

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 EL LIC. MIGUEL ÁNGEL DE JESÚS LÓPEZ REYES, EN SU CALIDAD DE APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA MORAL AXTEL, S.A.B. DE C.V. REPRESENTADA POR JOSÉ GABRIEL TOSTADO BASTIDAS, EN SU CALIDAD DE APODERADO LEGAL, A QUIEN 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 el Lic. Miguel Ángel de Jesús López Reyes, en su calidad de apoderado legal cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente contrato, de conformidad con el testimonio de la escritura pública número 67,248 de fecha 07 de mayo de 2014, otorgada ante la fe del Lic. Alfredo Miguel Morán Moguel, Notario Público número 47 del Distrito Federal, 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 de telefonía convencional, internet y su instalación, que de acuerdo a sus conocimientos técnicos, experiencia, y por contar 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 las partidas de gasto número **31401 "Servicio Telefónico Convencional", 35301 "Mantenimiento y conservación de bienes informáticos" y 31603 "Servicios de internet"**.
- I.7. Que el procedimiento mediante el cual se llevó a cabo la adjudicación del presente contrato fue por **Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica**, identificado con el número **IA-006A20001-N85-2014**, de conformidad con los artículos 23 fracción II, 24 fracción II y 30 fracción I de las Normas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, y en atención al oficio F0001-0231-214 de fecha 13 de octubre de 2014, procedimiento que concluyó mediante fallo de fecha 29 de octubre de 2014.

Manifestando el área administradora del contrato, que realizó todos los trámites necesarios y obtuvo las autorizaciones pertinentes, para llevar a cabo la contratación de los servicios objeto del presente contrato.

- I.8. Que tomando en consideración que la vigencia del presente contrato abarcará los ejercicios fiscales **2014, 2015 y 2016**, mediante oficio **F1001-200-2014**, la Dirección General de Administración y Finanzas, emitió la autorización establecida en el artículo 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y los artículos 50 y 51 de la Norma para el ejercicio del presupuesto del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.
- 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, México, Distrito Federal.

II. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** declara:

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

a) Escritura Pública número 3,680, de fecha 22 de julio del año 1994, otorgada ante la fe del Notario Público número 80, de la Ciudad de Monterrey, Nuevo León,

Lic. Rodolfo Vela de León, la cual se encuentra debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Primer Distrito, de Monterrey, Nuevo León, bajo el número 1566, folio 273, volumen 417, libro 03, segundo auxiliar, escrituras de Sociedades Mercantiles, Sección Comercio, el 05 de agosto de 1994, mediante la cual se constituyó la sociedad denominada "Telefonía Inalámbrica del Norte S.A. de C. V."

b) Escritura pública número 1,719 de fecha 26 de marzo de 1999, otorgada ante la fe del Lic. José Luis Farias Montemayor, Notario Público número 120 de la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, se protocolizó el acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, en la que se tomó entre otros acuerdos modificar la denominación social de la Sociedad "Telefonía Inalámbrica del Norte S.A. de C.V" a "Axtel, S.A. de C.V", la cual quedó debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Primer Distrito, de Monterrey, Nuevo León, bajo el número 2182, volumen 209-44, libro 04, tercer auxiliar, Actos y Contratos Diversos, Sección Comercio, el 29 de marzo de 1999.

c) Escritura pública número 27,884 de fecha 12 de septiembre de 2005, otorgada ante la fe del Lic. Fernando Méndez Zorrilla, Notario Público número 12 con ejercicio en el Primer Distrito Notarial y Registral en el Estado de Nuevo León, se hizo constar la Fusión por incorporación de "Axtel, S.A. de C.V.", que como Fusionante absorbe a "Telinor Telefonía, S.R.L. de C.V.", quien se extingue como Fusionada, subsistiendo la primera bajo su denominación social de "Axtel, S.A. de C.V.", la cual quedó debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Estado de Nuevo León, bajo folio mercantil electrónico 50328*9, de la Sociedad Fusionante, el 13 de septiembre de 2005 y bajo el folio mercantil electrónico número 60330*9, de la Sociedad Fusionada el 13 de septiembre de 2005.

d) Escritura pública número 29,399 de fecha 04 de diciembre de 2006, otorgada ante la fe del Lic. Fernando Méndez Zorrilla, Notario Público número 12, con ejercicio en el Primer Distrito Notarial y Registral en el Estado de Nuevo León, en la que quedó protocolizada el acta de Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas, celebrada el 29 de noviembre de 2006, en la que se tomaron entre otros acuerdos reformar los estatutos sociales de la sociedad con el fin, entre otros, de adecuarlos a las disposiciones de la nueva Ley del Mercado de Valores publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 30 de Diciembre de 2005, reforma en la que se estableció que la denominación de la sociedad es "Axtel, S.A.B. de C.V.", instrumento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Estado de Nuevo León, bajo el folio mercantil 50328*9 el 06 de diciembre de 2006.

II.2. Que **JOSÉ GABRIEL TOSTADO BASTIDAS**, en su calidad de Apoderado 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 número 9,224 de fecha 30 de enero de 2014, otorgada ante la fe del Licenciado José Luis Farias Montemayor, Notario Público 120 con autorización para ejercer en el Primer Distrito Registral, de la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, la cual se encuentra debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de Monterrey, Nuevo León, bajo el folio mercantil electrónico numero 50328*9, el 04 de febrero de 2014.

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: "a).- Instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, concesionada, en su caso, por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para la prestación de servicios de telefonía local, así como de larga distancia nacional e internacional, mediante la utilización, principalmente de tecnología fija inalámbrica mediante concesión o permiso que sea otorgado por las autoridades competentes, y/o usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico. b).- La prestación de toda clase de servicios relacionados con el negocio descrito en el inciso a) anterior, así como de servicios auxiliares y conexos de valor agregado, para los cuales la Sociedad haya obtenido concesión o autorización por parte del Gobierno Federal, si fuera necesario. c).- El diseño, fabricación, comercialización, distribución, exportación y venta de toda clase de equipos de telecomunicaciones, computadoras y equipo electrónico; y la adquisición y/o operación de equipos e instalaciones de telecomunicaciones, nacionales e internacionales, y de cualquier tipo de tecnología aplicable a la materia".
- II.4. Que bajo protesta de decir verdad manifiesta que se encuentra debidamente inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave **AXT940727FP8**, que no tiene adeudos fiscales firmes a su cargo con el Gobierno Mexicano en razón de Impuestos Federales y que para tal efecto realizó la consulta de opinión ante el Servicio de Administración Tributaria, obteniendo opinión positiva de la cual presentó copia a "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.5. Por lo que respecta al servicio de telefonía, 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 17 de junio de 1996 a favor de Telefonía Inalámbrica del Norte S.A de C.V., en la cual se advierte en anexo A, como servicios comprendidos, entre otros: "A.1.4 La prestación del servicio público de telefonía básica de larga distancia nacional e internacional. De conformidad con el artículo séptimo transitorio de la Ley Federal de Telecomunicaciones, el concesionario podrá prestar el servicio público de telefonía básica de larga distancia nacional e internacional a partir del 11 de agosto de 1996 y A.1.5. La prestación del servicio público de telefonía local, en cuyo caso el Concesionario deberá; a) Obtener, mediante licitación pública y de conformidad con los artículos 14 y demás aplicables de la Ley Federal de Telecomunicaciones, concesión para usar, operar y explotar bandas de frecuencia, y los respectivos planes de negocios y de cobertura sean aprobados previamente por la Secretaría y/o b) en caso de redes conmutadas urbanas cableadas, presentar la solicitud correspondiente en los términos de la condición 1.3 del presente Título, acompañada de los planes de negocios y cobertura respectivos...".

