

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL INEE", REPRESENTADO POR LA MTRA. ANA REBECA MARTÍNEZ DEL SOBRAL BRIER, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, Y POR LA OTRA PARTE COMO CONCESIONARIA DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO LA PERSONA MORAL RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR LA PERSONA FÍSICA DE NOMBRE IRMA LETICIA LOEZA CORTÉS EN SU CALIDAD DE APODERADA LEGAL, EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

## DECLARACIONES

### I. "EL INEE" declara:

- I.1. Que de conformidad con el artículo 3º, fracción IX de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y artículo 22 de la Ley del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, es un organismo público autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propios.

El instituto contará con plena autonomía técnica, de gestión, presupuestaria y para determinar su organización interna.

- I.2. Que en términos de lo dispuesto por la fracción IX del artículo 3º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, le corresponderá evaluar la calidad, el desempeño y resultados del sistema educativo nacional en la educación preescolar, primaria, secundaria y media superior. Para ello deberá:

- a) Diseñar y realizar las mediciones que correspondan a componentes, procesos o resultados del sistema;
- b) Expedir los lineamientos a los que se sujetarán las autoridades educativas federal y locales para llevar a cabo las funciones de evaluación que les corresponden, y
- c) Generar y difundir información y, con base en ésta, emitir directrices que sean relevantes para contribuir a las decisiones tendientes a mejorar la calidad de la educación y su equidad, como factor esencial en la búsqueda de la igualdad social.

Que en términos del artículo 25 de la Ley del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, tendrá por objeto coordinar el Sistema Nacional de Evaluación Educativa, así como evaluar la calidad, el desempeño y los resultados del Sistema Educativo Nacional en lo que se refiere a la educación básica y a la educación media superior, tanto pública como privada, en todas sus modalidades y servicios.

Asimismo, el Instituto diseñará y realizará mediciones y evaluaciones que correspondan a componentes, procesos o resultados del Sistema Educativo Nacional respecto a los atributos de educandos, docentes y autoridades escolares, así como, de las características de instituciones, políticas y programas educativos.

- I.3. Que su clave del Registro Federal de Contribuyentes es: INE020807FG6.

- I.4. Que la Mtra. Ana Rebeca Martínez del Sobral Brier, en su calidad de Directora General de Administración y Finanzas cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente contrato, de conformidad con el artículo 80 fracción XI del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. Manifestando que las mismas no le han sido modificadas ni revocadas a la fecha.
- I.5. Que para el correcto y óptimo cumplimiento del objeto y los planes y programas que tiene encomendado, le es necesario contar con los servicios independientes de telefonía celular, que, de acuerdo a la concesión que le ha otorgado la autoridad competente, y por contar con los conocimientos técnicos y experiencia, así como con los recursos humanos y materiales suficientes para ello, le puede proporcionar **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.
- I.6. Mediante oficio número N° D101-003-2014 de fecha 08 de enero de 2014, el titular de la Dirección General de Administración y Finanzas, informó que este Instituto cuenta con la autorización del presupuesto para cubrir el compromiso derivado del presente contrato, mismo que se ubica en la partida de gasto número **31501 "Servicio de telefonía celular"**.
- I.7. Que el procedimiento mediante el cual se llevó a cabo la adjudicación del presente contrato fue por **Adjudicación directa por monto**, en términos de lo dispuesto por el artículo 61 de las Normas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.

Manifestando que en fecha 19 de marzo de 2014, el titular de la Unidad de Administración, autorizó la procedencia de la adjudicación directa en términos del artículo 61 párrafo tercero de las Normas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.

- I.8. Tomando en consideración que la vigencia del presente contrato abarca los ejercicios fiscales: 2014 y 2015; se dió cumplimiento a lo establecido en los artículos 50 y 51 de la de la Norma para el ejercicio del presupuesto del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación y 50 de Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, con el oficio de autorización número F1001-36-2014, de fecha 18 de marzo del año 2014, emitido por la titular de la Dirección General de Administración y Finanzas.
- I.9. Que para efectos del presente contrato señala como su domicilio legal el ubicado en la calle de José María Velasco número 101, Colonia San José Insurgentes, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03900, en la Ciudad de México Distrito Federal.

## II "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" declara:

- II.1. Que es una Sociedad Anónima de Capital Variable, legalmente constituida conforme a la legislación mexicana, según se acredita con:

a) Escritura Pública número 27,467 de fecha 08 de febrero de 1956, otorgada ante la fe del Notario Público número 19 del Distrito Federal, Lic. Francisco de P. Morales Jr., la cual se encuentra debidamente inscrita en la sección comercio, del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal, bajo el número 498, fojas 311, volumen 348, libro tercero; mediante la cual se constituyó la sociedad "Publicidad Turística, S.A."

b) Escritura pública número 65,671 de fecha 23 de septiembre de 1974, otorgada ante la fé del Lic. Graciano Contreras, Notario Público número 54 del Distrito Federal, en cuyo protocolo actúa como asociado el Lic. José Serrano Acevedo, Notario Público número 24 del Distrito Federal, se protocolizó el acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de fecha 07 de agosto de 1974, en la que se tomó entre otros acuerdos cambiar la denominación de la Sociedad por la de "Directorios Profesionales, S.A.", la cual se encuentra debidamente inscrita en la sección comercio, del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal, bajo el número 378, fojas 380, volumen 922.

c) Escritura pública número 75,589 de fecha 09 de octubre de 1981, otorgada ante la fé del Lic. Graciano Contreras Saavedra, Notario Público número 54 del Distrito Federal, mediante la cual se protocolizó el acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, en la que se tomó entre otros acuerdos transformar a "Directorios Profesionales, S.A.", en "Directorios Profesionales, S.A. de C.V.", la cual se encuentra debidamente inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, bajo el folio mercantil número 13859.

d) Escritura pública número 80,559 de fecha 09 de noviembre de 1984, otorgada ante la fé del Lic. Graciano Contreras Saavedra, Notario Público número 54 del Distrito Federal, en la que consta el acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de fecha 03 de octubre de 1984, mediante la cual se adoptó la resolución de cambiar la denominación de la sociedad por la de "Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.", la cual se encuentra debidamente inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, bajo el folio mercantil número 13859.

- II.2. Que la **C. Irma Leticia Loeza Cortés** en su calidad de apoderada legal, cuenta con facultades para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos y condiciones establecidos en el presente instrumento jurídico, según se acredita con la escritura pública número 49,713 de fecha 13 de junio del año 2013, otorgada ante la fe del Licenciado Patricio Garza Bandala, Notario Público número 18 del Distrito Federal, actuando como asociado de la Licenciada Ana Patricia Bandala Tolentino, Notaria 195 del mismo distrito.

Facultades que bajo protesta de decir verdad, manifiesta no le han sido modificadas ni revocadas a la fecha.

- II.3. Que tiene por objeto social, entre otros: "1) Construir, instalar, mantener, operar y explotar redes públicas de telecomunicaciones para prestar el servicio público de radiotelefonía móvil con tecnología celular o con cualquier clase de tecnología. Instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones interestatal, concesionada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para la prestación de servicios de larga distancia nacional e internacional y transmisión de datos, entre otros. Instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones local,

concesionada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para la prestación de servicios de acceso inalámbrico fijo o móvil. 2) Prestar toda clase de servicios relacionados con la comunicación en general y, de manera especial, con la radiotelefonía móvil, con o sin tecnología celular”.

- II.4. Que por ser un servicio concesionado presenta un título de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, otorgada por el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, de fecha 7 de octubre de 1998 a favor de Radiomóvil Dipsa, S.A de C.V., en la cual se advierte en el anexo A, como servicios comprendidos, entre otros: “A.2.1 El servicio local de telefonía inalámbrica fija o móvil, A.2.2. La comercialización de la capacidad de la Red para la emisión, transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza y A.2.3. Acceso a redes de datos, video, audio y videoconferencia”.

En este sentido manifiesta bajo protesta de decir verdad, que tomando en consideración que el servicio objeto del presente contrato consiste en un servicio concesionado, cuenta con el título de concesión ante señalado y aquellos respectivos para su prestación, y que en términos de lo dispuesto por la normatividad que regula este servicio ha cumplido con todas y cada una de las obligaciones que establece la Ley Federal de Telecomunicaciones, como es el registro de tarifas ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

- II.5. Que bajo protesta de decir verdad manifiesta que se encuentra debidamente inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con la siguiente clave **RDI841003QJ4** y no tiene adeudos fiscales firmes a su cargo con el Gobierno Mexicano en razón de Impuestos Federales y que al efecto realizó la consulta de opinión ante el Servicio de Administración Tributaria, obteniendo opinión positiva de la que presentó copia “**EL INEE**”. Comprometiéndose a dar cabal cumplimiento a las diferentes obligaciones establecidas en las diversas normas fiscales que a partir de su contratación con “**EL INEE**” y de acuerdo a sus condiciones fiscales se generen.
- II.6. Que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que tanto el que suscribe el presente instrumento jurídico, como cada uno de los socios o accionistas de su representada, no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público, ni se encuentran inhabilitados para ello, asimismo y conociendo el contenido de los artículos 73 y 89 de las Normas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, reitera que no se ubican en ninguno de los supuestos que señala dicha disposición, ni en cualquier otra que pudiese impedirle celebrar el presente contrato.
- II.7. Manifiesta bajo protesta de decir verdad que cuenta con los permisos, concesiones, registros correspondientes para prestar los servicios contratados, así como con la experiencia, recursos humanos, financieros y materiales para contratar y obligarse a la prestación de los servicios objeto de este contrato.
- II.8. Que en este acto, ratifica y hace suyas, como si a la letra se insertaren, todas y cada una de las manifestaciones bajo protesta que expresó en los diversos documentos entregados para la adjudicación del presente contrato, y reitera el cumplimiento de los compromisos que asumió en dichos documentos, como en su oferta técnica y económica.

II.9. Que su domicilio legal, para los efectos del presente contrato se encuentra ubicado en [REDACTED]

II.10. Que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que son ciertos todos y cada uno de los datos proporcionados en su declaración y conoce las consecuencias derivadas de la falsedad, en términos de lo dispuesto por las Normas en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación y demás ordenamientos legales aplicables, a los cuales es su plena voluntad someterse en razón de la presente contratación.

Expuesto lo anterior, los contratantes manifiestan su conformidad en otorgar las siguientes:

### CLÁUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.** El objeto de este contrato consiste en la prestación de servicios a cargo de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" y en favor de "EL INEE", los cuales consistirán en la "Prestación del servicio de telefonía celular, para Directivos del Instituto"

El objeto del presente contrato consiste en el servicio de comunicación vía telefonía celular a destinos variados desde cualquier parte de la República Mexicana, a través de llamadas, mensajes de texto (msm) o por internet. El uso del servicio corresponderá únicamente a los servidores ubicados en el perfil A: Consejera Presidenta de la Junta de Gobierno, Consejeros de la Junta de Gobierno, Jefes de Unidad, y los ubicados en el perfil B: Directores Generales, en virtud de que es estrictamente necesario para el adecuado desempeño de sus funciones.

Las partes convienen que los servicios objeto del presente contrato, los deberá realizar el prestador de conformidad con las especificaciones, términos, plazos y entregables señalados en el presente instrumento, **en el Anexo técnico, que una vez firmado por las partes formará parte integrante de este instrumento y en la Propuesta de Comunicación Integral**, que se adjunta al presente contrato, formando parte del mismo.

**SEGUNDA.- LUGAR, FECHA Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** La prestación de dichos servicios se llevará a cabo dentro de la vigencia del presente contrato, conforme a las especificaciones, lugares, procedimientos, planes, términos, plazos y equipos señalados en el presente contrato, anexo técnico y en la **Propuesta de Comunicación Integral**, misma que se adjunta al presente contrato, formando parte del mismo.

Convienen las partes que los bienes deberán ser entregados en la oficina de la Unidad de Administración, ubicada en José María Ibarrarán número 84, primer piso, Colonia San José Insurgentes, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03900, México, Distrito Federal, o en el domicilio que al efecto le señale el área administradora del contrato, debiendo dejar constancia del equipo, modelo y aditamentos que se entregan.

Las partes están de acuerdo en que por parte de "EL INEE" el área usuaria, responsable y administradora del presente contrato y responsable de su cumplimiento será la **Unidad de Administración a través de su titular**, la cual y sin menoscabo de señalar a otra área o persona diferente para estos efectos, será la encargada por parte de "EL INEE" en cuanto al ejercicio directo de los derechos y cumplimiento las obligaciones que en el presente contrato se establecen y a la verificación del cumplimiento del mismo.

Atendiendo a la naturaleza de los servicios, es voluntad de ambas partes no otorgar prorrogas para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

**TERCERA.- IMPORTE TOTAL DEL CONTRATO Y PRECIO UNITARIO.** Ambas partes están de acuerdo en que atendiendo a que la necesidad del servicio será en forma reiterada, el pago por la prestación de los mismos queda sujeta a la cantidad de reiteraciones, por lo cual han acordado establecer un presupuesto mínimo para ejercerse en la prestación del servicio de **\$320,522.40 (Trecientos Veinte Mil Quinientos Veintidós Pesos 40/100 M.N)** y un presupuesto máximo de **\$801,306.00 (Ochocientos Un Mil Trescientos Seis pesos 00/100 M.N.)**, Estas cantidades incluyen el impuesto al valor agregado para efectos de fijar el monto a pagar.

