



AD-026/2025

CONTRATO **ABIERTO** PARA **LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL**, CON **CARÁCTER NACIONAL**, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS, EN LO SUCESIVO “**EL INEA**”, REPRESENTADO POR EL **C. RODRIGO MENÉNDEZ ROLDÁN**, EN SU CARÁCTER DE **APODERADO LEGAL Y TITULAR DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**, ASISTIDO EN ESTE ACTO POR EL **C. ARTURO ZUÑIGA JIMÉNEZ**, EN SU CARÁCTER DE **SUBDIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**, EN “**EL INEA**” EN OFICINAS CENTRALES; QUIEN FUNGIRÁ COMO PERSONA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO, EL **C. HUMBERTO HURTADO GONZÁLEZ**, JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES, EN OFICINAS CENTRALES, QUIEN FUNGIRÁ COMO PERSONA SUPERVISORA DEL CONTRATO, Y POR LA OTRA PARTE **TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**, EN LO SUCESIVO “**EL PROVEEDOR**”, REPRESENTADA POR EL **C. GERARDO RAÚL SIORDIA GUTIÉRREZ**, EN SU CARÁCTER DE **APODERADO LEGAL**, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ “**LAS PARTES**”, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. “**EL INEA**” declara que:

I.1 Es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal, agrupado en el sector coordinado por la Secretaría de Educación Pública y Subsecretaría de Educación Básica con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por Decreto Presidencial el 28 de agosto de 1981, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 31 de ese mismo mes y año, reformado por diverso de fecha 17 de agosto de 2012, publicado en el DOF el 23 de agosto de 2012.

I.2 Conforme a la escritura pública número 63,712 de fecha 20 de marzo de 2025, pasada ante la fe del Lic. Gabriel Benjamín Díaz Soto, titular de la notaría pública número 131 de la Ciudad de México, el **C. Rodrigo Menéndez Roldán** con R.F.C. MERR870509EH8, **Apoderado legal y Titular de Unidad de Administración y Finanzas** de “**EL INEA**”, es la persona servidora pública que cuenta con facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituida en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio.

I.3 De conformidad con el Manual General de Organización del INEA 2024, suscribe el presente instrumento el **C. Arturo Zúñiga Jiménez**, con R.F.C. ZUJA830103F36, **Subdirector de Recursos Materiales y Servicios**, en oficinas centrales, es la persona facultada para administrar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente



AD-026/2025

contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, informando a **"EL PROVEEDOR"** para los efectos del presente contrato.

I.4 De conformidad con el Manual General de Organización del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, el **C. Humberto Hurtado González** con, R.F.C. HUGH791109DJA, **Jefe del Departamento de Servicios Generales**, en oficinas centrales, es la persona facultada para supervisar que se proporcionen los servicios conforme a los términos y condiciones establecidas en el Contrato y su **Anexo Único**, (el cual se conforma por el Anexo Técnico, proposición técnica y económica).

I.5 La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de Adjudicación Directa número **AA-11-MDA-011MDA001-N-29-2025**, Código de Expediente **E-2025-00047214**, y número de contrato en CompraNet **C-2025-00055042** al amparo de lo establecido en los artículos **134** de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; **33, 35** fracción III, **36** primer párrafo, **53** tercer párrafo, **55** primer y tercer párrafo, **66** y **68** de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"LAASSP"**, **30**, cuarto párrafo, **75** cuarto párrafo, **81** y **85** correlativos del Reglamento en los sucesivos **"RLAASSP"**, de acuerdo a la notificación de Adjudicación Directa (CARTA DE ACEPTACIÓN), de fecha **09 de junio de 2025**.

I.6 "EL INEA" cuenta con cedula de suficiencia presupuestaria número **UAF/SRMS/DSG/018/2025**, con fecha de autorización **10 de marzo de 2025**, con folio de autorización **1050**, emitida por el la Subdirección de Presupuesto y Recursos Financieros, otorgada en la partida presupuestal **31401 "Servicio de Telefonía convencional"**.

I.7 Para efectos fiscales las Autoridades Hacendarias le han asignado a **"EL INEA"**, el Registro Federal de Contribuyentes **INE810901CP4**.

I.8 Tiene establecido su domicilio en calle Francisco Márquez número 160, colonia Condesa, demarcación territorial Cuauhtémoc, código postal 06140, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente.

