F.C. [REDACTED] facultado para legales y necesarias para suscribir el presente ordenamiento jurídico.

1.5. La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de LICITACIÓN PÚBLICA y medio ELECTRÓNICO de carácter NACIONAL , al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3, ARTÍCULO 26 FRACCIÓN I , 27, 28 fracción I, y 29, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "LAASSP", y los artículos 39 y 51 de su Reglamento.

1.6. "LA DEPENDENCIA" cuenta con suficiencia presupuestaria otorgada mediante SI-52 con folio de autorización 00014 de fecha 21 de diciembre de 2022, emitido por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.

1.7. Para efectos fiscales las Autoridades Hacendarias le han asignado el Registro Federal de Contribuyentes N° STU750101H22

1.8. Tiene establecido su domicilio en Avenida Presidente Masarik, número 172, Colonia Bosques de Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11580, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

Viaducto Pdte. Miguel Alemán Valdés No. 81, Col. Escandón 1 Sección, CP. 11800, Alc. Miguel Hidalgo, CDMX. Tel: (55) 3002 6300 www.gob.mx/sector

2. "EL PROVEEDOR" declara que:

2.1. Es una persona MORAL legalmente constituida mediante Escritura Pública número 422, de fecha 05 de junio de 2003, otorgada ante la fe del licenciado Ricardo Salvador Rodríguez Vera, Titular de la Notaria Pública número 34 de Zapopan, Jalisco; e inscrita en la Dirección General del Registro Público de Comercio del Gobierno del Estado de Jalisco, bajo el folio mercantil número 18838, con fecha 17 de junio de 2003. conforme a las leyes mexicanas denominada ADVANCED SOLUCIONES DE TELECOMUNICACION SA DE CV , cuyo objeto social es b).- La prestación, ya sea por cuenta propia o de terceros, de servicios profesionales y técnicos de asesoría, mantenimiento, instrucción, capacitación y actualización a personas físicas o morales, nacionales o extranjeras, en el campo de las redes de computo, de telecomunicaciones y accesorios.d).- La ejecución de todos los actos y la celebración y participación en todo tipo de licitaciones, concursos y negociaciones y/o acto de cualquier índole o naturaleza que tenga alguna relación directa o indirecta y/o derivada con los objetos de la sociedad, en instituciones públicas y privadas nacionales o extranjeras. ■Asimismo, manifiesta que la asociación que representa ha sufrido diversas modificaciones entre las que destacan las siguientes: Mediante escritura pública número 4,235, de fecha 16 de junio de 2008, otorgada ante la fe del licenciado Ricardo Salvador Rodríguez Vera, Titular de la Notaria Pública número 34 de Zapopan, Jalisco, hizo constar la Protocolización del acta de Asamblea General Mixta Extraordinaria y Ordinaria de Accionistas de la Empresa, celebrada el 05 de junio de 2008, para la propuesta, discusión y en su caso aprobación de modificar la Cláusula Sexta de los Estatutos Sociales; propuesta, discusión y en su caso aprobación del aumento de Capital Social en su parte variable; nombramiento de Delegado Especial de la Asamblea. Inscrita en la Dirección del Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Gobierno del Estado de Jalisco, en el Folio Mercantil 18838\*1 el 25 de junio de 2008.Por escritura pública número 6,980, de fecha 26 de diciembre de 2011 ante la fe del licenciado Ricardo Salvador Rodríguez Vera, Titular de la Notaria Pública número 34 de Zapopan, Jalisco, se hizo constar la Protocolización el Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, de fecha 19 de diciembre de 2011, donde se aprobó la propuesta, discusión y en su caso aprobación del aumento del Capital Social en su Parte Variable y el Nombramiento del Delegado Especial de la Asamblea. No cuenta con la inscripción en la Dirección del Registro Público de Comercio del Gobierno del Estado de Jalisco, en virtud del rechazo por dicha Dirección, mediante acuerdo 03/2008, que resuelve que no es materia de inscripción.

2.2. El C. Jaime Torres Montes, en su carácter de Apoderado Legal, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada, como lo acredita mediante escritura pública número 13,286, de fecha 25 de julio de 2018, otorgada ante la fe del licenciado Ricardo Salvador Rodríguez Vera, Titular de la Notaria Pública número 34 de Zapopan, Jalisco, inscrita en la Dirección del Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Gobierno del Estado de Jalisco, en el Folio Mercantil 18838, de fecha 17 de agosto de 2018, instrumento que bajo protesta de decir verdad manifiesta no le ha sido limitado ni revocado en forma alguna.

2.3. Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, y cuenta con la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.

2.4. Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes AST030609AA9

2.5. Bajo protesta de decir verdad, está al corriente en los pagos de sus obligaciones fiscales, en específico las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); lo que acredita con las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y en materia de Seguridad Social en sentido positivo, emitidas por el SAT e IMSS, respectivamente, así como con la Constancia de Situación Fiscal en materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, sin adeudo, emitida por el INFONAVIT, las cuales se encuentran vigentes y obran en el expediente respectivo.

2.6. Señala como su domicilio para todos los efectos legales el ubicado en NIÑOS HEROES 2823, FRACCIONAMIENTO JARDINES DEL BOSQUE CENTRO, GUADALAJARA, JALISCO, C.P. 44520

### 3. De "LAS PARTES":

3.1. Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, para lo cual se reconocen las facultades y capacidades, mismas que no les han sido revocadas o limitadas en forma alguna, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

### CLÁUSULAS

#### PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

"EL PROVEEDOR" acepta y se obliga a proporcionar a "LA DEPENDENCIA" la prestación del "SERVICIO DE MANTENIMIENTO, SOPORTE TÉCNICO, OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO E INFRAESTRUCTURA DE VOZ"

al amparo del procedimiento de contratación señalado en el punto I.5 de las declaraciones y en los términos y condiciones establecidos en este contrato y sus anexos (ANEXO I) ANEXO UNO, (ANEXO II) PROPUESTA TÉCNICA y (ANEXO III) PROPUESTA ECONÓMICA, que forman parte integrante del mismo.

#### SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO.

"LA DEPENDENCIA" pagará a "EL PROVEEDOR" como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, la cantidad de \$1,117,276.00 (UN MILLÓN CIENTO DIECISIETE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS 00/100 M.N.) más impuestos que asciende a la cantidad de \$178,764.16 (CIENTO SETENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS 16/100 M.N.) que hace un monto total de \$1,296,040.16 (UN MILLÓN DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL CUARENTA PESOS 16/100 M.N.)

El precio unitario del presente contrato, expresado en moneda nacional es:

Clave control interno	Clave CUCoP	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Precio unitario	Precio total antes de imp.	Precio con impuestos
CONT-024-2023		SERVICIO DE MANTENIMIENTO, SOPORTE TÉCNICO, PREVENCIÓN DE EQUIPO, CONSERVACIÓN DE CONTACTO DE EQUIPO, INFORMATICO INFRAESTRUCTURA DE VOZ					
CORRECCIÓN Y	OPERACIÓN DEL CENTRO		S - SERVICIO	1	\$1,117,276.00	\$1,117,276.00	\$1,296,040.16
DE EQUIPO	E						
INFORMATICO	INFRAESTRUCTURA DE VOZ						
						SUBTOTAL	\$1,117,276.00
						IMPUESTOS	\$178,764.16
						TOTAL	\$1,296,040.16

El precio unitario es considerado fijo y en moneda nacional PESO MEXICANO hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del servicio de "SERVICIO DE MANTENIMIENTO, SOPORTE TÉCNICO, OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO E INFRAESTRUCTURA DE VOZ" , por lo que "EL PROVEEDOR" no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

#### TERCERA. ANTICIPO.

Para el presente contrato "LA DEPENDENCIA" no otorgará anticipo a "EL PROVEEDOR"

#### CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

"LA DEPENDENCIA" efectuará el pago a través de transferencia electrónica en pesos de los Estados Unidos Mexicanos, a mes vencido durante la vigencia del contrato la cantidad señalada en la cláusula segunda de este instrumento jurídico en caso de que la prestación del servicio no sea por el mes completo que se trate, únicamente se pagará los días que efectivamente se recibió el servicio a satisfacción, para estos casos los meses se entenderán siempre de 30 días, conforme a los servicios efectivamente prestados y a entera satisfacción del administrador del contrato mencionado en la Declaración I.3; y de acuerdo con lo establecido en el (ANEXO I) ANEXO UNO, que forma parte integrante de este contrato.

El pago se realizará en un plazo máximo de 20 (veinte) días naturales siguientes, contados a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica a "LA DEPENDENCIA" , con la aprobación (firma) del Administrador del presente contrato.

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la aceptación del CFDI o factura electrónica, y ésta reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia, el desglose de los servicios prestados, los precios unitarios, se verifique su autenticidad, no existan aclaraciones al importe y vaya acompañada con la documentación soporte de la prestación de los servicios facturados.

De conformidad con el artículo 90 del Reglamento de la "LAASSP", en caso de que el CFDI o factura electrónica entregado presente errores, el Administrador del presente contrato o a quien éste designe por escrito, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes de su recepción, indicará a "EL PROVEEDOR" las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que "EL PROVEEDOR" presente el CFDI y/o documentos soporte corregidos y sean aceptados.

El tiempo que "EL PROVEEDOR" utilice para la corrección del CFDI y/o documentación soporte entregada, no se computará para efectos de pago, de acuerdo con lo establecido en el artículo 51 de la "LAASSP".

El CFDI o factura electrónica deberá ser presentada por correo electrónico a [macortest@sectur.gob.mx](mailto:macortest@sectur.gob.mx), [abringasr@sectur.gob.mx](mailto:abringasr@sectur.gob.mx) o al siguiente domicilio:

A NOMBRE DE: SECRETARÍA DE TURISMO

DOMICILIO FISCAL: AV. PRESIDENTE MASARIK 172, BOSQUES DE CHAPULTEPEC, MIGUEL HIDALGO, CIUDAD DE MÉXICO, CP. 11580.

Viajadero Pte. Miguel Alemán Valdés No. 81, Col. Escandón 1 Sección, CP. 11800, Alc. Miguel Hidalgo, CDMX. Tel: {55} 3002 6300 www.gob.mx/sectur

R.F.C. STU750101H22

El CFDI o factura electrónica se deberá presentar desglosando el impuesto cuando aplique.

"EL PROVEEDOR" manifiesta su conformidad que, hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de la prestación de los servicios, no se tendrán como recibidos o aceptados por el Administrador del presente contrato.

Para efectos de trámite de pago, "EL PROVEEDOR" deberá ser titular de una cuenta bancaria, en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, respecto de la cual deberá proporcionar toda la información y documentación que le sea requerida por "LA DEPENDENCIA", para efectos del pago.

"EL PROVEEDOR" deberá presentar la información y documentación que "LA DEPENDENCIA" le solicite para el trámite de pago, atendiendo a las disposiciones legales e internas de "LA DEPENDENCIA"

El pago de la prestación de los servicios recibidos, quedará condicionado proporcionalmente al pago que "EL PROVEEDOR" deba efectuar por concepto de penas convencionales y, en su caso, deductivas.

Para el caso que se presenten pagos en exceso, se estará a lo dispuesto por el artículo 51, párrafo tercero, de la "LAASSP".

#### **QUINTA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS.**

La prestación de los servicios, se realizará conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por "LA DEPENDENCIA" en el (ANEXO I) ANEXO UNO, el cual forma parte del presente contrato.

Los servicios serán prestados en los domicilios señalados en el (ANEXO I) ANEXO UNO, y fechas establecidas en el mismo; los bienes serán recibidos previa revisión por parte del personal designado por el administrador del contrato; la inspección de los bienes consistirá en la verificación del bien, la cantidad, condiciones, especificaciones técnicas y de calidad.

En los casos que, derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación del servicio o incumplimiento en las especificaciones técnicas, "EL PROVEEDOR" contará con un plazo de dos días hábiles para la sustitución o corrección, contados a partir del momento de la notificación por correo electrónico y/o escrito, sin costo adicional para "LA DEPENDENCIA"

#### **SEXTA. VIGENCIA.**

"LAS PARTES" convienen en que la vigencia del presente contrato será del 01/03/2023 al 31/12/2023

#### **SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.**

**"LAS PARTES"** están de acuerdo que la "LA DEPENDENCIA" por razones fundadas y explícitas podrá ampliar el monto o la cantidad de los servicios, de conformidad con el artículo 52 de la "LAASSP", siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) de los establecidos originalmente, el precio unitario sea igual al originalmente pactado y el contrato esté vigente. La modificación se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificatorio.

"LA DEPENDENCIA" , podrá ampliar la vigencia del presente instrumento, siempre y cuando, no implique incremento del monto contratado o de la cantidad del servicio, siendo necesario que se obtenga el previo consentimiento de "EL PROVEEDOR"

De presentarse caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a "LA DEPENDENCIA" , se podrá modificar el plazo del presente instrumento jurídico, debiendo acreditar dichos supuestos con las constancias respectivas. La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor podrá ser solicitada por cualquiera de "**LAS PARTES**".

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, no procederá la aplicación de penas convencionales por atraso.

Cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse por escrito, y deberá suscribirse por el servidor público de "LA DEPENDENCIA" que lo haya hecho, o quien lo sustituya o esté facultado para ello, para lo cual "EL PROVEEDOR" realizará el ajuste respectivo de la garantía de cumplimiento, en términos del artículo 91, último párrafo del Reglamento de la LAASSP, salvo que por disposición legal se encuentre exceptuado de presentar garantía de cumplimiento.

"LA DEPENDENCIA" se abstendrá de hacer modificaciones que se refieran a precios, anticipos, pagos progresivos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a un proveedor comparadas con las establecidas originalmente.

#### OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que "EL PROVEEDOR" presente garantía por la calidad de los servicios contratados.

#### NOVENA. GARANTÍA(S)

##### A) CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Conforme a los artículos 48, fracción II, 49, fracción I, de la "LAASSP"; 85, fracción III, 103 de su Reglamento; y 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, "EL PROVEEDOR" se obliga a constituir una garantía la cual podrá ser **divisible**, la cual sólo se hará efectiva en la proporción correspondiente al incumplimiento de la obligación principal , mediante fianza expedida por compañía afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, a favor de la TESORERÍA DE LA FEDERACIÓN , por un importe equivalente al 10.0% del monto total del contrato, sin incluir impuestos. Dicha fianza deberá ser entregada a "LA DEPENDENCIA" , a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del presente contrato.

Si las disposiciones jurídicas aplicables lo permiten, la entrega de la garantía de cumplimiento se podrá realizar de manera electrónica.

En caso de que "EL PROVEEDOR" incumpla con la entrega de la garantía en el plazo establecido, "LA DEPENDENCIA" podrá rescindir el contrato y dará vista al Órgano Interno de Control para que proceda en el ámbito de sus facultades.

La garantía de cumplimiento no será considerada como una limitante de responsabilidad de "EL PROVEEDOR", derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el presente instrumento jurídico, y no impedirá que "LA DEPENDENCIA" reclame la indemnización por cualquier incumplimiento que pueda exceder el valor de la garantía de cumplimiento.