Que 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 al amparo de la Ley Federal de Telecomunicaciones, por ser un servicio concesionado, de fecha 7 de octubre de

1998 a favor de Telefonía Inalámbrica del Norte S.A de C.V., en al cual se advierte en anexo A, como servicios comprendidos: "el servicio local de telefonía inalámbrica fija o móvil, 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, 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 a su favor, como Axtel, S.A.B de C.V, con los derechos y/o títulos de concesión antes señalados y aquellos respectivos para la prestación del servicio objeto del presente contrato 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 y Radiodifusión, como es el registro de tarifas ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes

Asimismo, manifiesta bajo protesta de decir verdad, que a la fecha de firma del presente instrumento se encuentra vigente la concesión, ya que la misma no ha concluido su vigencia, ni ha sido revocada, cancelada o suspendida.

- II.6. Por lo que respecta al servicio de internet, exhibe Constancia de Registro de Servicios de Valor Agregado, con clave de registro SVA-032/99 de fecha 26 de mayo de 1999, con vigencia indefinida, en la cual aparecen dentro de los términos, que el tipo de servicio es: Acceso a Internet.

Manifestando bajo protesta de decir verdad, que a la fecha de celebración del presente instrumento, no le ha sido revocada, cancelada o suspendida la autorización antes indicada.

- II.7. Que el procedimiento de **Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica**, relativa a la contratación del: **"Servicio de Telefonía Convencional, Internet y su Instalación"**, concluyó mediante fallo de fecha 29 de octubre de 2014.

- II.8. 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.9. 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 con lo que reitera el cumplimiento de los compromisos que asumió en dichos documentos, así como en su oferta técnica y económica.

- II.10. Que en este acto conoce y acepta que independientemente de los términos y condiciones que se establecen en el presente contrato, continúa obligado

ampliamente en todas y cada una de las obligaciones que se establecieron en el Procedimiento de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica y en los demás actos que incluyó el procedimiento por el cual le fue adjudicado el presente contrato.

II.11. Manifiesta bajo protesta de decir verdad que cuenta con la experiencia, recursos humanos, financieros, materiales, concesiones, autorizaciones, registros, constancias correspondientes, que le permiten contratar y obligarse a la prestación de los servicios objeto de este contrato.

II.12. Que señala como su domicilio legal el ubicado en: [REDACTED]

II.13. 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 se somete en razón de su 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 de forma específica consistirán en **"Servicio de telefonía convencional, internet y su instalación"**.

Los datos pormenorizados de los servicios objeto del presente contrato se detallan en el **Anexo técnico** que firmado por las partes forma parte integral del presente contrato, aunado a los detalles, condiciones y características establecidos en las bases de la Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Eléctrica IA-006A2O001-N85-2014, la propuesta técnica y económica del **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, a las cuales ambas partes se obligan y se reproducen como si a la letra se insertasen por tener pleno conocimiento las partes de las mismas.

Todos los documentos conforme a los cuales se llevó a cabo el procedimiento de adjudicación de los servicios objeto del presente contrato, así como aquellos presentados por **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** forman parte integral del presente contrato en cuyos términos continúan obligadas ambas partes, de acuerdo a los que establece las Normas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación y demás disposiciones de la materia.

SEGUNDA.- LUGAR, FECHA Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. La prestación de dichos servicios se llevará a cabo en las instalaciones de **"EL INEE"** ubicadas en *avenida Barranca del Muerto, número 341, colonia San José Insurgentes, delegación Benito Juárez, código postal 03900*, durante la vigencia del presente contrato, por lo que respecta a los servicios de telefonía convencional e internet, se empezarán a

prestar a partir del primero de noviembre de 2014, dentro de los tiempos específicos, lugares, especificaciones, condiciones, actividades que en él y en su Anexo Técnico, se determinan, pudiendo ser éstos en atención a la naturaleza de los mismos, ello sin menoscabo de que se puedan establecer precisiones a los mismos, los cuales podrán establecerse previamente por parte de "EL INEE" a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", pudiendo ser estas notificaciones en forma verbal, sobre todo en aquellos casos en que sea necesario que "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" acuda a las instalaciones de "EL INEE".

"LAS PARTES" están de acuerdo en que por parte de "EL INEE" el área usuaria, administradora del presente contrato y responsable de su cumplimiento será la **Dirección General de Informática y Servicios Técnicos, a través del Mtro. Eduardo Alfonso Hernández Morales, Director de Servicios Técnicos Institucionales**, 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 de las obligaciones que en el presente contrato se establecen.

TERCERA.- IMPORTE TOTAL DEL CONTRATO Y PRECIO UNITARIO. Ambas partes están de acuerdo en que por la naturaleza de los servicios, se requiere de su prestación en forma reiterada, y en consecuencia el importe del pago estará sujeto a la cantidad de reiteraciones en la prestación de los mismos.

Por lo anterior, ambas partes están de acuerdo en establecer para el ejercicio de la prestación de los servicios un presupuesto mínimo de **\$860,000.00 (Ochocientos Sesenta Mil Pesos 00/100 M.N.)** y un presupuesto máximo de **\$2'150,000.00 (Dos Millones Ciento Cincuenta Mil Pesos 00/100 M.N.)**. Estos presupuestos incluyen el impuesto al valor agregado.

Los precios unitarios fijos, a los cuales quedan sujetas las partes durante la vigencia del contrato, son los que a continuación se señalan:

Descripción del Servicio	Unidad	Costo Unitario
Renta mensual troncal digital	Troncal	\$ 0.00
Renta mensual troncal analógica	Troncal	\$ 198.00
DIDs	Número	\$ 0.00
Llamadas Locales	Llamadas	\$ 0.38
Llamadas a celular 044	Minuto	\$ 0.85
Llamadas a celular 045	Minuto	\$ 0.95
Larga Distancia Nacional	Minuto	\$ 0.25
Llamadas a EUA	Minuto	\$ 0.75
Centro América	Minuto	\$ 1.20
Sudamérica	Minuto	\$ 1.50
Internet 100 Mbps mensual	Servicio	\$ 52,500.00
Internet 2 de 10 Mbps mensual	Servicio	\$ 20,900.00
*Instalación Cargo Único	Servicio	\$ 120,000.00

*El servicio de instalación, se deberá prestar a partir de la firma del contrato, por una sola ocasión, durante la vigencia del contrato.

Todas estas cantidades no incluyen impuestos para efectos de fijar el monto a pagar.