II. "EL PROVEEDOR" declara que:

II.1 Es una persona moral legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, lo que acredita a través de la escritura pública número 34,726 de fecha 23 de diciembre de 1947, otorgada ante la fe del Licenciado Graciano Contreras Saavedra (en aquel entonces), titular de la notaría pública número 54 del Distrito Federal, hoy Ciudad de México, misma que ha





AD-026/2025

sufrido modificaciones; denominada **TELEFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**, cuyo objeto social es construir, instalar, mantener, operar y explotar una red pública telefónica y de telecomunicaciones para prestar el servicio público de conducción de señales de voz, sonidos, datos, textos e imágenes a nivel local y de larga distancia nacional e internacional y el servicio público de telefonía básica; entre otros, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, hoy Ciudad de México, con el folio electrónico mercantil número 5,229.

II.2 El C. Gerardo Raúl Siordia Gutiérrez, en su carácter de Apoderado Legal, cuenta con las facultades suficientes para contratar y obligarse a través de su representada, como se acredita con la escritura pública número 180,046 de fecha 04 de marzo de 2021, otorgada ante la fe del Licenciado Homero Díaz Rodríguez, titular de la notaría pública número 54 de la Ciudad de México, mismas que bajo protesta de decir verdad, manifiesta no le han sido limitadas ni revocadas en forma alguna.

II.3 Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, y cuenta con la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.

II.4 Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **TME840315KT6**.

II.5 Acredita el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en términos de lo dispuesto en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación vigente, incluyendo las de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y las de Seguridad Social ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, conforme a las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales emitidas por el SAT, INFONAVIT e IMSS, respectivamente.

II.6 Tiene establecido su domicilio en avenida Parque Vía 198, colonia Cuauhtémoc, alcaldía Cuauhtémoc, código postal 06500, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

III. "LAS PARTES" declaran que:

III.1 Es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes con las siguientes:





CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

“EL PROVEEDOR” acepta y se obliga a proporcionar a “EL INEA” LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL, en los términos establecidos en este contrato y su “ANEXO ÚNICO” (el cual se conforma por el Anexo Técnico, proposición técnica y económica). que forman parte integrante del mismo.

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO.

“EL INEA” pagará a “EL PROVEEDOR” como contraprestación por el servicio objeto de este contrato, la cantidad mínima de **\$155,172.41 (Ciento cincuenta y cinco mil ciento setenta y dos pesos 41/100 M.N.)** más impuestos que ascienden a **\$24,827.59 (Veinticuatro mil ochocientos veintisiete pesos 59/100 M.N.)** que hace un total de **\$180,000.00 (Ciento ochenta mil pesos 00/100 M.N.)** y la cantidad máxima de **\$387,931.03 (trescientos Ochenta y siete mil novecientos treinta y un pesos 03/100 M.N.)** más impuestos que ascienden a **\$62,068.97 (Sesenta y dos mil sesenta y ocho pesos 97/100 M.N.)** que hace un total de **\$450,000.00 (Cuatrocientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.)**.

CONCEPTO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO
Renta de la Línea analógica	Servicio	1	\$203.94
Llamada Local	Llamada	1	\$1.06
Troncal Digital	Servicio	1	\$145.44
DID	Servicio	1	---
Celular	Minuto	1	\$0.36
Minuto de Llamadas con Destinos Nacionales	Minuto	1	\$1.06
Minuto de llamada Larga Distancia Internacional (Frontera USA no más 75km)	Minuto	1	\$1.00
Minuto de llamada de Larga Distancia Internacional (Frontera USA no más 89km)	Minuto	1	\$1.00
Minuto de llamada de Larga Distancia Internacional (Resto de USA)	Minuto	1	\$2.00
Minuto de llamada de Larga Distancia Internacional (Canadá)	Minuto	1	\$2.00
Minuto de llamada de Larga Distancia Mundial (Centro América)	Minuto	1	\$2.00
Minuto de llamada de Larga Distancia Mundial (Sudamérica)	Minuto	1	\$4.00
Minuto de llamada de Larga Distancia Mundial (Europa y África)	Minuto	1	\$4.00
Minuto de llamada de Larga Distancia Mundial (Resto del Mundo)	Minuto	1	\$4.00
SUBTOTAL			\$371.86
IVA			\$59.50
TOTAL			\$431.36





AD-026/2025

Conforme a la Proposición Económica de **"EL PROVEEDOR"**, que forma parte del **"ANEXO ÚNICO"** del presente contrato.

TERCERA. ANTICIPO.

Para el presente contrato **"EL INEA"** no otorgará anticipo a **"EL PROVEEDOR"**.

CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

"EL INEA" efectuará el pago a través de transferencia electrónica en pesos de los Estados Unidos Mexicanos, en moneda nacional, a mes vencido conforme al servicio devengado, y a entera satisfacción del Administrador(a), del contrato y de acuerdo con lo establecido en el **"ANEXO ÚNICO"** que forma parte integrante de este contrato.

