

CONTRATO PLURIANUAL 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, TITULAR DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA MORAL TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A DE C.V. REPRESENTADA POR EL C. ALEJANDRO ENRIQUE RODRÍGUEZ SÁNCHEZ, EN SU CALIDAD DE APODERADO LEGAL, EN LO SUCESIVO "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", Y A QUIENES, CUANDO ACTÚEN CONJUNTAMENTE SE LES DESIGNARÁ COMO "LAS PARTES", DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

## DECLARACIONES

### I. DE "EL INEE":

I.1. Que de conformidad con los artículos 3º, fracción IX de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos 22 y 25 de la Ley del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, es un organismo público autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propios y por lo mismo, cuenta con plena autonomía técnica, de gestión, presupuestaria y para determinar su organización interna, al que le corresponde evaluar la calidad, el desempeño y resultados del Sistema Educativo Nacional en la educación preescolar, primaria, secundaria y media superior, para lo cual debe diseñar y realizar las mediciones que correspondan a componentes, procesos o resultados del sistema; 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 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.

I.2. Que para el correcto y óptimo cumplimiento del objeto que tiene encomendado, le es necesario la contratación de los servicios de telefonía convencional, Internet e Internet2, para el edificio sede del Instituto y que de acuerdo a sus conocimientos técnicos, experiencia, recursos materiales y humanos suficientes puede proporcionar "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", de conformidad con las especificaciones, características, términos y condiciones establecidas en el Anexo Técnico y el presente instrumento.

I.3. Que mediante oficio F0001-014-2016 de fecha 15 de enero de 2016 y de conformidad con el artículo 12 de las Normas para el ejercicio del presupuesto del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, el Titular de la Unidad de Administración informó que la Dirección General de Informática y Servicios Generales cuenta con el presupuesto para cubrir el compromiso derivado del presente contrato, ubicado en las partidas de gasto números 31401, "Servicio telefónico convencional" y 31603, "Servicios de Internet". Para el ejercicio 2016, el área requirente manifiesta contar con disponibilidad presupuestal, según se acredita con el formato 11. Requisición de bienes, arrendamientos o servicios, al cual el Sistema Integral Financiero asignó el número consecutivo 484 de fecha 13 de abril de 2016 autorizado el Registro Presupuestal por el Director de Presupuesto y Recursos Financieros y autorizada el Director General de Informática y Servicios Técnicos.

I.4. Que mediante oficio F1001-294-2016 de fecha 26 de abril del 2016, el Director General de Administración y Finanzas, autorizó la celebración del contrato plurianual por 36 (treinta y seis) meses para la contratación del objeto materia del presente instrumento consistente en los Servicios de telefonía convencional, Internet e Internet2, para el edificio Sede del Instituto ubicado en la Ciudad de México; tomando en consideración que la vigencia del presente contrato abarca



los ejercicios fiscales 2016, 2017, 2018 y 2019, se da el debido cumplimiento a lo establecido por los artículos 50 y 51 de las Normas para el ejercicio del Presupuesto del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, y 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

I.5. Que mediante oficio F3001-045-2016 de fecha 14 de abril de 2016 y de conformidad con el artículo 20, tercer párrafo de las Normas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto, el Director General de Informática y Servicios Técnicos detalla el presupuesto total así como los ejercicios de presupuesto para los ejercicios subsecuentes.

I.6. Que el procedimiento mediante el cual se llevó a cabo la adjudicación del presente contrato fue Adjudicación Directa por los artículos 23 fracción III, 58 fracción III, 60 fracción III y 68 de las Normas en Materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del INEE, dictaminada por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS), mediante el acta de la Segunda Sesión Extraordinaria del Comité celebrada el 29 de abril de 2016, emiten el Acuerdo CAAS No. E-02/07/2016 por el que se dictamina la procedencia de la excepción a la licitación pública para la adjudicación directa de la contratación de los servicios objeto del presente contrato.

I.7. Que en atención al numeral X. TIEMPOS DE RESPUESTA PARA ATENDER SOLICITUDES DE CONTRATACIÓN, inciso B) Adjudicaciones directas dictaminadas por Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS) del Manual en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, el Área Requiriente presentó el escrito de justificación de conformidad con el artículo 57 y 59 de las Normas en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y servicios del INEE, de fecha 14 de abril de 2016 Formato 12. Justificación/Solicitud de dictaminación sobre la procedencia de la excepción a la licitud pública.

I.8. Que mediante oficio G0001/CI/205/2016 de fecha 27 de abril de 2016, la Contraloría Interna se pronunció respecto al Estudio de Factibilidad para la contratación del objeto del presente instrumento, manifestando que una vez atendidas las sugerencias y observaciones realizadas por la Contraloría Interna, no se tiene pronunciamiento adicional.

I.9. 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, Titular de la Notaría Pública número 47 del Distrito Federal, manifestando que las mismas no le han sido modificadas ni revocadas a la fecha.

I.10. Que su clave del Registro Federal de Contribuyentes es: **INE020807FG6**.

I.11. Que para efectos del presente contrato señala como su domicilio legal el ubicado en Avenida Barranca del Muerto número 341, Colonia San José Insurgentes, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03900, en la Ciudad de México.

## II. DE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS":

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

- a) Escritura Pública número 53,301 de fecha 10 de marzo de 1989, otorgada ante la fe del Lic. Gerardo Correa Etchegaray, titular de la Notaría Pública número 89 del Distrito Federal,





mediante la cual hace constar la constitución de "IUSATELS", Sociedad Anónima de Capital Variable, debidamente inscrita en el Registro Público de Comercio en el folio mercantil número 195051, de fecha 09 de marzo de 1995.

- b) Escritura pública número 54,528 de fecha 11 de octubre de 1989, otorgada ante la fe del Lic. Gerardo Correa Etchegaray, titular de la Notaría Pública número 89 del Distrito Federal, debidamente inscrita en el Registro Público de Comercio en el Folio Mercantil número 1950519 de fecha 12 de enero de 1996, mediante la cual se protocolizó el acta de Asamblea Extraordinaria de Accionistas, celebrada el día veintidós de junio de 1989, que contiene el cambio de denominación de la sociedad por "IUSATEL S.A. de C.V."
- c) Escritura pública número 1113, Folio 3865 de fecha 07 de septiembre de 1995, ante la fe del Lic. Francisco I. Hugues Vélez, titular de la Notaría Pública número 212 del Distrito Federal, actuando como asociado en el protocolo de la Notaría Pública 211, de la que es el Titular el Licenciado José Eugenio Castañeda Escobedo, se protocoliza el Acta de la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas de Capital Variable de fecha 31 de agosto de 1995, misma que contiene la reforma total de sus estatutos sociales, dentro de las cuales se encuentra el objeto de la sociedad, debidamente inscrita en el Registro Público de Comercio en el folio mercantil número 195051, de fecha 12 de enero de 1996.
- d) Escritura pública número 114,823 de fecha 12 de diciembre de 2007, otorgada ante la fe del Lic. Eduardo García Villegas, titular de la Notaría Pública número 15 del Distrito Federal, mediante la cual se protocolizan las Actas de Asambleas Generales Extraordinarias de Accionistas de las sociedades IUSATEL, S.A. de C.V. y Punto a Punto Iusacell, S.A. de C.V., celebradas con fecha 03 de diciembre del año 2007, por las que se aprueba la fusión entre estas sociedades, así como la protocolización de los Convenios de Fusión celebrados con IUSATEL, S.A. de C.V. como sociedad fusionante y Punto a Punto Iusacell, S.A. de C.V. en su carácter de sociedad fusionada, inscritas en el Registro Público de la Propiedad y Comercio del Distrito Federal, mediante el Folio Mercantil número 195051, de fecha 16 de enero de 2008.
- e) Escritura pública número 34006 de fecha 20 de julio de 2010, otorgada ante la fe del Lic. Francisco I. Hugues Vélez, titular de la Notaría Pública 212 del Distrito Federal mediante la que se protocoliza el Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, celebrada con fecha 01 de julio de 2010, aprobando el cambio de su denominación social de la Sociedad IUSATEL, S.A. de C.V. a TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. de C.V., autorizada por la Secretaría de Relaciones Exteriores mediante el permiso N0. 0924081 de fecha 30 de junio de 2010, debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio en el Folio Mercantil: 195951\* de fecha 26 de julio de 2010.
- f) Escritura pública número 37,735 de fecha 19 de julio de 2011, otorgada ante la fe del Lic. Francisco I. Hugues Vélez, titular de la Notaría Pública 212 del Distrito Federal actuando también en el protocolo el Licenciado Guillermo Oliver Bucio, titular de la Notaría Pública número 246 por convenio de sociedad, mediante la que se protocolizan las Actas de Resoluciones Adoptadas fuera de Asamblea por la Totalidad de los accionistas de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A de C.V. y AZTECA MOVIL, S.A. de C.V., celebradas con fecha 20 de junio del año 2011 por las que se aprueba la fusión entre estas sociedades, así como la protocolización de los Convenios de Fusión celebrados con TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A de C.V. como sociedad fusionante y AZTECA MÓVIL, S.A. de C.V., en su carácter de sociedad fusionada.