En caso de incremento al monto del presente instrumento jurídico o modificación al plazo, "EL PROVEEDOR" se obliga a entregar a "LA DEPENDENCIA" dentro de los 10 (diez días) naturales siguientes a la formalización del mismo, de conformidad con el último párrafo del artículo 91, del Reglamento de la "LAASSP", los documentos modificatorios o endosos correspondientes, debiendo contener en el documento la estipulación de que se otorga de manera conjunta, solidaria e inseparable de la garantía otorgada inicialmente.

Cuando la contratación abarque más de un ejercicio fiscal, la garantía de cumplimiento del contrato podrá ser por el porcentaje que corresponda del monto total por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, y deberá ser renovada por "EL PROVEEDOR" cada ejercicio fiscal por el monto que se ejercerá en el mismo, la cual deberá presentarse a "LA DEPENDENCIA" a más tardar dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda.

Una vez cumplidas las obligaciones a satisfacción, el servidor público facultado por "LA DEPENDENCIA" procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales y dará inicio a los trámites para la cancelación de la garantía de cumplimiento del contrato, lo que comunicará a "EL PROVEEDOR".

#### **DÉCIMA. OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR"**

- a) Prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares establecidos conforme a lo pactado en el presente contrato y anexos respectivos.
  - b) Cumplir con las especificaciones técnicas y de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y sus respectivos anexos.
  - c) Asumir la responsabilidad de cualquier daño que llegue a ocasionar a "LA DEPENDENCIA" o a terceros con motivo de la ejecución y cumplimiento del presente contrato.
  - d) Proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la "LAASSP".
- DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE "LA DEPENDENCIA"**
- a) Otorgar todas las facilidades necesarias, a efecto de que "EL PROVEEDOR" lleve a cabo en los términos convenidos en la prestación de los servicios objeto del contrato.



b) Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma.

c) Extender a "EL PROVEEDOR" , por conducto del Administrador del Contrato, la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente que se cumplan éstas a satisfacción expresa de dicho servidor público para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

#### DÉCIMA SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

"LA DEPENDENCIA" designa como Administrador del presente contrato al ING. ADRIÁN BRINGAS REYES , con RFC [REDACTED] en su carácter de DIRECTOR DE CONTROL Y SOPORTE TÉCNICO , quien dará seguimiento y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento.

Los servicios se tendrán por recibidos previa revisión del administrador del presente contrato, la cual consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones establecidas y en su caso en los anexos respectivos, así como las contenidas en la propuesta técnica.

"LA DEPENDENCIA" a través del administrador del contrato, rechazará los servicios, que no cumplan las especificaciones establecidas en este contrato y en sus Anexos, obligándose "EL PROVEEDOR" en este supuesto a entregarlo nuevamente bajo su responsabilidad y sin costo adicional para "LA DEPENDENCIA" , sin perjuicio de la aplicación de las penas convencionales o deducciones al cobro correspondientes.

En tal virtud, "EL PROVEEDOR" manifiesta expresamente su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, la prestación del servicio, no se tendrán por aceptados por parte de "LA DEPENDENCIA".

"LA DEPENDENCIA" a través del administrador del contrato, podrá aceptar los servicios que incumplan de manera parcial o deficiente las especificaciones establecidas en este contrato y en los anexos respectivos, sin perjuicio de la aplicación de las deducciones al pago que procedan, y reposición del servicio, cuando la naturaleza propia de éstos lo permita.

#### DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES.

"LA DEPENDENCIA" aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente, en que incurra "EL PROVEEDOR" conforme a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y sus anexos respectivos, las cuales se calcularán por un 1.0% sobre el monto de los servicios

, proporcionados en forma parcial o deficiente, por conducto del administrador del contrato aplicará una deducción de acuerdo con lo siguiente:

##### Deductivas por incumplimiento de los niveles de servicio:

En caso de los siguientes supuestos se aplicará una deducción:

a) Para eventos o fallas de prioridad alta: 5% del monto de la factura del mes por cada hora hábil de atraso.

b) Para eventos o fallas de prioridad normal: 3% del monto de la factura del mes por cada hora hábil de atraso.

Viaducto Pdte. Miguel Alemán Valdés No. 81, Col. Escandón 1 Sección, CP. 11800, Alc. Miguel Hidalgo, CDMX. Tel: (55) 3002 6300 www.gob.mx/sector

- c) Para eventos o fallas de prioridad baja: 2% del monto de la factura del mes por cada hora hábil de atraso.
- d) Por la no entrega de cualquiera de los "documentos del servicio al inicio del contrato", se aplicará una deducción del 1% sobre el monto del contrato por cada día natural de atraso o fracción a partir del día siguiente de la fecha límite de entrega del documento que no haya sido entregado. La aplicación de la deducción terminará hasta la entrega y aceptación del documento. Esta deductiva es acumulativa por documento no entregado.
- e) Por la no entrega de cualquiera de los "documentos del servicios del mes devengado" se aplicará la deducción del 1% sobre el monto de la factura del mes por cada día de atraso a partir del día siguiente de la fecha límite de entrega del documento que no haya sido entregado.

La aplicación de la deducción terminará hasta la entrega y aceptación del documento. Esta deductiva es acumulable por documento no entregado. Las cantidades a deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que "EL PROVEEDOR" presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

De no existir pagos pendientes, se requerirá a "EL PROVEEDOR" que realice el pago de la deductiva a través del esquema e5cinco Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos (DPA's), a favor de la Tesorería de la Federación, o de la Entidad. En caso de negativa se procederá a hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

Las deducciones económicas se aplicarán sobre la cantidad indicada sin incluir impuestos

La notificación y cálculo de las deducciones correspondientes las realizará el administrador del contrato de "LA DEPENDENCIA" , por escrito o vía correo electrónico, dentro de los tres días naturales posteriores al incumplimiento parcial o deficiente.

#### DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES

En caso que "EL PROVEEDOR" incurra en atraso en el cumplimiento conforme a lo pactado para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en el Anexo (ANEXO I) ANEXO UNO, que es parte integral del presente contrato, "LA DEPENDENCIA" por conducto del administrador del contrato aplicará la pena convencional equivalente al 1.0% , por cada **día natural** de atraso sobre la parte de los servicios no prestados, de conformidad con este instrumento legal y sus respectivos anexos.

#### Casos concretos:

En caso de atraso al plazo especificado en la entrega del servicio inicial o un servicio bajo demanda imputable al proveedor:

- a) Se aplicará una pena convencional equivalente al 1% sobre el monto de los conceptos por cada día natural de atraso del componente no recibido.
- b) Esta pena convencional no descarta que "**LA DEPENDENCIA**" en cualquier momento posterior al incumplimiento determine procedente la rescisión del contrato, considerando la gravedad de los daños y perjuicios que el mismo pudiera ocasionar a los intereses de "**LA DEPENDENCIA**".

- c) En caso que sea necesario llevar a cabo la rescisión administrativa del contrato, la aplicación de la garantía de cumplimiento será por el monto total de las obligaciones garantizadas.
- d) La penalización tendrá como objeto resarcir los daños y perjuicios ocasionados a "**LA DEPENDENCIA**" por el atraso en el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente contrato.
- e) La notificación y cálculo de la pena convencional, corresponde al administrador o el supervisor del contrato de "**LA DEPENDENCIA**".

El Administrador del contrato notificará a "EL PROVEEDOR" por escrito o vía correo electrónico el cálculo de la pena convencional, dentro de los tres días naturales posteriores al atraso en el cumplimiento de la obligación de que se trate.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el proveedor deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso; en el supuesto que el contrato sea rescindido en términos de lo previsto en la Cláusula de Rescisión, que "EL PROVEEDOR" deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso; en el supuesto que el contrato sea rescindido en términos de lo previsto en la CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA DE RESCISIÓN, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

El pago de la pena podrá efectuarse a través del esquema e5cinco Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos (DPA's), a favor de la Tesorería de la Federación, o la Entidad; o bien, a través de un comprobante de egreso (CFDI de Egreso) conocido comúnmente como Nota de Crédito, en el momento en el que emita el comprobante de Ingreso (Factura o CFDI de Ingreso) por concepto de los servicios, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.

El importe de la pena convencional, no podrá exceder el equivalente al monto total de la garantía de cumplimiento del contrato, y en el caso de no haberse requerido esta garantía, no deberá exceder del 20% (veinte por ciento) del monto total del contrato.

Cuando "EL PROVEEDOR" quede exceptuado de la presentación de la garantía de cumplimiento, en los supuestos previsto en la "LAASSP", el monto máximo de las penas convencionales por atraso que se puede aplicar, será del 20% (veinte por ciento) del monto de los servicios prestados fuera de la fecha convenida, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 96 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

#### DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS.

"EL PROVEEDOR" se obliga a observar y mantener vigentes las licencias, autorizaciones, permisos o registros requeridos para el cumplimiento de sus obligaciones.

#### DÉCIMA SEXTA. SEGUROS.

"EL PROVEEDOR"

podrá contar con un seguro que ampare daños y perjuicios que sus trabajadores llegasen a provocar en las instalaciones de "**LA DEPENDENCIA**", o presentar carta manifestando que de manera solidaria reparará los daños y perjuicios que los trabajadores llegasen a provocar en las instalaciones de "**LA DEPENDENCIA**", misma que será entregada al día siguiente hábil de la emisión del fallo.

## DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE

"EL PROVEEDOR" se obliga bajo su costa y riesgo, a trasportar los bienes e insumos necesarios para la prestación del servicio, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones señaladas en el (ANEXO I) ANEXO UNO del presente contrato.

## DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS

Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, serán pagados por "EL PROVEEDOR", mismos que no serán repercutidos "LA DEPENDENCIA"

"LA DEPENDENCIA" sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA), en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

## DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

"EL PROVEEDOR" no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, a favor de cualquier otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de "LA DEPENDENCIA"

## VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS

"EL PROVEEDOR" será responsable en caso de infringir patentes, marcas o viole otros registros de derechos de propiedad industrial a nivel nacional e internacional, con motivo del cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, por lo que se obliga a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar a "LA DEPENDENCIA" o a terceros.

De presentarse alguna reclamación en contra de "LA DEPENDENCIA", por cualquiera de las causas antes mencionadas, "EL PROVEEDOR", se obliga a salvaguardar los derechos e intereses de "LA DEPENDENCIA" de cualquier controversia, liberándola de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole, sacándola en paz y a salvo.

En caso de que "LA DEPENDENCIA" tuviese que erogar recursos por cualquiera de estos conceptos "EL PROVEEDOR" se obliga a reembolsar de manera inmediata los recursos erogados por aquella.

## VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

"LAS PARTES" acuerdan que la información que se intercambie de conformidad con las disposiciones del presente instrumento, se tratarán de manera confidencial, siendo de uso exclusivo para la consecución del objeto del presente contrato y no podrá difundirse a terceros de conformidad con lo establecido en las Leyes General y Federal, respectivamente, de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados, y demás legislación aplicable.

Para el tratamiento de los datos personales que "LAS PARTES" recaben con motivo de la celebración del presente contrato, deberá de realizarse con base en lo previsto en los Avisos de Privacidad respectivos.

La información contenida en el presente contrato es pública, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 70 fracción XXVIII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 68 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; sin embargo la información que proporcione "LA DEPENDENCIA" a "EL PROVEEDOR" para el cumplimiento del objeto materia del mismo, será considerada como confidencial en términos de los artículos 116 y 113, respectivamente, de los citados



ordenamientos jurídicos, por lo que “EL PROVEEDOR” se compromete a recibir, proteger y guardar la información confidencial proporcionada por “LA DEPENDENCIA” con el mismo empeño y cuidado que tiene respecto de su propia información confidencial, así como hacer cumplir a todos y cada uno de los usuarios autorizados a los que les entregue o permita acceso a la información confidencial, en los términos de este instrumento.

Por tal motivo, “EL PROVEEDOR” asume cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de su parte, o de sus empleados, a las obligaciones de confidencialidad descritas en el presente contrato.

Asimismo “EL PROVEEDOR” deberá observar lo establecido en el Anexo aplicable a la Confidencialidad de la información del presente Contrato.

#### VIGÉSIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Con fundamento en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102, fracción II, de su Reglamento, la “LA DEPENDENCIA” en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de los servicios, de manera temporal, quedando obligado a pagar a “EL PROVEEDOR”, aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento.

Una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron la suspensión, el contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, si la “LA DEPENDENCIA” así lo determina; y en caso que subsistan los supuestos que dieron origen a la suspensión, se podrá iniciar la terminación anticipada del contrato, conforme lo dispuesto en la cláusula siguiente.

#### VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

“LA DEPENDENCIA” cuando concurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a “LA DEPENDENCIA”, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio, emitida por la Secretaría de la Función Pública, podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad alguna para “LA DEPENDENCIA”, ello con independencia de lo establecido en la cláusula que antecede.

Cuando “LA DEPENDENCIA” determine dar por terminado anticipadamente el contrato, lo notificará a “EL PROVEEDOR” hasta con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho, debiendo sustentarlo en un dictamen fundado y motivado, en el que se precisarán las razones o causas que dieron origen a la misma y pagará a “EL PROVEEDOR” la parte proporcional de los servicios prestados, así como los gastos no recuperables en que haya incurrido, previa solicitud por escrito, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, limitándose según corresponda a los conceptos establecidos en la fracción I, del artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

#### VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN

“LA DEPENDENCIA” podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el presente contrato y hacer efectiva la fianza de cumplimiento, cuando “EL PROVEEDOR” incurra en incumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin necesidad de acudir a los

tribunales competentes en la materia, por lo que, de manera enunciativa, más no limitativa, se entenderá por incumplimiento:

- a) La contravención a los términos pactados para la prestación de los servicios, establecidos en el presente contrato.
- b) Si transfiere en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual;
- c) Si cede los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de "LA DEPENDENCIA"
- d) Si suspende total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de los servicios del presente contrato.
- e) Si no se realiza la prestación de los servicios en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos anexos.
- f) Si no proporciona a los Órganos de Fiscalización, la información que le sea requerida con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que realicen;
- g) Si es declarado en concurso mercantil, o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio;
- h) Si no entrega dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento del mismo;
- i) Si la suma de las penas convencionales o las deducciones al pago, igualan el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato y/o alcanzan el 20% (veinte por ciento) del monto total de este contrato cuando no se haya requerido la garantía de cumplimiento;
- j) Si divulga, transfiere o utiliza la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de "LA DEPENDENCIA" en los términos de lo dispuesto en la CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES del presente instrumento jurídico;
- k) Si se comprueba la falsedad de alguna manifestación, información o documentación proporcionada para efecto del presente contrato;
- l) En general, incurra en incumplimiento total o parcial de las obligaciones que se estipulen en el presente contrato y sus anexos o de las disposiciones de la "LAASSP" y su Reglamento.
- m) Cuando "EL PROVEEDOR" y/o su personal, impidan el desempeño normal de labores de "LA DEPENDENCIA"
- n) Si cambia de nacionalidad e invoca la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de "LA DEPENDENCIA";

Para el caso de optar por la rescisión del contrato, "LA DEPENDENCIA" comunicará por escrito a "EL PROVEEDOR" el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso las pruebas que estime pertinentes.



Transcurrido dicho término "LA DEPENDENCIA", en un plazo de 15 (quince) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer "EL PROVEEDOR", determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el contrato, y comunicará a "EL PROVEEDOR" dicha determinación dentro del citado plazo.