Con fundamento en el artículo 73 de la **"LAASSP"**, el pago no podrá exceder de diecisiete días hábiles contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de los servicios en los términos del instrumento jurídico y a entera satisfacción del Administrador (a) del contrato, según lo establecido en su **"ANEXO ÚNICO"**

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la aceptación del CFDI o factura electrónica, y ésta reúna los requisitos fiscales que establecen los artículos **29** y **29-A** del **Código Fiscal de la Federación**, el desglose de los servicios prestados, los precios unitarios, se verifique su autenticidad, no existan aclaraciones al importe y vaya acompañada con la documentación soporte de la prestación de los servicios facturados.

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

El CFDI o factura electrónica deberá ser presentada con sus archivos electrónicos **.XML** y **.PDF**, por correo electrónico al Departamento de Control Presupuestal (**DCP**) de **"EL INEA"** (cdmartinez@inea.gob.mx y dpc_control@inea.gob.mx).

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





AD-026/2025

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

Para efectos de trámite de pago, “**EL PROVEEDOR**” entregue al Departamento de Tesorería (**DT**), dentro de los 3 (tres) días hábiles posteriores al fallo, la documentación de forma física y electrónica que se cita abajo, con la finalidad de dar de alta en los Sistemas Federales de pago, Sistema de Contabilidad y Presupuesto **SICOP** y **SIAFF** de la Tesorería de la Federación:

- a) Acta constitutiva inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, así como sus respectivas modificaciones.
- b) Copia del instrumento notarial donde consten las facultades de representante y/o apoderado legal.
- c) Identificación oficial vigente (credencial de elector o cartilla del servicio militar nacional o cédula profesional o pasaporte) de la persona que se ostente como representante y/o apoderado legal.
- d) Copia de la Constancia de Situación Fiscal y Registro Federal de Contribuyentes (**RFC**) expedido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (**SHCP**) no mayor a 3 (tres) meses.
- e) Formato del Catálogo de Beneficiarios debidamente requisitado, con sello de la empresa y firma autógrafa del representante y/o apoderado legal, que podrá descargar para su llenado en la siguiente liga: https://www.sep.gob.mx/es/sep1/Formatos_Vigentes o solicitarlo al **DT** a las siguientes direcciones de correo electrónico: juangc@inea.gob.mx; dt_pagos@inea.gob.mx.
- f) Constancia del domicilio fiscal no mayor a 3 (tres) meses.
- g) Para el caso de personas físicas, copia de la Clave Única de Registro de Población (**CURP**).
- h) Constancia de la institución financiera sobre la existencia de la cuenta de cheques abierta a nombre del beneficiario, que incluya el número de cuenta con once posiciones, así como la clave bancaria estandarizada (CLABE) con dieciocho posiciones, que permita realizar transferencias electrónicas de fondos a través de los



AD-026/2025

sistemas federales de pagos, esta debe incluir la sucursal de apertura de la cuenta bancaria.

- i) Datos correspondientes a COMPRANET (Código de expediente, No. Procedimiento y código del contrato), requisito indispensable para realizar compromiso de pago.

"EL INEA" pagará a **"EL PROVEEDOR"**, conforme a las condiciones que se consignan en el contrato y su **"ANEXO ÚNICO"** y quedará condicionado proporcionalmente, al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales determinadas y verificadas por el Administrador (a) del contrato.

Para el caso que se presenten pagos en exceso, se estará a lo dispuesto por el artículo 73, párrafo tercero, de la **"LAASSP"**. **"EL PROVEEDOR"** deberá reintegrar dichas cantidades, más las cargas financieras correspondientes, conforme a una tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha de pago hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"EL INEA"**. Para el efecto anterior, **"EL PROVEEDOR"** autoriza en este acto a **"EL INEA"** a deducir dichas cantidades de cualquier crédito pendiente de pago a través de una Nota de Crédito.

QUINTA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

La entrega de los servicios, se realizará conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por **"EL INEA"** en el apartado correspondiente del **"ANEXO ÚNICO"**, se realizarán en los domicilios señalados en este, el cual forma parte del presente contrato.

En los casos que derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación del servicio o incumplimiento en las especificaciones técnicas, **"EL PROVEEDOR"** atenderá estas, sin costo adicional para **"EL INEA"**.

SEXTA. VIGENCIA.

"LAS PARTES" convienen en que la vigencia del contrato será a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación al 31 de diciembre 2025.

La vigencia del Servicio será a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación al 31 de diciembre 2025, conforme al **"ANEXO ÚNICO"**.





AD-026/2025

SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

“LAS PARTES” están de acuerdo que “EL INEA” por razones fundadas y explícitas podrá ampliar el monto o la cantidad de los servicios, de conformidad con el artículo **74** de la “LAASSP”, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) de los establecidos originalmente, el precio unitario sea igual al originalmente pactado y el contrato esté vigente. La modificación se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificatorio.