- g) Escritura pública número 53,699 de fecha 06 de enero de 2015, otorgada ante la fe del Lic. Patricio Garza Bandala, titular de la Notaría Pública número 18 del Distrito Federal actuando como asociado de la Lic. Ana Patricia Bandala Tolentino, Titular de la Notaría Pública número 195 del Distrito Federal, mediante la que se protocoliza el Acta de fecha 06 de enero de 2015 de Resoluciones Unánimes Adoptadas fuera de Asamblea por los accionistas de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. de C.V., en la cual se acordó la reforma total de estatutos y otorgamiento de poderes entre otras.

**II.2.** Que el C. Alejandro Enrique Rodríguez Sánchez, en su calidad de Apoderado Legal, cuenta con las facultades suficientes para suscribirlo y obligar a su representada en los términos y condiciones establecidos en el presente instrumento jurídico, según lo acredita con la escritura pública número 53,699 de fecha 06 de enero de 2015, otorgada ante la fe del Lic. Patricio Garza Bandala, titular de la Notaría Pública número 18 del Distrito Federal actuando como asociado de la Lic. Ana Patricia Bandala Tolentino, Titular de la Notaría Pública número 195 del Distrito Federal, facultades que bajo protesta de decir verdad, manifiesta no le han sido limitadas, modificadas ni revocadas a la fecha.

**II.3.** Que tiene por objeto social, entre otros: "1) Instalar, operar y explotar redes públicas de telecomunicaciones y/o enlaces transfronterizos, a ser concesionados en su caso, por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, 2) La compraventa, distribución, instalación, arrendamiento y explotación en general de aparatos de telecomunicaciones, así como la explotación de la concesión o concesiones, autorizaciones o permisos que al efecto conceda la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o cualquier otra autoridad competente, 3) La prestación al público de servicios de telecomunicaciones dentro de los cuales se entenderán incluidos de manera especial, la prestación del servicio público de telefonía básica de larga distancia nacional e internacional. Para el desarrollo de esta actividad la sociedad podrá celebrar todos los actos o contratos que fueren necesarios para explotar este objeto."

**II.4.** Que exhibe el título de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones otorgado por el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, en favor de Iusatel, S.A. de C.V., de fecha 16 de octubre de 1995, señalando en el Anexo A- A.1. Servicios comprendidos, los siguientes servicios: A.1.4. La prestación del servicio público de telefonía básica de larga distancia nacional e internacional, y que "De conformidad con el artículo séptimo transitorio de la Ley, el Concesionario podrá prestar el servicio público de telefonía básica de larga distancia nacional e internacional a partir del 11 de agosto de 1996".

**II.5.** Que mediante Constancia de Registro de Servicios de Valor Agregado, con clave SVA-017/2002, expedido por la Coordinación General de Servicios de Telecomunicaciones, Dirección General de Larga Distancia y Valor Agregado de fecha 14 de abril de 2002 se autorizó a IUSATEL, S.A. de C.V. el Tipo de Servicio de Intercambio Electrónico de Datos, Correo Electrónico de Datos y Acceso a Internet, con vigencia indefinida.

**II.6.** Que por escrito de fecha 19 de Diciembre de 2005, la Dirección General de Política de Telecomunicaciones manifiesta la modificación al título de concesión Anexo A, agregando el "Anexo B que comprende el servicio de telefonía básica local,.....", mismo que incluye "a) Servicios de operadora autorizados a los concesionarios del Servicio Local, de conformidad con lo establecido en el Plan Técnico Fundamental de Numeración y la regulación específica que al efecto emita la Comisión; b) La venta o arrendamiento de capacidad de la Red para la emisión, transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, luz, sonidos o información de cualquier naturaleza, y; c) La comercialización de la capacidad adquirida de otros concesionarios



de redes públicas de telecomunicaciones con las que el Concesionario tenga celebrados los convenios correspondientes."

**II.7.** Que por escrito 2.1.-6203 de fecha 09 de septiembre de 2010, la Dirección General de Política de Telecomunicaciones de Radiodifusión de la Secretaría de Comunicaciones y Transporte autoriza la modificación de la denominación social de IUSATEL, S.A. de C.V. por la de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. de C.V.

**II.8.** Que bajo protesta de decir verdad manifiesta que se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave **TPT890516JP5** 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 ante el Servicio de Administración Tributaria, obteniendo opinión positiva, asimismo se compromete 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.9.** 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.10.** 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.11.** Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que cuenta con los permisos, concesiones y registros correspondientes para prestar los servicios contratados, así como con la experiencia, recursos humanos, financieros y materiales para contratar y obligarse a la prestación del servicio objeto de este contrato.

**II.12.** Que señala como su domicilio legal, para los efectos del presente contrato 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, "LAS PARTES" manifiestan su conformidad en otorgar lo contenido en las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.** El objeto de este contrato consiste en la prestación de los servicios a cargo de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" y en favor de "EL INEE", consistentes



Se elimina datos personales de personas morales identificadas o identificables, considerada información confidencial, de conformidad con el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Capítulo VI "De la Información Confidencial", artículo Trigésimo Octavo de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas



en la “Contratación de los servicios de telefonía convencional, internet e internet2, para el edificio sede del Instituto”.

“EL PRESTADOR DE SERVICIOS” otorgará los componentes fundamentales consistentes en:

- a) Servicios de telefonía convencional para la oficina central de “EL INEE” en la Ciudad de México, ubicada en Avenida Barranca del Muerto número 341, Colonia San José Insurgentes, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03900.
- b) Servicio de Internet Dedicado de al menos 200 Mbps y un enlace simétrico de Internet2 en la oficina central de “EL INEE”.

Para los efectos del presente contrato, se adoptan las siguientes definiciones señaladas por la Dirección General de Informática y Servicios Técnicos:

Internet: El internet es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, lo cual garantiza que las redes físicas heterogéneas que la componen como una red lógica única de alcance mundial. Sus orígenes se remontan a 1969, cuando se estableció la primera conexión de computadoras, conocida como Arpanet, entre tres universidades en California (Estados Unidos).

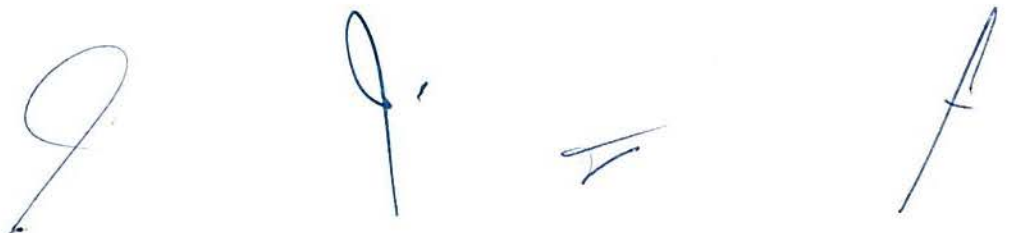
Uno de los servicios que más éxito ha tenido en internet ha sido la World Wide Web (WWW o la Web), hasta tal punto que es habitual la confusión entre ambos términos. La WWW es un conjunto de protocolo que permite, de forma sencilla, la consulta remota de archivos de hipertexto. Esta fue un desarrollo posterior (1990) y utiliza internet como medio de transmisión.

Existen, por tanto, muchos otros servicios y protocolos en internet, aparte de la Web: el envío de correo electrónico (SMTP), la transmisión de archivos (FTP y P2P), las conversaciones en línea, la mensajería instantánea y presencia, la transmisión de contenido y comunicación multimedia-telefonía (VoIP), televisión (IPTV)-, los boletines electrónicos (NNTP), el acceso remoto a otros dispositivos (SSH y Telnet) o los juegos en línea.

Es de gran importancia resaltar que existe una diferencia entre WEB y el INTERNET ya que el internet es una red masiva de redes, una infraestructura de red que conecta a millones de computadoras en todo el mundo, formando una red en la que cualquier computadora se pueda comunicar con cualquier otro equipo, siempre y cuando ambos están conectados a internet, la web utiliza el protocolo http el cual es sólo uno de los idiomas que se hablan a través de internet para transmitir datos.

Internet2: Internet 2 es una red de cómputo con capacidades avanzadas separada de la Internet comercial actual. Su origen se basa en el espíritu de colaboración entre las universidades del país y su objetivo principal es desarrollar la próxima generación de aplicaciones telemáticas para facilitar las misiones de investigación y educación de las universidades, además de ayudar en la formación de personal capacitado en el uso y manejo de redes avanzadas de cómputo.