Los precios unitarios serán los precios señalados en la Propuesta de Comunicación Integral, misma que se adjunta al presente contrato, formando parte del mismo, dichos precios unitarios serán fijos durante la vigencia del presente contrato.

Al amparo del presupuesto mínimo y máximo señalado, de conformidad con el plan, tarifas y equipos elegidos por "EL INEE", con la reiteración en la prestación de este servicio y el precio unitario señalado, se determinará la cantidad que "EL INEE" pagará a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", la cual se cubrirá una vez que se hayan prestado en su totalidad los servicios y previo al cómputo de los mismos, pagándose en una sola exhibición y en moneda nacional, por meses vencidos.

"LAS PARTES" se comprometen a dar debido cumplimiento a las obligaciones tributarias que correspondan y para ello, a la cantidad total a pagar, se le aplicarán los impuestos y/o retenciones correspondientes, de acuerdo al régimen fiscal en que tributa "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" y aquellos que por la naturaleza de los servicios tenga que cubrir "EL INEE".

Debido a que la prestación de los servicios materia del presente contrato se llevará a cabo durante los años 2014 y 2015, "EL INEE" señala que el presupuesto por ejercicio fiscal se erogará de la siguiente manera:

- a) Para 2014 se establece un monto mínimo de **\$160,261.20 (Ciento Sesenta Mil Doscientos Sesenta y Un Pesos 20/100 m.n.)** y un monto máximo de **\$400,653.00 (Cuatrocientos Mil Seiscientos Cincuenta y Tres Pesos 00/100 m.n.)**.
- b) Para 2015 se establece un monto mínimo de **\$160,261.20 (Ciento Sesenta Mil Doscientos Sesenta y Un pesos 20/100 m.n.)** y un monto máximo de **\$400,653.00 (Cuatrocientos Mil Seiscientos Cincuenta y Tres Pesos 00/100 m.n.)**.

Estas cantidades incluyen el impuesto al valor agregado.

Los pagos correspondientes al ejercicio fiscal de 2015 y sus efectos estarán sujetos a disponibilidad presupuestaria con que cuente "EL INEE" durante ese ejercicio. Ambas partes están de acuerdo en que dicha condición suspensiva no originará responsabilidad alguna para ellas.

**CUARTA.- FECHA, PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE PAGO.** Dicho pago se efectuará dentro de los **20 (VEINTE)** días naturales, contados a partir de:

1.- Se hayan recibido previamente y de conformidad los servicios prestados por parte del área usuaria y administradora del contrato, en este supuesto deberá de tomarse en cuenta los términos establecidos en el presente instrumento y las especificaciones y términos señalados en el Anexo Técnico, y

2.- Que se reciba la factura o el recibo de honorarios de conformidad con la legislación fiscal aplicable, observando el procedimiento señalado en el numeral VIII del Anexo Técnico.

Ambas partes están de acuerdo en que el pago se efectuará por alguno de los siguientes medios:

- a) Cheque librado en términos de las disposiciones legales aplicables, que será entregado en el Departamento de Tesorería de "EL INEE" a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" por conducto de la persona que por escrito designe expresamente; o
- b) Transferencia a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), que realizará la Dirección General de Administración y Finanzas (DGAF), para que se efectúe la transferencia correspondiente a la cuenta bancaria que "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" notifique a "EL INEE" por conducto de la DGAF, mediante el formato de alta de cuentas bancarias de proveedores.

**QUINTA.- PRECISIÓN DE PRECIOS.** Ambas partes acuerdan que los precios o importes serán fijos y no variarán durante la vigencia del presente contrato. En cuanto a cualquier modificación en vigencia y demás modificaciones que de acuerdo a las necesidades del área usuaria y administradora del presente contrato se requieran, previa justificación de las mismas, se podrán llevar a cabo en el marco de lo establecido en las Normas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, quedando en su caso, establecidas en el instrumento jurídico que corresponda.

**SEXTA.- MEDIDAS SUPERVISIÓN, COMPROBACIÓN Y VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.** "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" conviene en sujetarse al mecanismo de verificación y cumplimiento de los servicios implementado por "EL INEE" a través de su área usuaria y administradora del presente contrato, consistente en lo siguiente:

- a).- **Supervisión** de la siguiente manera: La llevará a cabo el Titular de la Unidad de Administración o el servidor que éste designe, quien hará un monitoreo de la facturación de cada uno de los meses contratados, verificando y validando su congruencia con el anexo técnico, la **Propuesta de Comunicación Integral** y las necesidades del INEE.

En caso de ser necesario se encargarán de presentar por escrito a las autoridades de la Contraloría Interna, cualquier anomalía o incumplimiento por parte del Consultor.

b).- **Comprobación** por medio de lo siguiente: La llevará a cabo el Titular de la Unidad de Administración o el servidor que éste designe, quien revisará y constatará que los servicios recibidos cumplan con las características acordadas y llevará un registro puntual de los avances y entrega de los productos acordados.

c).- **Verificación** de la siguiente forma: La llevará a cabo el Titular de la Unidad de Administración o el servidor que éste designe, mediante la recepción y revisión en tiempo y forma, y a entera satisfacción de los servicios, otorgando el Vo.Bo. y realizar un cotejo entre lo solicitado y lo entregado, documentándolo junto con la aceptación del producto final, manifestando su conformidad por escrito, mediante la firma de un Acta Entrega Recepción de los Servicios, documento indispensable que deberá presentarse, para que proceda el pago de la factura correspondiente.

Para lo cual, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se compromete a ofrecer todas las facilidades necesarias para atender dichas medidas, mismas que serán debidamente documentadas.

Asimismo, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** está de acuerdo y reconoce que el cumplimiento de las medidas de verificación y cumplimiento del objeto del presente contrato, constituyen una condición para tener por cumplidos los servicios a su cargo y en consecuencia proceder al pago de los mismos, sin que la aplicación de dichas medidas se consideren como subordinación alguna de su parte o del personal por él contratado para con **"EL INEE"**, en tanto que sólo son aplicables para comprobar, verificar y supervisar el cumplimiento del presente contrato.

**SÉPTIMA.- RETENCIONES.** Las partes acuerdan que **"EL INEE"** podrá efectuar las retenciones que en su caso sean procedentes, respecto del pago que realice con motivo de este contrato, así mismo, **"EL INEE"** enterará las cantidades retenidas a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, entregando a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** la constancia respectiva.

**OCTAVA.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES.** **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** será el único responsable de la ejecución de los servicios y se obliga a:

a).- Prestar los servicios de conformidad con las especificaciones, términos, condiciones, plazos señalados en el presente contrato, su **Anexo técnico, Propuesta de Comunicación Integral**, y con pleno apego a las Normas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación y demás ordenamientos legales aplicables de acuerdo a la naturaleza de los servicios y bienes contratados, a los cuales es su plena voluntad someterse en razón de la presente contratación.

b).- Prestar el servicio objeto del presente contrato durante las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, los trescientos sesenta y cinco días del año, durante la vigencia del presente instrumento.

c).- Garantizar la operación y administración, así como el funcionamiento, disponibilidad, rendimiento y eficiencia de los servicios y equipos asignados.



d).- Suministrar equipos de telefonía celular enteramente compatibles con la tecnología de servicio que implemente, obligándose a brindar una cobertura eficiente a niveles local, nacional, internacional y mundial.

e).- En el diseño e implantación del servicio, considerar como mínimo los siguientes requerimientos: renta, suministro, activación, operación, administración, supervisión, mantenimiento, soporte técnico y asesoría para todas las líneas de telefonía celular (a través del teléfono móvil o un teléfono fijo) con servicios de: Cobertura en todo el territorio nacional; asistencia para consulta y aclaración de saldos, alta y baja de servicios adicionales, suspensión y reactivación por robo o extravío; llamadas a las líneas contratadas por el Instituto (Comunidad de celulares), derivado de la presente, sin costo, con servicio de marcación corta entre estos (4 dígitos); llamada en espera; Identificador de llamadas; conferencia tripartita; buzón de voz; transferencia de llamadas; servicio de datos ilimitado para todos los perfiles; asistencia y soporte técnico para la conexión de datos; la entrega de equipos nuevos con tecnología de punta de lo más reciente que se ofrezca en el mercado sin costo para el INEE.

f).- Proporcionar para cada uno de los servicios de telefonía celular, equipos nuevos con tecnología de punta, que cumplan con las siguientes condiciones: Tecnología 3G o superior, sistema operativo IOS o Android, cuatribanda, capacidad de compartir Internet (Hot Spot), conectividad Wi-Fi, lectura de archivos adjuntos (por lo menos: DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPT, PPTX, PDF), cámara trasera de 5 MP o superior, bluetooth, memoria para almacenamiento de datos mínimo de 8 GB, pantalla touch.

g).- Que los servicios de telefonía celular operen bajo el esquema, en el que el uso de las líneas celulares, se limite sólo a las llamadas entrantes cuando se agote el monto asignado al perfil correspondiente.

h).- Considerar adicionalmente para el perfil cerrado, un equipo de gama media, con uso de datos limitado y menor número de minutos incluidos, pero considerando que la comunicación entre los equipos contratados es ilimitada.

i).- Atender los reportes de fallas realizados por la Unidad de Administración o por el servidor que el área administradora del contrato designe, de manera inmediata o a más tardar dentro de las dos horas siguientes a la hora del reporte.

j).- En el supuesto de que se interrumpa la prestación de los servicios durante un período mayor a 72 horas consecutivas, contadas a partir de la fecha del reporte respectivo, bonificará a "EL INEE" la parte de la renta correspondiente al tiempo que dure la interrupción.

k).- Presentar a "EL INEE", en caso de requerirlo y sin menoscabo de la entrega del documento final que se pudiese requerir, los informes parciales de las actividades que realice al amparo del presente contrato así como proporcionar cualquier otro dato o información, relativos a los servicios prestados, en cualquier forma, tiempo y lugar previamente solicitados, independientemente de las medidas señaladas en la cláusula sexta del presente contrato, estando ambas partes de acuerdo en que la presentación de los informes y demás documentación no implica subordinación alguna en la prestación del servicio y,

l).- Ser directamente responsable de los daños y perjuicios que cause a **"EL INEE"** y/o un tercero por negligencia, impericia o dolo en la prestación de servicios para los cuales fue contratado ya sea como proveedor directamente responsable o por aquellos ocasionados por el personal que por su parte encomiende la realización de cualquier actividad para el cumplimiento del objeto del presente contrato. En este sentido también será responsable de todas y cada una de las acciones que se realicen fuera de los servicios estipulados en el presente instrumento jurídico, liberando a **"EL INEE"** de cualquier responsabilidad en que pudiera incurrir o sufrir. Por dichas responsabilidades se compromete y obliga a cubrir los daños económicos que ocasionare y a sacar a **"EL INEE"** en buenos términos de cualquier conflicto que se suscitara a consecuencia de estas, cubriendo aquellos costos que se pudieran generar. También se compromete y obliga a responder por la calidad de los servicios.

**NOVENA.- CONFIDENCIALIDAD.** **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se obliga a que por ninguna circunstancia, divulgará o hará pública por cualquier medio toda aquella información que con motivo de la prestación de sus servicios le sea proporcionada por **"EL INEE"** o sea generada por él, dicha obligación permanecerá vigente durante la prestación de sus servicios a favor de **"EL INEE"** y aún después de que concluya el vínculo contractual.

En cumplimiento al Acuerdo General de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y demás disposiciones aplicables **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** desde este momento reconoce el principio de transparencia de la información pública, por lo cual aquella información que llegue a generar podrá tener esta característica, y en consecuencia difundirse por parte de **"EL INEE"**.

**"LAS PARTES"** se obligan a cumplir con la normatividad aplicable en materia de transferencia de datos confidenciales.

**DÉCIMA.- NO TRANSFERENCIA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.** **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se obliga a no transferir en forma parcial o total, a favor de cualquier persona, los derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato.

Lo anterior, salvo los derechos de cobro, supuesto en el que deberá contar con el consentimiento de **"EL INEE"**.

Cualquier acto realizado en contravención a lo estipulado en esta cláusula, es nulo y **"EL INEE"** se reserva su derecho a ejercitar la acción que le corresponda

**DÉCIMA PRIMERA.- PENAS CONVENCIONALES.** Las partes convienen que en caso de que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** incurra en atraso en la prestación de los servicios y/o entrega de productos de acuerdo a los términos y condiciones estipulados en el presente contrato, propuesta de comunicación integral, o que le haya establecido **"EL INEE"** a través del área administradora del contrato, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** pagará como pena convencional a **"EL INEE"** el porcentaje calculado aplicado al valor de los bienes y/o servicios que hayan sido entregados o prestados con atraso, que en este caso será del **2% (DOS POR CIENTO)**, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado. La aplicación de las penas convencionales procederá por cada día natural de atraso en la prestación del servicio y/o entrega del bien.