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

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

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

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

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

OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que “EL PROVEEDOR” presente una garantía por la calidad de los mismos.

NOVENA. GARANTÍA(S)

A) CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Conforme a los artículos **69**, fracción II, **70**, fracción I de la “LAASSP”, **85**, fracción III, **103** del “RLAASSP”, y **166** de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, “EL PROVEEDOR” se obliga a constituir una garantía **divisible**, la cual sólo se hará efectiva en proporción





AD-026/2025

correspondiente al incumplimiento de la obligación principal, mediante fianza expedida por compañía afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, a favor de **"EL INEA"**, por un importe equivalente al **10%** del monto total del contrato, sin incluir Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

Dicha fianza deberá ser entregada a **"EL INEA"**, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del presente Contrato.

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

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** incumpla con la entrega de la garantía en el plazo establecido, **"EL INEA"** podrá rescindir el contrato y dará vista a la Oficina de Representación en **"EL INEA"** para que proceda en el ámbito de sus facultades.

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

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

Cuando la contratación abarque más de un ejercicio fiscal, la garantía de cumplimiento del contrato, podrá ser por el porcentaje que corresponda del monto total por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, y deberá ser renovada por **"EL PROVEEDOR"** cada ejercicio fiscal por el monto que se ejercerá en el mismo, la cual deberá presentarse a **"EL INEA"** a más tardar dentro de los primeros 10 (diez) días naturales del ejercicio fiscal que corresponda.

Una vez cumplidas las obligaciones a satisfacción, el Administrador (a) del contrato procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales y dará inicio a los trámites para la cancelación de la garantía cumplimiento del contrato, lo que comunicará a **"EL PROVEEDOR"**.





AD-026/2025

DÉCIMA. OBLIGACIONES DE “EL PROVEEDOR”.

“EL PROVEEDOR”, se obliga a:

a) Prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares establecidos conforme a lo pactado en el presente contrato y su “ANEXO ÚNICO”.

b) Cumplir con las especificaciones técnicas, de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y su “ANEXO ÚNICO”.

c) Asumir la responsabilidad de cualquier daño que llegue a ocasionar a “EL INEA” o a terceros con motivo de la ejecución y cumplimiento del presente contrato.

d) Proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría de Anticorrupción y Buen Gobierno y la Oficina de Representación en “EL INEA”, de conformidad con el artículo 107 del “RLAASSP”.

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE “EL INEA”.

“EL INEA”, se obliga a:

a) Otorgar las facilidades necesarias, a efecto de que “EL PROVEEDOR” lleve a cabo en los términos convenidos para la prestación de los servicios objeto del contrato.

b) Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma.

c) Extender a “EL PROVEEDOR”, por conducto de la persona servidora pública facultada, la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente que se cumplan éstas a satisfacción expresa de dicha persona servidora pública para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

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

“EL INEA” designa como persona Administradora del presente contrato al **C. Arturo Zuñiga Jiménez**, con **R.F.C. ZUJA830103F36**, **Subdirector de Recursos Materiales y Servicios**, persona facultada para administrar y dar seguimiento a las obligaciones contenidas en el mismo.

“EL INEA” designa como persona Supervisora del presente contrato al **C. Humberto Hurtado González** con, **R.F.C. HUGH791109DJA**, **Jefe del Departamento de Servicios Generales**, persona facultada para verificar el debido cumplimiento de las obligaciones establecidas en el “ANEXO ÚNICO”.





AD-026/2025

DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES.

“EL INEA” aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial, por atraso o deficiente en la prestación del servicio, en que incurra “EL PROVEEDOR” conforme a:

1. Para la degradación del servicio de telefonía local o larga distancia, se aplicará una deducción al **1%** sobre el monto de la factura mensual del componente del servicio afectado por cada hora de retraso o falla.
2. Por la no entrega de cualquiera de los “entregables”, se aplicará una deducción del **1%** sobre el monto mensual por cada día de atraso o fracción a partir del día siguiente de la fecha límite de entrega del documento que no haya sido entregado. La aplicación de la deducción terminará hasta la entrega y aceptación del documento. Esta pena es acumulativa por el documento no entregado.

Lo anterior de acuerdo a lo descrito en el apartado correspondiente del “ANEXO ÚNICO”; las cantidades a deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que “EL PROVEEDOR” presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

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

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

La notificación y cálculo de las deducciones correspondientes la realizará la persona supervisora del contrato, por escrito o vía correo electrónico a “EL PROVEEDOR”.

DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES.

En caso que “EL PROVEEDOR” incurra en atraso en el inicio del servicio, se aplicará el **1%** por cada día natural, sobre el importe total sin I.V.A. de la facturación mensual y conforme a lo siguiente:

- a) El tiempo de atención inicial, no debe ser mayor a quince minutos una vez que se contacte a la mesa de servicios
- b) Para cualquier otro tipo de evento o falla el tiempo máximo de solución es de ocho horas naturales.