Algunas de las aplicaciones en desarrollo dentro del proyecto de Internet 2 a nivel internacional son: telemedicina, bibliotecas digitales, laboratorios virtuales, manipulación a distancia y visualización de modelos 3D; aplicaciones todas ellas que no serían posibles de desarrollar con la tecnología del Internet de hoy.





En los Estados Unidos el proyecto que lidera este desarrollo es Internet2, en Canadá el proyecto CA\*net3, en Europa los proyectos TEN-155 y GEANT, y en Asia el proyecto APAN. Adicionalmente, todas estas redes están conectadas entre sí, formando una gran red avanzada de alta velocidad de alcance mundial.

En Latinoamérica, las redes académicas de México CUDI, Brasil, Argentina RETINA y Chile REUNA ya se han integrado a Internet2.

El proyecto Internet2 es administrado por la UCAID (Corporación Universitaria para el Desarrollo Avanzado de Internet) y es un esfuerzo de colaboración para desarrollar tecnología y aplicaciones avanzadas en Internet, vitales para las misiones de investigación y educación de las instituciones de educación superior.

El backbone de Internet2 (la red Abilene y la red vBNS) tiene velocidades que superan los 2 Gbps, y las conexiones de las universidades a este backbone varían entre 45 Mbps y 622 Mbps.

Internet Dedicado: Una red de comunicación exclusiva para "EL INEE"; que no se compartirá con ninguno de los clientes para los cuales "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" presta el servicio de acceso a Internet.

Enlace E1: Es un protocolo de transmisión digital que permite la transmisión simultánea de 30 canales de voz (300 Hz- 3.400Hz), utilizando las técnicas de Multiplexación por División de Tiempo, o TDM (Time División Multiplex) y de PCM (Pulse Coded Modulated) (Modulación Codificada por Pulsos), también llamada MIC (Modulación por Impulsos Codificados), o Modulación por Pulsos Codificados, mediante el envío por un único canal de una tasa de transferencia de 2,048 Mbps (Mega Bits Por Segundo).

Los servicios objeto del presente contrato, los deberá realizar "**EL PRESTADOR DE SERVICIOS**" de conformidad con las características, especificaciones, condiciones señaladas en el Anexo Técnico (Anexo I), así como la cotización (Anexo II) exhibida por "**EL PRESTADOR DE SERVICIOS**", de las cuales ambas partes son conocedoras y se reproducen como si a la letra se insertaren, quedando obligadas "**LAS PARTES**" en dichos términos.

Es voluntad de "**LAS PARTES**" señalar que todos los documentos conforme a los cuales se llevó a cabo la adjudicación del presente contrato, incluyendo aquellos presentados por "**EL PRESTADOR DE SERVICIOS**", forman parte integral del presente instrumento en cuyos términos es voluntad de ambas partes continuar obligadas, aunado a lo que establecen las Normas en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación y demás ordenamientos legales aplicables.

**SEGUNDA.- LUGAR, FECHA Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** La prestación de los servicios se llevará a cabo en el domicilio del edificio sede de "**EL INEE**", dentro de la vigencia del presente contrato y dentro de los tiempos específicos y condiciones que en él y en el Anexo Técnico (Anexo I) se determine, pudiendo ser éstos, en atención a la naturaleza de los mismos, aquellos que previamente se establezcan por parte de "**EL INEE**" a "**EL PRESTADOR DE SERVICIOS**", previa notificación escrita o verbal, sobre todo en aquellos casos en que sea necesario que "**EL PRESTADOR DE SERVICIOS**" acuda a las instalaciones de "**EL INEE**" para el uso de algún insumo necesario para la prestación de los mismos.

Ambas partes están de acuerdo en que el tiempo de la prestación del servicio depende de la naturaleza de éstos, por lo cual será siempre determinado en razón de la vigencia del presente





contrato o posibles ampliaciones que se hagan del mismo en el instrumento jurídico correspondiente y siempre por escrito.

“**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 el titular de la Dirección General de Informática y Servicios Técnicos, con lo 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 de 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 “**LAS PARTES**” no otorgar prórrogas para el cumplimiento del presente contrato.

**TERCERA.- IMPORTE TOTAL DEL CONTRATO Y PRECIO UNITARIO.** “**LAS PARTES**” están de acuerdo en que atendiendo a que la necesidad de los servicios será en forma reiterada, el pago por la prestación de los mismos queda sujeto a la cantidad de reiteraciones, por lo cual han acordado establecer un presupuesto mínimo para ejercerse de **\$1'267,842.44 (Un Millón Doscientos Sesenta y Siete Mil Ochocientos Cuarenta y Dos Pesos 44/100 M.N)** y un presupuesto máximo de **\$3'169,606.09 (Tres Millones Ciento Sesenta y Nueve Mil Seiscientos Seis Pesos 09/100 M.N.)**. Estas cantidades incluyen el impuesto al valor agregado (IVA) para efectos de fijar el monto a pagar.

Los precios unitarios a los cuales se sujetan “**LAS PARTES**” durante la vigencia del contrato serán los siguientes:

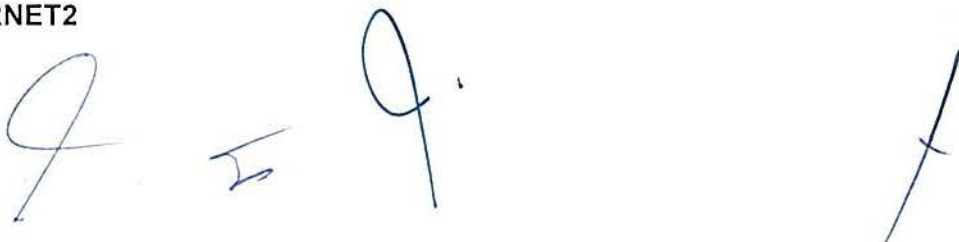
#### Servicio de Telefonía

CONCEPTO	FORMA DE COBRO	TARIFA
1. Servicio medido	Llamada	\$0.14
2. Llamada a celular 044	Minuto	\$0.30
3. Larga distancia	Minuto	\$0.62
4. Larga distancia 045	Minuto	\$0.30
5. Centro América	Minuto	\$0.62
6. Sudamérica	Minuto	\$0.62
7. Estados Unidos	Minuto	\$0.62

#### Tarifas Telefonía Excedentes:

Llamada Nacional Fijo a	\$0.14
Minuto LDN	\$0.62
Minuto CPP/PPN	\$0.30
Minuto LDI (EU-CAN)	\$0.62
Minuto LD Centro- América	\$0.62
Minuto LD Sud-América	\$0.62
Minuto LD Europa	\$2.50
Minuto LD Resto Mundo	\$2.50
Minuto LD Cuba	\$16.00

#### Servicio INTERNET, INTERNET2





Servicios	Ancho de Banda	Precio por Megabit
Internet Dedicado Redundante	200 Mbps	484.86
Internet Dedicado 2	10 Mbps	484.86

**"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** manifiesta que para el sector educativo ofrecerá un "Descuento Especial" en la facturación mensual para los servicios de internet.

Los pagos se realizarán en una sola exhibición y en moneda nacional, por meses vencidos tomando en consideración los precios unitarios señalados anteriormente y en el Anexo II. de la Cotización de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.

Debido a que la prestación de los servicios materia del presente contrato se llevará a cabo durante los años 2016, 2017, 2018 y 2019 **"EL INEE"** señala que el presupuesto por ejercicio fiscal se erogará de la siguiente manera:

Partida	Ejercicio Fiscal	2016	2017	2018	2019
31603	Máximo	\$375,279.69	\$816,785.20	\$1,081,688.50	\$441,505.51
	Mínimo	\$150,111.87	\$326,714.08	\$432,675.40	\$176,602.20
31401	Máximo	\$90,869.44	\$155,776.18	\$155,776.18	\$51,925.39
	Mínimo	\$36,347.78	\$62,310.47	\$62,310.47	\$20,770.16

**"LAS PARTES"** convienen en que los pagos correspondientes a los ejercicios fiscales de 2017, 2018 y 2019 estarán sujetos a la disponibilidad presupuestaria con que cuente **"EL INEE"** durante el ejercicio fiscal correspondiente, sin que la no realización de la referida condición suspensiva origine responsabilidad alguna para **"LAS PARTES"**.

**"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"**.

**CUARTA.- FECHA, PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE PAGO.** El pago se deberá efectuar en un plazo que no podrá exceder de **20 (VEINTE)** días naturales, contados a partir de:

1. Que 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 (Anexo I).
2. Que se reciba la factura o el recibo de honorarios de conformidad con la legislación fiscal aplicable, observando el procedimiento señalado en el Anexo Técnico.

**"LAS 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"** o a la persona que por escrito designe expresamente para recibir el cheque; 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.** **"LAS 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 de las áreas usuarias y administradoras 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 DE 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, implementados por **"EL INEE"** a través de la Dirección de Servicios Técnicos Institucionales quien será el área responsable de vigilar, supervisar y verificar el cumplimiento de las obligaciones que se deriven del contrato.