Dentro de los límites de los presupuestos mínimos y máximos antes señalados, con la reiteración en la prestación de los servicios, y el precio unitario antes 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**, en moneda nacional y por meses vencidos.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 20 párrafo tercero de las NORMAS en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, se establece como presupuesto total del contrato la cantidad de **\$2'150,000.00 (Dos Millones Ciento Cincuenta Mil Pesos 00/100 M.N.)**, el cual se desglosa por ejercicio fiscal de la siguiente forma:

Ejercicio fiscal	2014	2015	2016
Presupuesto (que concuerda con el presupuesto máximo por año)	\$362,622.22	\$1'340,533.32	\$446,844.44

Las cantidades y los efectos señalados para los ejercicios fiscales de 2015 y 2016, estarán sujetas a la disponibilidad presupuestaria con que cuente "EL INEE" y ambas partes están de acuerdo en que dicha condición suspensiva no originará responsabilidad alguna para las partes.

"LAS PARTES" se comprometen a dar debido cumplimiento a las obligaciones tributarias que correspondan y para ello, a las cantidades totales 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".

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

1. Que se hayan recibido previamente y de conformidad los servicios y/o productos contratados por parte del área usuaria y administradora del contrato, en este supuesto deberá de tomarse en cuenta los términos establecidos en el presente contrato, su Anexo Técnico; y
2. Que se reciba la factura o el recibo de honorarios debidamente requisitado, en aquellos casos en que sea aplicable, de conformidad con la legislación fiscal aplicable y las Normas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.

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 designe por escrito para tal efecto; o

- b) Transferencia a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), que realizará la Dirección General de Administración y Finanzas (DGAJ), para que se efectúe la transferencia correspondiente a la cuenta bancaria que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** notifique a **"EL INEE"** por conducto de la DGAJ, 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: Se llevará a cabo por el **Mtro. Eduardo Alfonso Hernández Morales, Director de Servicios Técnicos Institucionales**; quien hará un monitoreo de la entrega del servicio contratado. Además, revisará de forma detallada los servicios presentados por el prestador de los mismos, verificando su congruencia con los términos de referencia y las necesidades de **"EL INEE"**.

b) **Comprobación** por medio de lo siguiente: Se llevará a cabo por el **Mtro. Eduardo Alfonso Hernández Morales, Director de Servicios Técnicos Institucionales**; quien revisará y constatará que los servicios recibidos cumplan con las características acordadas y llevará un registro puntual de la entrega de los servicios acordados.

c) **Verificación** de la siguiente forma: Se llevara a cabo por el **Mtro. Eduardo Alfonso Hernández Morales, Director de Servicios Técnicos Institucionales**; quien la llevará a cabo mediante la recepción y revisión en tiempo y forma, y a entera satisfacción de los servicios contratados, otorgando el visto bueno, además de dictaminar la pertinencia, calidad y oportuna entrega de los servicios esperados y realizará un cotejo entre lo solicitado y lo entregado, documentándolo junto con la aceptación del servicio final.

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 señalados en la cláusula primera de conformidad con las especificaciones, términos, condiciones, plazos, certificaciones, pruebas y fechas señaladas en el presente contrato, en su Anexo Técnico y en las bases de la Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Eléctrica IA-006A2O001-N85-2014, así como 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, a los cuales es su plena voluntad someterse en razón de la presente contratación.

b) Aplicar el máximo de su capacidad, esmero y responsabilidad, acorde con su conocimiento y experiencia en los servicios objeto del presente contrato.

c) Presentar a "EL INEE", en caso de requerirlo y sin menoscabo de la prestación de los servicios señalados en el presente instrumento y su Anexo Técnico, 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

d) 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 prestador de servicios 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 y,

También está de acuerdo y es su voluntad cubrir a "EL INEE" aquellos daños económicos tanto directos como indirectos que en su momento, le pudiere ocasionar por el requerimiento de algún tipo de pago por cualquier autoridad, a consecuencia del incumplimiento de las obligaciones que mantiene con el personal contratado por EL PRESTADOR DE SERVICIOS.

3 



9. 




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 de acuerdo a los términos y condiciones estipulados en el presente contrato, su Anexo Técnico, o que le haya establecido "EL INEE" a través del área administradora del contrato, "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" pagará como pena convencional el 2% (Dos por ciento), aplicado al valor de los productos, bienes y/o servicios que hayan sido entregados o prestados con atraso, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado. La aplicación de las penas convencionales procederá por cada día natural de atraso del cumplimiento de la prestación del servicio, entrega del bien, producto y no deberá exceder del monto de la garantía de cumplimiento de contrato.

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".

3 **DÉCIMA SEGUNDA.- INFORMACIÓN Y CONTROL.** Para los efectos de dar debido cumplimiento a las auditorias, visitas e inspecciones que practiquen tanto la Contraloría Interna como cualquier autoridad que le indique "EL INEE"; "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. Atendiendo al objeto del presente contrato y para solo para el supuesto de que en la prestación del servicio se pudiera generar algún producto cuya creación se encuentre regulada en materia de propiedad intelectual; ambas partes están de acuerdo en que **"EL INEE"** es el propietario de todos los resultados originados a partir de la prestación de los servicios objeto de este instrumento legal, por lo cual tendrá el máximo grado de la titularidad de los derechos que en su calidad de contratante le correspondan, en términos de la legislación aplicable. Consecuentemente **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** no se reserva algún otro derecho de aquellos que le correspondan en su calidad de contratado para cumplir con los servicios objeto del presente contrato.

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. **"LA PRESTADORA 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 mismo, de su anexo técnico, atendiendo como procedimiento para la rescisión el 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 comprobados y se relacionen directamente con el contrato.

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"** inmediatamente o a más tardar al día hábil siguiente a que ocurra el evento de caso fortuito o fuerza mayor y deberá acreditar estas causas, en caso contrario se hará acreedor a la aplicación de la pena convencional establecida en el presente contrato.

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.

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.- 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 SÉPTIMA.- 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, ante institución legalmente facultada para ello, por el equivalente al **10%(DIEZ POR CIENTO)** del importe total 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 instrumento 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 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 treinta de abril del año dos mil dieciséis, 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.

VIGÉSIMA.- RESPONSABILIDAD LABORAL. Este contrato se suscribe en atención a que "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" cuenta con la capacidad y recursos necesarios por lo tanto es el responsable de la contratación del personal con el cual dé cumplimiento al presente contrato y de las obligaciones que se deriven de dichas contrataciones, especialmente la seguridad social, en este sentido, en ningún momento se considera como intermediario o patrón sustituto a "EL INEE", en atención que el servicio prestado es independiente y no subordinado regido por las Normas en materia de Adquisiciones,

Arrendamientos y Servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, y lo dispuesto por el Título Décimo, Capítulo II, artículos 2606 a 2615 del Código Civil Federal vigente.

Asimismo, "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" será responsable solidario por la negligencia, impericia o dolo en el que incurran los trabajadores a su servicio, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 1924 del Código Civil Federal.

En caso de que "EL INEE" sea requerido para el cumplimiento de las obligaciones que mantiene "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" para con su personal, éste se obliga a realizar las gestiones necesarias para sacar a "EL INEE" en buenos términos y libre de cualquier responsabilidad, así como a pagar los daños y perjuicios económicos que se pudieran ocasionar a "EL INEE", por dicha circunstancia.