Acorde a lo establecido en el apartado correspondiente del “ANEXO ÚNICO”, el cual forma parte integral de este instrumento jurídico, “EL INEA”.





AD-026/2025

La persona Administradora del contrato, notificará a **"EL PROVEEDOR"** por escrito o vía correo electrónico, el cálculo de la pena convencional del atraso en el cumplimiento de la obligación de que se trate.

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

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

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

DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS.

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

DÉCIMA SEXTA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

Para la prestación del servicio materia del presente contrato, no se requiere que **"EL PROVEEDOR"** contrate una póliza de seguro por responsabilidad civil, de acuerdo a lo establecido el **"ANEXO ÚNICO"**,

DÉCIMA SEPTIMA. TRANSPORTE.

"EL PROVEEDOR" se obliga bajo su costa y riesgo, a transportar los servicios e insumos necesarios, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones señaladas en el **"ANEXO ÚNICO"** del presente contrato.

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS.

Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo del servicio, objeto del presente contrato, serán pagados por **"EL PROVEEDOR"**, mismos que no serán repercutidos a **"EL INEA"**.





AD-026/2025

“**EL INEA**” sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA), en términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.

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

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

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

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

En caso de que “**EL INEA**” tuviese que erogar recursos por cualquiera de estos conceptos, “**EL PROVEEDOR**” se obliga a reembolsar de manera inmediata los recursos erogados por aquella.

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

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

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





AD-026/2025

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

Asimismo **"EL PROVEEDOR"** deberá observar lo establecido en el **"ANEXO ÚNICO"** aplicable a la Confidencialidad de la información del presente Contrato.

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

Con fundamento en el artículo **80** de la **"LAASSP"** y **102**, fracción II del **"RLAASSP"**, **"EL INEA"** en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de los servicios, de manera temporal, quedando obligado a pagar a **"EL PROVEEDOR"**, aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento.

VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

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

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

VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN.

"EL INEA" podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el presente contrato y hacer efectiva la fianza de cumplimiento, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en incumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin necesidad de acudir a los tribunales





AD-026/2025

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

- a) Contravenir los términos pactados para la prestación de los servicios, establecidos en el presente contrato y su **"ANEXO ÚNICO"**;
- b) Transferir en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual;
- c) Ceder los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de **"EL INEA"**;
- d) Suspender total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de los servicios del presente contrato;
- e) No realizar la prestación de los servicios en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y su **"ANEXO ÚNICO"**;
- f) No proporcionar a los Órganos de Fiscalización, la información que le sea requerida con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que realicen;
- g) Ser declarado en concurso mercantil, o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio;
- h) En caso de que compruebe la falsedad de alguna manifestación, información o documentación proporcionada para efecto del presente contrato;
- i) No entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento del mismo;
- j) En caso de que la suma de las penas convencionales o las deducciones al pago, igualan el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato y/o alcanzan el 20% (veinte por ciento) del monto total de este contrato cuando no se haya requerido la garantía de cumplimiento;
- k) Divulgar, transferir o utilizar la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **"EL INEA"** en los términos de lo dispuesto en la Cláusula Vigésima Primera de Confidencialidad y Protección de Datos Personales del presente instrumento jurídico;
- l) Impedir el desempeño normal de labores de **"EL INEA"**;
- m) Cambiar su nacionalidad por otra e invocar la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de **"EL INEA"**, cuando sea extranjero, e
- n) Incumplir cualquier obligación distinta de las anteriores y derivadas del presente contrato.

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





AD-026/2025

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

Cuando se rescinda el contrato, se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **"EL INEA"** por concepto del contrato hasta el momento de rescisión, o los que resulten a cargo de **"EL PROVEEDOR"**. Iniciado un procedimiento de conciliación **"EL INEA"** podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

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

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

De no rescindir el contrato, **"EL INEA"** establecerá con **"EL PROVEEDOR"**, otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento, aplicando las sanciones correspondientes. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo **74** de la **"LAASSP"**.

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

Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que a **"EL PROVEEDOR"** se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el artículo **73**, párrafo cuarto de la **"LAASSP"**. Los intereses se calcularán sobre el monto de los pagos progresivos efectuados y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"EL INEA"**.





AD-026/2025

VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL.

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

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

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

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

VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS.

“LAS PARTES” convienen que, en caso de discrepancia entre la convocatoria y el contrato prevalecerá lo establecido en la convocatoria, de conformidad con el artículo 81, fracción IV del “RLAASSP”.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN.