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

**"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 considere como subordinación alguna a **"EL INEE"** de su parte o del personal por él contratado, 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; asimismo, **"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 por lo que se obliga a:

- a) Aplicar el máximo de su capacidad esmero y responsabilidad acorde con su conocimiento y experiencia en los servicios objeto del presente contrato, prestar los servicios de conformidad con las especificaciones, términos, condiciones, plazos señalados en el presente contrato, su Anexo técnico, 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) A prestar el servicio de telefonía de manera ininterrumpida las 24 horas del día los 365 días del año.





- c) A instalar todo el equipo 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.
- d) Atender las fallas que se presenten en "EL INEE" respecto a altas, bajas, cambios, aspectos de facturación y mantenimientos requeridos, obligándose a resolver los problemas de operación máximo de 2 horas y un tiempo máximo de solución de 8 horas.
- e) 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, así mismo 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.

Asimismo está de acuerdo y es su voluntad cubrir a "EL INEE" aquellos daños económicos tanto directos como indirectos que en su momento, le pudiese 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".

**NOVENA.- CONFIDENCIALIDAD.** Por ninguna circunstancia, "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" 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 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública 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 generarse tendrá esta característica, y en consecuencia podrá 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 será nulo, y "EL INEE" se reserva el derecho de ejercitar la acción que le corresponda.



**DÉCIMA PRIMERA.- PENAS CONVENCIONALES.** “LAS PARTES” convienen en que, en caso de que “EL PRESTADOR DE SERVICIOS”, por causas imputables a él, 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 de acuerdo con los términos y condiciones estipulados en el presente contrato, o que le haya establecido “EL INEE” a través del área administradora del contrato, aún y cuando sean de manera verbal, le pagará como pena convencional a “EL INEE” el porcentaje del **2% (DOS POR CIENTO)**, diario determinado en función de los bienes o servicios no entregados o prestado oportunamente, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado. La aplicación de esta pena convencional procederá por cada día natural de atraso del cumplimiento en la fechas pactas de entrega 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”.

**DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS DEDUCTIVAS.** “EL INEE” de conformidad con el artículo 78 de las Normas en materia de adquisiciones arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación y el numeral XVIII. **PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES, inciso A. Deduciones** del Manual, en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, aplicará deducciones al pago de la prestación de servicios y/o entrega de bienes con motivo de incumplimiento parcial o deficiente señalados en el Anexo Técnico en los numerales 1.12. y 2.16, apartado 3 de la siguiente manera:

**Por el Servicio de Telefonía Convencional.**

Disponibilidad en 24 h (%)	Horas fuera de servicio	Penalización a pagar (10%)
98.9 a 98	7.3 a 14.4	5
97.9 a 95	14.5 a 36.0	10
94.9 a 92	36.1 a 57.6	16
91.9 a 89	57.7 a 79.2	22
88.9 a 86	79.3 a 100.8	28
85.9 a 80	100.9 a 144.0	40
Menor a 80	144.1 a 180.0	100

**Por el Servicio de Internet.**

TIEMPO DE INTERRUPCIÓN MENSUAL	
Minutos	Porcentaje
44-60	2%
61-240	6%
241	2%
Total:	10%

**DÉCIMA TERCERA.- INFORMACIÓN Y CONTROL.** Para el efecto de dar debido cumplimiento a las auditorías, visitas e inspecciones que practiquen la Contraloría Interna de “EL INEE” y cualquier autoridad que éste le indique, “EL PRESTADOR DE SERVICIOS” se obliga a



proporcionar la información que eventualmente se le pudiera requerir respecto del cumplimiento de este contrato.

**DÉCIMA CUARTA.- PROPIEDAD INTELECTUAL.-** Atendiendo al objeto del presente contrato y ante la eventualidad de que por encargo de "EL INEE" se generaran productos cuya creación y/o modificación se encuentran reguladas por la normatividad aplicable a la propiedad intelectual; "LAS 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 distinto 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 en 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 QUINTA.- MODIFICACIONES.** Ambas partes están de acuerdo en que podrán modificar el plazo de vigencia del presente contrato, así como llevar a cabo ampliaciones en los términos y condiciones que establecen las Normas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.

En el supuesto de existir caso fortuito o fuerza mayor, que impida el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos en el presente contrato, podrán llevar a cabo modificaciones a fin de prorrogar el plazo para cumplimiento del objeto del presente contrato.

**DÉCIMA SEXTA.- 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 mismo y 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 SÉPTIMA.- 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 hubieren 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.



En caso fortuito o fuerza mayor, **"LAS PARTES"** podrán solicitar la modificación de este contrato para prorrogar la fecha o plazo para la prestación de los servicios.

En cualquiera de los casos antes previstos, **"LAS PARTES"** pactarán el plazo de suspensión, a cuyo término podrá iniciarse 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 OCTAVA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA SIN CUMPLIMIENTO DEL OBJETO.** **"LAS PARTES"** están de acuerdo en que **"EL INEE"**, por conducto del área contratante, podrá dar por terminado el presente contrato en forma anticipada, cuando concurran razones de interés general, causas justificadas se extinga la necesidad de requerir o seguir requiriendo los servicios originalmente contratados, que se acredite que de continuar con la prestación de los servicios 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 y demás relativos de las Normas de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.

**DÉCIMA NOVENA.- GARANTÍA.** A fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** 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 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"**.

Tomando en consideración que la contratación de los servicios materia del presente contrato abarca más de un ejercicio fiscal, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá renovar la garantía por cada ejercicio fiscal por el monto que se ejercerá en el mismo, entregándola a **"EL INEE"** dentro de los diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda.

**VIGÉSIMA.- SALDOS A CARGO DE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS".** 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 intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso, y se computarán por días naturales desde la fecha de pago hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"EL INEE"**.

**VIGÉSIMA PRIMERA.- VIGENCIA.** La vigencia del presente contrato iniciará el día **01 de mayo del 2016** y concluirá el **30 de abril del 2019**; sin embargo, las partes convienen en que cualquiera de ellas en cualquier momento podrá darlo por terminado anticipadamente, o en su caso, ampliar la misma, siempre en términos del presente contrato y de las Normas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.





**VIGÉSIMA SEGUNDA.- 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 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.

**"LAS 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"**.

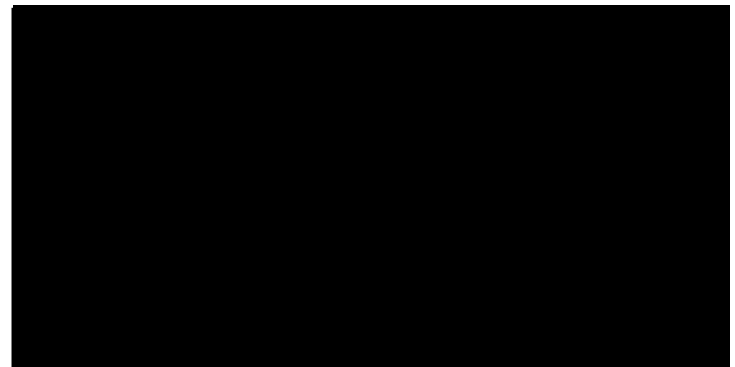
**VIGÉSIMA TERCERA.- JURISDICCIÓN.** Para la interpretación y el cumplimiento de este contrato, y para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, es voluntad de **"LAS PARTES"** someterse a lo que establecen las Normas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto 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 su voluntad someterse a la jurisdicción de los Tribunales Federales en el Distrito Federal, renunciando al fuero que pudiere corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros, o cualquier otra causa.

Leído que fue el presente instrumento y enteradas **"LAS PARTES"** de su contenido y alcance legal, manifiestan que el mismo no adolece de ilicitud en el objeto, dolo, error y/o mala fe, por lo que de común acuerdo lo firman en cuatro tantos, en la Ciudad de México, el día 01 de mayo del 2016.

POR **"EL INEE"**

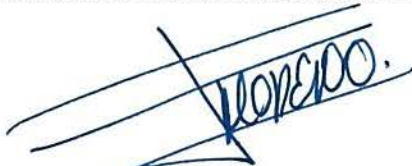


LIC. MIGUEL ÁNGEL DE JESÚS LÓPEZ  
REYES  
TITULAR DE LA UNIDAD DE  
ADMINISTRACIÓN Y APODERADO LEGAL





**ÁREA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "MORENO", is written over a set of three horizontal lines.

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

A large, stylized handwritten signature in blue ink, possibly reading "Jm", is located at the bottom left of the page.A handwritten mark in blue ink, resembling a checkmark or a stylized "7", is located at the bottom right of the page.