Las partes convienen que el cobro de las penas a que se haga acreedor **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, se deducirá administrativamente de los saldos de pago, que por concepto de bienes, arrendamientos y/o servicios tenga **"EL INEE"** con **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.

No procederá pago alguno por parte de **"EL INEE"** cuando existieren penas pendientes de cubrir por parte de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.

**DÉCIMA SEGUNDA.- INFORMACIÓN Y CONTROL.** Para los efectos de dar debido cumplimiento a las auditorias, visitas e inspecciones que practiquen tanto la Contraloría Interna de **"EL INEE"** como cualquier autoridad que éste le indique; **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se compromete a proporcionar la información que eventualmente se le pudiera requerir respecto al cumplimiento de este contrato.

**DÉCIMA TERCERA.- PROPIEDAD INTELECTUAL.-** En caso de violaciones en materia de derechos inherentes a la propiedad intelectual en el cumplimiento de los servicios contratados, ambas partes están de acuerdo que por la naturaleza del servicio que se atiende en forma independiente, será de exclusiva responsabilidad de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, debiendo sacar en paz a **"EL INEE"** de cualquier imputación de que pudiera ser objeto, cubriendo todos los costos que se generen por alguna molestia al respecto.

**DÉCIMA CUARTA.- RESCISIÓN CONTRACTUAL.** **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** reconoce y acepta que **"EL INEE"** podrá en cualquier momento rescindir el presente contrato por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que contrae en virtud del presente contrato, de la propuesta de comunicación integral, atendiendo como procedimiento para la rescisión al que se establece en el artículo 79 de las Normas en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.

**DÉCIMA QUINTA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR-SUSPENSIÓN.** Ambas partes están de acuerdo en que **"EL INEE"** podrá, en caso fortuito o fuerza mayor suspender la prestación del servicio, en cuyo caso sólo se cubrirán aquellos servicios que se hubiesen efectivamente prestado.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **"EL INEE"** éste reembolsará a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** previa petición y justificación, los gastos no recuperables que se originen durante el tiempo que dure la suspensión, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobadas y se relacionen directamente con el contrato.

En caso de continuar las causas de suspensión por tiempo indefinido, ambas partes podrán iniciar la terminación anticipada en términos de las Normas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.

Ambas partes en caso fortuito o fuerza mayor podrán solicitar la modificación del contrato respectivo para prorrogar la fecha o plazo para la prestación de los mismos.

Si las causas son atribuibles a **"EL INEE"**, éste podrá modificar el presente contrato, prorrogando la fecha o plazo para la prestación de los servicios, no aplicando pena

convencional por dicho atraso; en caso de ser imputable a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, éste deberá notificar a **"EL INEE"** y acreditar las causas dentro de las dos horas siguientes a que acontezca el caso fortuito fuerza mayor, en caso contrario se hará acreedor a la aplicación de la pena convencional establecida en el presente contrato.

En caso de continuar las causas de suspensión por tiempo indefinido, ambas partes podrán iniciar la terminación anticipada en términos de las Normas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.

**DÉCIMA SEXTA.- GARANTÍA.** **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato se obliga a gestionar a favor de **"EL INEE"** una póliza de fianza o cheque certificado ante institución legalmente facultada para ello y por el equivalente al **10%, (DIEZ POR CIENTO)** del importe máximo señalado en la cláusula tercera del presente contrato sin incluir el impuesto al valor agregado, misma que deberá de entregar a **"EL INEE"**, dentro de los diez días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato y que se mantendrá vigente hasta la total aceptación de **"EL INEE"** respecto de la total prestación de los servicios comprometidos por **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.** Ambas partes están de acuerdo en que **"EL INEE"**, por conducto del área contratante podrá dar por terminado el presente contrato en forma anticipada, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir o seguir requiriendo los bienes o servicios originalmente contratados, y que se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría un daño o perjuicio a **"EL INEE"** o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato.

El pago de gastos no recuperables se realizará de conformidad con lo dispuesto en los artículos 81, 82, 83 y demás relativos de las Normas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.

**DÉCIMA OCTAVA.-SALDOS A CARGO DE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**. Se conviene que los pagos que **"EL INEE"** cubra en exceso a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, deberán ser reintegrados por este último, más los intereses correspondientes, de conformidad con lo previsto en el artículo 74 de las Normas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.

Los cargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computará por días naturales desde la fecha de pago, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"EL INEE"**.

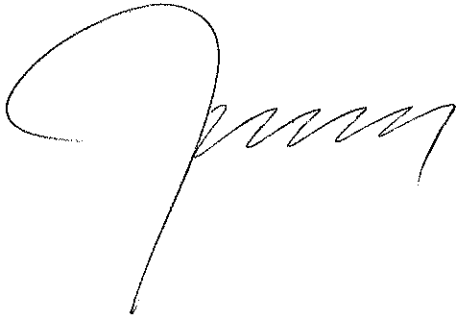
**DÉCIMA NOVENA.- VIGENCIA.** La vigencia del presente contrato iniciará a partir de la fecha de su firma, y hasta el día **veinticuatro de septiembre de 2015**, sin embargo las partes convienen que, ambas, en cualquier momento podrán darlo por terminado anticipadamente, o en su caso ampliar la misma, siempre en términos del presente contrato, de las Normas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.



**ÁREA ADMINISTRADORA DEL  
CONTRATO**



**LIC. MIGUEL ÁNGEL DE JESÚS  
LÓPEZ REYES  
TITULAR DE LA UNIDAD DE  
ADMINISTRACIÓN**



**ANEXO TÉCNICO****CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR PARA LOS DIRECTIVOS DEL INSTITUTO****I. ANTECEDENTES**

Consiste en el servicio de comunicación vía telefonía celular a destinos variados desde cualquier parte de la república mexicana; a través de llamadas, mensajes de texto (sms) o por internet. El uso del servicio corresponderá únicamente al Presidente, Consejeros, Jefes de Unidad y Directores Generales, en virtud de que es estrictamente necesario para el adecuado desempeño de sus funciones y se utilizará la siguiente tabla:

<i>Perfil</i>	<i>Descripción</i>
<i>A</i>	<i>Presidente / Consejero / Jefe de Unidad</i>
<i>B</i>	<i>Director General</i>

**II. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO****1. Telefonía celular con servicio de datos.**

Servicio de telefonía celular con acceso a la red de transmisión de datos y goce en los equipos que se proporcionarán para la prestación del servicio al Instituto.

**2. Facilidades de telefonía celular.**

El proveedor debe diseñar e implantar el servicio, debiendo considerar como mínimo los siguientes requerimientos:

Renta, suministro, activación, operación, administración, supervisión, mantenimiento, soporte técnico y asesoría para todas las líneas de telefonía celular (a través del teléfono móvil o un teléfono fijo) con servicios de:

- Cobertura en todo el territorio nacional.
- Asistencia para consulta y aclaración de saldos, alta y baja de servicios adicionales, suspensión y reactivación por robo o extravío.
- Llamadas a las líneas contratadas por el Instituto (Comunidad de celulares), derivado de la presente, sin costo, con servicio de marcación corta entre estos (4 dígitos).
- Roaming automático nacional e internacional sin costo.
- Llamada en espera.
- Identificador de llamadas.
- Conferencia tripartita.
- Buzón de voz.
- Transferencia de llamadas.
- Servicio de datos ilimitado para todos los perfiles
- Asistencia y soporte técnico para la conexión de datos.
- El proveedor deberá considerar en su propuesta, equipos nuevos con tecnología de punta, de lo más reciente que se ofrezca en el mercado sin costo para el Instituto.

**3. Consideraciones para telefonía celular.**

- a. La Dirección de Informática será el conducto para solicitar la atención de fallas y dar seguimiento a las responsabilidades del licitante ganador, así como validar la facturación.
- b. El proveedor deberá garantizar la operación y administración, así como el funcionamiento, disponibilidad, rendimiento y eficiencia de los servicios y equipos asignados.
- c. El proveedor ganador suministrará equipos de telefonía celular enteramente compatibles con la tecnología de servicio que implemente, con el compromiso de brindar una cobertura eficiente a niveles local, nacional, internacional y mundial.
- d. El proveedor deberá considerar en su propuesta que los servicios de telefonía celular operarán bajo un esquema en los que el uso de las líneas celulares, se limite sólo a las llamadas entrantes cuando se agote el monto asignado por el perfil correspondiente. Una vez concluido el periodo mensual, la línea celular deberá continuar con las características del perfil que tenga asignado, conservando el saldo abonado por el usuario que no hubiera sido utilizado, para el momento que lo vuelva a requerir.
- e. La cantidad mínima de minutos libres mensuales, así con los mensajes escritos SMS que deberá incluir en cada plan ofertado para todas las líneas celulares en cuestión, será de acuerdo a los montos autorizados descritos; la cantidad de minutos libres y mensajes escritos SMS incluidos en el plan o planes, será uno de los factores de evaluación de la propuesta para la adjudicación del servicio.
- f. Al inicio de cada ejercicio fiscal, el licitante ganador deberá garantizar y realizar en coordinación con la Dirección de Informática, el cambio físico de todos los equipos incluidos en los planes, por modelos 100% compatibles a los requerimientos y especificaciones mínimas incluidas en el punto 5, pero con las novedades y actualizaciones físicas de hardware y software, que en ese momento existan en el mercado sin costo para el Instituto y sin afectar la numeración telefónica por aparato o usuario.

**4. Consideración especial para los servicios de telefonía celular.**

El proveedor ganador, deberá respetar los planes y las tarifas ofertadas en su propuesta económica por perfiles, en caso de que el Instituto solicite el incremento de líneas o servicios.

**5. Especificaciones y alcances técnicos de los equipos para los servicios de telefonía celular.**

El proveedor deberá considerar en su propuesta, para cada uno de los servicios de telefonía celular, equipos nuevos con tecnología de punta, de los más recientes que ofrezcan en el mercado, conforme a las siguientes condiciones:

- Tecnología 3G o superior.
- Sistema Operativo IOS o Android.
- Cuatribanda
- Capacidad de compartir Internet (Hot Spot).
- Conectividad Wi-Fi
- Lectura de archivos adjuntos (por lo menos: DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPT, PPTX, PDF)
- Cámara trasera de 5 MP o superior
- Bluetooth.



- Memoria para almacenamiento de datos mínimo de 8 GB
- Pantalla Touch

Adicionalmente para el perfil Abierto, se considerará un equipo Android de gama media, con uso de datos limitado y menor número de minutos incluidos, pero considerando que la comunicación entre los equipos contratados es ilimitada.

El proveedor deberá proponer tres equipos de marcas diferentes de acuerdo con cada Sistema Operativo que cumplan con las características anteriores. La Dirección de Informática, elegirá una marca por Sistema Operativo.

Para todos los planes, se deberá entregar un cuadro de acuerdo con los siguientes datos:

Descripción	Cantidad incluida en el plan
Minutos incluidos (números fijos y móviles)	
SMS incluidos	
Transmisión de datos	
Larga Distancia Nacional	
Larga Distancia Internacional	
<b>Total renta mensual</b>	

Adicionalmente, se deberá de considerar como parte de la oferta económica de la propuesta, los precios unitarios de los servicios adicionales que a continuación se indican, los cuales, serán utilizados para efectos de pago en los casos que existan consumos en estos rubros.

Descripción	Costo
Minuto adicional a celulares de la misma empresa y fuera del contrato por perfil	
Minuto adicional a celulares de empresas diferentes	
Minuto adicional a números convencionales	
Minuto adicional a larga distancia nacional	
Minuto de larga distancia EU y Canadá	
Minuto de larga distancia a Centroamérica	
Minuto de larga distancia a Sudamérica	
Minuto de larga distancia a Europa	
Minuto de larga distancia al resto del Mundo	
Minuto adicional de roaming nacional	
Minuto de roaming internacional	
Minuto de roaming mundial	
Minutos de llamada a celulares nacionales (045)	
Mensajes multimedia	
Mensajes de 2 vías internacionales	
Minuto de videollamada	

### III. CALENDARIO DE ENTREGAS

El servicio se deberá de proveer durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año durante la vigencia del contrato.

Considerar cambio de equipo por innovaciones tecnológicas a inicio de cada ejercicio fiscal de acuerdo con el punto 5.

### IV. LUGAR DE ENTREGA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS

Los bienes deberán ser entregados en la oficina de la Unidad de Administración, ubicada en José María Ibararán No. 84, 1° piso, Col. San José Insurgentes, Delegación Benito Juárez, C.P. 03900, en México D.F., o el domicilio que el administrador del contrato designe.

### V. CONDICIONES DE PAGO

El pago se realizará en **exhibiciones**, por mes vencido, dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes, contados a partir de:

1. Que los servicios prestados sean entregados a entera satisfacción del área usuaria y administradora del contrato,
2. Que el comprobante fiscal cumpla con los requisitos correspondientes

### VI. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

El Titular de la Unidad de Administración o el servidor que éste designe, fungirá como "Administrador del Contrato", y será la persona responsable de vigilar, supervisar y verificar el cumplimiento de las obligaciones que se deriven del contrato, manifestando su conformidad por escrito, mediante la firma de un Acta de Entrega Recepción de los Servicios, documento indispensable que deberá presentarse, para que proceda el pago de la factura correspondiente.