Cuando se rescinda el contrato, se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar "LA DEPENDENCIA" por concepto del contrato hasta el momento de rescisión, o los que resulten a cargo de "EL PROVEEDOR".

Iniciado un procedimiento de conciliación "LA DEPENDENCIA" podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se realiza la prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de "LA DEPENDENCIA" de que continúa vigente la necesidad de la prestación de los servicios, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

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

De no rescindirse el contrato, "LA DEPENDENCIA" establecerá con "EL PROVEEDOR", otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento, aplicando las sanciones correspondientes. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la "LAASSP".

No obstante, de que se hubiere firmado el convenio modificatorio a que se refiere el párrafo anterior, si se presenta de nueva cuenta el incumplimiento, "LA DEPENDENCIA" quedará expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del contrato, o rescindirlo, aplicando las sanciones que procedan.

Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que a "EL PROVEEDOR" se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el artículo 51, párrafo cuarto, de la "LAASSP".

Los intereses se calcularán sobre el monto de los pagos progresivos efectuados y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de "LA DEPENDENCIA".

#### VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL

Viaducto Pdte. Miguel Alemán Valdés No. 81, Col. Escandón 1 Sección, CP. 11800, Alc. Miguel Hidalgo, CDMX. Tel: (55) 3002 6300 [www.gob.mx/sectur](http://www.gob.mx/sectur)

"EL PROVEEDOR" reconoce y acepta ser el único patrón de todos y cada uno de los trabajadores que intervienen en la prestación del servicio, deslindando de toda responsabilidad a "LA DEPENDENCIA" respecto de cualquier reclamo que en su caso puedan efectuar sus trabajadores, sea de índole laboral, fiscal o de seguridad social y en ningún caso se le podrá considerar patrón sustituto, patrón solidario, beneficiario o intermediario.

"EL PROVEEDOR" asume en forma total y exclusiva las obligaciones propias de patrón respecto de cualquier relación laboral, que el mismo contraiga con el personal que labore bajo sus órdenes o intervenga o contrate para la atención de los asuntos encomendados por "LA DEPENDENCIA", así como en la ejecución de los servicios.

Para cualquier caso no previsto, "EL PROVEEDOR" exime expresamente a "LA DEPENDENCIA" de cualquier responsabilidad laboral, civil o penal o de cualquier otra especie que en su caso pudiera llegar a generarse, relacionado con el presente contrato.

Para el caso que, con posterioridad a la conclusión del presente contrato, "LA DEPENDENCIA" reciba una demanda laboral por parte de trabajadores de "EL PROVEEDOR", en la que se demande la solidaridad y/o sustitución patronal a "LA DEPENDENCIA", "EL PROVEEDOR" queda obligado a dar cumplimiento a lo establecido en la presente cláusula.

#### VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS

"LAS PARTES" convienen que, en caso de discrepancia entre la convocatoria a la licitación pública, la invitación a cuando menos tres personas, o la solicitud de cotización y el modelo de contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, invitación o solicitud respectiva, de conformidad con el artículo 81, fracción IV del Reglamento de la "LAASSP".

#### VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN.

"LAS PARTES" acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato podrán someterse al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78 y 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 126 al 136 de su Reglamento.

#### VIGÉSIMA OCTAVA. DOMICILIOS

"LAS PARTES" señalan como sus domicilios legales para todos los efectos a que haya lugar y que se relacionan en el presente contrato, los que se indican en el apartado de Declaraciones, por lo que cualquier notificación judicial o extrajudicial, emplazamiento, requerimiento o diligencia que en dichos domicilios se practique, será enteramente válida, al tenor de lo dispuesto en el Título Tercero del Código Civil Federal.

#### VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE

"LAS PARTES" se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación de los servicios objeto del presente contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, sus anexos que forman parte integral del mismo, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento; Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Código Federal de Procedimientos Civiles; Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

#### TRIGÉSIMA. JURISDICCIÓN

**"LAS PARTES"** convienen que, para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para lo no previsto en el mismo, se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

**FIRMANTES O SUSCRIPCIÓN.**

En esta parte se formaliza el documento suscribiéndolo, señalando en forma clara el lugar y la fecha en que se suscribe, el nombre, cargo y firma de las partes y representantes, tiene relación con lo establecido en el proemio, en las declaraciones en los puntos 1.2, 1.3, 1.4 y 2.2.

Por lo anterior expuesto, "LA DEPENDENCIA" y "EL PROVEEDOR", manifiestan estar conformes y enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman electrónicamente en las fechas especificadas en cada firma electrónica.

**POR:**

**"LA DEPENDENCIA"**

NOMBRE	CARGO	R.F.C
LUIS FELIPE CANGAS HERNÁNDEZ	DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN	[REDACTED]
ADRIÁN BRINGAS REYES	DIRECTOR DE CONTROL Y SOPORTE TÉCNICO	[REDACTED]
MIGUEL ÁNGEL CORTÉS TORRES	DIRECTOR GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	[REDACTED]

**POR:**

**"EL PROVEEDOR"**

NOMBRE	R.F.C
ADVANCED SOLUCIONES DE TELECOMUNICACION SA DE CV	AST030609AA9

Las partes testadas se eliminan con fundamento en lo establecido en los artículos 1º, 9, 11, fracción VI, y 104 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el 113, fracción I, del citado precepto legal, que establece que, se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable. Por ello, se elaboró esta versión Pública del "Contrato CONT-024-2023", conforme a lo señalado en el artículo 118 de la ley en cita.

Cadena original:

[REDACTED]

Firmante: LUIS FELIPE CANGAS HERNANDEZ

RFC [REDACTED]

Certificado:

[REDACTED]

Firma:

[REDACTED]

Firmante: MIGUEL ANGEL CORTES TORRES

RFC [REDACTED]

Certificado:

[REDACTED]

Firma:

[REDACTED]

Firmante: ADRIAN BRINGAS REYES

RFC [REDACTED]

Certificado:

[REDACTED]

Firma:



Contrato: CONT-024-2023

Firmante: ADVANCED SOLUCIONES DE TELECOMUNICACION SA DE CV  
RFC: AST030609AA9

Número de Serie [REDACTED]  
Fecha de Firma: 03/04/2023 12:27

Certificado:

[REDACTED]

Firma:

[REDACTED]

Las partes testadas se eliminan con fundamento en lo establecido en los artículos 1º, 9, 11, fracción VI, y 104 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el 113, fracción I, del citado precepto legal, que establece que, se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable. Por ello, se elaboró esta versión Pública del "Contrato CONT-024-2023", conforme a lo señalado en el artículo 118 de la ley en cita.



Servicio de mantenimiento, soporte técnico, operación del centro de contacto e infraestructura de voz.

## ANEXO UNO: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### **Servicio de mantenimiento, soporte técnico, operación del centro de contacto e infraestructura de voz.**

#### **1) Identificador de proyecto.**

Servicio de mantenimiento, soporte técnico, operación del centro de contacto e infraestructura de voz de la Secretaría de Turismo (SECTUR).

#### **2) Objetivo.**

Mantener la operación de la infraestructura de voz propiedad de la SECTUR para que los servidores públicos adscritos a ella puedan establecer comunicación de voz dentro y fuera de la red de la Dependencia como un servicio de apoyo a las funciones sustantivas y adjetivas que realizan.

#### **3) Alcance.**

Contar con el servicio de mantenimiento, soporte técnico, operación del centro de contacto y actualización de release de los equipos de voz para mantener en óptimo estado la infraestructura instalada en SECTUR y la cual se encuentra operando en sus tres inmuebles y que permite el servicio de llamadas telefónicas internas, locales, de larga distancia y a celular.

#### **4) Vigencia o duración del servicio.**

##### **Fecha inicio del servicio**

Será mediante contrato cerrado con una vigencia a partir del 1 de marzo de 2023.

##### **Fecha de fin de servicio**

31 de diciembre de 2023.

#### **5) Descripción del servicio y sus requerimientos.**

##### **5.1) Otros requerimientos que deberá cumplir el proveedor para la prestación del servicio:**

- a) Este anexo técnico constituye una sola partida.
- b) Todos los requerimientos y especificaciones son mínimos.
- c) El proveedor debe proporcionar un servicio integral, por tanto, debe considerar todos los requerimientos, especificaciones técnicas y servicios expresados en este anexo técnico, así como lo



Servicio de mantenimiento, soporte técnico, operación del centro de contacto e infraestructura de voz.

necesario para llevar a cabo la implantación, la operación, el soporte técnico, contar con los recursos humanos y materiales para cumplir con los niveles de servicio establecidos por la SECTUR.

- d) Toda la infraestructura pasiva suministrada para la prestación del servicio integral por parte del proveedor pasará a ser propiedad de la SECTUR al término del contrato. Entiéndase como infraestructura pasiva como los elementos accesorios que proporcionan soporte a la infraestructura activa, entre otros, bastidores, cableado subterráneo y aéreo, canalizaciones, construcciones, ductos, obras, postes, sistemas de suministro y respaldo de energía eléctrica, sistemas de climatización, sitios, torres y demás aditamentos, dentro de las instalaciones de las dependencias o entidades, que sean necesarios para la instalación y operación de las redes, así como para la prestación de servicios de procesamiento de datos, de telecomunicaciones y radiodifusión.
- e) El proveedor será responsable de la legalidad y autenticidad de los derechos de autor, derechos de propiedad industrial o patentes del software y/o hardware utilizadas para brindar el servicio integral.
- f) El proveedor solo podrá exigir el pago de los conceptos que específicamente se encuentren detallados en la propuesta económica. Cualquier otro concepto que no aparezca en dicha propuesta no será exigible. Por lo anterior, el proveedor debe considerar todos los costos inherentes de los servicios, requerimientos, especificaciones técnicas, niveles de servicio, documentos, recursos humanos, materiales, equipos, infraestructuras entre otros en el precio final de los servicios que son parte de su propuesta económica.

### 5.2) Relación de servicios a contratar:

La SECTUR requiere los servicios siguientes para la infraestructura de voz marca Alcatel-Lucent, los cuales serán los componentes del servicio integral:

- g) Mantenimiento correctivo a los dispositivos de voz.
- h) Soporte técnico a los dispositivos de voz.
- i) Operación de la consola del conmutador.
- j) Operación de la infraestructura del centro de contacto.
- k) El proveedor actualizará los equipos de voz de Sectur de los 3 sitios al último reléase que el fabricante haya liberado para mantener la infraestructura vigente y no se vuelva obsoleto. (El licitante deberá considerar todo lo necesario para garantizar los niveles de servicio solicitados, así como los elementos de software, licenciamiento y hardware para llevar a cabo la actualización del sistema) y que al realizar esta actualizar el equipo soporte IPV6.

### 5.3) Requerimientos funcionales:

- l) Mantenimiento correctivo a la infraestructura de voz de la marca Alcatel-Lucent. El servicio de mantenimiento correctivo tiene la finalidad de subsanar las fallas en la operación de la infraestructura de voz mediante actividades de diagnóstico, remediación y en su caso reemplazo de hardware, sin costo adicional para la SECTUR.
- m) Mantenimiento de licencias de la infraestructura de voz marca Alcatel-Lucent.



Servicio de mantenimiento, soporte técnico, operación del centro de contacto e infraestructura de voz.

- n) Soporte técnico remoto.
- o) Soporte técnico en sitio.
- p) Servicio de transferencia de llamadas
- q) Operación de la consola del conmutador de Masaryk mediante personal en sitio como operadora telefónica o en su caso mediante la Respuesta de Voz Interactiva (de inglés Interactive Voice Response (IVR)).
- r) Supervisión de la operación de la infraestructura del centro de contacto que tiene a su cargo la Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes.
- s) Sustitución de hardware en los dispositivos de la infraestructura de voz como consecuencia de un mantenimiento correctivo, en este caso el proveedor deberá de sustituir el hardware en cuestión las mismas características y funcionalidades del equipo.
- t) Actualización a la última versión (reléase) de microcódigo, firmware o versión de software que el fabricante haya liberado para los dispositivos de la infraestructura de voz de la SECTUR. (El licitante deberá considerar todo lo necesario para garantizar los niveles de servicio solicitados, así como los elementos de software, licenciamiento y hardware para llevar a cabo la actualización del sistema)

#### 5.4) Requerimientos no funcionales:

- u) Niveles de servicio conforme a lo detallado en la sección "Niveles de Servicio".
- v) Soporte documental del servicio.

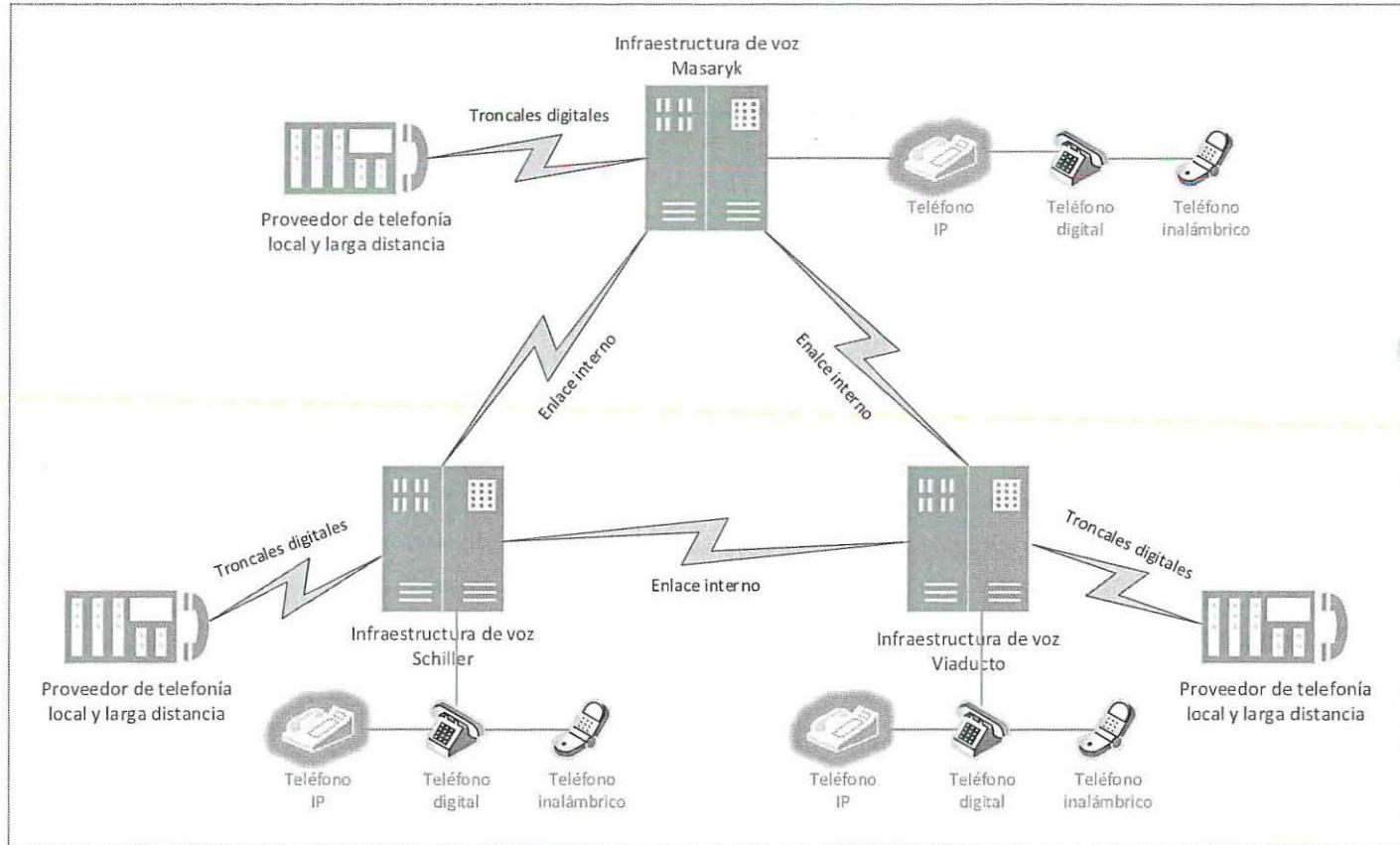
#### 5.5) Requerimientos y controles de seguridad:

- w) Efectuar el borrado seguro de cualquier dispositivo de almacenamiento que sea retirado durante la vigencia del servicio.
- x) Efectuar el borrado seguro empleando un software especializado para evitar su recuperación y que cumpla con cualquiera de los siguientes estándares: DOD 5220.22-M, NAVSO P-5239-26, NCSC-TG-025, NSA 130-1, BRUCE SCHNEIER'S ALGORITHM, PETER GUTMANN'S ALGORITHM, OPNAVINST5239.1<sup>a</sup>, HMG INFOSEC STANDARD 5 LOWER STANDARD, HMG INFOSEC STANDARD 5 HIGHER STANDARD, NIST 800-88 / ATA SECURE ERASE (+ ASSURANCE).