**Anexo Técnico  
(Anexo I)**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA CONVENCIONAL,  
INTERNET E INTERNET2**

**Justificación**

Con objeto de garantizar la continuidad de las actividades sustantivas y operativas de “EL INEE”, se requieren diversos servicios que brinden las condiciones mínimas necesarias para el desarrollo de sus funciones, entre los cuales destacan los servicios de comunicación. Es por ello que “EL INEE” requiere la prestación de los servicios de comunicación como telefonía convencional y el acceso a Internet de manera ininterrumpida, para no poner en riesgo las metas y objetivos institucionales.

Derivado de lo anterior, es importante señalar que para no interrumpir las comunicaciones de la totalidad de los servidores públicos de “EL INEE” hacia otras dependencias y entidades y/o con la sociedad en general, se requiere la contratación de los servicios de telefonía y acceso a Internet, mismos que se encuentran operando satisfactoriamente y cuya vigencia termina el 30 de abril del presente año.

Con ello, se busca establecer una red de servicios de voz, datos y video que dé soporte a sus actividades diarias.

Los componentes fundamentales de esta contratación son los siguientes:

- a) Servicios de telefonía convencional para la oficina central de “EL INEE” en la Ciudad de México que se ubica en Avenida Barranca del Muerto 341, Col. San José Insurgentes, Del. Benito Juárez, C.P. 03900 en la Ciudad de México.
- b) Servicio de Internet Dedicado de al menos 200 Mbps y un enlace simétrico de Internet 2 en la oficina central de la Convocante.

**Especificaciones técnicas.**

**1. COMPONENTE 1: Servicios de Telefonía convencional**

- 1.1. La solución a proporcionar por “EL PRESTADOR DE SERVICIOS” debe ser una solución integral que permita a los servidores públicos de “EL INEE”, contar con la continuidad de servicios durante toda la vigencia del contrato.
- 1.2. En la oficina central de “EL INEE” en la Ciudad de México, la solución debe incluir Servicios integrales de telefonía, incluyendo renta, servicio medido ilimitado, números gratuitos 01 800 ilimitados y larga distancia nacional ilimitada e internacional ilimitada, minutos a celular 044 y 045. Manteniendo las numeraciones en líneas analógicas, digitales y números gratuitos 01 800, de ser necesario, deberá existir portabilidad inmediata (48 horas); la portabilidad deberá ser de todas las líneas que requiera “EL INEE”; que permitan operar de manera eficiente sin necesidad de incurrir en gastos adicionales.
- 1.3. Los servicios se proporcionarán a través de 3 enlaces E1 con servicio de Marcación Directa Entrante DID (Direct Incoming Dialing) con 90, es decir 90 DIDs, así como el



servicio para 12 troncales analógicas. Todas las troncales análogas tendrán identificador de llamada activo.

- 1.4. El servicio de telefonía solicitado se deberá prestar en forma ininterrumpida las 24 horas del día los 365 días del año.
- 1.5. Los equipos aparatos, accesorios, dispositivos, fibras ópticas, nodos de conmutación y transmisión enlaces de transmisión y demás elementos que compongan las instalaciones necesarias para la prestación de los servicios, son de la exclusiva propiedad de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**; en consecuencia, **"EL INEE"** será responsable del buen uso y conservación de las instalaciones que se le otorguen para la obtención y uso de los servicios contratados. En caso de daño, robo, destrucción o extravío a las instalaciones, infraestructura y dispositivos asociados a los servicios, **"EL INEE"** se obliga a pagar a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** las cantidades que resulten de la cuantificación de los daños y perjuicios ocasionados por tales circunstancias, el mecanismo para reportar daños y robos será a través de oficio por parte del Administrador del Contrato al representante legal de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, quien en conjunto con personal de la Dirección General de Informática y Servicios Técnicos llevará a cabo la cuantificación de los daños.

Todo el equipo a instalar debe 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.

- 1.6. En caso de que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** no cumpla con la entrega de instalación y puesta en operación de los servicios contratados, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** bonificará a **"EL INEE"** el equivalente al importe de la renta de los servicios en retraso. La bonificación se calculará entre la fecha programada de activación o fecha de entrega y la fecha de activación real hasta un máximo de 30 días.
- 1.7. Para los efectos de inspección, arreglo o reparación de las instalaciones o infraestructura propiedad de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, así como para retirarla, **"EL INEE"** conviene expresamente en permitir a los inspectores, trabajadores o contratistas de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, el libre acceso al lugar en donde estén instaladas las mismas, previa presentación de la identificación vigente del empleado, así **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se obliga a respetar y acatar las disposiciones reglamentarias y cualquier señalamiento que emita **"EL INEE"** en materia de seguridad.
- 1.8. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá proporcionar un proceso de atención a fallas, para la atención de todos los requerimientos como altas, bajas y cambios, aspectos de facturación y mantenimientos requeridos durante la vigencia del contrato; y se obliga a resolver los problemas de operación que se llegaran a generar en un tiempo de respuesta máximo de 2 horas naturales y un tiempo de solución máximo de 8 horas naturales.
- 1.9. En el caso de ser necesario, **"EL INEE"** deberá solicitar a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** con al menos treinta días de anticipación, los cambios de domicilio de los servicios que contrate, mediante la solicitud correspondiente y previo pago de las cuotas





respectivas, conforme a la política vigente de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, quedando éste en posibilidad de efectuarlos, siempre y cuando en la zona del nuevo domicilio existan las facilidades técnicas necesarias y suficientes para hacer la conexión correspondiente.

- 1.10. En la fecha de entrega de los servicios, **"EL INEE"** tendrá derecho a verificar su funcionalidad, a fin de constatar que éstos se ajustan a las especificaciones acordadas en el presente anexo técnico. Dicha verificación se llevará a cabo conjuntamente con **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.
- 1.11. Los enlaces E1's de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** solicitados en la oficina central de **"EL INEE"** en la Ciudad de México deben interconectarse a las oficinas de **"EL INEE"** a través de un medio de acceso terrestre como fibra óptica.
- 1.12. En caso de que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** no cumpla con los niveles de disponibilidad especificados, se aplicará un porcentaje de penalización sobre la renta mensual del servicio afectado, de acuerdo a la siguiente tabla:

Disponibilidad en 24 h (%)	Horas fuera de servicio	Penalización a pagar (10%)
98.9 a 98	7.3 a 14.4	5
97.9 a 95	14.5 a 36.0	10
94.9 a 92	36.1 a 57.6	16
91.9 a 89	57.7 a 79.2	22
88.9 a 86	79.3 a 100.8	28
85.9 a 80	100.9 a 144.0	40
Menor a 80	144.1 a 180.0	100

## 2. COMPONENTE 2: Red De Internet (Enlaces de datos)

2.1. El servicio de Internet Dedicado para las oficinas de **"EL INEE"** en la Ciudad de México debe proporcionarse mediante un acceso dedicado exclusivo para **"EL INEE"** para que reciban el Internet de manera directa por lo que no deben presentarse servicios asimétricos, ni tampoco sobre suscritos. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá entregar los enlaces de datos mediante fibra óptica. Este medio de transmisión deberá llegar hasta el enrutador principal o de acceso, siendo responsabilidad de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** otorgar el medio adecuado para la recepción en el equipo.

2.2. El Internet Dedicado se debe entregar a través de un enlace privado con un ancho de banda simétrico, para lo cual, al término de la instalación **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, deberá realizar una prueba de transferencia de información en presencia del personal de **"EL INEE"** que deberá quedar documentada. La tecnología a utilizar en los enlaces será Ethernet, debido a las ventajas de configurar incrementos o ajustes en los anchos de banda a solicitud del área usuaria. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá especificar por escrito, el tipo de tecnología Ethernet que utilizará en la entrega del servicio (pure, SDH, MPLS, etc). No se aceptarán tecnologías ADSL o similares.

2.3. Las adecuaciones de infraestructura necesarias para la entrega de los enlaces, corren por cuenta de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.

2.4. El ancho de banda deberá considerarse como velocidad real de transferencia de información y no como un ancho de banda multiplexado.



2.5. Es indispensable contar con esquemas de redundancia. El esquema de redundancia requerido deberá contar con enlaces activo-activo. El esquema activo-activo deberá ser entregado por **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, en dos puertos físicos, en equipos diferentes.

2.6. Los servicios de Internet e internet 2 deben entregarse en el mismo enlace y la administración será balanceada.

2.7. El servicio de Internet, Dedicado del licitante debe operar bajo un esquema de 7x24x365 de manera que cumpla con una disponibilidad en su backbone de al menos 99.98% mensual. El tiempo de respuesta en sitio en caso de falla no deberá exceder 2 horas y el tiempo de solución de la falla no deberá exceder 4 horas a partir del momento del reporte. 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.

2.8. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá cumplir con los valores agregados solicitados por **"EL INEE"**, siempre en apego al sentido de colaboración y de negociación ganar- ganar, con el fin de retribuir un beneficio para ambas partes. Los valores agregados corresponden a la administración de red, así como capacitación.