### VII. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que adquiera el prestador de servicios, éste debe gestionar, ante institución legalmente facultada para ello, una póliza de fianza o un cheque certificado a favor del INEE, por el equivalente al 10% del monto total del contrato, antes del Impuesto al Valor Agregado, misma que deberá entregarse dentro de los 10 días naturales siguientes a la fecha de firma del contrato, de conformidad con el último párrafo del artículo 77 de la NORMAS en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (DOF 12-02-2014).

### VIII. PENAS CONVENCIONALES

El licitante pagará al Instituto penas convencionales, por cada día de atraso por el incumplimiento en las fechas pactadas de entrega, las cuales serán por un monto equivalente al 2% (DOS POR CIENTO) diario, determinadas en función de los bienes o servicios no entregados o prestados oportunamente, conforme a lo señalado en el artículo 77 de la NORMAS en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (DOF 12-02-2014).

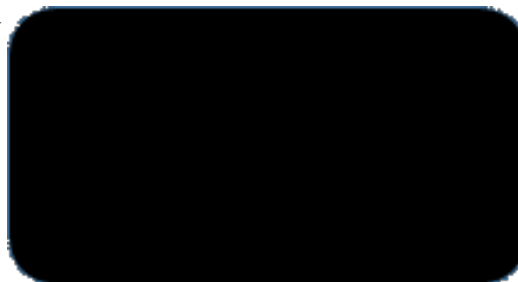
Leído el presente anexo por las partes, lo firman en cuatro tantos originales, en la ciudad de México, Distrito Federal, el **veinticuatro de marzo de dos mil catorce**.

**POR "EL INEE"**  
**DIRECTORA GENERAL DE**  
**ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

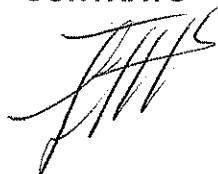


**MTRA. ANA REBECA MARTÍNEZ DEL**  
**SOBRAL BRIER**

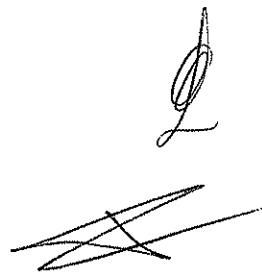
**POR "EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**



**ÁREA ADMINISTRADORA DEL**  
**CONTRATO**



**LIC. MIGUEL ÁNGEL DE JESÚS**  
**LÓPEZ REYES**  
**TITULAR DE LA UNIDAD DE**  
**ADMINISTRACIÓN**







## Propuesta de Comunicación Integral

### INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACION

#### Telcel Empresarial

**Telcel es la empresa de telecomunicaciones con la infraestructura más grande de México**

Telcel es una compañía que forma parte del grupo América Móvil; siendo líder en ofrecer servicios de comunicación celular en América Latina y el 3er operador a nivel mundial con presencia en 18 países del continente americano y en todo el Caribe. En América Móvil hoy atendemos a más de 225 millones de clientes.

Al contratar los servicios con Telcel cuentas con todo nuestro respaldo y cercanía al tener ejecutivos de cuenta asignados a resolver tus necesidades; 260 Centros de Atención a Clientes. Además, recuerda que te comunicamos en todo lugar y momento con cobertura nacional en 200,000 poblaciones, 150,000 km. de carreteras; teniendo la red 3G más grande. Cobertura internacional en Internet con 138 países, 263 operadores en todo el mundo; en voz y SMS con 169 países, 354 operadores en todo el mundo.

Además te brindamos soluciones de vanguardia con el mejor costo beneficio Tecnología; cada año se invierten más de 3 mil millones de dólares en nueva tecnología. Respondiendo con productos adecuados para cada necesidad, sin importar el tamaño y giro englobado en Telcel Empresas.

Con la incorporación de INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACIÓN de ahora en adelante a la RED PRIVADA TELCEL se permitirá integrar en una sola red las líneas del negocio para que puedan controlar y administrar su comunicación de voz y datos, hablar gratis con su equipo de trabajo y marcar como si fuera una extensión corta. Funciona como conmutador, y te permite el desvío de llamadas no contestadas para que no pierdan llamadas importantes; además, permite la creación de perfiles de acuerdo a consumos que permiten bloquear horarios, Internet, SMS, etc.

Al contratar INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACIÓN líneas con Telcel, tendrá el beneficio de dar de alta un número frecuente gratis SIN COSTO y si desea hacer su red más grande se pueden dar de alta 3, 6 o hasta 10 números frecuentes por una renta adicional de \$19, \$39 ó \$49 pesos respectivamente.

Al contratar planes corporativos en Telcel el usuario tendrá un control de sus gastos, una vez que haya consumido su tiempo aire abonado mensualmente podrá realizar recargas con fichas amigo o en establecimientos autorizados para no perder la comunicación. La comunicación entre usuarios de red no se verá afectada aún cuándo el usuario no tenga saldo. La cantidad de llamadas que se pueden realizar entre los usuarios VPN son ilimitadas.

Telcel ofrece un mayor número de servicios integrados en un mismo plan que permite tener una comunicación más integral al incluir voz, mensajes, servicio de internet, VPN e ilimitado a 15 minutos, sin restringir el número de eventos a una bolsa de minutos.

Siendo Telcel una marca líder en México con la mayor cobertura en el país; nos brinda la oportunidad de tener siempre acceso a los mejores equipos del mercado; de hecho a equipos exclusivos que las mejores marcas tienen para Telcel.

No ofrecemos telefonía móvil, sino una herramienta para administrar y optimizar la comunicación de su negocio.



Siendo INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACIÓN una empresa con presencia en América Latina con operaciones en otros países, se les dará acceso a tarifas preferenciales en roaming internacional, ya que actualmente somos la empresa en México que cuenta con mayores acuerdos con operadores de más de 87 países en el mundo.

Además, y como plus para mejorar la comunicación en América Latina, Telcel pone a su disposición el SERVICIO VPN VON INTERNACIONAL: NUMEROS FRECUENTES AMERICA MOVIL, dónde todos los usuarios VPN (pospago y cost control) podrán contratar el servicio "VON Internacional" por un costo de \$199.00 (IVA16% Incluido) adicionales al plan contratado, con lo que tendrán derecho a llamar hasta el 30% del total de las líneas y hasta 800 números con tarifa preferencial, los cuales deberán de estar definidos en la plataforma de la Red Privada Telcel (VPN).

En el SUPUESTO de que INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACIÓN tiene necesidad de mejorar e implementar nuevas soluciones de comunicación de Voz y Datos para mantener comunicada a toda su comunidad a través de servicios como Red Privada Telcel. Esto como un elemento indispensable de su personal para la ejecución de sus funciones y responsabilidades se anexa el esquema propuesto que cubre las siguientes necesidades encontradas: múltiples áreas responsables e involucradas en el otorgamiento y soporte de los servicios móviles, niveles de Soporte y esquemas de operación. Así como, objetivos Financieros, ahorros por eliminación / fusión de Servicios Fijos y mejoras en los costos de equipos. Dentro de los objetivos Administrativos se optimizará el intercambio de información por parte del staff de CONSASENUSA, asegurando que se le obtenga el máximo beneficio, ya que se tendría una comunicación eficiente y segura en Voz. Mejoras en la administración de los recursos tanto para INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACIÓN como para Telcel disminuyendo incluso cargas de trabajo en la administración de la cuenta. Optimización en su operación general de servicios de comunicaciones móviles de datos. Simplicidad en la administración y soporte a usuarios y servicio post venta y asesoría constante para mantener vigente y moderna la operación.

GERENCIA DE CLIENTES EMPRESARIALES

CONFIDENCIAL

2/26

Elaboró: LEC Dennis Sarai Díaz Fuentes

Radiomóvil Dipsa S.A de C.V

24/02/14

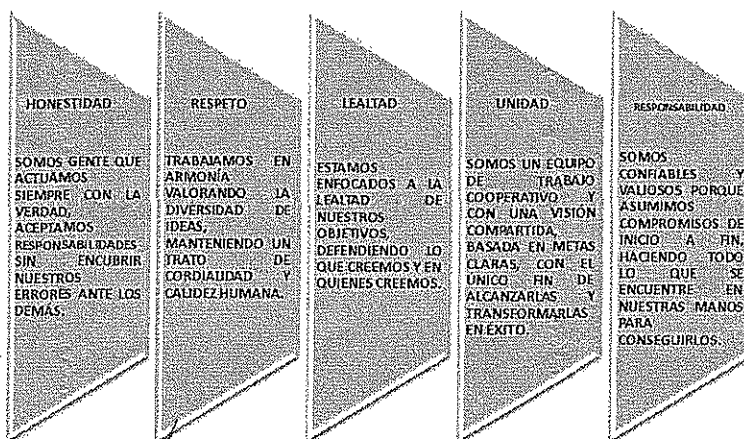
## MISION

RESPONDER CON CALIDAD Y OPORTUNIDAD A LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DE VOZ Y DATOS DE NUESTROS CLIENTES, EXCEDIENDO LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO ACTUAL Y SUPERANDO LAS EXPECTATIVAS DE NUESTROS ACCIONISTAS A TRAVÉS DE LA CONSOLIDACIÓN DE UN EQUIPO DE TRABAJO COMPROMETIDO.

## VISION

SER LA DIRECCIÓN RECONOCIDA POR SUPERAR LOS PRESUPUESTOS TANTO DE VENTA COMO FINANCIEROS, POR OFRECER PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SATISFAGAN Y REBASAN LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE, CONSIDERANDO LA ADECUADA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS A TRAVÉS DE UN EQUIPO DE TRABAJO LÍDER EN LA TOMA DE DECISIONES Y COMPROMETIDO POR EL LOGRO DE LOS RESULTADOS.

## VALORES







## ESTRUCTURA OPERACIONAL/ ESCALAMIENTO




Telcel es la empresa de telefonía celular líder en el país. Nuestra solidez y estructura se consolidan gracias a la especialización y actualización permanente de todas las personas que trabajamos en esta gran empresa mexicana. Todos nosotros estamos comprometidos a satisfacer de manera eficaz y constante todas las necesidades de comunicación inalámbrica de nuestros clientes.

Nuestro reto es ofrecer el más alto nivel de servicio y demostrar mayor eficiencia en todas las tareas que realizamos, para satisfacer permanentemente a las necesidades del cliente.

En nuestra empresa el compromiso es con la gente. Tenemos la pasión por comunicar a millones de personas que confían en nosotros para estar en contacto con el mundo.

### MATRIZ DE ATENCION Y SERVICIO PARA EL USUARIO FINAL

Para poder agilizar y facilitar la atención, ponemos a su disposición las siguientes áreas de apoyo y les indicamos los tramites que se pueden realizar en ellas, con el objetivo de brindarle una mejor experiencia en nuestro servicio post venta.

PRIMER NIVEL			
ATENCION TELEFONICA DESDE:	TELEFONICO CORPORATIVO	HELP DESK DATOS	ROAMING INTERNACIONAL
 Tú Telcel	*2679	No aplica	*500
 Telefono Fijo Local	2581.3380	2581.3347	2581.3300
 Telefono Fijo Larga Distancia sin Costo	01.800.5818.304	01.800.4333.347	No aplica

Las facilidades y apoyo que cada una de ellas te puede brindar son las siguientes:

- **Telefónico Corporativo**

El usuario final podrá comunicarse marcando \*2679 desde su celular sin costo, desde un fijo al 2581.3380 o desde el interior de la republica a la lada sin costo 01800.5818.304, y podrán realizar las siguientes consultas o trámites:

GERENCIA DE CLIENTES EMPRESARIALES

CONFIDENCIAL

4/26

Elaboró: LEC Dennis Sarai Díaz Fuentes

Radiomóvil Dipsa S.A de C.V

24/02/14

Lago Zurich #245 Col. Granada Ampliación, México, D.F. 11529, Miguel Hidalgo. Tel: 2581-3700



#### Trámites atendidos vía telefónica

- Aclaración de saldos
- Alta y baja de Servicios Adicionales ( autorización de ejecutivo)
- Reseteo de categorías de BlackBerry
- Paquetes de Roaming ( autorización de ejecutivo)
- TPV's
- Suspensiones por Robo o Extravío
- Reactivaciones
- Pruebas por falla de enlace de llamadas

Al utilizar este servicio le realizarán un cuestionario de validación en donde le consultaran los datos de la empresa, como pueden ser: nombre de la empresa, domicilio, nombre del representante legal, nombre del contacto registrado, etc.

El horario de atención a Usuarios Empresariales cubrirá de las 7:00 a 22:00 horas de Lunes a Domingo, los 365 días del año.

#### • Help Desk Datos

Podrá acceder a él marcando desde un fijo al 2581.3347 o desde el interior de la republica a la lada sin costo 01800.4333.347 y aquí podrán atenderlos con los siguientes trámites:

- Problemas de funcionalidad con los servicios de navegación
- Problemas de red que afecten a servicios de Transmisión de datos

#### Servicios Soportados:

- Blackberry ( BIS y BES )
- Acceso a Internet 2G Y 3 G
- Iphone
- Telcel directo
- Acceso dedicado
- Acceso a WAP
- Ideas Telcel
- Mail2world (Email2SMS)
- Scan Telcel
- LET
- Mensajería empresarial MET
- Telenav

Se recomienda no llamar desde el móvil en donde se tenga el problema ya que en muchos de los casos se requiere realizar diversas pruebas, aquí podrán reportar cualquier falla relacionada con el servicio de datos, como son conexión a Internet, servicio de BlackBerry, etc.