Ambas partes están de acuerdo en que el perjuicio económico que pudiera ocasionar a "EL INEE" por esta circunstancia las cubrirá "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" a opción de "EL INEE", mediante cheque certificado a su favor o mediante la aplicación del descuento de los pagos que le correspondieran a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS".

VIGÉSIMA PRIMERA.- JURISDICCIÓN. Para la interpretación y el cumplimiento de este contrato, y para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, es voluntad de ambas partes someterse a lo que establecen las Normas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación y demás disposiciones que le apliquen a "EL INEE", particularmente a los procedimientos de conciliación y a falta o culminación de éstos sin solución de las controversias, es voluntad de ambas partes someterse a la jurisdicción de los Tribunales Federales del Distrito Federal, renunciando al fuero que pudiere corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros, o cualquier otra causa.

Leído el presente contrato por las partes, lo firman en cuatro tantos originales, en la ciudad de México, Distrito Federal, el **treinta de octubre del año dos mil catorce**.

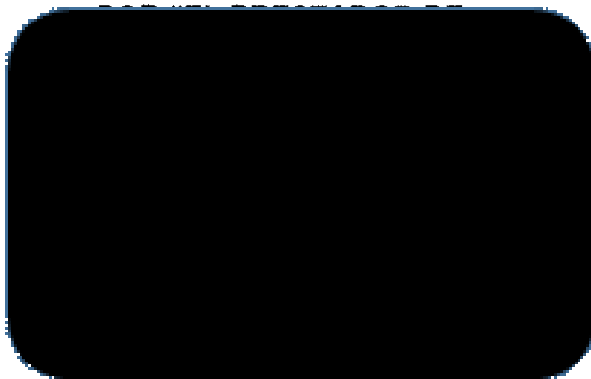
**POR "EL INEE"
APODERADO LEGAL**



**LIC. MIGUEL ÁNGEL DE JESÚS LÓPEZ
REYES**

**ÁREA ADMINISTRADORA DEL
CONTRATO**

**JOSÉ EDUARDO MORENO FERNÁNDEZ
DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA
Y SERVICIOS TÉCNICOS**



ANEXO TÉCNICO

"SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL, INTERNET Y SU INSTALACIÓN"

1. ANTECEDENTES

El Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación está llevando a cabo la adecuación de oficinas para su nueva sede que estará ubicada en el inmueble de la Av. Barranca del Muerto número 341, colonia San José Insurgentes, delegación Benito Juárez, México, D.F., el cual cuenta con una planta baja, 6 niveles y un roof garden, en los cuales se implementará una red de telecomunicaciones que permitirá a sus usuarios intercambiar información tal como es: voz, datos y video.

Para esto "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deberá instalar y liberar los servicios de la infraestructura de comunicaciones necesaria para proporcionar este servicio.

2. OBJETIVOS

"EL INEE" busca establecer la conectividad de voz y datos en la nueva sede del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. Los objetivos fundamentales para conformar la red son los siguientes:

- a) Servicio de Internet Dedicado de al menos 100 Mbps. Para la nueva sede del Instituto.
- b) Enlace simétrico de Internet 2 de 10 Mbps. para estas mismas instalaciones.
- c) Proteger la información de "EL INEE" de los servicios de Internet a través de soluciones de *clean pipes*.
- d) Habilitar la conectividad necesaria para soportar hasta 90 troncales.

3. VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del contrato iniciará el 30 de octubre de 2014 y concluirá el 30 de abril de 2016, debiendo ejecutarse por única ocasión los servicios de instalación desde la firma del contrato y concluirse antes del 01 de noviembre de 2014, fecha a partir de la cual deberá dar inicio la prestación del servicio de telefonía convencional e internet.

3.1. INICIO DEL SERVICIO

Es responsabilidad "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" adjudicado realizar todas las actividades necesarias para que los servicios relacionados con "EL INEE" (Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación), se encuentren operando al 100% el primer minuto del 1 de noviembre de 2014.

En caso de que a la fecha señalada en los párrafos que anteceden, "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" no se encuentre en condiciones de prestar el servicio por sus propios

medios, deberá por su cuenta y costo, proporcionar el servicio sin menoscabo de las penas convencionales a las que hubiere lugar, proporcionar un mecanismo alternativo de comunicación que permita el inicio de los servicios satisfactoriamente.

4. CONTEXTO DEL PROYECTO

- 4.1. La solución a proporcionar por **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** debe ser una solución integral que permita al personal del INEE, contar con la continuidad de servicios durante toda la vigencia del contrato.
- 4.2. Dicha solución deberá incluir 3 enlaces E1's, 90 DIDS y 12 troncales analógicas, que permitan operar de manera eficiente sin necesidad de gastos adicionales para contar con la solución en las oficinas de **"EL INEE"**.
- 4.3. Un enlace simétrico de Internet dedicado con un ancho de banda de al menos 100 MBPS para las instalaciones del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.
- 4.4. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá proveer a **"EL INEE"** tanto el acceso como el medio de comunicación para los servicios de acceso Internet 2 garantizando la disponibilidad de la capacidad máxima de ancho de banda de 10 Mbps, cumpliendo lo siguiente:
 - a) El servicio deberá consistir en accesos a Internet 2 con capacidades de Nx E1, Nx E3.
 - b) **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá proporcionar mínimo 8 direcciones IP homologadas necesarias para el enlace entre el equipo ruteador de **"EL INEE"** y la infraestructura **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** de internet.
- 4.5. Todo el equipo a instalar para habilitar los servicios deberá ser nuevo, con tecnología de punta, original, debe contar con las últimas versiones del sistema operativo, firmware, software y hardware disponibles en el mercado al momento de la instalación.
- 4.6. Una vez aceptados los servicios y a partir de la fecha de inicio de éstos, todos los mantenimientos preventivos y correctivos, que en su caso se realicen, no generarán cargo alguno a **"EL INEE"**, durante toda la vigencia del contrato.
- 4.7. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá proporcionar un proceso de atención a fallas con su personal, previa autorización de la Dirección de Servicios Técnicos Institucionales de **"EL INEE"**, para la atención de todos los requerimientos como altas, bajas y cambios, aspectos de facturación y mantenimientos requeridos durante la vigencia del contrato.
- 4.8. Por lo anterior **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** en su oferta técnica debe comprobar que cuenta con un sistema de administración de seguridad de información el cual opera mediante estándares internacionales.