2.9. Para el caso de equipos activos, deberá realizarse una valoración anual de rendimiento por parte de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, con la finalidad de diagnosticar en conjunto con **"EL INEE"**, si el equipo cuenta con la capacidad suficiente para continuar en servicio, de lo contrario **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá realizar el cambio de equipo de la misma marca, que cumpla con los requerimientos y sin costo alguno para **"EL INEE"**. En el caso de aumento de anchos de banda de los enlaces, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** en conjunto con **"EL INEE"**, deberán realizar una valoración similar a la anterior.

2.10. Con la finalidad de asegurar la transferencia del conocimiento al personal de la DGIST, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá proporcionar una serie de cursos dirigidos al personal operativo y a los mandos medios y superiores. Estos cursos deberán estar certificados por el fabricante de la solución o plataforma tecnológica de equipo activo de red que requiera **"EL INEE"**. Los contenidos serán acordados al inicio de cada año contractual entre **"EL INEE"** y **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.

2.11. Así mismo, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se compromete a realizar al menos 2 cursos por año con una audiencia de al menos 10 personas en sitio durante la vigencia del contrato y deberán ser impartidos por personal certificado en la tecnología ofertada. En caso de requerirse un curso que solo esté disponible en las instalaciones de la empresa que dará el curso/capacitación, se debe informar a **"EL INEE"** durante las pláticas de inicio de año y toma de acuerdo de cursos a celebrarse. Esto con la intención de programar el viaje y el origen de los recursos de viáticos.

2.12. Durante el periodo de implementación, sobre todo en la fase de pruebas para liberar los nuevos servicios contratados, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** requerirá ventanas de mantenimiento para realizar las pruebas pertinentes que demuestren la operación de la nueva infraestructura, por lo cual éste deberá notificar el aviso, con un mínimo de 24 horas de anticipación.

2.13. Una vez que se encuentren en operación los servicios, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá comunicar a **"EL INEE"** con al menos 48 horas de antelación cuando requiera realizar ventanas de mantenimiento. Cuando las actividades involucren una pérdida de servicio temporal o fluctuación en el mismo, se deberán realizar en el horario que la Dirección General de Informática y Servicios Técnicos (DGIST) indique para que la afectación de las operaciones institucionales sea mínima.





2.14. Los ajustes en los enlaces de datos serán con base en la flexibilidad de ajustes en enlaces, mismos que podrán ser:

a. Cambio de domicilio.- **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** realizará los cambios de domicilio que **"EL INEE"** requiera durante la vigencia del contrato, sin costo adicional, quedando obligado a realizar estos ajustes en un periodo no mayor a 1 semana a partir de haber recibido la notificación oficial por escrito. Así como indicar el procedimiento para realizar los trabajos relacionados con esta solicitud.

b. Bajas.- **"EL INEE"** podrá solicitar bajas cuando por motivos funcionales o de operación si así lo requiera, notificando por escrito la fecha de la cancelación de los mismos a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** con al menos treinta días naturales de anticipación; dicha fecha no deberá necesariamente corresponder a las fechas de corte para la facturación, no debiendo reflejarse el cobro proporcional del periodo posterior a la baja del servicio.

c. Cambio de configuración de enrutador de acceso.- **"EL INEE"** podrá solicitar cambios en la configuración del enrutador de acceso, la cual será revisada por el personal de la empresa adjudicada, dichos cambios deben ser llevados a cabo en un plazo no mayor a 48 horas después de la solicitud formal.

d. Ajustes en anchos de banda.

e. Incrementos de ancho de banda. **"EL INEE"** podrá solicitar el incremento de anchos de banda en relación los anchos de banda requeridos en el presente contrato. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** integrará y entregará los nuevos servicios requeridos de acuerdo a las características técnicas establecidas en la propuesta técnica.

2.15. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá ofrecer una disponibilidad del 99.90% en los servicios contratados de acceso a Internet e Internet 2. **"EL INEE"** determinará la disponibilidad de los servicios de enlaces de datos utilizando la siguiente fórmula:

$$D\%=(1-A/B)*100\%$$

En donde:

A: Tiempo en el cual cada enlace no estuvo disponible, información que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** obtendrá de los reportes generados por la herramienta de monitoreo y validados por la Dirección de Servicios Técnicos Institucionales, previo la presentación de la factura correspondiente.

B: Número de horas correspondientes al mes en curso.

D: Porcentaje de disponibilidad. El cálculo del tiempo que implica un nivel del 99.90% de disponibilidad en el servicio.

2.16. A continuación, se relacionan los puntos esenciales para el cálculo de la NO DISPONIBILIDAD en el servicio y las repercusiones económicas o penalizaciones:

1. Propuesta de acuerdo al nivel de servicio (SLA) que incluya: disponibilidad de su red de comunicaciones IP, latencia de al menos 50 ms, proceso de escalamiento de fallas e incidentes, penalizaciones y condiciones para el aprovisionamiento del servicio.

2. El número de horas de NO DISPONIBILIDAD se deberá obtener de la bitácora que entregue **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** mensualmente a **"EL INEE"**, la cual será revisada y comparada con los registros propios. En caso de haber discrepancias mayores a 7 minutos, se convocará a una reunión para determinar de forma conjunta lo procedente. En



esta sumatoria no se consideran los valores por tiempos de fallas imputables a "EL INEE" y el período de monitoreo después de una eventualidad.

3. La forma de calcular el tiempo de interrupción por cada enlace de datos se estipula en la tabla a continuación:

TIEMPO DE INTERRUPCIÓN MENSUAL	
Minutos	Porcentaje
44-60	2%
61-240	6%
241	2%
Total:	10%

2.17. Cuando el tiempo de interrupción del servicio supere los 241 minutos (4 horas) y el 10% del monto de la renta mensual, se reserva el derecho de rescindir el contrato sin penalización alguna por parte de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" y con la obligación de proveer el servicio hasta que entre en operación otro "PRESTADOR DE SERVICIOS" de telecomunicaciones que designe "EL INEE"

2.18. 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.

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

2.20. Los servicios de Internet Dedicado para la oficina central de "EL INEE" en la Ciudad de México 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.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deberá proporcionar el servicio de DNS (Domain Name Server) primario y secundario conforme los requerimientos de "EL INEE" y deberá proporcionar ocho direcciones IP públicas para publicar servicios de "EL INEE" en el Internet y cuatro direcciones IP públicas para Internet 2.

2.21 "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deberá resolver cualquier problema relacionado con bloqueos de las IP's públicas por parte de cualquier organización o entidad reguladora en Internet, asegurando que siempre se encuentren disponibles para que los usuarios de Internet tengan acceso a los servicios publicados a través de esas direcciones IP Públicas.

### 3. REPORTES PARA LOS ENLACES DE INTERNET PARA "EL INEE".

3.1. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deberá proporcionar una herramienta vía Web que permita revisar el desempeño de los elementos de los enlaces e Internet Dedicado.

3.2. 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.

3.3. 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.



3.4. 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 periodo de tiempo específico.

3.5. También la herramienta debe contar con la gráfica de porcentaje de disponibilidad versus el periodo de tiempo especificado.

3.6. La gráfica que también debe manejar la herramienta Web es la de paquetes con error dentro de un periodo de tiempo especificado; así como paquetes/segundo identificando el tipo de paquetes/segundo tirados, de entrada o salida de la interfaz.

#### **4. PROCESO DE ATENCIÓN A FALLAS.**

##### **4.1. ASPECTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A FALLAS.**

4.1.1. **"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.

4.1.2. 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"** deberá contar con un sistema de gestión de seguridad y mejores prácticas aplicado a su centros de cómputo. Este sistema deberá ser auditable y proporcionar el acceso necesario al personal de **"EL INEE"** en cualquier momento, para que se pueda verificar su funcionamiento.

##### **4.2. REPORTE PARA LA ATENCIÓN A FALLAS.**

4.2.1. 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"**.

4.2.2. 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.

4.2.3. 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.

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



**a. ESCALAMIENTO DE INCIDENTES Y CONSTANCIA DE PROCESO.**

- i. 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, para estos casos **"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).
- ii. 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.
- iii. 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.
- iv. 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 **"EL INEE"** con la descripción detallada de la problemática identificada y las acciones efectuadas para su atención .

**5. CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD PARA EL SERVICIO DE INTERNET DEDICADO**

**"EL INEE"** requiere que en la infraestructura del servicio de Internet Dedicado 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 **"EL INEE"** 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 de Internet Dedicado para la oficina sede de **"EL INEE"** en la Ciudad de México deberá integrar un sistema de gestión de amenazas que realice una inspección profunda de paquetes, que permita a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** 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 "EL INEE" 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 del ofertante, el objetivo es que el proceso de mitigación del tráfico de ataque se realice antes de que pueda llegar a las redes de "EL INEE" 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 "EL INEE".
- 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 SSL Ingeniería 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 Convocante, 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 **"EL INEE"**, donde las plantillas puedan ser creadas y **"EL INEE"** 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 **"EL INEE"**.
  - Las notificaciones deben ser enviadas al menos vía correo electrónico desde el sistema para informar al **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** y a **"EL INEE"** 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 zombies y con la opción de conocer una lista de zombies 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.