##### a. Mecanismo de atención de reportes y tiempos de respuesta:

- y) El proveedor cuente con una mesa de servicios que proporcione soporte técnico remoto de cualquier nivel para la atención de incidentes conforme a los tiempos de respuesta especificados en la sección de "Mecanismo de atención de reportes, prioridades y tiempos de respuesta".

## 6) Diagrama conceptual.



## 7) Especificaciones técnicas.

### 7.1) Especificaciones de los servicios: Mantenimiento Correctivo.

El servicio de mantenimiento correctivo tiene la finalidad de subsanar las fallas en la operación de la infraestructura de voz mediante actividades de diagnóstico, remediación y en su caso reemplazo de partes, las cuales no tendrán un costo adicional para la Secretaría, con piezas nuevas originales y de la marca.

Derivado de lo anterior, el proveedor será el único responsable de realizar las actividades de mantenimiento correctivo las veces que sean necesarias en cantidad y frecuencia durante la vigencia del contrato debiendo proveer todas las piezas, refacciones e insumos necesarios, así como el soporte técnico en sitio o remoto que se requiera hasta su conclusión.

Las piezas, refacciones e insumos que se empleen deben ser nuevas y de características similares o superiores conforme a la especificación del fabricante.



Servicio de mantenimiento, soporte técnico, operación del centro de contacto e infraestructura de voz.

El mantenimiento correctivo debe ser realizado en el hardware como en el software de todos los equipos de la infraestructura de voz.

La atención del mantenimiento correctivo iniciará cuando se levante el reporte al proveedor.

En caso de que se diagnostique como irreparable algún aparato telefónico, el proveedor debe reemplazarlo por uno de características similares. En este caso, debe adjuntar una carta de sustitución indicando la causa y detallando todos los datos que identifiquen el aparato que se retira y el aparato que lo sustituye.

La actividad de mantenimiento se verá reflejada en el reporte de mantenimiento correctivo. Su contenido será determinado de común acuerdo entre el proveedor y el administrador del contrato considerando las características propias de cada uno de los dispositivos de voz.

#### **Soporte técnico remoto y en sitio.**

##### *Soporte técnico remoto:*

El proveedor debe proporcionar soporte técnico remoto cuando este sea solicitado por una actividad de mantenimiento preventivo o correctivo. El técnico que realice la actividad de mantenimiento remoto solicitado realizará como mínimo las siguientes tareas:

- i. Apoyo remoto para los procesos de mantenimiento que se hayan programado.
- ii. Configuración o reconfiguración de los equipos centrales de voz.
- iii. Diagnóstico de fallas de los equipos centrales de la infraestructura de voz.
- iv. Despacho de piezas, refacciones o insumos requeridos para el mantenimiento correctivo.
- v. Remediación de la falla diagnosticada con el apoyo del soporte en sitio.
- vi. Actualización de la memoria técnica de los equipos de la infraestructura de voz la cual incluye por lo menos las configuraciones de cada uno de los componentes de la infraestructura de voz y los procedimientos de operación particular de cada componente de la infraestructura de voz.
- vii. Atención a las solicitudes de requerimientos especiales de información o actividades de reconfiguración de los equipos centrales de la infraestructura de voz.
- viii. Elaboración de programas de trabajo para las actividades de mantenimiento correctivo o de requerimientos especiales.
- ix. Supervisión de los mantenimientos correctivos.

La SECTUR otorgará una cuenta de VPN para el acceso a los equipos de la infraestructura de voz que admitan conexiones remotas para que el proveedor pueda realizar las actividades de diagnóstico, configuración, remediación y en caso de monitoreo.

Adicionalmente, el proveedor podrá emplear una herramienta de software de control remoto para las actividades de soporte técnico remoto. La licencia de esta herramienta de control remoto será por cuenta del proveedor. Esta herramienta debe ser instalada en el equipo de cómputo que para este efecto le indique la SECTUR.



*Soporte técnico en sitio:*

- a) El proveedor debe proporcionar soporte técnico en sitio cuando este sea solicitado o sea necesario por una actividad de mantenimiento preventivo o correctivo. El técnico que se presente a realizar la actividad de mantenimiento solicitado debe realizar como mínimo las siguientes tareas:
  - i. Respaldo de las configuraciones de los dispositivos centrales de la infraestructura de voz antes del mantenimiento correctivo.
  - ii. Cambios de ubicación física de elementos electrónicos de los dispositivos centrales de voz cuando el soporte técnico remoto lo solicite para solventar algún incidente de operación.
  - iii. Configuración de aparatos telefónicos y servicios telefónicos ya sea directamente en el aparato telefónico o vía remota desde el conmutador.
  - iv. Reparación de aparatos telefónicos marca Alcatel-Lucent modelos 4004, 4018, 4028, 4035, 4038, 4068 y 8118 o los modelos de algún equipo de sustitución si es factible realizarlo en sitio.
  - v. Apoyo en sitio del soporte remoto del proveedor conforme a las actividades que le sean señaladas.
  - vi. Apoyo en sitio para los procesos de mantenimiento que se hayan programado.
- b) Residente de telefonía: El proveedor se obliga a mantener una persona de soporte que tendrá como base de operaciones el inmueble de Masaryk, pero dará atención a todos los requerimientos de telefonía de los tres inmuebles. El residente podrá usar el transporte interno para el traslado de equipos y de su persona para el cumplimiento de sus labores.
- c) El horario del residente de telefonía es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs, en los días laborables para la Secretaría
- d) El residente de telefonía debe atender los reportes por cada uno de los servicios de soporte técnico solicitado por los usuarios de la Secretaría durante la vigencia del contrato. Estos reportes son generados a través del sistema de la mesa de servicios que opera la Secretaría. El reporte contará de manera enunciativa pero no limitativa con lo siguiente:
  - i. Nombre del usuario que reporta.
  - ii. Número de reporte.
  - iii. Fecha-hora de apertura del reporte.
  - iv. Ubicación física del aparato telefónico.
  - v. Datos del aparato telefónico.
  - vi. Tipo de falla reportada.
  - vii. Diagnóstico de la falla.
  - viii. Acciones realizadas.
  - ix. Fecha-hora de cierre.

- x. Firma del técnico que realizó el servicio.
- xi. Firma del usuario que avale la aceptación del servicio.
- e) El reporte de soporte técnico al usuario final podrá ser modificado durante la vigencia del contrato conforme a las necesidades de la SECTUR y el personal del proveedor deberá ajustarse a los cambios que le sean aplicados.
- f) Las actividades enunciativas más no limitativas para el residente de telefonía son:
  - i. Respaldo de las configuraciones de los dispositivos centrales de la infraestructura de voz de forma periódica, el administrador del contrato lo definirá a través de un plan de respaldo, el cual será entregado al técnico en sitio al inicio del contrato.
  - ii. Asesoría y soporte técnico a usuarios que conforman la red telefónica de la SECTUR.
  - iii. Configuración de aparatos telefónicos y servicios telefónicos ya sea directamente en el aparato telefónico o vía remota desde el conmutador.
  - iv. Diagnóstico de fallas de aparatos telefónicos marca Alcatel-Lucent modelos 4004, 4018, 4028, 4035, 4038, 4068 y 8118 o los modelos de algún equipo de sustitución.
  - v. Gestionar la reparación de aparatos telefónicos marca Alcatel-Lucent modelos 4004, 4018, 4028, 4035, 4038, 4068 y 8118 o los modelos de algún equipo de sustitución.
  - vi. Apoyo en sitio para los procesos de mantenimiento correctivo que se hayan programado.

#### **7.2) Consola de conmutador y centro de contacto.**

- a) El proveedor se obliga a mantener a una persona como operadora telefónica para la operación de la consola del conmutador localizado en el inmueble de Masaryk..
- b) El horario de la operadora telefónica es de lunes a viernes con horario de 9:00 a 18:00 horas en los días laborables para la SECTUR
- c) Las funciones de la operadora telefónica son:
  - i. Recibir y transferir las llamadas entrantes a la extensión que solicite la persona que llama si la misma se canalizó a la consola del conmutador.
  - ii. Canalizar a la extensión del área que otorga un servicio o trámite de la SECTUR u órganos desconcentrados la llamada de la persona que lo solicite.
- d) La operadora telefónica ejecutará y se apegarán a lo indicado en el procedimiento de operación de la consola del conmutador que establezca la SECTUR. El proveedor podrá por escrito realizar las sugerencias que estime convenientes al procedimiento de operación establecido por la SECTUR, siempre y cuando dichas sugerencias tengan la finalidad de mejorar y cubrir aspectos no contemplados en el mismo y que no contravengan disposiciones normativas vigentes.
- e) Asesorar en la reconfiguración del servicio de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) y generar las grabaciones acordadas para su implementación.



Servicio de mantenimiento, soporte técnico, operación del centro de contacto e infraestructura de voz.

- f) Supervisar la operación de la infraestructura del centro de contacto mediante acciones proactivas de verificación de del uso de los agentes y la estación de supervisión y en su caso, generar el reporte del uso del centro de contacto para hacerlo del conocimiento del área de supervisión del mismo.

**Puntos comunes de los servicios:**

- a) Herramientas: El proveedor debe proporcionar al residente de telefonía las herramientas, vestimenta y equipo de trabajo necesarios para la adecuada prestación del servicio.
- b) Lugar de trabajo: La SECTUR proporcionará el espacio físico, mobiliario y equipo de cómputo para el residente de telefonía y la operadora telefónica.
- c) Evaluación del personal: La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, se reserva el derecho de evaluar el desempeño del personal asignado por el proveedor, en caso de ser necesario, se solicitará la sustitución del personal a más tardar 15 días naturales a partir de su notificación.
- d) Si el proveedor requiere realizar el reemplazo permanente de alguna de las personas que laboran en sitio, lo debe notificar al administrador del contrato por lo menos con una anticipación de 15 días naturales, salvo caso fortuito o fuerza mayor.
- e) En cualquier caso, de sustitución del personal en sitio, el proveedor debe considerar las actividades de entrenamiento y transición entre el personal que se retira y el que llega para que la continuidad del servicio no se vea afectada.
- f) En caso de que el proveedor en respeto a los derechos laborales del personal que tenga asignado al servicio que presta a la SECTUR, requiere de realizar la sustitución temporal por motivo de vacaciones, lo debe notificar al administrador del contrato por lo menos con una anticipación de 5 días naturales observando lo indicado en el inciso e) anterior.

**7.3) Especificaciones técnicas del servicio.**

La infraestructura de voz marca Alcatel-Lucent de la SECTUR está compuesto por:

- a) Tres commutadores telefónicos OmniPCX Enterprise 4400 y sus módulos de electrónica.
- b) Operación centralizada del servicio de voz basado en dos servidores HP Proliant DL20Gen9 operando en agrupación.
- c) Un centro de contacto de 10 posiciones para un supervisor y agentes.
- d) Un servicio de correo de voz 4635 con 16 accesos simultáneos OT8440 para 700 usuarios.
- e) Un contestador automático (IVR) con 20 accesos simultáneos operado en servidor HP Proliant DL380G6.
- f) Un sistema de encriptación de llamadas compuesto por 7 módulos IP Touch Security Modules.
- g) Una red LAN para interconectar los equipos del servicio de voz entre sí, compuesto por dos switches OS6250-P24.
- h) 733 aparatos telefónicos IP alámbricos modelos 4018, 4028, 4038 y 4068.
- i) 46 aparatos telefónicos IP inalámbricos modelo 8118.



Servicio de mantenimiento, soporte técnico, operación del centro de contacto e infraestructura de voz.

- j) 30 aparatos telefónicos digitales modelos 4004 y 4035.
- k) Un tarificador Omnidata 4760 operado en servidor Dell Power Edge R730.
- l) Interfaces para los enlaces de troncales digitales con proveedores de telefonía.
- m) Interfaces para enlazar teléfonos IP y digitales.
- n) 1 rack de 19" de ancho por 42U de altura para alojar los equipos centrales de voz.
- o) 3 rectificadores eléctricos de alimentación de equipos y tarjetas digitales, uno de marca MEI modelo A/0/33A-48V AL0, uno de la marca SLAT modelo Titán y uno de la marca Eltek FPS 48B Basic, todos con un banco de baterías de 4 elementos de 12 V y 75 AH.
- p) Circuitos eléctricos aterrizados que enlazan los rectificadores con los dispositivos centrales de voz en cada inmueble.

#### 8) Relación de ubicaciones para el suministro del servicio.

ID	Inmueble	Dirección física	Referencia
1	Masaryk	Presidente Masaryk 172, Colonia Bosques de Chapultepec, Miguel Hidalgo, C.P. 11580, Ciudad de México.	Esquina con calle de Hegel.
2	Schiller	Schiller 138, Colonia Bosques de Chapultepec, Miguel Hidalgo, C.P. 11580, Ciudad de México.	Entre las calles de Homero y Ejército Nacional.
3	Viaducto	Viaducto Miguel Alemán 81, Colonia Escandón, Miguel Hidalgo, C.P. 11800, Ciudad de México.	Esquina con calle General Salvador Alvarado y casi esquina con avenida Patriotismo.