“LAS PARTES” acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato podrán someterse al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 109, 111 y 112 de la “LAASSP”, 126 al 136 del “RLAASSP”.

VIGÉSIMA OCTAVA. DOMICILIOS.

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





AD-026/2025

VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE.

“LAS PARTES” se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación de los servicios objeto del presente contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, su “ANEXO ÚNICO” que forma parte integral del mismo, a la “LAASSP”, al “RLAASSP”; Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Código Federal de Procedimientos Civiles; Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

TRIGÉSIMA. JURISDICCIÓN.

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

Por lo anterior expuesto, “LAS PARTES”, manifiestan estar conformes y enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, lo ratifican y firma de forma electrónica.

POR “EL INEA”

NOMBRE	CARGO	RFC
RODRIGO MENÉNDEZ ROLDÁN	APODERADO LEGAL DEL INEA Y TITULAR DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	MERR870509EH8
ARTURO ZÚÑIGA JIMÉNEZ	SUBDIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	ZUJA830103F36
HUMBERTO HURTADO GONZÁLEZ	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	HUGH791109DJA





AD-026/2025

POR "EL PROVEEDOR"

NOMBRE	RFC
TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.	TME840315KT6



XI9TaH1tLUHubd5HQ+zd1S4cMvxkUvrxFEwDacTEGdk6r5S1krnTIpWp/FBUMPcBmkFjgWOTyPW/gfCYs3/g9YvNqwden+GeLzpc7d7fNlyJjwULeCtNqkx/8fJEDteaDblxApxrU063cs8ivkojW7ZVugifRWYs39v6e8IpUq7JjsqREwmfEeJ6BUcd5yjdX7j9cTfQCVc0G8xopayFnjCrVmkaM2vt8RK/Dnd2qFM4kHh9rPVTbsqLPz3YD1vbgXaw3G9Wyat5UnX4MV/5f0wp2/Jt/O8p8xbhj00GheWnsQvzfkbT/FfxkICq00Q76I87YaUvnSoodKBK4A==

Firmante: TELEFONOS DE MEXICO S A B D E C V
RFC: TME840315KT6

Número de Serie: 0000100000513410724
Fecha de Firma: 26/06/2025 23:23

Certificado:

MIIGXTCCEWgAwIBAgIUmdAwMDEwMDAwMDA1MTM0MTA3MjQwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwggGEMSAWggYDQwDDBDVVRRPuk1EQUQgQ0VSVElGSUNBRE9SQTEuMCwGAlUECgwU0VSvklDSU8gREUgQURNSU5JU1RSQUNJT04gVFNJQ1VUQVJQTEAEMBGAlUECwRU0FULUlFUYyBBDXRob3JpdHkxKjAobGkqhkiG9w0BCQEWZ2NvbhRhY3RvLnRlY25pY29Ac2F0LmdvYi5teDEmMCQGA1UECQwVYUUhREUgQURNSU5JU1RSQUNJT04gVFNJQ1VUQVJQTEAEMBGAlUECwRU0FULUlFUYyBBDXRob3JpdHkxKjAobGkqhkiG9w0BAQEFAAOCAQ8AMIIBCgKCAQEAiSE57jJ6sHYEr+w0Zg3D3oaK9f5KFPmNH5AbbyjQ3nQL7r39V3bEq/nXuYtCjdJfctuv56j/fuxv9TYq+HsEDYxUjQX8ELFXz7R5N6iagX8eKSYd8T5nsBd2HIC5eDxXun48ggkLlH3mYi7mrzSwD/18T2/fj2mkFI0UTUIQXGujiR1zxNM2BL70TLzAm5XgryR9F1NN0wnuqC7kr0EJQ0K+XVn77CqbxHZTofnd/yP2o4IwXrI/Y3XCF1/rLY1kebEx9vtvEz63iv1Y/DgeAkwK9bzb/Z1471UYfYN8XrKaX7LeuxzfkR9Z4rQXq+tOwfGoIWCj8IHVhrovIs9KnQIDAQABo08wTAMBgNVHRMBAf8EAjAAMAAsGAlUdDwQEAwID2DARBg1ghkgBhvhCAQEEBAMCAAwHQYDVR01BBYwFAYIKwYBBQUHAWQGCCsGAQUFBwMCMA0GCsGSIb3DQEBCCUAA4ICAQBjvUAKTIYj+0DsRbDdtCiphuazzKSOxBwwILLmpgH+tKPyPT77ZrtdapOyU4MdAsc143NA11FQYdW6TYvqj+SYQb809UcQePnJI6yz/LjLep+3Na+pUhdLyA6CHd/9Ii5y+QGN+WXk6GmOrmz1kb70PwDgkIm26SijbNf1WnpJWcaSunkr+UNcpLppNBPNX/q8R/ghhflLorTj7ayk+Sysjbb3iilV2ETdHwV4Ta9BQH53ZtKmWf1LaA96cevIkBoq8S8iBncqCUXQ+oRF5eJQXJQfYyn2gSMncU1yx0LdKvsmWfmbKD996Xyf+Nf/gfRa73o8ULFelHauBqj9c9qOdu6Vp50EwJCb3GG2bezBTA8zI1KC9Cw/GLnlMgLD+D+k1FNMPsdybQv9+NBRi4I5g2vaMtZ7cn2JUHDGkyTpY7D1DvbyfC+1xUF4HetNteEacnfOWvQToD7FmGzGr50gfkAqrAf00sneczUq4I7QfmH9gMsJniIa6IasuwF0Q0B0pBuUxsO/2j13xNmonuMeHjtqEv5j/AUCdWAnEirHZYuvZpTerCwIT66uaIvHgEm9mPnTlOures9XKuz/Cw/1Ueejy01mbrGUoBqejr4GhnI9Xnr2ftCbFSie1WSiELsE7WtH4TC/f0smsEKpmGXmClTz411Sqs1AmmG5Adg==