Es importante que antes de contactar al ejecutivo para reportar algún problema de conexión de datos, se realice el reporte correspondiente a esta área, le suplicamos que cada que contacte a este servicio les solicite un número de ticket para poder dar seguimiento a su problema



- **Atención para usuarios de Roaming Internacional**

A través de este servicio usted podrá solicitar información y asesoría sobre los paquetes de Roaming, cobertura, servicios, etc., así como reportar cualquier falla de comunicación para usuarios que se encuentran en el extranjero.

Para acceder a este servicio se tienen las siguientes opciones:

- Desde tu TELCEL: \*500
- Desde México: 2581.3300
- Desde estados unidos: 1888.350.4035 (desde fijo), 111 (desde tu Telcel sin costo)
- Desde Canadá: 1877.837.5618 (desde fijo), 111 (desde tu Telcel sin costo)
- Desde el resto del mundo: 0052.55.2581.3300 (desde fijo), 111 (desde tu Telcel sin costo)

Para el alta de paquetes es necesario que se tengan bien identificados que el plan contratado y el equipo a usar tengan cobertura de roaming internacional, adicional lo invitamos a que visite nuestro sitio en Internet, el cual los podrá orientar de una manera más grafica a través de la dirección [www.telcel.com/roaming](http://www.telcel.com/roaming)

Para reporte de fallas de comunicación es necesario proporcionar el país y ciudad en donde se encuentra el usuario, así como un teléfono de contacto del lugar en donde se encuentre, esto ya que muchas veces es necesario reiniciar el equipo, en caso de no tener teléfono alterno de contacto (hotel, número de algún compañero, oficina en donde se encuentre) no le podrán apoyar a solucionar el problema cuando se trate de alguna configuración local.

### **Atención personalizada**

Para el alta de paquetes de Roaming, el usuario final deberá solicitarlo al administrador de la UAEH y este a su vez notificar a TELCEL por medio de un correo electrónico 48 hrs antes del viaje.

Como parte de los beneficios con los que cuenta, nos permitimos enunciar los trámites que podremos ofrecerle, así como los horarios y niveles de servicio para una mejor atención a sus solicitudes, recordando que existen 2 áreas de atención especializadas, como lo son Clientes empresariales y Servicios Móviles de datos:



### **CLIENTES EMPRESARIALES**

Actividades y/o trámites: Venta y asesoría para líneas nuevas y proyectos especiales enfocados a voz y datos, aclaración de saldos, reactivación y suspensión de línea, cambio de sim, cesiones de derecho, cambios de región, cambios de número, etc.

Horarios de atención: De 9:00 a 18:00 horas de Lunes a Viernes, fuera de estos horarios, se encuentran los apoyos antes mencionados.

Personal que integra el equipo de trabajo:

PRIMER NIVEL	PRIMER NIVEL
ASESOR DE SERVICIO DE VOZ	ASESOR DE SERVICIO DE VOZ
Ruth Lizbeth Galindo Martínez	Araceli Flores Pérez
Email: <a href="mailto:ruth.galindo@telcel.com">ruth.galindo@telcel.com</a>	Email: <a href="mailto:araceli.flores@telcel.com">araceli.flores@telcel.com</a>
Oficina 25813700 Ext. 4464	Oficina 25813700 Ext. 4460
Movil 5510100401	Movil 5510105919

GERENCIA DE CLIENTES EMPRESARIALES

**CONFIDENCIAL**

6/26

Elaboro: LEC Dennis Sarai Díaz Fuentes

Radiomóvil Dipsa S.A de C.V

24/02/14

Lago Zurich #245 Col. Granada Ampliación, México, D.F. 11529, Miguel Hidalgo. Tel: 2581-3700



SEGUNDO NIVEL	
JEFE ADMINISTRATIVO	JEFE DE VENTAS
José Luis Aragón M.	Dennis Sarai Díaz Fuentes
Email: jose.aragon@telcel.com	Email: dennis.diaz@telcel.com
Oficina 25813700 Ext. 4559	Oficina (55) 25814545
Móvil 5510100153	Móvil 55 1010 3739

GERENCIA DE CLIENTES EMPRESARIALES

CONFIDENCIAL

7/26

Elaboró: LEC Dennis Sarai Díaz Fuentes

Radiomóvil Dipsa S.A de C.V

24/02/14

Lago Zurich #245 Col. Granada Ampliación, México, D.F. 11529, Miguel Hidalgo. Tel: 2581-3700

## Propuesta Técnico- Comercial

### 1. Antecedentes

**INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACIÓN A** tiene necesidad de mejorar e implementar nuevas soluciones de comunicación de Voz y Datos para mantener comunicada a toda su comunidad a través de servicios como Red Privada Telcel. Esto como un elemento indispensable de su personal para la ejecución de sus funciones y responsabilidades.

En suma, el esquema propuesto deberá cubrir las siguientes necesidades encontradas:

1. Múltiples áreas responsables e involucradas en el otorgamiento y soporte de los servicios móviles
2. Niveles de Soporte y esquemas de operación.

### Objetivos Financieros

- A) Ahorros por eliminación / fusión de Servicios Fijos
- B) Mejoras en los costos de equipos

### Objetivos Administrativos

- A) Se optimizará el intercambio de información por parte del staff de **INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACIÓN**, asegurando que se le obtenga el máximo beneficio, ya que se tendría una comunicación eficiente y segura en Voz.
- B) Mejoras en la administración de los recursos tanto para **INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACIÓN** como para Telcel disminuyendo incluso cargas de trabajo en la administración de la cuenta.
- C) Optimización en su operación general de servicios de comunicaciones móviles de datos.
- D) Simplicidad en la administración y soporte a usuarios.

Servicio post venta y asesoría constante para mantener vigente y moderna la operación.

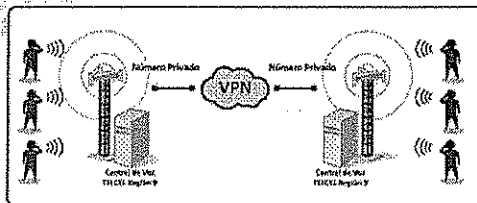
### 2. Propuesta Técnica

Se propone a **INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACIÓN** utilizar dispositivos celulares para mantener comunicada a toda su gente en el día a día. Se propone la solución con celulares de gama alta y media con el cuál el usuario tendrá la posibilidad de estar comunicado con la red interna de la **INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACIÓN** vía voz y adicional en los equipos así sea requerido se contará con servicio de Internet, mediante el cuál será posible enviar y recibir información en tiempo real.

### 3. Descripción del Servicio

Se plantea la Integración de los usuarios móviles a través de la VPN incluida en los planes. La integración de los usuarios móviles se llevará a cabo a través de la VPN, la cual realizará la funcionalidad de un conmutador Virtual, el comunicará a sus empleados ya sea en sus instalaciones o fuera de ellas.

El esquema de conexión móvil se da cuando los teléfonos celulares de una empresa son dados de alta dentro de la plataforma de VPN.



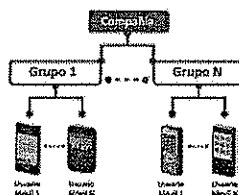
### Tipo de llamadas permitidas

- On Net - On Net (Llamadas dentro de la Red).- Llamadas originadas por un usuario de la VPN y con destino a otro sitio de la misma red.
- Números privados: de 4 a 6 dígitos incluyendo el Attach Code (identificador de grupo)
- Forced On-Net
- On Net - Off Net (Llamadas dentro de la red hacia fuera de la red).- Llamadas originadas por un usuario dentro de la VPN y con destino a un sitio no perteneciente a la VPN.
- Se reconoce la marcación de números en formato internacional como números públicos.
- Números públicos: Mayores a 7 dígitos
- No se requiere de prefijos para llamadas Off-net
- Off Net- On Net (Llamadas fuera de la red hacia dentro de la red).- Llamadas realizadas por un usuario desde fuera de la VPN y con destino a un sitio dentro de la red.

### Jerarquía

La VPN se divide en tres niveles jerárquicos de suscripción que permiten un mejor control sobre los permisos y/o funcionalidades a modificar, estos niveles son:

- Compañía.
- Grupo.
- Usuario Final.



### Plan de Numeración Privado (PNP)

El Plan de Numeración Privado (PNP) permite a las empresas asociar números privados a los números móviles de la compañía. El PNP consiste en una lista de números privados versus números públicos, los cuales son usados para la identificación y enrutamiento de llamadas, ejemplo:

Número Público	Número Privado
5510102348	2348
5510102349	2349
5510102350	2350
5510102351	2351



**Dentro del PNP se incluye:**

**Tipo de llamada:**

- OnNet / OffNet (Llamas dentro de la red / Llamadas fuera de la red)
- Recuperación de buzón, común con \*86 ó acceso genérico con un número definido en el PNP.

**Es posible tener dos tipos de Plan de Numeración:**

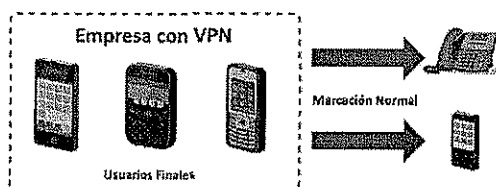
- PNP Sencillo: Es único para la empresa, donde no se aceptan repeticiones en los números cortos de los usuarios finales.
- PNP Múltiple: Grupos de usuarios múltiples. El PNP puede asignarse a uno o todos los grupos.

**El número cero "0", no esta permitido como inicio de marcación.**

**Del rango de 112 hasta 120, no se debe dar de alta en VPN ya que son números reservados.**

**Llamadas fuera de la Red**

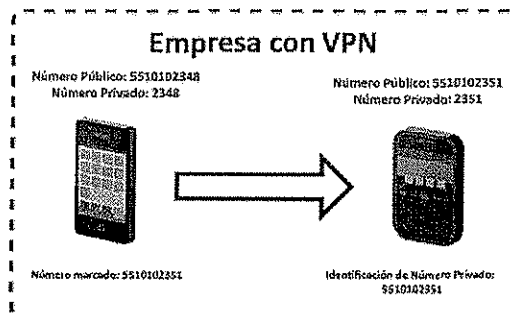
Permiten a los usuarios finales hacer llamadas fuera de la red marcando directamente el número público al que se desea llamar dependiendo de su localidad.



Por ejemplo un usuario VPN que radicara en el D.F. y deseara comunicarse con un teléfono celular que no fuera VPN marcaría: 5510101010 ó 25810000 a fijo.

**Llamadas dentro de la Red**

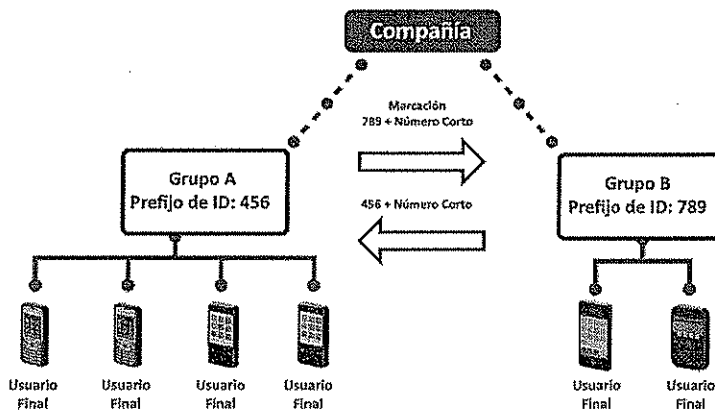
Cuando un usuario no conoce el número privado del usuario al que quiere llamar, puede marcar el número público y el servicio identificará que esta intentando comunicarse con un usuario que esta dentro de la red "forzando" a que la llamada se haga dentro del servicio.



## Llamadas entre Grupos

Este concepto está relacionado con poder re-utilizar marcaciones cortas dentro de los grupos de una empresa mediante la asignación de identificadores en los grupos. Se pueden formar grupos de usuarios donde cada grupo tiene su propio Plan de Numeración.

Para realizar llamadas entre estos dos grupos es necesario identificarlos con un prefijo (attach code) que tendrá que ser marcado antes del número corto, este prefijo deberá tener la misma longitud para todos los grupos. Se recomienda asignaciones del attach code (identificador de grupo) de 2 dígitos, pero queda sujeto a las necesidades del cliente.



## Identificador de Llamadas de la Red

El número privado del usuario final que realiza la llamada aparece en la pantalla del equipo receptor.