#### 9) Mecanismo de atención de reportes, prioridades y tiempos de respuesta.

##### Mecanismo de atención de reportes.

El proveedor debe proporcionar el soporte técnico durante la vigencia del contrato, mismo que debe contemplar lo siguiente:

- a. Contar con un mecanismo de atención de reportes bajo un esquema de operación de lunes a viernes en horario hábil de 9:00 a 18:00 horas vía telefónica o mediante correo electrónico.
- b. Contar con un mecanismo de atención de reportes para situaciones de emergencia las 24 horas.
- c. Soporte técnico remoto o en sitio.
- d. El soporte remoto se efectuará mediante la VPN que la SECTUR haya proporcionado al proveedor.
- e. Asistencia telefónica ilimitada a través de un número telefónico local para la ciudad de México o en su defecto número 800.



Servicio de mantenimiento, soporte técnico, operación del centro de contacto e infraestructura de voz.

#### Prioridades.

- Prioridad alta: Toda falla o evento que afecte total o parcialmente la operación de los equipos centrales de voz.
- Prioridad normal: Toda falla o evento que degrada la operación de los equipos centrales de voz, pero se mantiene la operación en conjunto de los servicios de voz de la SECTUR.
- Prioridad baja: Todas las demás situaciones de falla o evento en donde se registren errores o advertencias en la operación de los equipos centrales de voz y aparatos telefónicos.

#### Tiempos de respuestas.

- El tiempo de atención inicial no debe ser mayor a 45 minutos a partir de la hora del reporte.
- Para eventos o fallas de prioridad alta el tiempo máximo de solución es de 12 horas hábiles a partir de la hora del reporte.
- Para eventos o fallas de prioridad normal el tiempo máximo de solución es de 24 horas hábiles a partir de la hora del reporte.
- Para eventos o fallas de prioridad baja el tiempo máximo de solución es de 48 horas hábiles a partir de la hora del reporte.

### 10) Niveles de servicio.

#### Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA):

La SECTUR requiere de los siguientes niveles de servicio:

- Mantenimiento correctivo: Conforme a los tiempos especificados en la sección "Mecanismo de atención de reportes, prioridades y tiempos de respuesta".

#### Métrica de la disponibilidad del servicio.

- El nivel de servicio será determinado en base a la información del reporte impreso de mantenimiento.
- En caso de que la falla o no disponibilidad del servicio sea por causas ajenas al proveedor y que se deriven de un desastre o causas de fuerza mayor conforme a los causales especificados en el contrato, deberá invariablemente notificarlo al administrador del contrato vía correo electrónico. Posteriormente, justificarlo con evidencia documental detallando el tiempo de inicio de la falla o no disponibilidad del servicio y el tiempo en que llevó solucionarlo. La causa, justificación, información y evidencia documental presentada por el proveedor será validado a entera satisfacción de la SECTUR.

### 11) Documentos del servicio y condiciones técnicas de aceptación de los mismos.

#### Documentos del servicio al inicio del contrato:

- Matriz de escalamiento con los datos para establecer contacto con el proveedor.
- Procedimiento para levantar los reportes al proveedor.

La versión final de los documentos anteriores se entregará dentro de los quince días hábiles posteriores al inicio de la vigencia del contrato.

#### Documentos del servicio del mes devengado:

Servicio de mantenimiento, soporte técnico, operación del centro de contacto e infraestructura de voz.

- a) Reportes de mantenimientos correctivos efectuados en el mes. Si no hubiere, entregar una carta que indique esta situación.
- b) Reportes de solicitudes a requerimientos especiales efectuados en el mes, si los hubiere.
- c) En su caso, reporte(s) del uso del centro de contacto.

Los documentos anteriores se entregarán dentro de los diez días hábiles del mes siguiente al devengado.

**Criterios generales de elaboración y aceptación de los documentos del servicio:**

- a) Entregar la documentación impresa y soporte físico digital relacionado con la administración y operación del servicio en las instalaciones físicas de la Dirección de Control y Soporte Técnico sita en Presidente Masaryk 172, planta baja, colonia Bosques de Chapultepec, delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11580, Ciudad de México de lunes a viernes en el horario hábil de la SECTUR.
- b) Enviar por correo electrónico a las cuentas que el administrador del contrato haga del conocimiento al proveedor o mediante soporte físico los documentos electrónicos del servicio.
- c) Los documentos electrónicos se crearán en formato PDF (principalmente), XLXS, DOCX o cualquier otro que especifique el administrador del contrato.
- d) Los documentos físicos y electrónicos preferentemente deben indicar el número de contrato.
- e) En el caso de facturas y notas de crédito, detallar y desglosar correctamente el concepto y/o conceptos del servicio otorgado acorde a la propuesta económica, identificando correctamente, si aplica, la denominación del inmueble donde se entregan o den los servicios.
- f) Según lo determine el administrador del contrato se podrán realizar adecuaciones a los reportes entregados de manera mensual para ajustarse a las necesidades y particularidades del servicio.

**12) Penas convencionales y deducciones.**

**Penas convencionales.**

Casos concretos:

En caso de atraso al plazo especificado en la entrega del servicio inicial o un servicio bajo demanda imputable al proveedor:

- a. Se aplicará una pena convencional equivalente del 1% sobre el monto de los conceptos por cada día natural de atraso del componente no recibido.

**Deducciones.**

En caso de los siguientes supuestos se aplicará una deducción:

- a. Para eventos o fallas de prioridad alta: 5% del monto de la factura del mes por cada hora hábil de atraso.
- b. Para eventos o fallas de prioridad normal: 3% del monto de la factura del mes por cada hora hábil de atraso.
- c. Para eventos o fallas de prioridad baja: 2% del monto de la factura del mes por cada hora hábil de atraso.
- d. Por la no entrega de cualquiera de los "documentos del servicio al inicio del contrato", se aplicará una deducción del 1% sobre el monto del contrato por cada día natural de atraso o fracción a partir del día siguiente de la fecha límite de entrega del documento que no haya



Servicio de mantenimiento, soporte técnico, operación del centro de contacto e infraestructura de voz.

sido entregado. La aplicación de la deducción terminará hasta la entrega y aceptación del documento. Esta deductiva es acumulativa por documento no entregado.

- e. Por la no entrega de cualquiera de los "documentos del servicio del mes devengado" se aplicará una deducción del 1% sobre el monto de la factura del mes por cada día de atraso a partir del día siguiente de la fecha límite de entrega del documento que no haya sido entregado. La aplicación de la deducción terminará hasta la entrega y aceptación del documento. Esta deductiva es acumulativa por documento no entregado.

#### Criterios en la aplicación de las penas convencionales y deducciones:

- a. El cálculo de la pena convencional, deducción u otra pena se hará sobre el monto antes de impuestos.
- b. La aplicación de la pena convencional será proporcional a la parte no prestada del servicio.
- c. La suma de las penas convencionales aplicadas no debe exceder el monto de la garantía de cumplimiento del contrato.
- d. La deducción aplicará para los servicios que no hayan sido otorgados conforme al numeral 10 del presente anexo técnico.
- e. La deducción se aplicará por el incumplimiento parcial o deficiente del servicio y que corresponda a los servicios realmente devengados en el mes en el que se aplique.
- f. Cada evento o falla puede tener una o más deducciones y estas son acumulativas.
- g. La suma de las deducciones aplicadas no debe exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.
- h. De acuerdo a lo establecido en el artículo 84 párrafo séptimo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el administrador del contrato será el responsable de notificar al proveedor el importe de las penas convencionales, deducciones u otras penas correspondientes las cuales deben ser reintegradas conforme a la normatividad vigente.

#### 13) Seguros del Servicio.

##### Seguros del servicio.

- a) El proveedor podrá contar con un seguro que ampare daños y perjuicios que sus trabajadores llegasen a provocar en las instalaciones de la SECTUR, o presentar carta manifestando que de manera solidaria reparará los daños y perjuicios que los trabajadores llegasen a provocar en las instalaciones de la Secretaría, misma que será entregada al día siguiente hábil de la emisión del fallo.

#### 14) Forma de pago.

##### Condiciones Generales:

- a) La factura de los servicios realmente devengados se hará a mes vencido. Dicha factura se elaborará conforme a las disposiciones fiscales vigentes y lo señalado en las cláusulas del contrato. Se dará por recibida la factura cuando sea aceptada la totalidad de los documentos del servicio del mes que corresponda según lo especificado en el procedimiento de recepción y revisión de entregables.
- b) El cobro de las penas convencionales y de las deducciones, se llevarán a cabo observando las disposiciones correspondientes en la materia.



Servicio de mantenimiento, soporte técnico, operación del centro de contacto e infraestructura de voz.

- c) Las aclaraciones y/o modificaciones a los detalles de los documentos del servicio y factura no impedirán que se continúe prestando el servicio.
- d) Es requisito indispensable contar con toda la documentación solicitada al proveedor para tramitar el pago. Dicha documentación consiste en: Los documentos mensuales del servicio, la factura y sus archivos electrónicos, si fuera el caso, la nota de crédito y sus archivos electrónicos.
- e) La no entrega oportuna de cualquiera de los documentos anteriormente mencionados impedirá al administrador del contrato tramitar ante las instancias correspondientes de la SECTUR el pago en los términos de la cláusula correspondiente del contrato, independientemente de aplicación de las penas convencionales y deducciones que correspondan.

#### 15) Perfil del licitante.

El licitante en su propuesta técnica deberá entregar para demostrar su especialidad, capacidad y experiencia la documentación siguiente:

1. Currículo de la empresa y personal calificado, que acredite al menos un año de experiencia en la prestación de servicios similares a los solicitados en el presente Anexo Técnico y que contenga la lista de sus principales clientes.
2. Manifestación de que cuenta con al menos un año de experiencia en la prestación de servicios similares a los solicitados en el presente Anexo Técnico.
3. Presentar copia simple de al menos un contrato celebrado en los últimos tres años, cuyo objeto sea igual o similar a los servicios objeto del presente ANEXO, para acreditar al menos un año de experiencia en la prestación del servicio.
4. Contar con al menos (2) personas, con experiencia en infraestructura de voz marca Alcatel-Lucent descritos en el presente Anexo Técnico, para lo cual el licitante deberá anexar Curriculum Vitae, certificados y diplomas que demuestren la experiencia de al menos un año en la operación del servicio.
5. Presentar carta de distribuidor autorizado de la Marca Alcatel-Lucent emitida por el fabricante, referente a este concurso, fechada en el año corriente.
6. El licitante deberá entregar los documentos siguientes:
  7. Matriz de escalamiento con los datos para establecer contacto con el licitante adjudicado.
  8. Procedimiento para levantar los reportes al licitante adjudicado.

Nota: Estos documentos se presentarán de acuerdo a lo solicitado en el procedimiento de contratación.

#### 16) Condiciones de operación del proveedor en la SECTUR.

##### Condiciones Generales:

- a) Todas las erogaciones y gastos que para la prestación del servicio haga el proveedor por concepto de pagos a su personal, adquisición, arrendamiento, transportes, mensajería, instalación de bienes informáticos, amortizaciones, viáticos, mantenimientos, adquisición de materiales, útiles, artículos



Servicio de mantenimiento, soporte técnico, operación del centro de contacto e infraestructura de voz.

y uniformes de trabajo de su personal, primas de seguros y deducibles, impuestos y cualquier otro concepto; serán cubiertos por el proveedor y no serán facturables o exigibles a la SECTUR.

- b) El personal del proveedor debe registrar su entrada y salida en los inmuebles de la SECTUR, portar gafete, el cual lo identificará como visitante, en un lugar visible, y deberá indicar el propósito de su visita en cada sitio al responsable del área a visitar.
- c) El personal que el proveedor asigne para el cumplimiento de este servicio está obligado a respetar y cumplir con los códigos de conducta y ética de su empresa y los de la SECTUR. De no ser así, el administrador del contrato sin justificación alguna podrá solicitar la desincorporación del personal del servicio que otorga el proveedor.
- d) El proveedor, como empresario y patrón del personal que ocupe con motivo de los servicios objeto del contrato, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social.
- e) El personal del proveedor que asista a cualquiera de los eventos de mantenimiento correctivo debe portar la vestimenta, el equipo de seguridad y las herramientas adecuadas para realizar las actividades de mantenimiento correctivo con higiene y seguridad conforme a la normatividad laboral que sea aplicable.

#### **Cláusula de uso indebido de la documentación, información, ética y conducta.**

- a) El proveedor, sus asociados, socios, representantes, personal interno y cualquier persona que tenga contacto con los servicios objeto de este anexo técnico se obligan a no divulgar ni utilizar por cualquier medio la información a la que tengan acceso y que conozca durante el desarrollo y cumplimiento del servicio detallado en este anexo técnico, así como cuidar en su caso, los documentos físicos, electrónicos y sistemas de información a los que tuviera acceso ya que se consideran confidenciales, reservados y de uso exclusivo de la SECTUR.
- b) Se firmará un convenio de confidencialidad entre el administrador del contrato y la persona que atenderá directamente la ejecución del contrato por parte del proveedor dentro de los 60 días naturales de inicio de vigencia del contrato conforme al documento que proporcione la SECTUR.
- c) Se firmará un convenio de ética y conducta entre el administrador del contrato y la persona que atenderá directamente la ejecución del contrato por parte del proveedor dentro de los 60 días naturales de inicio de vigencia del contrato conforme al documento que proporcione la SECTUR.

#### **17) Servidor Público del área responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato.**

El titular en funciones de la Dirección de Control y Soporte Técnico, fungirá como responsable de administrar y verificar el cumplimiento de los servicios descritos en el presente documento.

#### **18) Anticipos**

No aplica.

#### **19) Prórrogas.**



Servicio de mantenimiento, soporte técnico, operación del centro de contacto e infraestructura de voz.

No aplica.

**20) Garantía de cumplimiento.**

El proveedor deberá garantizar el cumplimiento de sus obligaciones a través de una fianza por el 10 % del monto total del contrato/pedido sin considerar el IVA.

La garantía será divisible.

**21) Suspensión de la prestación.**

Cuando en la prestación del servicio se presente caso fortuito o fuerza mayor, o bien por causas atribuibles a la SECTUR, ésta bajo su responsabilidad podrá suspender la prestación del mismo, sin que ello implique la terminación del contrato, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados.

Asimismo, las PARTES convienen en apego a lo consagrado en el artículo 91 del Reglamento, una vez que se acrediten los supuestos establecidos en el párrafo que antecede, las PARTES podrán modificar la vigencia del Contrato, en este supuesto se deberá formalizar a través del convenio modificatorio respectivo, no dando lugar a la aplicación de las penas convencionales por atraso del Proveedor.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la SECTUR, previa petición y justificación del Proveedor, ésta reembolsará al Proveedor los gastos no recuperables que se originen durante el tiempo que dure esta suspensión, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el Contrato, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 55 Bis de la Ley.

En cualquiera de los casos previstos en esta cláusula, las PARTES pactarán el plazo de suspensión, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada del Contrato, o bien, una vez que haya desaparecido la causa que motivó la suspensión, el Contrato podrá volver a producir sus efectos legales.

La suspensión de la prestación de servicios se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a las mismas, de conformidad con lo dispuesto con el artículo 102 del Reglamento

**22) Normas Oficiales Mexicanas, las Normas Mexicanas y a falta de éstas, las Normas Internacionales que aplican al bien o servicio solicitado.**

No aplica para este servicio.

**23) Señalar si se entrega, en su caso, muestras y/o catálogos respectivos (fotografías, folletos, diseños, planos, entre otros).**

No aplica para este servicio.