Firma:

FhV96KK1Ub+z6SbdV6gy92gGimo38msw1TuyiEW3cgXOPw1NA1RT2b54jOVfEFmb+GB1C5HYvUPTCGMdQbcBcI1CrmeZnWVnQpR93t7paFEVqob9Lc+YpBha118/IP41YRGSaqUOBHJ2TZ1rgW+1rR8C+7MP0437KrqaeEJ6biqYImjdg9U1BeC4sS6BKR:jVsbTYx4SGo0SRIPjinG4UrmRtD/hm3r1eiBYK3hoZSuy1jtrLbv+gFrTlxM832QvDQ9eRhImmKgj3AhenDWP0rWD96frz8Fi307YXaB9ky2aE85tAQYyVUDiaPLPkg5IMkAoirlXrhKsjakVGkyw==



ANEXO TÉCNICO

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS		
OBJETO DEL SERVICIO	Servicio de Telefonía Local, Nacional e Internacional	
ÁREA REQUIRENTE	Subdirección de Recursos Materiales y Servicios	
NOMBRE DEL TITULAR DEL ÁREA REQUIRENTE Y RESPONSABLE DE ADMINISTRAR Y SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	<p>Arturo Zúñiga Jiménez Subdirector de Recursos Materiales y Servicios. Responsable de Administrar el cumplimiento del Contrato.</p> <p>Humberto Hurtado González Jefe del Departamento de Servicios Generales. Responsable de Supervisar el cumplimiento del Contrato.</p>	
MONTOS A EJERCER INCLUYEN EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	Monto Mínimo 180,000.00	Monto Máximo 450,000.00
PENALIZACIÓN	<p>1% por cada día natural de atraso en el inicio de la prestación del servicio sobre el importe total sin I.V.A. de la facturación mensual y conforme a lo siguiente:</p> <p>a) El tiempo de atención inicial no debe ser mayor a quince minutos una vez que se contacte a la mesa de servicios. b) Para cualquier otro tipo de evento o falla el tiempo máximo de solución es de ocho horas naturales.</p> <p>Una vez que sea(n) notificada(s) la(s) penalización(es) a través del oficio correspondiente para el pago de la(s) misma(s), "El prestador de servicios" deberá emitir un comprobante de egresos (CFDI de egresos) conocido comúnmente como nota de crédito, por concepto de las penas convencionales determinadas por el área administradora del contrato, en el mismo momento en el que emita el comprobante de ingresos (Factura o CFDI de ingresos) por concepto de los servicios que correspondan.</p> <p>En el supuesto de que sea rescindido el Contrato no procederá el cobro de penalizaciones ni la contabilización de las mismas para hacer valida la garantía de cumplimiento, asimismo, la aplicación de la garantía será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.</p> <p>Además de las sanciones convenidas, se aplicarán las demás que procedan, de conformidad con lo estipulado en el artículo 75 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en adelante "la Ley" 95 y 96 del Reglamento la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en adelante "Reglamento", así como las de los POBALINES vigentes del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, en adelante el "INEA".</p>	
DEDUCCIÓN	<p>1. Para la degradación del servicio de telefonía local o larga distancia, se aplicará una deducción del 1% sobre el monto de la factura mensual del componente del servicio afectado por cada hora de retraso o falla.</p> <p>2. Por la no entrega de cualquiera de los "entregables", se aplicará una deducción del 1% sobre el monto mensual por cada día de atraso o fracción a partir del día siguiente de la fecha límite de entrega del documento que no haya sido entregado. La aplicación de la deducción terminará hasta la entrega y aceptación del documento. Esta pena es acumulativa por documento no entregado.</p>	