## 6. CONSIDERACIONES GENERALES PARA “EL PRESTADOR DE SERVICIOS”.

6.1. Para brindar los servicios de enlaces e infraestructura **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** deberá cuidar el valor de disponibilidad de los servicios.

6.2. **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** deberá proporcionar un reporte de todas las contingencias presentadas en el mes anterior.

6.3. Los incidentes deben ser revisados por ambas partes para su conciliación mes con mes.

### Lugar y plazo o fecha de entrega o de prestación del servicio.

Es responsabilidad de **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** realizar todas las actividades necesarias para que los servicios objeto de esta contratación para **“EL INEE”** se encuentren operando al 100% el primero de mayo de 2016.

En caso de que en 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, para lo cual, deberá instrumentar el o los convenios con los proveedores actuales, con el fin de no interrumpir el servicio materia del presente anexo técnico.

### Vigencia

La vigencia de la contratación será por 36 meses a partir del 1 de mayo de 2016.

### Administrador del contrato

La Dirección General de Informática y Servicios Técnicos fungirá como “Administrador del Contrato”, y será la Dirección de Servicios Técnicos Institucionales la responsable de vigilar, supervisar y verificar el cumplimiento de las obligaciones que se deriven del contrato.

### Formato para propuesta económica

No.	Unidad de medida	Descripción	Precio unitario	IVA	Subtotal	Total

Importe total con letra: (XXXXXXXXXXXX)

El precio se mantendrá fijo durante la vigencia del contrato/pedido que se llegue a formalizar.

### Forma de pago



El pago se efectuará en pagos mensuales dentro de los 20 (veinte) días naturales, contados a partir de:

- 1.- Que se reciba la factura debidamente requisitada y;
- 2.- Siempre y cuando se hayan recibido previamente y de conformidad los bienes/arrendamientos o servicios por parte del administrador del contrato.

El pago se efectuará por alguno de los siguientes medios:

- c) 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"**; o
- d) 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 **"PRESTADORES DE SERVICIOS"**.

#### **Garantía de cumplimiento de contrato**

A fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones que adquiriera **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, éste deberá gestionar ante institución legalmente facultada para ello, una póliza de fianza o un cheque certificado a favor de **"EL INEE"**, por el equivalente al 10% del monto total del contrato antes del impuestos al valor agregado (IVA), misma que deberá entregar dentro de los diez días naturales siguientes a la fecha de firma del contrato correspondiente.

#### **Penas convencionales**

**"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** pagará a **"EL INEE"** penas convencionales, por cada día de atraso por el incumplimiento en las fechas pactadas de entrega, las cuales serán equivalentes al 2% (DOS POR CIENTO) diario, por los servicios no entregados o prestados oportunamente.

- La aplicación de las penas convencionales no deberá exceder del monto de la garantía de cumplimiento de pedido.
- Dichas penas las cubrirá **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** a opción de **"EL INEE"**, mediante cheque certificado a su favor o mediante la aplicación y descuento de los pagos que le correspondieran a **"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"**



**ANEXO II**  
**COTIZACIÓN DE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**



TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.  
TPT890516JP5.

MÉXICO, D.F., A 25 DE ABRIL DE 2016.

**Ing. José Eduardo Moreno Fernández**  
Director General de Informática y Servicios Técnicos  
Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación  
Av. Barranca del Muerto no. 341,  
Colonia San José Insurgentes,  
Del. Benito Juárez; C.P. 03900  
México, Distrito Federal.  
**Presente.**

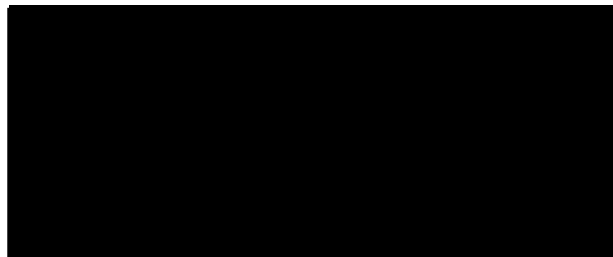
**Referencia:** Oficio No. F3001-044- 2016

Me refiero a su oficio No. F3001-044-2016, de fecha 25 de Abril del presente año, en el que el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE) comunica que pretende contratar los servicios de Telefonía Convencional, Internet e Internet 2 para la sede del Instituto en la Ciudad de México, y manifiesta que dicho Instituto llevó a cabo una Investigación en Compranet resultando que mi representada fue identificada como posible proveedora para los servicios solicitados mediante la existencia de dos contratos relativos a licitaciones públicas de la Universidad Veracruzana "Licitación Pública Nacional Número LPN-930019999-033-14, para la Contratación del Servicio de Telecomunicaciones y del Instituto de Investigaciones Eléctricas mediante "Licitación Pública Nacional Electrónica LA-018T0K001-N186-2015, para la contratación del Servicio Integral de Telefonía e Internet

Sobre el particular, manifiesto que mi representada Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V., acepta otorgar los servicios en iguales condiciones en cuanto a precio, características y calidad de los servicios en materia de los contratos celebrados mencionados anteriormente.

Adicionalmente me permito manifestar que para el sector educativo estamos en condiciones de ofrecer un "Descuento Especial" en la facturación mensual para los servicios de internet, por lo que anexo al presente la propuesta económica que esperamos represente un beneficio para ese H. Instituto.

Finalmente, me permito agradecer a usted, la oportunidad que nos brinda en poder ofrecerle nuestros servicios, en espera de su respuesta, me permito enviarle un cordial saludo.







TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.  
TP1890516JP5.

MÉXICO, D.F., A 25 DE ABRIL DE 2016.

**"ANEXO A"**  
**COTIZACIÓN SERVICIO DE TELEFONÍA**  
**TARIFAS**

SERVICIO DE TELEFONÍA				
CONCEPTO	FORMA DE COBRO	CANTIDAD DE REFERENCIA MENSUAL	TARIFAS	RENTA MENSUAL
Servicio medido	Llamada	14,336	\$ 0.14	\$ 2,007.04
Llamada a celular 044	Minuto	13,095	\$ 0.30	\$ 3,928.50
Larga distancia	Minuto	3,576	\$ 0.62	\$ 2,217.12
Larga distancia 045	Minuto	2,804	\$ 0.30	\$ 841.20
Centro América	Minuto	30	\$ 0.62	\$ 18.60
Sudamérica	Minuto	71	\$ 0.62	\$ 44.02
Estados Unidos	Minuto	55	\$ 0.62	\$ 34.10
Troncales Digitales		90	\$ -	\$ -
DIDs		90	\$ -	\$ -
Troncales Analógicas		12	\$ -	\$ -
			SUBTOTAL	\$ 9,090.58
			I.V.A	\$ 1,454.49
			TOTAL	\$ 10,545.07



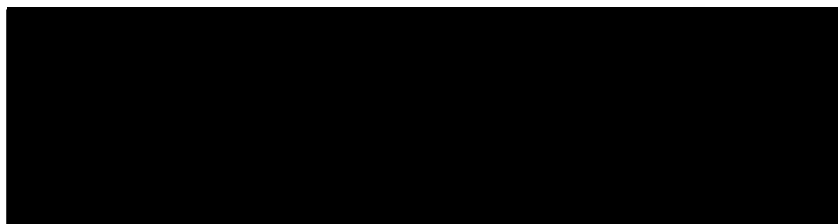
TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.  
TP1890516JP5.

MÉXICO, D.F., A 25 DE ABRIL DE 2016.

TARIFAS TELEFONÍA EXCEDENTES:	Llamada Nacional a Fijo	Minuto LDN	Minuto CPP / CPPN	Minuto LDI (EU-CAN)	Minuto LD Centro-América	Minuto LD Sud-América	Minuto LD Europa	Minuto LD Resto Mundo	Minuto LD Cuba
	\$ 0.14	\$ 0.62	\$ 0.30	\$ 0.62	\$ 0.62	\$ 0.62	\$ 2.50	\$ 2.50	\$ 16.00

COTIZACIÓN SERVICIO INTERNET, INTERNET 2

Servicios	Cantidad	Ancho de Banda	Precio por Mega	Renta Mensual Unitaria sin Descuento	Descuento	Renta Mensual Unitaria con Descuento
Internet Dedicado Redundante	1	200 Mbps	484.86	\$ 96,972.00	\$ 56,105.89	\$ 40,866.11
Internet Dedicado 2	1	10 Mbps	484.86	\$ 4,848.60	\$ 2,805.29	\$ 2,043.31
SUBTOTAL						\$ 42,909.42
I.V.A						\$ 6,865.51
TOTAL						\$ 49,774.93





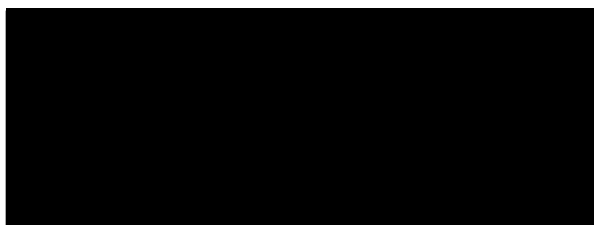


TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.  
IPT890516JP5.