## Recuperación de Mensajes del Buzón de Voz

Esta funcionalidad permite a los usuarios VPN (móviles) recuperar los mensajes voz de manera normal marcando: \*86

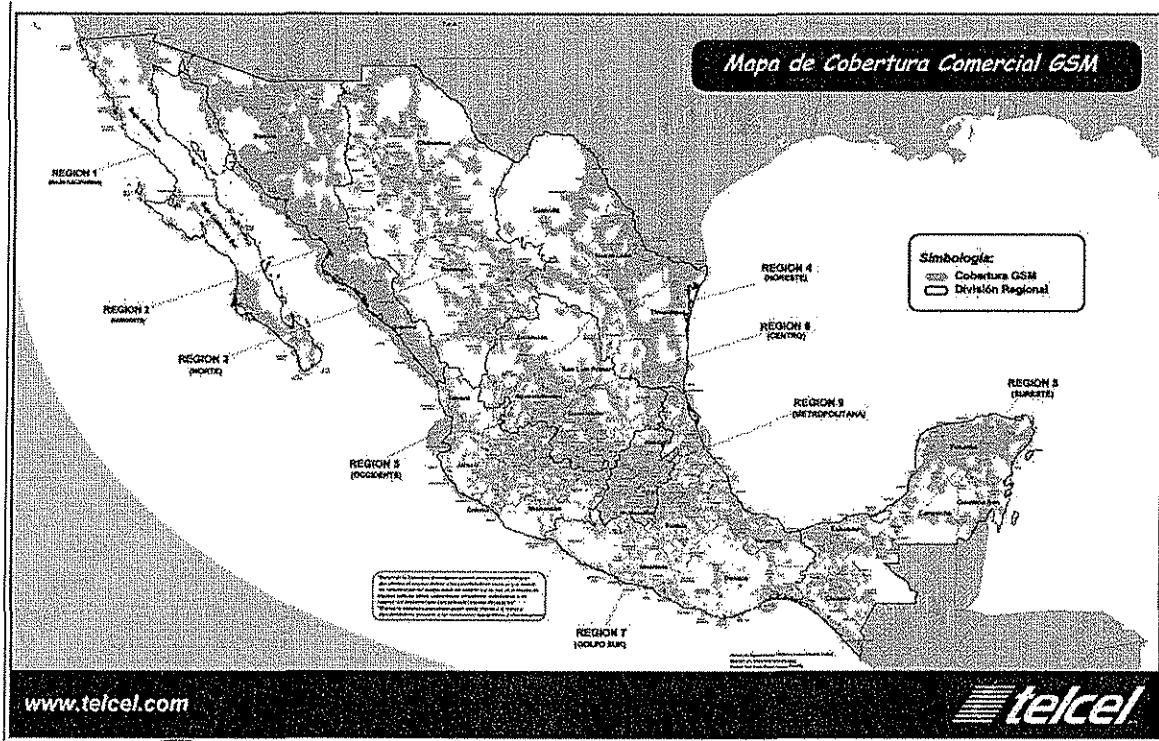
#### 4. Propuesta Comercial

Telcel ofrece las siguientes tarifas como proyecto especial a **INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACIÓN**

- a. Se manejan 3 esquemas: 12 meses, 18 meses y 24 meses
- b. Líneas con modalidad abierta y con control

**PLAN CONTROLADO:** El usuario tendrá un control de sus gastos, una vez que haya consumido su tiempo aire abonado mensualmente podrá realizar recargas con fichas amigo o en establecimientos autorizados para no perder la comunicación.

- c. Servicio de voz ilimitado a 15 minutos entre usuarios de la red de INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACIÓN
- d. 1 números frecuentes gratis
- e. Mensajes escritos incluidos en el plan Telcel – Telcel.
- f. Acceso a tecnología 4G LTE
- g. Garantías de los equipos por 12 meses por fallas en software
- h. La mayor cobertura en el país.







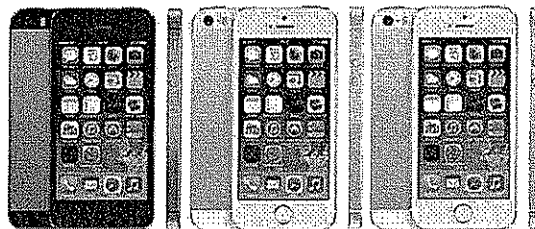
i. Los siguientes planes que cuentan con minutos incluidos para llamadas a usuarios fuera de la red:

PLANTARIFARIO		MINUTOS INCLUIDOS INDISTINTOS NACIONALES	TELCEL - TELCEL	NUMEROS GRATIS TELCEL - TELCEL	SMS INCLUIDOS TELCEL - TELCEL	DATOS INCLUIDOS SIN COSTO	LARGA DISTANCIA	VPN BASICA	BLACKBERRY
TELCEL PLUS EMPRESARIAL INTERNET	1000 - 13	1,100	350	1	500	5 GB	Nacional	15 minutos	BIS
TELCEL PLUS EMPRESARIAL CC	100	125	150	1	50	400 MB	Nacional	10 minutos	BIS

PLANTARIFARIO		RENTA MENSUAL		
		12 MESES	18 MESES	24 MESES
TELCEL PLUS INTERNET EMPRESARIAL	1000 - 13	\$ 1,449.00	\$ 1,349.00	\$ 1,349.00
TELCEL PLUS EMPRESARIAL CC	100	\$ 349.00	\$ 349.00	\$ 349.00

PLANTARIFARIO		EQUIPO PROPUESTO	
		IPHONE 5S 16 GB O SAMSUNG SIV	NOKIA
TELCEL PLUS INTERNET EMPRESARIAL	1000 - 13		
PLAZO	12 MESES	\$ 6,239.00	NO APLICA
	18 MESES	SIN COSTO	SIN COSTO
	24 MESES	SIN COSTO	SIN COSTO
TELCEL PLUS EMPRESARIAL CC	100		
PLAZO	12 MESES	NO APLICA	\$ 959.00
	18 MESES	SIN COSTO	SIN COSTO
	24 MESES	SIN COSTO	SIN COSTO

#### FICHAS TÉCNICAS



APPLE IPHONE 5S 16GB-SPA SILVER

#### GENERAL

«Peso	112 g
«Tamaño	123.8 x 58.6 x 7.6 mm
«Directorio	Depende de memoria disponible
«Pantalla Principal	1136 x 640 pixeles
«Pantalla Táctil	Si
«Teclado QWERTY	Si ( Virtual )
«Marcación rápida	Si
«Tipo de SIM	Nano SIM
«Sistema Operativo	iOS 7
«Procesador	Chip A7 con arquitectura de 64 bits
«Smartphone	Si
«Duración de Batería	Tiempo de conversación 3G: Hasta 10 hrs Tiempo de espera 3G: Hasta 250 hrs

GERENCIA DE CLIENTES EMPRESARIALES

CONFIDENCIAL

13/26

Elaboró: LEC Dennis Sarai Díaz Fuentes

Radiomóvil Dipsa S.A de C.V

24/02/14

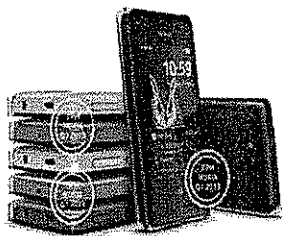
Lago Zurich #245 Col. Granada Ampliación, México, D.F. 11529, Miguel Hidalgo. Tel: 2581-3700



SAMSUNG GT-I337M GALAXY S IV NEGRO

#### GENERAL

*Peso	130 g
*Tamaño	69.8 x 136.6 x 7.9mm
*Directorio	Depende de memoria disponible
*Pantalla Principal	1920 x 1080 pixeles
*Pantalla Táctil	Si
*Teclado QWERTY	Teclado virtual
*Marcación rápida	
*Tipo de SIM	Micro SIM
*Sistema Operativo	Android 4.2.2
*Procesador	
*Smartphone	Si
*Duración de Batería	Tiempo de conversación GSM: Hasta 16 hrs Tiempo de espera GSM: Hasta 200 hrs Tiempo de conversación 3G: Hasta 15 hrs Tiempo de espera 3G: Hasta 200 hrs Tiempo de espera 4G: Hasta 80 hrs



#### GENERAL

*Peso	110.15 g
*Tamaño	102.55 x 60.55 x 12.75 mm
*Directorio	1000 contactos
*Pantalla Principal	240 x 320 pixeles, 3 pulgadas
*Pantalla Táctil	Si
*Teclado QWERTY	Si ( Virtual )
*Marcación rápida	Si
*Tipo de SIM	Micro SIM
*Sistema Operativo	Serie 40
*Procesador	No
*Smartphone	Si
*Duración de Batería	Tiempo de conversación 3G: Hasta 17 hrs Tiempo de espera 3G: Hasta 1152hrs

NOKIA 503 NEGRO 3G

**Minutos Indistintos:** Minutos para marcar a cualquier otro operador o números fijos

**Minutos Telcel-Telcel:** Minutos en comunidad para llamar a usuarios Telcel fuera de la red de INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACIÓN

**LDN:** Larga Distancia Nacional

**SMS:** Mensajes escritos Telcel

**Número gratis:** 1 número frecuente gratis para hablar fuera de la red Telcel

**VPN básica:** Comunicación sin costo entre los usuarios de la INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACIÓN

Los precios indicados en la presente propuesta incluyen los siguientes impuestos:

**IVA:** El impuesto sobre el valor agregado o impuesto sobre el valor añadido, es un impuesto directo sobre el consumo, es decir, financiado por el consumidor final. Los consumidores finales tiene la obligación de pagar el IVA sin derecho a reembolso lo que es controlado por el fisco obligando a la empresa a entregar justificantes de venta al consumidor final e integrar copias de éstas a la contabilidad en una empresa.

GERENCIA DE CLIENTES EMPRESARIALES

CONFIDENCIAL

14/26

Elaboró: LEC Dennis Sarai Díaz Fuentes

Radiomóvil Dipsa S.A de C.V

24/02/14



### Servicios de correo:

FUNCIONALIDADES SERVICIO BLACKBERRY	
<b>BLACKBERRY BIS</b>	
Correo	10 cuentas de correo POP3
Sincronización Calendario	No
Sincronización Directorio	No
Sincronización Tareas y Agenda	No
Aplicaciones Empresariales	No
Mensajería Instantánea	Yahoo, Google, WLM y BBM
Redes Sociales	Facebook y MySpace
Navegador	Blackberry Internet Browser
<b>BLACKBERRY BES-BIS</b>	
Correo	10 cuentas de correo POP3
1 cuenta de correo empresarial con Tecnología de Sincronización push para:	
* Calendario	
* Libreta de Direcciones	
* Notas	
Mensajería Instantánea	Yahoo, Google, WLM y BBM
Redes Sociales	Facebook y MySpace
Navegador	Blackberry Internet Browser

### Servicios adicionales:

SERVICIOS ADICIONALES DISPONIBLES	
Mensaje Multimedia	\$ 2.08
Mensaje Telcel 2 vías	\$ 0.88
Paquete 1000 SMS	\$ 99.00
Paquete 1600 SMS	\$ 149.00
Paquete 2300 SMS	\$ 199.00
Paquete 200 Minutos	\$ 100.00
<b>SERVICIOS INCLUIDOS</b>	
Buzón	✓
Identificador de Llamadas	✓
Llamada en Espera	✓
Detalle de Llamadas	✓
Plan a la Carta Nacional	✓

GERENCIA DE CLIENTES EMPRESARIALES

CONFIDENCIAL

15/26

Elaboró: LEC Dennis Sarai Díaz Fuentes

Radiomóvil Dipsa S.A de C.V

24/02/14



### Tarifas planes abiertos

TARIFAS APLICABLES A SET DE PLANES TELCEL PLUS EMPRESARIAL, TELCEL PLUS EMPRESARIAL INTERNET, TELCEL PLUS EMPRESARIAL BES-BIS, TELCEL PLUS EMPRESARIAL INTERNET BES-BIS	
TARIFAS CONSUMOS ADICIONALES	
Minuto Local Mismo Operador	\$ 1.50
Minuto Local Fijo	\$ 1.50
Minuto Local Otros Operadores	\$ 1.50
Minuto Nacional Mismo Operador	\$ 1.50
Minuto Nacional Fijo	\$ 1.50
Minuto Nacional Otros Operadores	\$ 1.50
Minuto Internacional (EUA y Canadá)	\$ 4.50
Minuto Centroamérica	\$ 4.50
Minuto Sudamérica, Europa, Alaska, Hawái y Caribe	\$ 9.50
Minuto Resto del Mundo	\$ 9.50
Minuto a Cuba	\$ 15.00
SMS Nacional	\$ 0.88
SMS Internacional	\$ 1.43
Datos Excedentes Kbyte	\$ 0.001
SERVICIOS ADICIONALES DISPONIBLES	
Mensaje Multimedia	\$ 2.08
Mensaje Telcel 2 vías	\$ 0.88
Paquete 1000 SMS	\$ 99.00
Paquete 1600 SMS	\$ 149.00
Paquete 2200 SMS	\$ 199.00
Paquete 200 Minutos	\$ 100.00
SERVICIOS INCLUIDOS	
Buzón	✓
Identificador de Llamadas	✓
Llamada en Espera	✓
Detalle de Llamadas	✓
Plan a la Carta Nacional	✓