Ciudad de México a 23 de febrero de 2023

#### **ANEXO UNO: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, proporcionará el Servicio de mantenimiento, soporte técnico, operación del centro de contacto e infraestructura de voz.

Licitación Pública de Carácter Nacional Electrónica N° LA-21-510-021000999-N-7-2023

**1) Identificador de proyecto.**

**Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, dará el Servicio de mantenimiento, soporte técnico, operación del centro de contacto e infraestructura de voz de la Secretaría de Turismo (SECTUR).

**2) Objetivo.**

Mantener la operación de la infraestructura de voz propiedad de la SECTUR para que los servidores públicos adscritos a ella puedan establecer comunicación de voz dentro y fuera de la red de la Dependencia como un servicio de apoyo a las funciones sustantivas y adjetivas que realizan.

**3) Alcance.**

Contar con el servicio de mantenimiento, soporte técnico, operación del centro de contacto y actualización de reléase de los equipos de voz para mantener en óptimo estado la infraestructura instalada en SECTUR y la cual se encuentra operando en sus tres inmuebles y que permite el servicio de llamadas telefónicas internas, locales, de larga distancia y a celular.

**4) Vigencia o duración del servicio.**

**Fecha inicio del servicio**

Será mediante contrato cerrado con una vigencia a partir del 1 de marzo de 2023.

**Fecha de fin de servicio**

31 de diciembre de 2023.

**5) Descripción del servicio y sus requerimientos.**

**5.1) Otros requerimientos que deberá cumplir Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V., para la prestación del servicio:**

- a) Este anexo técnico constituye una sola partida.
- b) Todos los requerimientos y especificaciones son mínimos.
- c) **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, proporcionará un servicio integral, por tanto, debe considerar todos los requerimientos, especificaciones técnicas y servicios expresados en este anexo técnico, así como lo necesario para llevar a cabo la implantación, la operación, el soporte técnico, contar con los recursos humanos y materiales para cumplir con los niveles de servicio establecidos por la SECTUR.
- d) Toda la infraestructura pasiva suministrada para la prestación del servicio integral por parte de **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, pasará a ser propiedad de la SECTUR al término del contrato. Entiéndase como infraestructura pasiva como los elementos accesorios que proporcionan soporte a la infraestructura activa, entre otros, bastidores, cableado subterráneo y aéreo, canalizaciones, construcciones, ductos, obras, postes, sistemas de suministro y respaldo de energía eléctrica, sistemas de climatización, sitios, torres y demás aditamentos, dentro de las instalaciones de las dependencias o entidades, que sean necesarios para la instalación y operación de las redes, así como para la prestación de servicios de procesamiento de datos, de telecomunicaciones y radiodifusión.

Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.

Av. Niños Héroes No. 2823  
Colonia Jardines del Bosque 44520  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3122-1850

Pablo Villaseñor No. 335  
Colonia Rojas Ladrón de Guevara 44650  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3343-0808

Patricio Sanz 1548  
Colonia del valle  
Delegación Benito Juárez 03200 CDMX  
Tel: 0155-43653560

- e) **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, será responsable de la legalidad y autenticidad de los derechos de autor, derechos de propiedad industrial o patentes del software y/o hardware utilizadas para brindar el servicio integral.
- f) **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, solo podrá exigir el pago de los conceptos que específicamente se encuentren detallados en la propuesta económica. Cualquier otro concepto que no aparezca en dicha propuesta no será exigible. Por lo anterior, **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, deberá considerar todos los costos inherentes de los servicios, requerimientos, especificaciones técnicas, niveles de servicio, documentos, recursos humanos, materiales, equipos, infraestructuras entre otros en el precio final de los servicios que son parte de su propuesta económica.

**5.2) Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V., se apegará a la Relación de servicios a contratar:**

La SECTUR requiere los servicios siguientes para la infraestructura de voz marca Alcatel-Lucent, los cuales serán los componentes del servicio integral:

- g) Mantenimiento correctivo a los dispositivos de voz.
- h) Soporte técnico a los dispositivos de voz.
- i) Operación de la consola del conmutador.
- j) Operación de la infraestructura del centro de contacto.
- k) **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, actualizará los equipos de voz de Sectur de los 3 sitios al último reléase que el fabricante haya liberado para mantener la infraestructura vigente y no se vuelva obsoleto. (El licitante deberá considerar todo lo necesario para garantizar los niveles de servicio solicitados, así como los elementos de software, licenciamiento y hardware para llevar a cabo la actualización del sistema) y que al realizar esta actualizar el equipo soporte IPV6.

**5.3) Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V., se apegará a todos los Requerimientos funcionales:**

- l) Mantenimiento correctivo a la infraestructura de voz de la marca Alcatel-Lucent. El servicio de mantenimiento correctivo tiene la finalidad de subsanar las fallas en la operación de la infraestructura de voz mediante actividades de diagnóstico, remediación y en su caso reemplazo de hardware, sin costo adicional para la SECTUR.
- m) Mantenimiento de licencias de la infraestructura de voz marca Alcatel-Lucent.
- n) Soporte técnico remoto.
- o) Soporte técnico en sitio.
- p) Servicio de transferencia de llamadas
- q) Operación de la consola del conmutador de Masaryk mediante personal en sitio como operadora telefónica o en su caso mediante la Respuesta de Voz Interactiva (de inglés Interactive Voice Response (IVR)).
- r) Supervisión de la operación de la infraestructura del centro de contacto que tiene a su cargo la Dirección General de Servicios al Turista Ángeles Verdes.
- s) Sustitución de hardware en los dispositivos de la infraestructura de voz como consecuencia de un mantenimiento correctivo, en este caso **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, sustituirá el hardware en cuestión las mismas características y funcionalidades del equipo.
- t) Actualización a la última versión (reléase) de microcódigo, firmware o versión de software que el fabricante haya liberado para los dispositivos de la infraestructura de voz de la SECTUR. (El licitante deberá considerar todo lo necesario para garantizar los niveles de servicio solicitados, así como los elementos de software, licenciamiento y hardware para llevar a cabo la actualización del sistema).

Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.

Av. Niños Héroes No. 2823  
Colonia Jardines del Bosque 44520  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3122-1850

Pablo Villaseñor No. 335  
Colonia Rojas Ladrón de Guevara 44650  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3343-0808

Patricio Sanz 1548  
Colonia del valle  
Delegación Benito Juárez 03200 CDMX  
Tel: 0155-43653560



**5.4) Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V, se apegará a todos los Requerimientos no funcionales:**

- u) Niveles de servicio conforme a lo detallado en la sección "Niveles de Servicio".
- v) Soporte documental del servicio.

**5.5) Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V, se apegará a los Requerimientos y controles de seguridad:**

- w) Efectuar el borrado seguro de cualquier dispositivo de almacenamiento que sea retirado durante la vigencia del servicio.
- x) Efectuar el borrado seguro empleando un software especializado para evitar su recuperación y que cumpla con cualquiera de los siguientes estándares: DOD 5220.22-M, NAVSO P-5239-26, NCSC-TG-025, NSA 130-1, BRUCE SCHNEIER'S ALGORITHM, PETER GUTMANN'S ALGORITHM, OPNAVINST5239.1<sup>a</sup>, HMG INFOSEC STANDARD 5 LOWER STANDARD, HMG INFOSEC STANDARD 5 HIGHER STANDARD, NIST 800-88 / ATA SECURE ERASE (+ ASSURANCE).

**a. Mecanismo de atención de reportes y tiempos de respuesta:**

- y) **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V,** contará con una mesa de servicios que proporcione soporte técnico remoto de cualquier nivel para la atención de incidentes conforme a los tiempos de respuesta especificados en la sección de "Mecanismo de atención de reportes, prioridades y tiempos de respuesta".

---

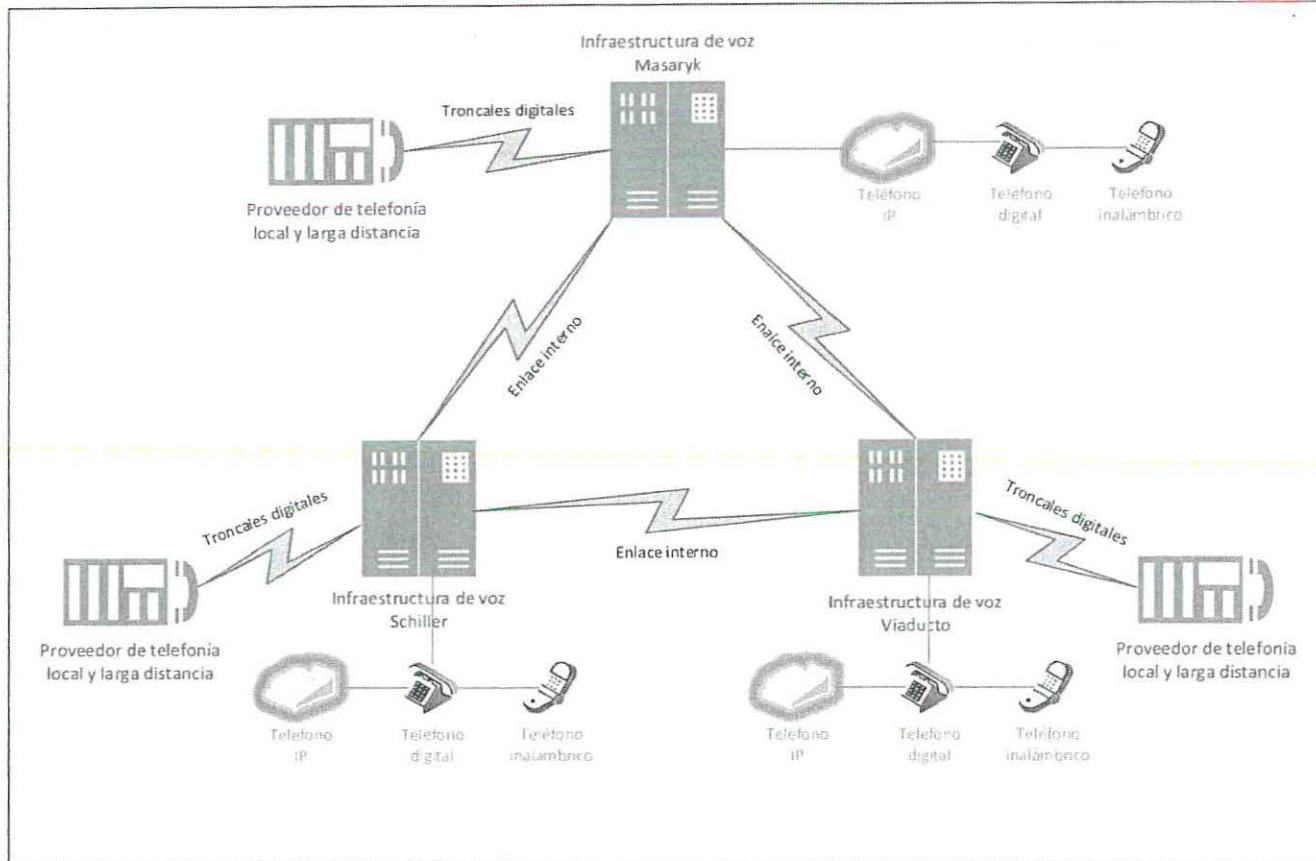
Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.

Av. Niños Héroes No. 2823  
Colonia Jardines del Bosque 44520  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3122-1850

Pablo Villaseñor No. 335  
Colonia Rojas Ladrón de Guevara 44650  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3343-0808

Patricio Sanz 1548  
Colonia del valle  
Delegación Benito Juárez 03200 CDMX  
Tel: 0155-43653560

#### 6) Diagrama conceptual.



#### 7) Especificaciones técnicas.

##### 7.1) Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V, se apegará a todas la especificaciones de los servicios:

###### Mantenimiento Correctivo.

El servicio de mantenimiento correctivo tiene la finalidad de subsanar las fallas en la operación de la infraestructura de voz mediante actividades de diagnóstico, remediación y en su caso reemplazo de partes, las cuales no tendrán un costo adicional para la Secretaría, con piezas nuevas originales y de la marca.

Derivado de lo anterior, **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, será el único responsable de realizar las actividades de mantenimiento correctivo las veces que sean necesarias en cantidad y frecuencia durante la vigencia del contrato debiendo proveer todas las piezas, refacciones e insumos necesarios, así como el soporte técnico en sitio o remoto que se requiera hasta su conclusión.

Las piezas, refacciones e insumos que se empleen serán nuevas y de características similares o superiores conforme

Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.

Av. Niños Héroes No. 2823  
Colonia Jardines del Bosque 44520  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3122-1850

Pablo Villaseñor No. 335  
Colonia Rojas Ladrón de Guevara 44650  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3343-0808

Patricio Sanz 1548  
Colonia del valle  
Delegación Benito Juárez 03200 CDMX  
Tel: 0155-43653560



a la especificación del fabricante.

El mantenimiento correctivo se realizará en el hardware como en el software de todos los equipos de la infraestructura de voz.

La atención del mantenimiento correctivo iniciará cuando se levante el reporte a **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**

En caso de que se diagnostique como irreparable algún aparato telefónico, **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, lo reemplazará por uno de características similares. En este caso, debe adjuntar una carta de sustitución indicando la causa y detallando todos los datos que identifiquen el aparato que se retira y el aparato que lo sustituye.

La actividad de mantenimiento se verá reflejada en el reporte de mantenimiento correctivo. Su contenido será determinado de común acuerdo entre **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, y el administrador del contrato considerando las características propias de cada uno de los dispositivos de voz.

#### **Soporte técnico remoto y en sitio.**

##### **Soporte técnico remoto:**

**Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, proporcionará soporte técnico remoto cuando este sea solicitado por una actividad de mantenimiento preventivo o correctivo. El técnico que realice la actividad de mantenimiento remoto solicitado realizará como mínimo las siguientes tareas:

- i. Apoyo remoto para los procesos de mantenimiento que se hayan programado.
- ii. Configuración o reconfiguración de los equipos centrales de voz.
- iii. Diagnóstico de fallas de los equipos centrales de la infraestructura de voz.
- iv. Despacho de piezas, refacciones o insumos requeridos para el mantenimiento correctivo.
- v. Remediación de la falla diagnosticada con el apoyo del soporte en sitio.
- vi. Actualización de la memoria técnica de los equipos de la infraestructura de voz la cual incluye por lo menos las configuraciones de cada uno de los componentes de la infraestructura de voz y los procedimientos de operación particular de cada componente de la infraestructura de voz.
- vii. Atención a las solicitudes de requerimientos especiales de información o actividades de reconfiguración de los equipos centrales de la infraestructura de voz.
- viii. Elaboración de programas de trabajo para las actividades de mantenimiento correctivo o de requerimientos especiales.
- ix. Supervisión de los mantenimientos correctivos.

La SECTUR otorgará una cuenta de VPN para el acceso a los equipos de la infraestructura de voz que admitan conexiones remotas para que **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, pueda realizar las actividades de diagnóstico, configuración, remediación y en caso de monitoreo.

Adicionalmente, **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, podrá emplear una herramienta de software de control remoto para las actividades de soporte técnico remoto. La licencia de esta herramienta de control remoto será por cuenta de **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**. Esta herramienta debe ser instalada en el equipo de cómputo que para este efecto le indique la SECTUR.