5. SERVICIOS ADMINISTRADOS DE COMUNICACIÓN PARA "EL INEE"

5.1. REQUERIMIENTOS DE ACCESO Y REDUNDANCIA EN LOS ENLACES

- 5.1.1. Los enlaces E1's de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deben interconectarse a las oficinas de "EL INEE" a través de un medio de acceso terrestre como fibra óptica.
- 5.1.2. Cada enlace de acceso debe contar con una disponibilidad de al menos 99.8% mensual y para ello "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deberá proporcionar dentro de los primeros 5 días hábiles del siguiente mes un reporte donde se especifiquen todas las contingencias presentadas en el mes anterior ya sea por mantenimiento preventivo, correctivo o falla en la continuidad de éste servicio. En caso de que algún evento atribuible a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se encuentre por debajo del valor de disponibilidad especificado será sujeto de penalización.
- 5.1.3. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deberá obligarse a establecer balanceo de tráfico para los enlaces "Nx1".
- 5.1.4. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deberá atender crecimientos de la red mediante accesos locales desde "Nx1024 kbps", hasta "Nx1" y adición de localidades, lo cual no requerirá cambios significativos de configuración en ninguno de los sitios ya existentes.
- 5.1.5. Referente a los incrementos de enlaces "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a atender los incrementos de la cantidad de enlaces derivado de crecimiento de la "EL INEE", mismos que podrán ser de manera permanente o temporal y obedecerán a solicitud expresa. Así mismo los incrementos de ancho de banda de los enlaces mediante accesos locales desde "Nx1024 kbps", hasta "Nx1", mismos que podrán ser de manera permanente o temporal y obedecerán a solicitud expresa.

5.2. ASPECTOS GENERALES QUE DEBE CUMPLIR LA RED DE INTERNET

- 5.2.1. El servicio de Internet debe proporcionarse mediante un acceso dedicado vía fibra óptica, exclusivo para "EL INEE" para que se reciba el Internet de manera directa; por lo que no deben presentarse servicios asimétricos, ni tampoco sobresuscritos.
- 5.2.2. El Internet Dedicado se debe entregar a través de un enlace privado con un ancho de banda simétrico, es decir, full-dúplex, para lo cual, al término de la instalación "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deberá realizar una prueba de transferencia de información en presencia del personal del instituto.
- 5.2.3. El servicio de Internet Dedicado debe tener la capacidad de que el ancho de banda sea flexible, es decir, con un mínimo y un máximo a fin de que la Convocante pueda realizar incrementos de hasta 1Gbps o decrementos de manera escalonada conforme sus requerimientos de operación.

- 5.2.4. El ancho de banda deberá considerarse como velocidad real de transferencia de información y no como un ancho de banda multiplexado.
- 5.2.5. Como ya se indicó el servicio de Internet debe ser instalado con infraestructura independiente, por lo que debe ser escalable, flexible, eficiente y transparente; de tal forma que en el momento que sea necesario se puedan agregar nuevos servicios de Internet o ampliar los anchos de banda, sin afectar la operación de la red misma o la operación de los demás nodos.
- 5.2.6. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá presentar en su oferta técnica comprobante (copia) de al menos a 3 ingenieros que cuenten con la máxima certificación en Routing & Switching de algún fabricante.
- 5.2.7. El servicio de Internet de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** debe operar bajo un esquema de 7x24x365 de manera que cumpla con una disponibilidad en su backbone de al menos 99.98% mensual.
- 5.2.8. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá de contar con conexión directa con al menos tres Peerings Privados de Internet (antes llamados Network Access Points - NAPs) cada uno de ellos conectado hacia distintos proveedores de servicios de Internet en la jerarquía de Tier 1 en los Estados Unidos de América.
- 5.2.9. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá garantizar que la conexión del servicio de Internet será proporcionado en la frontera a través de cuatro ciudades distintas con la finalidad de mantener el servicio en caso de contingencia.
- 5.2.10. La capacidad total del servicio de Internet hacia los proveedores de Tier 1 deberá ser del orden de al 25 Gbps o superior.
- 5.2.11. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá contar con diversos Peerings Agreements, los cuales permitan que el tráfico que no necesite ir hasta el Backbone en Estados Unidos sea enviado a través de estos puntos de interconexión a los servidores apropiados en México. Por ello, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá contar con al menos 3 conexiones de Peering con otros ISPs en la república mexicana. Lo anterior con la finalidad de optimizar el intercambio de tráfico doméstico o nacional entre los diferentes proveedores de internet.
- Para la comprobación deberán presentar una copia simple de los documentos que avalen los acuerdos.
- 5.2.12. Mostrar pérdida de paquetes menor a 1% de un muestreo de 1000 paquetes hacia el Tier1 internacional. Esto se debe de comprobar a través de una prueba impresa que genere la herramienta con la que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** haga estas mediciones. La prueba impresa se deberá presentar en la propuesta técnica.
- 5.2.13. Deberá contar con una latencia internacional menor a 30 mseg., esto se debe comprobar a través de una prueba impresa que genere la herramienta con la

que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** que resulte ganador haga estas mediciones. La prueba impresa se deberá presentar en la propuesta técnica.

5.2.14. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** debe proporcionar junto con la liberación del servicio de Internet al menos 8 direcciones IP homologadas (públicas) para que se conecten de manera directa a este servicio y que podrá ser empleada y publicada en Internet durante la vigencia del contrato.

5.2.15. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** de Internet debe proporcionar el servicio de DNS (Domain Name Server) primario y secundario conforme los requerimientos de la Convocante.

5.2.16. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** debe comprobar que su servicio de Internet es proporcionado mediante estándares internacionales de calidad, para ello deberá proporcionar certificado ISO 9001:2008 (copia) para sus soluciones de telecomunicaciones y/o tecnologías de la información.

5.2.17. Los requerimientos de cambios de ancho de banda podrán ser solicitados por **"EL INEE"** en cualquier fecha durante la vigencia del servicio. Para estos casos **"EL INEE"** notificará por escrito o vía correo electrónico a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** con la finalidad de realizar los ajustes técnicos necesarios, así como ajustar el cobro mensual correspondiente.

5.2.18. Para efectuar los cambios de ancho de banda ya sea aumento o disminución, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** dispondrá de un máximo de 10 días naturales a partir de la fecha de solicitud por escrito o correo electrónico por parte de la Convocante.

6. REQUERIMIENTOS DE ACCESO PARA INTERNET

6.1. Al igual que los servicios de los enlaces el servicio de Internet de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** debe interconectarse a las oficinas de **"EL INEE"** a través de un medio de acceso terrestre como fibra óptica.

6.1.1. Cada enlace de acceso debe contar con una disponibilidad de al menos 99.8% mensual y para ello **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, deberá proporcionar dentro de los primeros 5 días hábiles del siguiente mes un reporte donde se especifiquen todas las contingencias presentadas en el mes anterior ya sea por mantenimiento preventivo, correctivo o falla en la continuidad de éste servicio. En caso de que algún evento atribuible a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se encuentre por debajo del valor de disponibilidad especificado será sujeto de penalización (referirse a la sección de penalizaciones).

6.1.2. En todos los casos la interfaz de entrega del servicio de conectividad a Internet de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** debe ser a través de un puerto LAN 10/100/1000 (Mbps) y a través de fibra óptica del equipo ruteador (CPE) el cual debe ser independiente al de VPN y que debe conectarse y configurarse al puerto del switch que designe **"EL INEE"**.