### Tarifas planes cerrados

TARIFAS APLICABLES A SET DE PLANES TELCEL PLUS EMPRESARIAL, TELCEL PLUS EMPRESARIAL INTERNET, TELCEL PLUS EMPRESARIAL BES-BIS, TELCEL PLUS EMPRESARIAL INTERNET BES-BIS VERSION COST CONTROL	
TARIFAS CONSUMOS ADICIONALES	
Minuto Local Mismo Operador	\$ 3.89
Minuto Local Fijo	\$ 3.89
Minuto Local Otros Operadores	\$ 3.89
Minuto Nacional Mismo Operador	\$ 3.89
Minuto Nacional Fijo	\$ 3.89
Minuto Nacional Otros Operadores	\$ 3.89
Minuto Internacional (EUA y Canadá)	\$ 4.50
Minuto Centroamérica	\$ 4.50
Minuto Sudamérica, Europa, Alaska, Hawái y Caribe	\$ 9.50
Minuto Resto del Mundo	\$ 9.50
Minuto a Cuba	\$ 15.00
SMS Nacional	\$ 0.88
SMS Internacional	\$ 1.43
Datos Excedentes Kbyte	\$ 0.001
SERVICIOS ADICIONALES DISPONIBLES	
Mensaje Multimedia	\$ 2.08
Mensaje Telcel 2 vías	\$ 0.88
Paquete 200 Minutos	\$ 100.00
SERVICIOS INCLUIDOS	
Buzón	✓
Identificador de Llamadas	✓
Llamada en Espera	✓
Detalle de Llamadas	✓
Plan a la Carta Nacional	✓

GERENCIA DE CLIENTES EMPRESARIALES

CONFIDENCIAL

16/26

Elaboró: LEC Dennis Sarai Díaz Fuentes

Radiomóvil Dipsa S.A de C.V

24/02/14

Lago Zurich #245 Col. Granada Ampliación, México, D.F. 11529, Miguel Hidalgo. Tel: 2581-3700

### LOGÍSTICA DE ENTREGA DE EQUIPO:

Los equipos seleccionados por plan serán entregados en las oficinas de INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACIÓN, junto con el contrato y los anexos referentes a los números y planes seleccionados.

### FACTURACIÓN

La facturación se hará de forma mensual; se puede entregar una sola factura que abarque todas las líneas o por solicitud del cliente esta puede ser de forma individual; las facturas o factura; en ambos casos incluirán el detalle de llamadas de cada número; las mismas serán enviadas a la dirección solicitada por INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACIÓN.

### 5. Seguro Celular

#### FUNCIONAMIENTO

- La cobertura ampara el valor en precio de lista del equipo al momento de su compra que se encuentre en uso con la línea telefónica que recibe el cargo del seguro, y cuyos datos aparecen en el sistema de activaciones de Telcel.
- El equipo está amparado contra Robo con Violencia o Asalto, cuando se haga uso de la fuerza física o moral.
- Sea levantada un acta ante el Ministerio Público.
- En caso que el robo sea hacia el interior del lugar en donde se encontraba el equipo celular. Este deberá de presentar señas visibles de violencia.

En cada siniestro que amerite indemnización, siempre y sin excepciones se le aplicara el 20 % en deducible y el porcentaje de depreciación que corresponda y la cantidad que resulte de aplicar al valor en el momento de su compra (precio de lista). En caso de aplicar el seguro se pagará de la siguiente forma:

Cobertura	Deducible	Depreciación	Limite de Responsabilidad
Robo con violencia	20% del valor comercial del equipo reclamado	De 0 a 2 meses 0%	Valor comercial del equipo reclamado (máximo de \$8,000)
		De 2 a 6 meses 5%	
		De 6 a 9 meses 8%	
		De 9 a 12 meses 10%	
		Más de 12 meses 12%	

En caso de Robo el usuario podrá marcar desde un Telcel \*111 de un número convencional al 25 81 33 33 o desde el interior de la republica al 01 800 715 7105 687.

### ACTIVACION:

Para activarlo marca \*300 desde tu Telcel sin costo desde tu Telcel o desde cualquier teléfono convencional al 54 47 80 10 en D.F. y área metropolitana o al 01 800 7088 700 desde el interior de la república. Y Centros de Atención a clientes Telcel.

### 6. Ventajas y beneficios

#### 6.1. Ventajas y beneficios

Actualmente Telcel continúa con su compromiso de ofrecer la mejor y más grande cobertura de comunicación inalámbrica en el país, los mejores servicios y productos en el mercado, todo apoyado en una filosofía de servicio, calidad, innovación y el respaldo de una gran empresa mexicana.





*Telcel es la empresa líder en el sector de las comunicaciones inalámbricas, cuenta con dos plataformas tecnológicas TDMA y GSM así como la red de datos GPRS/EDGE*

- *La red GSM/GPRS cuenta con una cobertura en más de 79,392 ciudades en la República Mexicana así como 136,481 Km en tramos carreteros, siendo así la red más grande, robusta e importante de México.*

- Debido al acelerado crecimiento de nuestra red, ponemos a la disposición de la empresa la página de Internet : <http://www.telcel.com/portal/telcel.portal? nfpb=true& pagelabel=CoberturaNacionalPage&seccion=4> para mayor información a detalle de las ciudades y poblaciones en donde Telcel tiene cobertura.

Telcel garantiza la cobertura Outdoor siempre y cuando se encuentre el equipo instalado en un lugar que no tenga problemas de acceso a la señal de radiofrecuencia de Telcel. Es decir que el servicio solo funcionará en los puntos donde se cuente con buena recepción de señal celular GSM/GPRS.

En los casos de edificios altos, a partir del piso 8 pueden presentarse problemas en la señal celular, esto depende de la zona en la que este ubicado.

Por otro lado en los Estados Unidos y Canadá tenemos convenios con operadores como Cingular, AT&T and T-mobile para poder ofrecer un servicio de alta calidad, contando con una tarifa de 0.035 USD por cada Kb enviado o recibido.

Contamos también con los mejores operadores en la red de datos a nivel mundial. "\*\* el costo del Kb enviado o recibido depende del operador en el cual se este haciendo uso de la PDA"

## 6.2. Cobertura e Infraestructura

Contamos con la mejor cobertura a nivel nacional e internacional. A nivel nacional contamos con servicio de voz y datos en 200,000 poblaciones, cubriendo 150,000 km de carreteras, y contamos con la red 3G más grande y sólida:

REGION	POBLACION	LADA
1	CABO SAN LUCAS, BCS	624
	CIUDAD CONSTITUCION, BCS	613
	CIUDAD INSURGENTES, BCS	613
	CIUDAD MORELOS (CUERVOS), BCN	658
	ENSENADA, BCN	646
	GUERRERO NEGRO, BCS	615
	LORETO, BCS	613
	MEXICALI, BCN	686
	PAZ, LA, BCS	612
	PLAYAS DE ROSARITO, BCN	661
	SAN FELIPE, BCN	686
	SAN JOSE DEL CABO, BCS	624
	SAN LUIS RIO COLORADO, SON	653
	SAN QUINTIN, BCN	616
	SANTA ROSALIA, BCS	615
	TECATE, BCN	665
	TIJUANA, BCN	664
	TODOS SANTOS, BCS	612
	ADOLFO RUIZ CORTINES, SIN	687
	AGUA PRIETA, SON	633
2	AHOME, SIN	668
	ALAMOS, SON	647
	ALTAR, SON	637
	ANGOSTURA, SIN	697
	BAHIA DE KINO, SON	662
	CANANEA, SON	645
	CHOIX, SIN	698
	CIUDAD OBREGON, SON	644
	CRUZ, LA, SIN	696
	CULIACAN ROSALES, SIN	667
	ELDORADO, SIN	667
	ESCUINAPA, SIN	695
	FUERTE, EL, SIN	698
	GUAMUCHIL, SIN	673
	GUASAVE, SIN	687
	HERMOSILLO, SON	662
	HEROICA CABORCA, SON	637
	HEROICA CIUDAD DE URES, SON	623
	HEROICA GUAYMAS, SON	622
	HEROICA NOGALES, SON	631
	HUATABAMPO, SON	647
	JUAN JOSE RIOS, SIN	687
	MAGDALENA DE KINO, SON	632
	MAZATLAN, SIN	669
	MOCHIS, LOS, SIN	668
	MOCTEZUMA, SON	634
	NACAZARI DE GARCIA, SON	634
	NAVOJOA, SON	642
	NAVOLATO, SIN	672
	PUERTO PEÑASCO, SON	638
	ROSARIO, EL, SIN	694
	SANTA ANA, SON	641
	SONOITA, SON	651

REGION	POBLACION	LADA
3	CHIHUAHUA, CHIH	614
	CIUDAD GUADALUPE VICTORIA, DGO	676
	CUAUHTEMOC, CHIH	625
	CUENCAME DE CENICEROS (CUENCAME), DGO	671
	DELICIAS, CHIH	639
	GUACHOCHI, CHIH	649
	GUADALUPE Y CALVO, CHIH	649
	HIDALGO DEL PARRAL, CHIH	627
	JOSE MARIANO JIMENEZ, CHIH	629
	JUAN ALDAMA, CHIH	614
	JUAREZ, CHIH	656
	MADERA, CHIH	652
	MANUEL OJINAGA, CHIH	626
	NAMIQUEPA, CHIH	659
	NUEVO CASAS GRANDES, CHIH	636
	NUEVO IDEAL (PATOS), DGO	677
	PARRAS DE LA FUENTE, COAH	842
	SALTO, EL, DGO	675
	SAN PEDRO, COAH	872
	SANTA ROSALIA DE CAMARGO, CHIH	648
	SANTIAGO PAPASQUIARO, DGO	674
	SAUCILLO, CHIH	621
	TORREON, COAH	871
	VALLE DE IGNACIO ALLENDE, CHIH	628
	VICENTE GUERRERO, CHIH	635
	VICTORIA DE DURANGO (DURANGO), DGO	618
4	ALLENDE, COAH	862
	ANAHUAC, NL	873
	BUSTAMANTE, NL	829
	CADEREYTA JIMENEZ, NL	828
	CIUDAD ACUÑA, COAH	877
	CIUDAD CERRALVO, NL	892
	CIUDAD DE ALLENDE, NL	826
	CIUDAD GUSTAVO DIAZ ORDAZ, TAMPS	891
	CIUDAD MANTE, TAMPS	831
	CIUDAD MELCHOR MUZQUIZ, COAH	864
	CIUDAD MIGUEL ALEMAN, TAMPS	897
	CIUDAD MONTERREY, NL	81
	CIUDAD RIO BRAVO, TAMPS	899
	CIUDAD SABINAS HIDALGO, NL	824
	CIUDAD VALLES, SLP	481
	CIUDAD VICTORIA, TAMPS	834
	DOCTOR ARROYO, NL	488
	EBANO, SLP	845
	GALEANA, NL	826
	GENERAL BRAVO, NL	823
	GENERAL CEPEDA, COAH	842
	GONZALEZ, TAMPS	836
	HEROICA MATAMOROS, TAMPS	868
	LINARES, NL	821
	MARIN, NL	825
	MONCLOVA, COAH	866
	MONTEMORELOS, NL	826
	NUEVA ROSITA, COAH	861
	NUEVO LAREDO, TAMPS	867
	NUEVO MORELOS, TAMPS	482
	PANUCO, VER	846
	PIEDRAS NEGRAS, COAH	878
	REYNOSA, TAMPS	899
	SABINAS, COAH	861
	SALTILLO, COAH	844
	SAN BUENAVENTURA, COAH	869
	SAN FERNANDO, TAMPS	841
	SOTO LA MARINA, TAMPS	835
	TAMPICO, TAMPS	833
	TAMUIN, SLP	489
	VALLE HERMOSO, TAMPS	894
	XICOTENCATL, TAMPS	832
	ACAPONETA, NAY	325
	AMECA, JAL	375
	APATZINGAN DE LA CONSTITUCION, MICH	453
	ARANDAS, JAL	348
	ATOTONILCO EL ALTO, JAL	391