MÉXICO, D.F., A 25 DE ABRIL DE 2016.

**"ANEXO B"**  
**NOTAS COMERCIALES**

- 1- Precios en Pesos Moneda Nacional
- 2- La vigencia del contrato: 36 meses a partir del día siguiente de la notificación del fallo.
- 3- Se acepta que los pagos sea dentro de los 20 (veinte) días naturales de acuerdo con la manifestación en la solicitud de cotización.
- 4- Vigencia de la propuesta 20 días naturales
- 5- Se cumple con las normas oficiales aplicables.
- 6- Incluye impuesto I.V.A
- 7- Los precios no incluye IEPS, esto solo aplica para el servicio de telefonía
- 8- Se acepta la entrega de la garantía
- 1- Medio de Acceso: Fibra Óptica y/o Microonda
- 9- Previo a factibilidad técnica
- 10- Nacionalidad Mexicana
- 11- Aceptamos ser sujeto de sanciones en caso de incumplimiento
- 12- Tenemos capacidad para entregar los bienes o prestar el servicio en el lugar y fecha o plazo que se le indique
- 13- El bien o servicio cumple las características o descripción técnica y de calidad solicitada.
- 14- El equipo incluye soporte



**ANEXO III**  
**PROCESO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES**

PROCESO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES



**Contenido**

Objetivo .....	2
Alcance.....	2
Desarrollo.....	2
Modelo de Atención .....	3
a. Nuevo Incidente/Requerimiento: .....	3
b. Seguimiento de Incidente/Requerimiento:.....	3
c. Severidad del Incidente .....	4
d. Matriz Técnica de Comunicación .....	4
e. Tiempos de Escalación Interna.....	6



## PROCESO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES



### Objetivo

Garantizar la atención oportuna de incidentes que afecten el desempeño en los Servicios entregados por Enlace TP con el fin de brindarle un servicio eficiente en la atención de Soporte Técnico y mantener en condiciones normales de operación su servicio.

### Alcance

Ante la ocurrencia de todo incidente, requerimiento técnico o consulta que se presenten en el servicios y/o equipos provisto por Enlace TP.

### Desarrollo

Con la finalidad de asegurar la estabilidad en la infraestructura, así como analizar y solucionar de forma oportuna los incidentes presentados en la operación del servicio, Enlace TP cuenta con el Centro de Atención a Redes Estratégicas (CARE), el cual será su punto único de contacto bajo un esquema de atención 24x7x365. Conformado por ingenieros especializados en las diferentes plataformas de nuestra red y procedimientos efectivos para poder garantizar la restauración del servicio en el menor tiempo posible.

## PROCESO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES



### Modelo de Atención

El CARE ofrece a nuestros clientes una Mesa de Servicio las 24 horas en el número 01 800 51 04343 para atender telefónicamente los requerimientos, reportes y seguimiento/retroalimentación sobre la gestión de los mismos hasta finalizar el proceso y obtener el VoBo de sus servicios. De igual forma contamos con el correo electrónico [care.gobierno@enlacetp.mx](mailto:care.gobierno@enlacetp.mx) para solicitar cualquier información.

Al contactar a nuestro equipo, el analista responsable levantará un Ticket para dar seguimiento a su incidente o requerimiento, solicitándole la siguiente información, la cual es muy importante para el flujo correcto del reporte:

a. **Nuevo Incidente/Requerimiento:**

1. Número de cuenta de su enlace afectado.
2. Compañía y ubicación del sitio afectado.
3. Persona que reporta.
4. Teléfono actualizado del contacto del sitio/servicio.
5. Correo electrónico actualizado del contacto.
6. Horario de contacto para el seguimiento del Ticket.

b. **Seguimiento de Incidente/Requerimiento:**

1. Número de Ticket asignado.



**PROCESO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES**



**c. Severidad de Incidente**

El grado de severidad es asignado de acuerdo a los siguientes criterios.

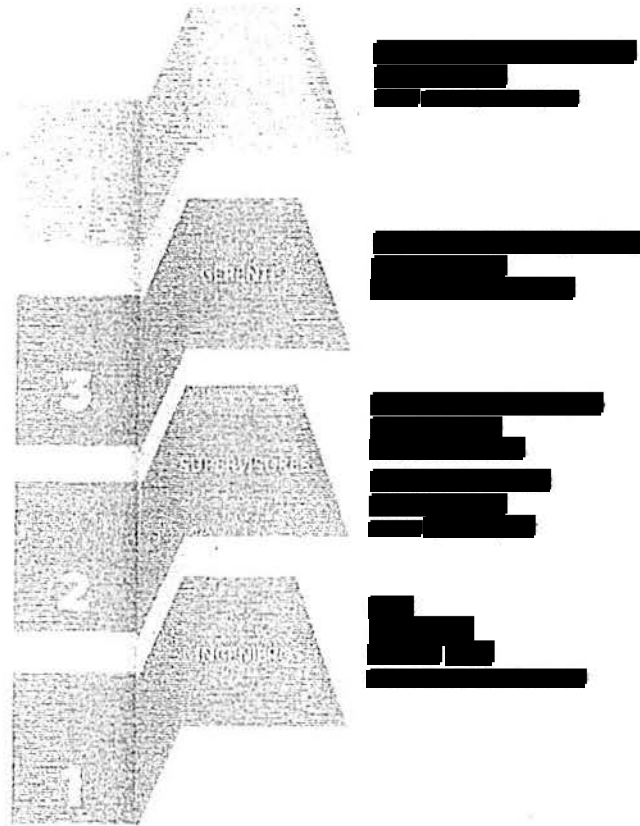


**d. Matriz Técnica de Comunicación**

Si tiene alguna duda o comentario sobre el seguimiento de su Ticket, anexamos la Matriz Técnica de Comunicación para ayudarte a resolver y garantizar el cumplimiento del Nivel de Servicio Contratado.

Cabe señalar, que en todo momento, la Mesa de Servicio estará disponible para informar el avance en la solución y emitirá periódicamente notificaciones internas y al personal definido por el Cliente.

PROCESO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES



( 5 )

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

Se elimina datos personales de personas morales identificadas o identificables, considerada información confidencial, de conformidad con el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Capítulo VI "De la Información Confidencial", artículo Trigésimo Octavo de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas






PROCESO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES



e. Tiempos de Comunicación Interna.

Para asegurar un esquema de comunicación con los niveles correspondientes, sugerimos la siguiente tabla de tiempos:

Severidad	CARE	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
	Inmediato	30 minutos	60 minutos	90 minutos
	Inmediato	60 minutos	90 minutos	120 minutos
	Inmediato	90 minutos	120 minutos	180 minutos

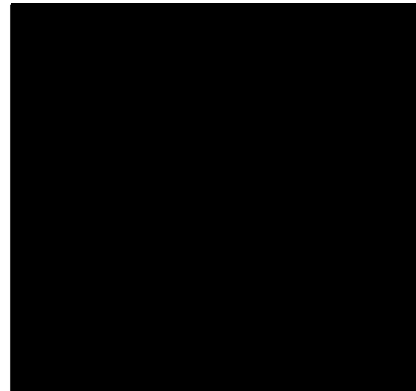
Desde el momento de la generación del Ticket, nuestro analista del CARE inicia el proceso de primer nivel para tratar de solucionar el incidente reportado en esta primer llamada, de lo contrario, continuará el flujo de gestión de incidentes CARE.

Leído que fueron el Anexo Técnico (Anexo I), la Cotización de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" (Anexo II) y el Proceso de Atención de Incidentes (Anexo III) y enteradas las partes de su contenido y alcance, manifiestan que los mismos no adolecen de ilicitud en el objeto, dolo, error y/o mala fe, por lo que de común acuerdo lo firman en cinco tantos, en la Ciudad de México, el día 01 de mayo del 2016.

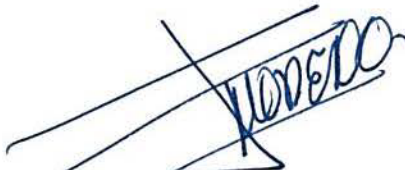
POR "EL INEE"



LIC. MIGUEL ÁNGEL DE JESÚS LÓPEZ  
REYES  
TITULAR DE LA UNIDAD DE  
ADMINISTRACIÓN Y APODERADO LEGAL



ÁREA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO



JOSÉ EDUARDO MORENO FERNÁNDEZ  
DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA Y  
SERVICIOS TÉCNICOS