- 6.1.3. El servicio de Internet de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** debe ser administrado incluyendo los servicios de acceso también conocidos como última milla.
- 6.1.4. Los servicios de Internet Dedicado deben conservar los parámetros de criticidad, es decir; que cada uno de los enlaces deberá proporcionarse de manera redundante, de tal forma que sólo en caso de que el enlace principal se pierda, la redundancia deberá operar durante la ausencia del enlace principal y deberá retornar a su estado original cuando la falla del enlace principal se haya reparado.
- 6.1.5. El Filtrado de Contenido se requiere para la navegación de 1,000 (un mil) usuarios al inicio del servicio en el sitio de Internet de alta capacidad, sin embargo; el equipo debe tener la capacidad soportar el crecimiento de por lo menos el 35% de usuarios sin ningún costo adicional.
- 6.1.6. El equipo de Filtrado de Contenido debe contar con al menos 75 categorías para una navegación segura. El equipo deberá proporcionar un servicio de seguridad que combine medidas preventivas, proactivas y reactivas para crear una solución completa de Filtrado de Contenido Web.
- 6.1.7. El Servicio de Filtrado de Contenido será ejecutado por personal **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** con certificaciones reconocidas internacionalmente, para lo que deberá presentar por lo menos 2 comprobantes de alguna de las siguientes: ingeniero CISSP, ingenieros CISA Auditor y/o ingeniero CISM.

6.2. Características de Seguridad para el Servicio de Internet

El INEE requiere que en la infraestructura del servicio de Internet de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se incluya un mecanismo para determinar en forma automática el comportamiento anómalo del servicio y tener la capacidad de alertar a las Entidades Participantes para mitigar cualquier actividad maliciosa que se presente como ataques de tipo Negación de Servicio Distribuido (DDoS, por sus siglas en inglés) y/o Negación de Servicio Dirigido (DoS, por sus siglas en inglés) generado por medio de la actividad de gusanos o de ataques de tipo botnets.

Por lo tanto, el servicio deberá integrar un sistema de gestión de amenazas que realice una inspección profunda de paquetes, que permita al proveedor del servicio reducir de manera rápida e inteligente las amenazas a la seguridad y contra cualquier situación desconocida que trate de agotar el ancho de banda o los recursos de la red.

El sistema deberá realizar el análisis del flujo de tráfico buscando patrones de tráfico anormales que indiquen la presencia de un ataque tipo DDoS y DoS.

Una vez que se ha detectado esta condición anómala, el tráfico debe ser filtrado y descartado todo el tráfico dañino, dejando pasar solo el tráfico legítimo hacia las redes de las Entidades Participantes para ser entregado a su destino final; durante todo este proceso los servicios publicados en Internet deben permanecer siempre disponibles.

El análisis del tráfico, la detección de anomalías y el proceso de mitigación de ataques de tipo DDoS y DoS, se debe llevar a cabo en la infraestructura de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, el objetivo es que el proceso de mitigación del tráfico de ataque se realice antes de que pueda llegar a las redes del Instituto y acabar con los recursos de ancho de banda.

La solución deberá permitir y operar al menos con las siguientes características:

- a) Mitigación y detección de amenazas:
 - Detección de anomalías y mitigación de DDoS y DoS.
 - Amenazas de día cero antes de que impacten en los servicios de las Entidades Participantes.
- b) Mitigación y detección de lo siguiente:
 - Zombie Flexible.
 - Mitigación inteligente de botnets.
 - Firmas de capas aplicativas.
 - Mitigación contra ataques SSL.
 - Ataques de SSL malformados.
- c) Ataques de saturación de recursos SSLIngeniería de tráfico inteligente:
 - Visibilidad escalable y análisis del tráfico con tecnología de "flujo" de la red.
- d) Interfaz Web que permita ofrecer por lo menos las siguientes características:
 - Configuración de recursos definidos por rangos de las subredes (CIDR), Números de sistemas autónomos de BGP, Interfaces del router, comunidades de BGP, información de capa 3 y 4 de netflow (lenguaje basado en TCPDUMP).
 - Detección de ataques basado en la línea de base contra los recursos definidos, con opciones configurables por recursos que permitan filtrar la sensibilidad de la anomalía en paquetes por segundo y Mbps, disparando una alarma vía correo electrónico.
 - Detección basada en la violación de un protocolo de por lo menos los siguientes:
 - TCP Syn Flood/RST/NULL.
 - ICMP Flooding.
 - Tráfico total (Mbps y paquetes por segundo).
 - Detección del tráfico basado en lenguaje TCPDUMP con información definida en las capas 3 y 4.
 - Ejecutar reportes en tiempo real y calendarizados que incluyan lo siguiente: Anomalías clasificadas por niveles de severidad acordada con la Entidad participante Anomalías por tipo, incluyendo por lo menos las siguientes:

- Fragmentación de IP.
 - Protocolo.
 - Ancho de Banda.
 - ICMP.
 - TCP/SYN.
 - Alertas y Mitigaciones.
 - Distribución del ancho de banda:
 - Por protocolo.
 - Los hosts que más utilizan la red (Top Talkers).
 - Por aplicación.
 - Tamaño del paquete.
 - QoS.
 - Un tabulador de gusanos.
 - Por sitio y aplicaciones caídas.
- Portal personalizable para cada entidad participante, donde las plantillas puedan ser creadas y cada Entidad pueda ver sus recursos específicos, reportes, ataques, así como, inicializar específicas mitigaciones y contador de medidas para reducir el impacto de esos ataques, todo desde la misma página Web.
 - Los ataques detectados deben ofrecer la opción de generar recomendaciones de listas de acceso basadas en cada ataque.
 - Por lo menos se debe proveer acceso a los últimos 3 meses de las alertas y las mitigaciones ocurridas.
 - A través de la misma página Web deberá permitir la generación de Huellas digitales (Fingerprints) desde ataques existentes, que deben proveer información en texto de capa 3 y 4 en un formato legible.
 - Deberá permitirle a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** la inicialización de mitigaciones con:
 - Inyección de Blackhole de BGP.
 - Filtros con listas de acceso (ACLs).
 - Dispositivos de mitigación que deben ofrecer una mitigación inteligente, filtrar tráfico malicioso mientras se permite el tráfico válido para alcanzar el elemento que está siendo atacado.
 - Deberá permitir a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** seleccionar la mitigación a aplicarse, así como, generar reportes y modificaciones en tiempo real dependiendo de los resultados de la mitigación.
 - Deberá permitir a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** generar reportes de las mitigaciones que fueron ejecutadas anteriormente, con detalles de tráfico descartado y transferido para cada uno de los medidores.

- IP redundante para acceso al portal Web que se pueda dar de baja sin la intervención manual de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** en caso de falla de la dirección primaria, y sin pérdida de la información de la línea de base o estadística, para asegurar la alta disponibilidad del sistema para la Entidad participante.
- Las notificaciones deben ser enviadas al menos vía correo electrónico desde el sistema para informar a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** y a la Entidad participante con opciones configurables para permitir una rápida reacción.

e) La mitigación deberá tener al menos las siguientes características:

- Mitigación de específico SYN Flood.
- Mitigación del DNS (protocolo mal formado y basado en autenticación).
- Mitigación con taza límite por cliente de HTTP Get Flood y por objeto.
- Línea de base por recurso.
- Detección de zombis (con selecciones de umbrales en Mbps y pps desde el portal Web del cliente) para clasificar una IP como zombis y con la opción de conocer una lista de zombis activos detectados.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deberá integrar en su proposición un esquema detallado de esta solución indicando los elementos que la integran, así como la descripción de los procesos de análisis de información, detección de anomalías y mitigación de ataques.