GERENCIA DE CLIENTES EMPRESARIALES

CONFIDENCIAL

20/26

Elaboró: LEC Dennis Sarai Díaz Fuentes

Radiomóvil Dipsa S.A de C.V

24/02/14



REGION	POBLACION	LADA
	ABASOLO, GTO	429
	ACAMBARO, GTO	417
	AGUASCALIENTES, AGS	449
	APASEO EL ALTO, GTO	413
	CALVILLO, AGS	495
	CELAYA, GTO	461
	CERANO (SAN JUAN CERANO), GTO	438
	CERRITOS, SLP	486
	CIUDAD DEL MAIZ, SLP	482
	CIUDAD MANUEL DOBLADO, GTO	432
	COMONFORT, GTO	412
	CORTAZAR, GTO	411
	DOLORES HIDALGO CUNA DE LA INDEP. NAL., GTO	418
	ENCARNACION DE DIAZ, JAL	475
	EZEQUIEL MONTES, QRO	441
	FRESNILLO, ZAC	493
	GUANAJUATO, GTO	473
	IRAPUATO, GTO	462
	JALPA, ZAC	463
	JERECUARO, GTO	421
	JEREZ DE GARCIA SALINAS, ZAC	494
	JUCHIPILA, ZAC	467
	LAGOS DE MORENO, JAL	474
	LEON DE LOS ALDAMA, GTO	477
	LORETO, ZAC	496
	MATEHUALA, SLP	488
	MAZAPIL, ZAC	842
	MOROLEON, GTO	445
6	OJOCAJENTE, ZAC	458
	PEDRO ESCOBEDO, QRO	448
	PENJAMO, GTO	469
	RINCON DE ROMOS, AGS	465
	RIO GRANDE, ZAC	498
	RIOVERDE, SLP	487
	SALAMANCA, GTO	464
	SALVATIERRA, GTO	466
	SAN FELIPE, GTO	428
	SAN FRANCISCO DEL RINCON, GTO	476
	SAN JOSE ITURBIDE, GTO	419
	SAN JUAN DEL RIO, QRO	427
	SAN LUIS DE LA PAZ, GTO	468
	SAN LUIS POTOSI, SLP	444
	SAN MIGUEL DE ALLENDE, GTO	415
	SANTA MARIA DEL RIO, SLP	485
	SANTIAGO DE QUERETARO, QRO	442
	SILAO, GTO	472
	SOMBRERETE, ZAC	433
	TAMAZUNCHALE, SLP	483
	TEOCALTICHE, JAL	346
	TEQUISQUIAPAN, QRO	414
	TLALTENANGO DE SANCHEZ ROMAN, ZAC	437
	VALLE DE SANTIAGO, GTO	456
	VALPARAISO, ZAC	457
	VICTOR ROSALES, ZAC	478
	VILLANUEVA, ZAC	499
	XILITLA, SLP	489
	ZACATECAS, ZAC	492
	ACAPULCO DE JUAREZ, GRO	744
	ACAYUCAN, VER	924
	AJALPAN, PUE	236
	ALTOTONGA, VER	226
	ALVARADO, VER	297
	APIZACO, TLAX	241
	ARCELIA, GRO	732
	ATLIXCO, PUE	244
	ATOYAC DE ALVAREZ, GRO	742
	CALPULALPAN, TLAX	749
	CERRO AZUL, VER	785
	CHAHUITES, OAX	994
	CHIAUTLA DE TAPIA, PUE	275
	CHILAPA DE ALVAREZ, GRO	756
	CHILPANCINGO DE LOS BRAVO, GRO	747
	CHOAPAS, LAS, VER	923

REGION	POBLACION	LADA
	ARRIAGA, CHIS	966
	BALANCAN, TAB	934
	BERRIOZABAL, CHIS	961
	CALKINI, CAMP	996
	CAMPECHE, CAMP	981
	CANCUN, QROO	998
	CANDELARIA, CAMP	982
	CARDENAS, TAB	937
	CHAMPOTON, CAMP	982
	CHETUMAL, QROO	983
	CINTALAPA DE FIGUEROA, CHIS	968
	CIUDAD DEL CARMEN, CAMP	938
	CIUDAD HIDALGO, CHIS	962
	COMALCALCO, TAB	933
	COMITAN DE DOMINGUEZ, CHIS	963
	COZUMEL, QROO	987
	EMILIANO ZAPATA, TAB	934
	ESCARCEGA, CAMP	982
	ESCUINTLA, CHIS	918
	FELIPE CARRILLO PUERTO, QROO	983
	FRONTERA COMALAPA, CHIS	963
	FRONTERA, TAB	913
	HOPELCHEN, CAMP	996
	HUEHUETAN, CHIS	964
	HUIMANGUILLO, TAB	917
	HUIXTLA, CHIS	964
	HUNUCMA, YUC	988
	IZAMAL, YUC	988
	JALPA DE MENDEZ, TAB	914
	KANTUNIL, YUC	988
	MACULTEPEC, TAB	993
	MACUSPANA, TAB	936
8	MAPASTEPEC, CHIS	918
	MERIDA, YUC	999
	MOTUL DE CARRILLO PUERTO, YUC	991
	MUNA, YUC	997
	OCOSINGO, CHIS	919
	OCOZCOAUTLA DE ESPINOSA, CHIS	968
	PALENQUE, CHIS	916
	PARAISO, TAB	933
	PEMEX (CIUDAD PEMEX), TAB	936
	PETO, YUC	997
	PICHUCALCO, CHIS	932
	PIJIJAPAN, CHIS	918
	PISTE, YUC	985
	PLAYA DEL CARMEN, QROO	984
	REFORMA, CHIS	917
	SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS, CHIS	967
	SIMOJOVEL DE ALLENDE, CHIS	919
	SUBTENIENTE LOPEZ, QROO	983
	SUCHIAPA, CHIS	961
	TAPACHULA DE CORDOVA Y ORDOÑEZ, CHIS	962
	TEAPA, TAB	932
	TEKAX DE ALVARO OBREGON, YUC	997
	TENOSIQUE DE PINO SUAREZ, TAB	934
	TEOPISCA, CHIS	992
	TICUL, YUC	997
	TIZIMIN, YUC	986
	TONALA, CHIS	966
	TUXTLA CHICO, CHIS	962
	TUXTLA GUTIERREZ, CHIS	961
	VALLADOLID, YUC	985
	VENUSTIANO CARRANZA, CHIS	992
	VILLAFLORES, CHIS	965
	VILLAHERMOSA, TAB	993
	YAJALON, CHIS	919
	ACTOPAN, HGO	772
	ALMOLOYA DE ALQUISIRAS, MEX	722
	AMECAMECA DE JUAREZ, MEX	55
	ATLACOMULCO DE FABELA, MEX	712
	CUAUHTEMOC, DF	55
	CUAUTLA, MOR	735
	CUERNAVACA, MOR	777

GERENCIA DE CLIENTES EMPRESARIALES

CONFIDENCIAL

22/26

Elaboró: LEC Dennis Sarai Díaz Fuentes

Radiomóvil Dipsa S.A de C.V

24/02/14

A nivel internacional, en el tema de Internet se tiene convenio con 138 países y 263 operadores en todo el mundo. En voz y mensajes se tiene convenio con 169 países y 354 operadores en todo el mundo.



### 6.3. Soporte Post Venta

En esta sección se describe la atención postventa que estará brindando a **INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACIÓN** para el proyecto solicitado, las cuales estarán accediendo a través de la red de GPRS/EDGE/3G con el APN correspondiente.

Telcel propone que la interacción de soporte sea realizada entre el Call Center de **INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACIÓN** como primer y único frente de recepción de llamadas del cliente, Logística. será el único con acceso al Call Center de Telcel (Help Desk Datos).

Help Desk Datos es un servicio disponible para la asistencia de problemas de transmisión de datos y para brindar el apoyo a la empresa, el número telefónico de atención para reportes de falla es el siguiente:

**+52 55 2581.3347**

NOTA. El servicio de Help Desk Datos se proporcionará exclusivamente a **INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACIÓN** y no a intermediarios o terceras personas.

Help Desk de Datos cumplirá con las siguientes funciones:

- Atención telefónica con horario actual de servicio de 7X24 hrs. de Lunes a Domingo, los 365 días del año.
- Recepción de llamadas del personal operativo de la empresa para atender reportes de fallas.
- Este Help Desk de Datos cuenta con personal experto, o asesores, quienes podrán entablar comunicación con personal de la empresa, para la identificación y solución de problemas que se presenten.

Se tendrá que proporcionar a Help Desk de Datos la información para la atención a cualquier tipo de problema, por esta razón Telcel recomienda al usuario contar con una base de datos donde se registren por lo menos los campos como número celular, PIN e IMEI y Cliente, etc.

### 7. Garantías

MARCA	FALLA FUERA DE CAJA	REPARACION, REINCIDENCIA e INCUMPLIMIENTO
<b>Nokia (Equipo Celular y Tarjeta de Datos Nokia)</b>	Cambio físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primera reparación: Envío 10 días hábiles :: para el usuario contar 16 días naturales a partir del siguiente día hábil de la autorización del usuario, para SERTEC colocar 15 días naturales*</li> <li>Reincidente inmediato: Cambio físico</li> <li>Reincidente 2: Envío 10 días hábiles :: para el usuario contar 16 días naturales a partir del siguiente día hábil de la autorización del usuario, para SERTEC colocar 15 días naturales*</li> <li>Reincidente 3: No aplica</li> <li>Incumplimiento: Cambio físico</li> <li>Reparaciones con costo: sólo se realizan en STT's</li> </ul>
<b>Demás marcas (Equipo Celular)</b>	Cambio físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primera reparación: Envío 7 días hábiles :: para el usuario contar 7 días hábiles a partir del siguiente día hábil de la autorización del usuario, para SERTEC colocar 7 días naturales*</li> <li>Reincidente inmediato: Cambio físico</li> <li>Reincidente 2: Envío 7 días hábiles :: para el usuario contar 7 días hábiles a partir del siguiente día hábil de la autorización del usuario, para SERTEC colocar 7 días naturales*</li> <li>Reincidente 3: Cambio físico</li> <li>Incumplimiento: Cambio físico</li> <li>Reparaciones con costo: sólo se realizan en STT's</li> </ul>
<b>iPhone, BlackBerry</b>	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>En Garantía: Cambio físico con equipo de Seed Stock (durante todo el año)</li> <li>Fuera de Garantía: Reparación con costo: Cotización por Servicio Técnico (con equipo de Seed Stock)</li> <li>Reparaciones con costo: se realizan en STT's y CAC's</li> </ul>
<b>Palm PRE</b>	Cambio físico (con equipo de Seed Stock)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primera reparación: Envío 10 días naturales :: para el usuario contar 14 días naturales a partir del siguiente día hábil de la autorización del usuario, para SERTEC colocar 10 días naturales*</li> <li>Reincidente inmediato: No aplica</li> <li>Reincidente 2: No aplica</li> <li>Reincidente 3: No aplica</li> <li>Incumplimiento: Cambio con equipo de Seed Stock</li> </ul>
<b>Tarjetas de Datos</b>	<b>ZTE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio físico (con equipo de Seed Stock)</li> <li>Nota: Para el modelo MF30 comunicarse con Servicio Técnico de Ventas Corporativas**</li> </ul> <b>Huawei</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio físico (con equipo</li> </ul>	<b>ZTE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>En Garantía: Cambio físico con equipo de Seed Stock (durante todo el año)</li> <li>Nota: Para el modelo MF30 comunicarse con Servicio Técnico de Ventas Corporativas**</li> </ul> <b>Huawei</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Primera reparación: Envío 7 días hábiles :: para el usuario contar 7 días hábiles a partir del siguiente día hábil de la autorización del usuario,</li> </ul>

## 8. Servicios de Roaming Internacional

Telcel se ha preocupado por mantener una cobertura tanto a nivel nacional como internacional, por tal motivo podrán contar con el servicio de Roaming Internacional tanto las líneas Post-Pago como Pre-Pago y Mixtas GSM en zonas de cobertura.

Es importante conocer los servicios de Roaming Internacional, así como cobertura, marcación, servicios adicionales, servicios de banda ancha y tarifas para poder ofrecer a nuestros usuarios la facilidad de comunicarse estando fuera del país con su mismo número celular.

### DEFINICIÓN

**ROAMING INTERNACIONAL:** Término utilizado para proporcionar el servicio celular al usuario cuando se encuentra fuera de su país de origen a nivel internacional y se registra en la red de un Operador diferente con el cual contrato el servicio.

**HOMER:** Término utilizado cuando el usuario se encuentra dentro de la región de cobertura en donde contrato su línea.

**ROAMER NACIONAL:** Término utilizado cuando el usuario se encuentra fuera de la región de cobertura de donde contrato su línea, sin embargo se encuentra en México dentro de la red de Telcel.

**ROAMER INTERNACIONAL:** Término utilizado cuando el usuario se encuentra fuera de México en un país con convenio.

Algunos países con los que se tiene convenio:

PAIS
Argentina
Brasil
Chile
Colombia
Costa Rica
Ecuador
El Salvador
Honduras
Guatemala
Nicaragua
Paraguay
Panamá
Perú
Republica Dominicana
Uruguay
Alemania
Austria
Bélgica
Bulgaria
España
Francia
Holanda
Italia
Irlanda
Portugal
Reino Unido
Rep. Checa
Suecia
Suiza
Estados Unidos de Norteamérica
Canadá



Los montos de facturación y el ahorro promedio aquí presentados son aproximados, ya que el consumo en minutos de llamadas a Teléfonos Celulares es variable mes con mes. Esta propuesta es del interés exclusivo de la empresa **INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACIÓN** por lo que su comunicación a terceros deberá hacerse previa autorización.

**Propuesta con vigencia de operación**

**A T E N T A M E N T E**

Dennis Sarai Díaz Fuentes  
Jefe de Clientes Empresariales  
Cel. 5510103739 Tel. 2581.4545  
Email: [dennis.diaz@telcel.com](mailto:dennis.diaz@telcel.com)

GERENCIA DE CLIENTES EMPRESARIALES

**CONFIDENCIAL**

26/26

Elaboró: LEC Dennis Sarai Díaz Fuentes

Radiomóvil Dipsa S.A de C.V

24/02/14

Lago Zurich #245 Col. Granada Ampliación, México, D.F. 11529, Miguel Hidalgo. Tel: 2581-3700