##### **Soporte técnico en sitio:**

- a) **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, proporcionará soporte técnico en sitio cuando este sea solicitado o sea necesario por una actividad de mantenimiento preventivo o correctivo. El técnico que se presente a realizar la actividad de mantenimiento solicitado debe realizar como mínimo las siguientes tareas:
  - i. Respaldo de las configuraciones de los dispositivos centrales de la infraestructura de voz antes del mantenimiento correctivo.

Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.

Av. Niños Héroes No. 2823  
Colonia Jardines del Bosque 44520  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3122-1850

Pablo Villaseñor No. 335  
Colonia Rojas Ladrón de Guevara 44650  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3343-0808

Patricio Sanz 1548  
Colonia del valle  
Delegación Benito Juárez 03200 CDMX  
Tel: 0155-43653560

- ii. Cambios de ubicación física de elementos electrónicos de los dispositivos centrales de voz cuando el soporte técnico remoto lo solicite para solventar algún incidente de operación.
- iii. Configuración de aparatos telefónicos y servicios telefónicos ya sea directamente en el aparato telefónico o vía remota desde el conmutador.
- iv. Reparación de aparatos telefónicos marca Alcatel-Lucent modelos 4004, 4018, 4028, 4035, 4038, 4068 y 8118 o los modelos de algún equipo de sustitución si es factible realizarlo en sitio.
- v. Apoyo en sitio del soporte remoto de **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, conforme a las actividades que le sean señaladas.
- vi. Apoyo en sitio para los procesos de mantenimiento que se hayan programado.
- b) Residente de telefonía: **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, se obliga a mantener una persona de soporte que tendrá como base de operaciones el inmueble de Masaryk, pero dará atención a todos los requerimientos de telefonía de los tres inmuebles. El residente podrá usar el transporte interno para el traslado de equipos y de su persona para el cumplimiento de sus labores.
- c) El horario del residente de telefonía es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs, en los días laborables para la Secretaría
- d) El residente de telefonía debe atender los reportes por cada uno de los servicios de soporte técnico solicitado por los usuarios de la Secretaría durante la vigencia del contrato. Estos reportes son generados a través del sistema de la mesa de servicios que opera la Secretaría. El reporte contará de manera enunciativa pero no limitativa con lo siguiente:
  - i. Nombre del usuario que reporta.
  - ii. Número de reporte.
  - iii. Fecha-hora de apertura del reporte.
  - iv. Ubicación física del aparato telefónico.
  - v. Datos del aparato telefónico.
  - vi. Tipo de falla reportada.
  - vii. Diagnóstico de la falla.
  - viii. Acciones realizadas.
  - ix. Fecha-hora de cierre.
  - x. Firma del técnico que realizó el servicio.
  - xi. Firma del usuario que avale la aceptación del servicio.
- e) El reporte de soporte técnico al usuario final podrá ser modificado durante la vigencia del contrato conforme a las necesidades de la SECTUR y el personal de **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, deberá ajustarse a los cambios que le sean aplicados.
- f) Las actividades enunciativas más no limitativas para el residente de telefonía son:
  - i. Respaldo de las configuraciones de los dispositivos centrales de la infraestructura de voz de forma periódica, el administrador del contrato lo definirá a través de un plan de respaldo, el cual será entregado al técnico en sitio al inicio del contrato.
  - ii. Asesoría y soporte técnico a usuarios que conforman la red telefónica de la SECTUR.
  - iii. Configuración de aparatos telefónicos y servicios telefónicos ya sea directamente en el aparato telefónico o vía remota desde el conmutador.
  - iv. Diagnóstico de fallas de aparatos telefónicos marca Alcatel-Lucent modelos 4004, 4018, 4028, 4035,

**Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**

Av. Niños Héroes No. 2823  
 Colonia Jardines del Bosque 44520  
 Guadalajara, Jalisco  
 Tel: 0133-3122-1850

Pablo Villaseñor No. 335  
 Colonia Rojas Ladrón de Guevara 44650  
 Guadalajara, Jalisco  
 Tel: 0133-3343-0808

Patricio Sanz 1548  
 Colonia del valle  
 Delegación Benito Juárez 03200 CDMX  
 Tel: 0155-43653560



4038, 4068 y 8118 o los modelos de algún equipo de sustitución.

- v. Gestionar la reparación de aparatos telefónicos marca Alcatel-Lucent modelos 4004, 4018, 4028, 4035, 4038, 4068 y 8118 o los modelos de algún equipo de sustitución.
- vi. Apoyo en sitio para los procesos de mantenimiento correctivo que se hayan programado.

## 7.2) Consola de conmutador y centro de contacto.

- a) **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, se obliga a mantener a una persona como operadora telefónica para la operación de la consola del conmutador localizado en el inmueble de Masaryk..
- b) El horario de la operadora telefónica es de lunes a viernes con horario de 9:00 a 18:00 horas en los días laborables para la SECTUR
- c) Las funciones de la operadora telefónica son:
  - i. Recibir y transferir las llamadas entrantes a la extensión que solicite la persona que llama si la misma se canalizó a la consola del conmutador.
  - ii. Canalizar a la extensión del área que otorga un servicio o trámite de la SECTUR u órganos desconcentrados la llamada de la persona que lo solicite.
- d) La operadora telefónica ejecutará y se apegará a lo indicado en el procedimiento de operación de la consola del conmutador que establezca la SECTUR. E **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, podrá por escrito realizar las sugerencias que estime convenientes al procedimiento de operación establecido por la SECTUR, siempre y cuando dichas sugerencias tengan la finalidad de mejorar y cubrir aspectos no contemplados en el mismo y que no contravengan disposiciones normativas vigentes.
- e) Asesorar en la reconfiguración del servicio de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) y generar las grabaciones acordadas para su implementación.
- f) Supervisar la operación de la infraestructura del centro de contacto mediante acciones proactivas de verificación de del uso de los agentes y la estación de supervisión y en su caso, generar el reporte del uso del centro de contacto para hacerlo del conocimiento del área de supervisión del mismo.

## Puntos comunes de los servicios:

- a) Herramientas: **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, proporcionará al residente de telefonía las herramientas, vestimenta y equipo de trabajo necesarios para la adecuada prestación del servicio.
- b) Lugar de trabajo: La SECTUR proporcionará el espacio físico, mobiliario y equipo de cómputo para el residente de telefonía y la operadora telefónica.
- c) Evaluación del personal: La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, se reserva el derecho de evaluar el desempeño del personal asignado por **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, en caso de ser necesario, se solicitará la sustitución del personal a más tardar 15 días naturales a partir de su notificación.
- d) Si **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, requiere realizar el reemplazo permanente de alguna de las personas que laboran en sitio, lo debe notificar al administrador del contrato por lo menos con una anticipación de 15 días naturales, salvo caso fortuito o fuerza mayor.
- e) En cualquier caso, de sustitución del personal en sitio, **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, considerará las actividades de entrenamiento y transición entre el personal que se retira y el que llega para que la continuidad del servicio no se vea afectada.
- f) En caso de que **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, en respeto a los derechos laborales del personal que tenga asignado al servicio que presta a la SECTUR, requiere de realizar la sustitución temporal por motivo de vacaciones, lo debe notificar al administrador del contrato por lo menos con una

Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.

Av. Niños Héroes No. 2823  
Colonia Jardines del Bosque 44520  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3122-1850

Pablo Villaseñor No. 335  
Colonia Rojas Ladrón de Guevara 44650  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3343-0808

Patricio Sanz 1548  
Colonia del valle  
Delegación Benito Juárez 03200 CDMX  
Tel: 0155-43653560

anticipación de 5 días naturales observando lo indicado en el inciso e) anterior.

### 7.3) Especificaciones técnicas del servicio.

La infraestructura de voz marca Alcatel-Lucent de la SECTUR está compuesto por:

- a) Tres conmutadores telefónicos OmniPCX Enterprise 4400 y sus módulos de electrónica.
- b) Operación centralizada del servicio de voz basado en dos servidores HP Proliant DL20Gen9 operando en agrupación.
- c) Un centro de contacto de 10 posiciones para un supervisor y agentes.
- d) Un servicio de correo de voz 4635 con 16 accesos simultáneos OT8440 para 700 usuarios.
- e) Un contestador automático (IVR) con 20 accesos simultáneos operado en servidor HP Proliant DL380G6.
- f) Un sistema de encriptación de llamadas compuesto por 7 módulos IP Touch Security Modules.
- g) Una red LAN para interconectar los equipos del servicio de voz entre sí, compuesto por dos switches OS6250-P24.
- h) 733 aparatos telefónicos IP alámbricos modelos 4018, 4028, 4038 y 4068.
- i) 46 aparatos telefónicos IP inalámbricos modelo 8118.
- jj) 30 aparatos telefónicos digitales modelos 4004 y 4035.
- k) Un tarificador Omnidista 4760 operado en servidor Dell Power Edge R730.
- l) Interfaces para los enlaces de troncales digitales con proveedores de telefonía.
- m) Interfaces para enlazar teléfonos IP y digitales.
- n) 1 rack de 19" de ancho por 42U de altura para alojar los equipos centrales de voz.
- o) 3 rectificadores eléctricos de alimentación de equipos y tarjetas digitales, uno de marca MEI modelo A/0/33A-48V AL0, uno de la marca SLAT modelo Titán y uno de la marca Eltek FPS 48B Basic, todos con un banco de baterías de 4 elementos de 12 V y 75 AH.
- p) Circuitos eléctricos aterrizados que enlazan los rectificadores con los dispositivos centrales de voz en cada inmueble.

### 8) Relación de ubicaciones para el suministro del servicio.

ID	Inmueble	Dirección física	Referencia
1	Masaryk	Presidente Masaryk 172, Colonia Bosques de Chapultepec, Miguel Hidalgo, C.P. 11580, Ciudad de México.	Esquina con calle de Hegel.
2	Schiller	Schiller 138, Colonia Bosques de Chapultepec, Miguel Hidalgo, C.P. 11580, Ciudad de México.	Entre las calles de Homero y Ejército Nacional.
3	Viaducto	Viaducto Miguel Alemán 81, Colonia Escandón, Miguel Hidalgo, C.P. 11800, Ciudad de México.	Esquina con calle General Salvador Alvarado y casi esquina con avenida Patriotismo.

### 9) Mecanismo de atención de reportes, prioridades y tiempos de respuesta.

#### Mecanismo de atención de reportes.

Advanced Soluciones de Telecommunicación, S.A. de C.V., proporcionará el soporte técnico durante la vigencia del contrato, mismo que debe contemplar lo siguiente:

- a) Contar con un mecanismo de atención de reportes bajo un esquema de operación de lunes a viernes en horario hábil de 9:00 a 18:00 horas vía telefónica o mediante correo electrónico.
- b) Contar con un mecanismo de atención de reportes para situaciones de emergencia las 24 horas.
- c) Soporte técnico remoto o en sitio.
- d) El soporte remoto se efectuará mediante la VPN que la SECTUR haya proporcionado a Advanced Soluciones

Advanced Soluciones de Telecommunicación, S.A. de C.V.

Av. Niños Héroes No. 2823  
Colonia Jardines del Bosque 44520  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3122-1850

Pablo Villaseñor No. 335  
Colonia Rojas Ladrón de Guevara 44650  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3343-0808

Patricia Sanz 1548  
Colonia del valle  
Delegación Benito Juárez 03200 CDMX  
Tel: 0155-43653560



#### de Telecomunicación, S.A. de C.V.,

- e) Asistencia telefónica ilimitada a través de un número telefónico local para la ciudad de México o en su defecto número 800.

#### Prioridades.

- a) Prioridad alta: Toda falla o evento que afecte total o parcialmente la operación de los equipos centrales de voz.
- b) Prioridad normal: Toda falla o evento que degrada la operación de los equipos centrales de voz, pero se mantiene la operación en conjunto de los servicios de voz de la SECTUR.
- c) Prioridad baja: Todas las demás situaciones de falla o evento en donde se registren errores o advertencias en la operación de los equipos centrales de voz y aparatos telefónicos.

#### Tiempos de respuestas.

- a) El tiempo de atención inicial no debe ser mayor a 45 minutos a partir de la hora del reporte.
- b) Para eventos o fallas de prioridad alta el tiempo máximo de solución es de 12 horas hábiles a partir de la hora del reporte.
- c) Para eventos o fallas de prioridad normal el tiempo máximo de solución es de 24 horas hábiles a partir de la hora del reporte.
- d) Para eventos o fallas de prioridad baja el tiempo máximo de solución es de 48 horas hábiles a partir de la hora del reporte.

### 10) Niveles de servicio.

#### Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA):

La SECTUR requiere de los siguientes niveles de servicio:

- e) Mantenimiento correctivo: Conforme a los tiempos especificados en la sección "Mecanismo de atención de reportes, prioridades y tiempos de respuesta".

#### Métrica de la disponibilidad del servicio.

- a) El nivel de servicio será determinado en base a la información del reporte impreso de mantenimiento.
- b) En caso de que la falla o no disponibilidad del servicio sea por causas ajenas a **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, y que se deriven de un desastre o causas de fuerza mayor conforme a los causales especificados en el contrato, deberá invariablemente notificarlo al administrador del contrato vía correo electrónico. Posteriormente, justificarlo con evidencia documental detallando el tiempo de inicio de la falla o no disponibilidad del servicio y el tiempo en que llevó solucionarlo. La causa, justificación, información y evidencia documental presentada por **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, será validado a entera satisfacción de la SECTUR.

### 11) Documentos del servicio y condiciones técnicas de aceptación de los mismos.

#### Documentos del servicio al inicio del contrato:

- a) Matriz de escalamiento con los datos para establecer contacto con **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**,
- b) Procedimiento para levantar los reportes de **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**,

La versión final de los documentos anteriores se entregará dentro de los quince días hábiles posteriores al inicio de la vigencia del contrato.

Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.

Av. Niños Héroes No. 2823  
Colonia Jardines del Bosque 44520  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3122-1850

Pablo Villaseñor No. 335  
Colonia Rojas Ladrón de Guevara 44650  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3343-0808

Patricio Sanz 1548  
Colonia del valle  
Delegación Benito Juárez 03200 CDMX  
Tel: 0155-43653560

**Documentos del servicio del mes devengado:**

- Reportes de mantenimientos correctivos efectuados en el mes. Si no hubiere, entregar una carta que indique esta situación.
- Reportes de solicitudes a requerimientos especiales efectuados en el mes, si los hubiere.
- En su caso, reporte(s) del uso del centro de contacto.

Los documentos anteriores se entregarán dentro de los diez días hábiles del mes siguiente al devengado.

**Criterios generales de elaboración y aceptación de los documentos del servicio:**

- Entregar la documentación impresa y soporte físico digital relacionado con la administración y operación del servicio en las instalaciones físicas de la Dirección de Control y Soporte Técnico sita en Presidente Masaryk 172, planta baja, colonia Bosques de Chapultepec, delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11580, Ciudad de México de lunes a viernes en el horario hábil de la SECTUR.
- Enviar por correo electrónico a las cuentas que el administrador del contrato haga del conocimiento a **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, o mediante soporte físico los documentos electrónicos del servicio.
- Los documentos electrónicos se crearán en formato PDF (principalmente), XLXS, DOCX o cualquier otro que especifique el administrador del contrato.
- Los documentos físicos y electrónicos preferentemente deben indicar el número de contrato.
- En el caso de facturas y notas de crédito, detallar y desglosar correctamente el concepto y/o conceptos del servicio otorgado acorde a la propuesta económica, identificando correctamente, si aplica, la denominación del inmueble donde se entregan o den los servicios.
- Según lo determine el administrador del contrato se podrán realizar adecuaciones a los reportes entregados de manera mensual para ajustarse a las necesidades y particularidades del servicio.