7. REPORTES PARA LOS ENLACES E INTERNET PARA EL INEE

- 7.1. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá proporcionar una herramienta vía Web que permita revisar el desempeño de los elementos de los enlaces e Internet.
- 7.2. La herramienta debe facilitar el acceso de 4 usuarios concurrentes mediante un ambiente amigable a través de username y password con una conectividad segura a través de https.
- 7.3. La herramienta debe realizar poleos de al menos cada 5 minutos, además de permitir la información histórica de hasta 30 días con la granularidad de 5 minutos.
- 7.4. Otra vista que debe permitir la herramienta, es la gráfica de consumo de tráfico en kilobits/segundo, es decir, el valor del ancho de banda de entrada y salida dentro de un período de tiempo específico.
- 7.5. También la herramienta debe contar con la gráfica de porcentaje de disponibilidad versus el período de tiempo especificado.
- 7.6. La gráfica que también debe manejar la herramienta Web es la de paquetes con error dentro de un período de tiempo especificado; así como paquetes/segundo identificando el tipo de paquetes/segundo tirados, de entrada o salida de la interfaz.

8. PROCESO DE ATENCIÓN A FALLAS

8.1. Aspectos Generales que Deben Contarse para la Atención A Fallas

8.1.1. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá contar con una Mesa de Servicios para la atención de las fallas, solicitudes de facturación, consultas técnicas e incidencias en general que se presenten durante la vigencia del contrato en los servicios prestados.

8.1.2. La Mesa de Servicios deberá entrar en operación desde el inicio y liberación de cualquiera de los servicios prestados. La Mesa de Servicios es una función crucial para la administración de los servicios solicitados, debiendo fungir como punto único de contacto en operación de 7x24x365 durante la vigencia del contrato.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" que resulte adjudicado deberá contar con un sistema de gestión de seguridad y mejores prácticas aplicado a su centro de cómputo. Este sistema deberá ser auditable y proporcionar el acceso necesario al personal del INEE en cualquier momento, para que se pueda verificar su funcionamiento.

METODOLOGÍA PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO:

La metodología utilizada para efectuar la revisión de la operación de los centros de cómputo y su cumplimiento de los niveles de servicio consta de cuatro fases a continuación descritas:

1ª. Fase: Definición

En esta etapa se identificarán la información básica que permitirá definir y orientar los recursos de trabajo necesarios para realizar la auditoría del cumplimiento de los niveles de servicio. Deberá considerar el marco estratégico del INEE, así como su perfil informático, se acotará el objetivo y enfoque de la auditoría.

2ª. Fase: Análisis

Esta fase tiene como propósito obtener información detallada sobre los controles internos que el proveedor hubiere establecido para los centros de cómputo. En este punto se podrá determinar de manera preliminar los mecanismos de control respecto al cumplimiento de los niveles de servicio y las normas ISO/IEC 20000 e ISO/IEC 27001. Por lo que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá presentar documentación que acredite las certificaciones de su centro de datos.

3ª. Fase: Evaluación

A través de esta fase el experto en gobernabilidad y auditoría TIC verificará el funcionamiento de los controles interno, determinando así un "nivel de confianza" sobre la efectividad del mismo. Se seleccionarán y diseñarán las pruebas de auditoría que permitan cuantificar el impacto de posibles deficiencias en los mecanismos de control y las normas aplicadas en los Centros de Cómputo.

4ª. Fase: Conclusión

Se preparará un informe de la revisión que comprenda el posible impacto que las desviaciones encontradas puedan tener sobre la factibilidad del cumplimiento de los niveles de servicio por parte del prestador del servicio y definirá las acciones correctivas necesarias para su corrección.

8.1.3. Los procesos de operación de la Mesa de Servicios deben estar fundamentados en las mejores prácticas de la industria, en este caso basadas en las recomendaciones de ITIL (Information Technology Infrastructure Library) y para ello **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá presentar en su oferta técnica comprobante (copia) de al menos a 2 ingenieros certificados en ITIL v3 Foundation, 1 Ingeniero ISO/IEC 20000 y 1 ingeniero ITIL v3 Expert, a fin de verificar que cuenta con la capacidad para administrar las soluciones de enlaces e infraestructura.

8.1.4. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá asignar a un Ejecutivo del área de Mesa de Servicios para brindar la atención personalizada, su nombre deberá especificarse en su oferta técnica.

8.1.5. Dentro de las actividades del Ejecutivo asignado deberá atender tareas como:

- a) Requerimientos técnicos.
- b) Incidentes técnicos.
- c) Asuntos relacionados con la facturación.
- d) Asuntos relacionados con la operación de uno o varios servicios.

Para los casos de todo el personal involucrado, se deberá acreditar que el personal relacionado en la plantilla labora en su empresa, presentando constancias de incorporación o pago al IMSS de la plantilla de empleados.

Todos los licitantes deberán presentar un documento en formato libre, bajo protesta de decir verdad, firmado por el apoderado o representante legal de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, acompañado de los certificados oficiales vigentes en el que indique que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** cuenta con un especialista en por lo menos 5 de las siguientes certificaciones.

Seguridad y Auditoría asignado al proyecto que deberá acreditar como mínimo los siguientes puntos:

- ITIL Expert in IT Service Management con al menos un año de experiencia comprobable mediante certificado emitido por Loyalist o Axelos que muestre fecha de obtención de dicha certificación con al menos un año de antigüedad previo a la entrega de la propuesta técnica.
- ITIL V2 FOUNDATION IN IT SERVICE MANAGEMENT e ITIL V3 Foundation bridge
- ITIL V3 INTERMEDIATE IN OPERATIONAL SUPPORT AND ANALYSIS
- ITIL V3 INTERMEDIATE IN SERVICE OFFERING AND AGREEMENTS con al menos un año de experiencia comprobable mediante certificado que muestre fecha de expedición.
- ITIL V3 INTERMEDIATE IN RELEASE, CONTROL AND VALIDATION
- ITIL V3 INTERMEDIATE IN SERVICE DESIGN

- ITIL V3 INTERMEDIATE MANAGING ACROSS THE LIFECYCLE
- Certificación ISO/IEC 27002 Information Security con al menos un año de experiencia comprobable mediante fecha de expedición del certificado.
- ISO/IEC 20000 IT Service Management.
- MICROSOFT CERTIFIED TECHNOLOGY SPECIALIST/MICROSOT CERTIFIED TECHNOLOGY ASSOCIATE

8.2. REPORTE PARA LA ATENCIÓN DE FALLAS

8.2.1. Para reportar cualquier problema, incidentes técnicos o requerimientos urgentes, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá proporcionar al menos dos alternativas, como son:

- a) Reporte vía telefónica.
- b) Reporte vía Internet mediante un URL específico que designe **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.

8.2.2. Para el reporte vía telefónica deberá proporcionar un número 01-800 (nacional sin costo) con una clave especial única a fin de no entrar a un pool de operadoras general (y tener que especificar quien llama, que servicios se tienen, etcétera); por el contrario la clave asignada permitirá ser atendido de manera más ágil y exclusiva por el Ejecutivo asignado, el número 800 deberá especificarse en su oferta técnica.