**12) Penas convencionales y deducciones.**

**Penas convencionales.**

Casos concretos:

En caso de atraso al plazo especificado en la entrega del servicio inicial o un servicio bajo demanda imputable a **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**:

- Se aplicará una pena convencional equivalente del 1% sobre el monto de los conceptos por cada día natural de atraso del componente no recibido.

**Deducciones.**

En caso de los siguientes supuestos se aplicará una deducción:

- Para eventos o fallas de prioridad alta: 5% del monto de la factura del mes por cada hora hábil de atraso.
- Para eventos o fallas de prioridad normal: 3% del monto de la factura del mes por cada hora hábil de atraso.
- Para eventos o fallas de prioridad baja: 2% del monto de la factura del mes por cada hora hábil de atraso.
- Por la no entrega de cualquiera de los "documentos del servicio al inicio del contrato", se aplicará una deducción del 1% sobre el monto del contrato por cada día natural de atraso o fracción a partir del día siguiente de la fecha límite de entrega del documento que no haya sido entregado. La aplicación de la deducción terminará hasta la entrega y aceptación del documento. Esta deductiva es acumulativa por documento no entregado.
- Por la no entrega de cualquiera de los "documentos del servicio del mes devengado" se aplicará una deducción del 1% sobre el monto de la factura del mes por cada día de atraso a partir del día siguiente de la

Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.

Av. Niños Héroes No. 2823  
Colonia Jardines del Bosque 44520  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3122-1850

Pablo Villaseñor No. 335  
Colonia Rojas Ladrón de Guevara 44650  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3343-0808

Patricio Sanz 1548  
Colonia del valle  
Delegación Benito Juárez 03200 CDMX  
Tel: 0155-43653560



fecha límite de entrega del documento que no haya sido entregado. La aplicación de la deducción terminará hasta la entrega y aceptación del documento. Esta deductiva es acumulativa por documento no entregado.

#### Criterios en la aplicación de las penas convencionales y deducciones:

- a. El cálculo de la pena convencional, deducción u otra pena se hará sobre el monto antes de impuestos.
- b. La aplicación de la pena convencional será proporcional a la parte no prestada del servicio.
- c. La suma de las penas convencionales aplicadas no debe exceder el monto de la garantía de cumplimiento del contrato.
- d. La deducción aplicará para los servicios que no hayan sido otorgados conforme al numeral 10 del presente anexo técnico.
- e. La deducción se aplicará por el incumplimiento parcial o deficiente del servicio y que corresponda a los servicios realmente devengados en el mes en el que se aplique.
- f. Cada evento o falla puede tener una o más deducciones y estas son acumulativas.
- g. La suma de las deducciones aplicadas no debe exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.
- h. De acuerdo a lo establecido en el artículo 84 párrafo séptimo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el administrador del contrato será el responsable de notificar a **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, el importe de las penas convencionales, deducciones u otras penas correspondientes las cuales deben ser reintegradas conforme a la normatividad vigente.

#### 13) Seguros del Servicio.

##### Seguros del servicio.

- a) **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, podrá contar con un seguro que ampare daños y perjuicios que sus trabajadores llegasen a provocar en las instalaciones de la SECTUR, o presentar carta manifestando que de manera solidaria reparará los daños y perjuicios que los trabajadores llegasen a provocar en las instalaciones de la Secretaría, misma que será entregada al día siguiente hábil de la emisión del fallo.

#### 14) Forma de pago.

##### Condiciones Generales:

- a) La factura de los servicios realmente devengados se hará a mes vencido. Dicha factura se elaborará conforme a las disposiciones fiscales vigentes y lo señalado en las cláusulas del contrato. Se dará por recibida la factura cuando sea aceptada la totalidad de los documentos del servicio del mes que corresponda según lo especificado en el procedimiento de recepción y revisión de entregables.
- b) El cobro de las penas convencionales y de las deducciones, se llevarán a cabo observando las disposiciones correspondientes en la materia.
- c) Las aclaraciones y/o modificaciones a los detalles de los documentos del servicio y factura no impedirán que se continúe prestando el servicio.
- d) Es requisito indispensable contar con toda la documentación solicitada a **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, para tramitar el pago. Dicha documentación consiste en: Los documentos mensuales del servicio, la factura y sus archivos electrónicos, si fuera el caso, la nota de crédito y sus archivos electrónicos.
- e) La no entrega oportuna de cualquiera de los documentos anteriormente mencionados impedirá al administrador del contrato tramitar ante las instancias correspondientes de la SECTUR el pago en los

Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.

Av. Niños Héroes No. 2823  
Colonia Jardines del Bosque 44520  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3122-1850

Pablo Villaseñor No. 335  
Colonia Rojas Ladrón de Guevara 44650  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3343-0808

Patricio Sanz 1548  
Colonia del valle  
Delegación Benito Juárez 03200 CDMX  
Tel: 0155-43653560



términos de la cláusula correspondiente del contrato, independientemente de aplicación de las penas convencionales y deducciones que correspondan.

#### 15) Perfil del licitante.

**Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, en su propuesta técnica entrega para demostrar su especialidad, capacidad y experiencia la documentación siguiente:

1. Currículo de la empresa y personal calificado, que acredite al menos un año de experiencia en la prestación de servicios similares a los solicitados en el presente Anexo Técnico y que contenga la lista de sus principales clientes.
2. Manifestación de que cuenta con al menos un año de experiencia en la prestación de servicios similares a los solicitados en el presente Anexo Técnico.
3. Presentar copia simple de al menos un contrato celebrado en los últimos tres años, cuyo objeto sea igual o similar a los servicios objeto del presente ANEXO, para acreditar al menos un año de experiencia en la prestación del servicio.
4. Contar con al menos (2) personas, con experiencia en infraestructura de voz marca Alcatel-Lucent descritos en el presente Anexo Técnico, para lo cual **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, deberá anexar Curriculum Vitae, certificados y diplomas que demuestren la experiencia de al menos un año en la operación del servicio.
5. Presentar carta de distribuidor autorizado de la Marca Alcatel-Lucent emitida por el fabricante, referente a este concurso, fechada en el año corriente.
6. **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, entregará los documentos siguientes:
7. Matriz de escalamiento con los datos para establecer contacto con **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**,
8. Procedimiento para levantar los reportes al licitante adjudicado.

Nota: Estos documentos se presentarán de acuerdo a lo solicitado en el procedimiento de contratación.

#### 16) Condiciones de operación de Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V., en la SECTUR.

##### Condiciones Generales:

- a) Todas las erogaciones y gastos que para la prestación del servicio haga **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, por concepto de pagos a su personal, adquisición, arrendamiento, transportes, mensajería, instalación de bienes informáticos, amortizaciones, viáticos, mantenimientos, adquisición de materiales, útiles, artículos y uniformes de trabajo de su personal, primas de seguros y deducibles, impuestos y cualquier otro concepto; serán cubiertos por **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, y no serán facturables o exigibles a la SECTUR.
- b) El personal de **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, registrará su entrada y salida en los inmuebles de la SECTUR, portar gafete, el cual lo identificará como visitante, en un lugar visible, y deberá indicar el propósito de su visita en cada sitio al responsable del área a visitar.
- c) El personal que de **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, asigne para el cumplimiento de este servicio está obligado a respetar y cumplir con los códigos de conducta y ética de su empresa y los de la SECTUR. De no ser así, el administrador del contrato sin justificación alguna podrá solicitar la desincorporación del personal del servicio que otorga **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**.
- d) **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, como empresario y patrón del personal que ocupe con motivo de los servicios objeto del contrato, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social.
- e) El personal de **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, que asista a cualquiera de los

Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.

Av. Niños Héroes No. 2823  
Colonia Jardines del Bosque 44520  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3122-1850

Pablo Villaseñor No. 335  
Colonia Rojas Ladrón de Guevara 44650  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3343-0808

Patricio Sanz 1548  
Colonia del valle  
Delegación Benito Juárez 03200 CDMX  
Tel: 0155-43653560



eventos de mantenimiento correctivo debe portar la vestimenta, el equipo de seguridad y las herramientas adecuadas para realizar las actividades de mantenimiento correctivo con higiene y seguridad conforme a la normatividad laboral que sea aplicable.

#### Cláusula de uso indebido de la documentación, información, ética y conducta.

- a) Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V., sus asociados, socios, representantes, personal interno y cualquier persona que tenga contacto con los servicios objeto de este anexo técnico se obligan a no divulgar ni utilizar por cualquier medio la información a la que tengan acceso y que conozca durante el desarrollo y cumplimiento del servicio detallado en este anexo técnico, así como cuidar en su caso, los documentos físicos, electrónicos y sistemas de información a los que tuviera acceso ya que se consideran confidenciales, reservados y de uso exclusivo de la SECTUR.
- b) Se firmará un convenio de confidencialidad entre el administrador del contrato y la persona que atenderá directamente la ejecución del contrato por parte de Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V., dentro de los 60 días naturales de inicio de vigencia del contrato conforme al documento que proporcione la SECTUR.
- c) Se firmará un convenio de ética y conducta entre el administrador del contrato y la persona que atenderá directamente la ejecución del contrato por parte de Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V., dentro de los 60 días naturales de inicio de vigencia del contrato conforme al documento que proporcione la SECTUR.

#### 17) Servidor Público del área responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato.

El titular en funciones de la Dirección de Control y Soporte Técnico, fungirá como responsable de administrar y verificar el cumplimiento de los servicios descritos en el presente documento.

#### 18) Anticipos

No aplica.

#### 19) Prórrogas.

No aplica.

#### 20) Garantía de cumplimiento.

Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V., garantizará el cumplimiento de sus obligaciones a través de una fianza por el 10 % del monto total del contrato/pedido sin considerar el IVA.

La garantía será divisible.

a

#### 21) Suspensión de la prestación.

Cuando en la prestación del servicio se presente caso fortuito o fuerza mayor, o bien por causas atribuibles a la SECTUR, ésta bajo su responsabilidad podrá suspender la prestación del mismo, sin que ello implique la terminación del contrato, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados.

Asimismo, las PARTES convienen en apego a lo consagrado en el artículo 91 del Reglamento, una vez que se acrediten los supuestos establecidos en el párrafo que antecede, las PARTES podrán modificar la vigencia del Contrato, en este supuesto se deberá formalizar a través del convenio modificatorio respectivo, no dando lugar a la aplicación de las penas convencionales por atraso de Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la SECTUR, previa petición y justificación de Advanced

Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.

Av. Niños Héroes No. 2823  
Colonia Jardines del Bosque 44520  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3122-1850

Pablo Villaseñor No. 335  
Colonia Rojas Ladrón de Guevara 44650  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3343-0808

Patricio Sanz 1548  
Colonia del valle  
Delegación Benito Juárez 03200 CDMX  
Tel: 0155-43653560



**Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, ésta reembolsará a **Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.**, los gastos no recuperables que se originen durante el tiempo que dure esta suspensión, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el Contrato, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 55 Bis de la Ley.

En cualquiera de los casos previstos en esta cláusula, las PARTES pactarán el plazo de suspensión, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada del Contrato, o bien, una vez que haya desaparecido la causa que motivó la suspensión, el Contrato podrá volver a producir sus efectos legales.

La suspensión de la prestación de servicios se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a las mismas, de conformidad con lo dispuesto con el artículo 102 del Reglamento

**22) Normas Oficiales Mexicanas, las Normas Mexicanas y a falta de éstas, las Normas Internacionales que aplican al bien o servicio solicitado.**

No aplica para este servicio.

**23) Señalar si se entrega, en su caso, muestras y/o catálogos respectivos (fotografías, folletos, diseños, planos, entre otros.**

No aplica para este servicio.

\*\*\*\*\* FIN DEL ANEXO TÉCNICO \*\*\*\*\*

Atentamente

Jaime Torres Montes  
Representante Legal  
Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.

---

Advanced Soluciones de Telecomunicación, S.A. de C.V.

Av. Niños Héroes No. 2823  
Colonia Jardines del Bosque 44520  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3122-1850

Pablo Villaseñor No. 335  
Colonia Rojas Ladrón de Guevara 44650  
Guadalajara, Jalisco  
Tel: 0133-3343-0808

Patricio Sanz 1548  
Colonia del valle  
Delegación Benito Juárez 03200 CDMX  
Tel: 0155-43653560



### Formato 7: Propuesta Económica

#### PARTIDA 1.- Servicio de Telefonía Local y Larga Distancia

Fecha: Ciudad de México a 23 de Febrero de 2023

SECRETARÍA DE TURISMO  
P R E S E N T E

Me refiero al procedimiento de Licitación Pública de Carácter Nacional Electrónica No. LA-21-510-021000999-N-7-2023 en el que mi representada, la empresa Advanced Soluciones de Telecommunicación, S.A. de C.V., participa a través de la presente proposición.

Concepto	Unidad	Cantidad	Servicio por 10 meses	
			Precio Total Mensual	Costo del periodo
Mantenimiento correctivo.	Servicio	1	21,081.84	210,818.36
Soporte técnico remoto y en sitio.	Servicio	1	10,211.39	102,113.89
Operación de la consola del conmutador y de la infraestructura del centro de contacto.	Servicio	1	13,923.36	139,233.59
Mantenimiento a las Licencias y Actualización de Release	Servicio	1	66,511.01	665,110.12
Subtotal				1,117,275.96
IVA				178,764.15
Total				1,296,040.11

- El precio total incluye el I.V.A. y los impuestos que apliquen.
- Todos los precios están expresados en moneda nacional.
- El servicio incluye todos los precios de los conceptos detallados en el anexo técnico como una sola unidad de cobro.

#### NOTAS IMPORTANTES

- Los precios son vigentes en el momento de la cotización y en caso de resultar adjudicado serán firmes hasta el pago de los servicios; los cuales serán cubiertos en moneda nacional.
- Todos los precios están expresados en moneda nacional.
- Las cotizaciones están elaboradas a 2 (dos) decimales.
- Advanced Soluciones de Telecommunicación, S.A. de C.V. presenta su propuesta técnica y económica en idioma "Español".

Atentamente

Jaime Torres Montes  
Representante Legal

Advanced Soluciones de Telecommunicación, S.A. de C.V.

Advanced Soluciones de Telecommunicación, S.A. de C.V.

Av. Niños Héroes No. 2823  
Colonia Jardines del Bosque 44520  
Guadalajara, Jalisco  
Tel. 01 800 222 0000

Pablo Villaseñor No. 335  
Colonia Rojas Ladrón de Guevara 44650  
Guadalajara, Jalisco  
Tel. 01 800 222 0000

Patricio Sanz 1548  
Colonia del valle  
Delegación Benito Juárez 03200 CDMX  
Tel. 01 800 222 0000