8.2.3. Para el reporte vía Internet **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá proporcionar una herramienta vía Web mediante el Internet proporcionando un URL específico. Dicha dirección deberá contar con un username y password para su acceso y seguridad de la información, que deberán ser exclusivos. La herramienta deberá permitir generar un incidente técnico y consultar en cualquier momento el estado actual (estatus) y actualizaciones de los incidentes abiertos.

8.2.4. Por otro lado, para los asuntos técnicos o administrativos que no sean urgentes podrán reportarse tanto vía telefónica como por correo electrónico.

8.3. ESCALAMIENTO DE INCIDENTES Y CONSTANCIA DE PROCESO

8.3.1. Para los casos en donde se solicite apoyo extraordinario en situaciones importantes y urgentes relacionadas con la operación de los servicios o cualquier asunto de servicio que requiera atención inmediata. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá proporcionar en su oferta técnica, los nombres a manera de gráfico en el que se especifiquen nombres, cargos y teléfonos de los contactos, para la atención de fallas (escalamiento) en los servicios, además de un organigrama de escalación de niveles de atención (tiempo estimado entre cada nivel de escalación, así como los teléfonos de oficina, celulares y equipos de comunicación inmediata móvil de servicio bidireccional de los responsables de cada nivel).

8.3.2. De igual forma **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá presentar en su oferta un gráfico representativo de su proceso de atención a incidentes (diagrama de proceso) para la gestión de incidentes técnicos.

- 8.3.3. Administración de Incidentes.- El objetivo de la administración de incidentes es restablecer lo antes posible la operación normal del servicio, minimizar el impacto negativo sobre las operaciones del negocio, así como asegurarse de que se mantiene el mejor nivel de servicio posible, la mejor calidad y disponibilidad, en función a los acuerdos de nivel de servicio descritos en el presente anexo técnico.
- 8.3.4. Administración de Problemas.- **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** a través del proceso de Administración de Problemas reducirá el número y la severidad de los incidentes y problemas alrededor de la infraestructura y aplicaciones de TI, identificando la causa que los originan (conocer el error), documentando la solución y generando las acciones necesarias (como solicitudes de cambio) para evitar que vuelvan a ocurrir, para lo cual, al término de los incidentes, deberá proporcionar un reporte a la convocante con la descripción detallada de la problemática identificada y las acciones efectuadas para su atención.

9. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA CONVOCANTE

- 9.1. Para brindar los servicios de enlaces e infraestructura **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá cuidar el valor de disponibilidad de los servicios.
- 9.2. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá proporcionar un reporte de todas las contingencias presentadas en el mes anterior.
- 9.3. Los incidentes deben ser revisados por ambas partes para su conciliación mes con mes.
- 9.4. En la etapa de Implementación **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá contar con un líder de proyecto integral en el que compruebe mínimo un año de experiencia, en la administración de proyectos similares solicitados en la presente convocatoria, deberá anexar copia simple de la cédula profesional mínimo nivel licenciatura o ingeniería, misma que será cotejada ante la Dirección General de Profesiones para revisar su autenticidad y deberá contar con certificación PMP y Nivel máximo de certificación de algún fabricante de equipamiento de ruteo y switcheo líder en el cuadrante de Gartner anexando copia simple y original para cotejo.

10. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

La Dirección General de Informática y Servicios Técnicos, fungirá como administrador del contrato y será responsabilidad de la Dirección de Servicios Técnicos Institucionales vigilar el cumplimiento de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.

11. PENAS CONVENCIONALES

En el caso de que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** que resulte adjudicado incurra en atraso en la prestación de los servicios y/o productos de acuerdo a los términos y condiciones estipulados en el presente documento, pagará como pena convencional al Instituto el porcentaje calculado aplicado al valor de los productos, 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, en el caso que aplique. La aplicación de las penas convencionales procederá por cada día natural de atraso del cumplimiento de la prestación del servicio, entrega del bien, producto y no deberá exceder del monto de la garantía de cumplimiento de contrato.

12. PARA LA VALIDACIÓN DE LA COMPLETA ENTREGA DEL SERVICIO Y DOCUMENTACIÓN REQUERIDA, SE ADOPTARÁN LOS SIGUIENTES MECANISMOS:

SUPERVISIÓN

Se llevará a cabo por la Dirección de Servicios Técnicos, quien hará un monitoreo de la entrega del servicio contratado. Además, revisará de forma detallada los servicios presentados por el prestador de los mismos, verificando su congruencia con los términos de referencia 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 prestador de los servicios.

COMPROBACIÓN

Se llevará a cabo por la Dirección de Servicios Técnicos, quien revisará y constatará que los servicios recibidos cumplan con las características acordadas y llevará un registro puntual de la entrega de los servicios acordados.

VERIFICACIÓN

La Dirección de Servicios Técnicos será quien la llevará a cabo mediante la recepción y revisión en tiempo y forma, y a entera satisfacción de los servicios esperados, otorgando el Vo. Bo., además de dictaminar la pertinencia, calidad y oportuna entrega de los servicios esperados y realizar un cotejo entre lo solicitado y lo entregado, documentándolo junto con la aceptación del servicio final.

13. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

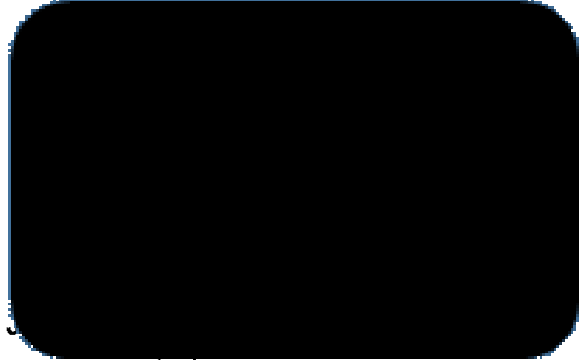
A fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato que se celebre para la prestación de los servicios, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** que resulte adjudicado se obligará a gestionar a favor del Instituto, una póliza de fianza ante institución legalmente facultada para ello, por el equivalente al **10% (DIEZ POR CIENTO)** del importe total del contrato, sin incluir el impuesto al valor agregado, misma que deberá de entregar al Instituto dentro de los diez días naturales siguientes a la fecha de firma del contrato y que se mantendrá vigente hasta la total aceptación del Instituto respecto de la total prestación de los servicios comprometidos por el proveedor.

Leído el presente Anexo Técnico por las partes, lo firman en cuatro tantos originales, en México, Distrito Federal, el treinta de octubre del año dos mil catorce.

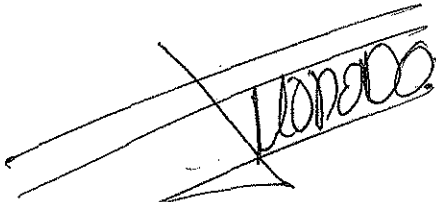
**POR "EL INEE"
APODERADO LEGAL**



**LIC. MIGUEL ÁNGEL DE JESÚS LÓPEZ
REYES**



**ÁREA ADMINISTRADORA DEL
CONTRATO**



**JOSÉ EDUARDO MORENO FERNÁNDEZ
DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA
Y SERVICIOS TÉCNICOS**

مجلس