Las deducciones se aplicarán conforme al presente anexo, por incumplimiento parcial o deficiente en la prestación del servicio, con fundamento en los artículos 76 de la LAASSP y 97 de su Reglamento.			
TIPO DE GARANTÍA	DIVISIBLE X	INDIVISIBLE	LIMITE DE INCUMPLIMIENTO DE LA FIANZA 10%
OTRAS GARANTÍAS QUE SE DEBERÁN DE CONSIDERAR, INDICAR EL O LOS TIPOS DE GARANTÍA O DE RESPONSABILIDAD CIVIL SEÑALANDO VIGENCIA	No Aplica	PARTIDA PRESUPUESTAL	31401 Servicio telefónico convencional.
PERIODO DE GARANTÍA DEL SERVICIO	Durante la vigencia del Contrato	PLAZO PARA LA NOTIFICACIÓN Y REPOSICIÓN DEL SERVICIO	a) El tiempo de atención inicial no debe ser mayor a quince minutos una vez que se contacte a la mesa de servicios. b) Para cualquier otro tipo de evento o falla el tiempo máximo de solución es de ocho horas naturales.
REQUIERE PRUEBAS	No	REQUIERE MUESTRA	No
MÉTODO PARA EJECUTAR LA PRUEBA Y RESULTADO MÍNIMO	No Aplica		
PRESENTACIÓN Y CONDICIONES DE LA MUESTRA.	No Aplica		
REQUIERE ANTICIPO	No	Porcentaje de Anticipo No Aplica	
ORIGEN DE LOS BIENES	Nacional		
MÉTODO DE EVALUACIÓN (sólo aplica en Licitación o Invitación)	PUNTOS Y PORCENTAJES N/A	COSTO BENEFICIO N/A	BINARIO N/A
MODALIDAD DE CONTRATO	ABIERTO X	CERRADO	
ES UNA CONTRATACIÓN PLURIANUAL	SI	NO X	
VIGENCIA DEL CONTRATO	A partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación al 31 de diciembre de 2025.		
VIGENCIA DEL SERVICIO	A partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación al 31 de diciembre de 2025.		
LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<p>*OFICINAS CENTRALES: Calle Francisco Márquez N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, Ciudad de México.</p> <p>*ALMACÉN CENTRAL: Calle Recursos Hidráulicos N° 305 Bodega 1 Y 2, Col. La Loma, Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54060.</p>		





	<p>*ESTUDIO DE GRABACIÓN: Calle Manuel López Cotilla N° 755, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México.</p> <p>UNIDADES DE OPERACIÓN</p> <p>CIUDAD DE MÉXICO Calle Miguel Laurent N° 119, Col. Tlacoquemetal, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200.</p> <p>BAJA CALIFORNIA Av. Reforma N°599, entre Callejón Madero y Reforma Col. Primera, C.P. 21100, Mexicali, B.C.</p> <p>MICHOACÁN DE OCAMPO Av. Francisco I. Madero Poniente No.6000, Col. Sindurio de Morelos, C.P. 58337, Morelia.</p> <p>NUEVO LEÓN Calle Platón Sánchez No. 202 Norte Esquina Ruperto Martínez, Col. Centro, C.P. 64000 Monterrey, Nuevo León</p> <p>ESTADO DE MÉXICO Calle Lago Athabasca No. 103, entre Lago Caimanero y Privada de Cisne, Col. Nueva Oxtotitlán, C.P.50100, Toluca De Lerdo, Edo. Mex.</p> <p>QUERÉTARO Unidad de Médicos Preventiva Av. Luis M. Vega y Monroy S/N, Col. Centro Sur, C.P. 76090, Querétaro, Qro.</p> <p>CAMPECHE Calle Prolongación Allende, S/N, entre avenida Luis Donald Colosio t Privada, Col. San Rafael, C.P. 24090, San Francisco de Campeche, Campeche</p> <p>COAHUILA Calle Primera, S/N, Col. Molinos del Rey, C.P. 25903, Ramos Arizpe, Coahuila.</p>
<p>MECANISMOS COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN</p>	<p>DE Y</p> <p>El supervisor del servicio verificará que el mismo se preste en apego al presente anexo técnico, esto incluye los requerimientos, especificaciones técnicas y los documentos solicitados como entregables, los cuales son parte integral del servicio solicitado. Hasta en tanto no se cumpla o entreguen a cabalidad, no se tendrán por recibidos, entregados y aceptados.</p>
<p>ENTREGABLES</p>	<p>INICIO</p> <p>a) Documentos generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Matriz de Escalamiento con los datos de contacto, teléfono, correo para establecer comunicación con la mesa de servicios. ii. Procedimiento para levantar reportes a la mesa de servicios. iii. Acceso a la herramienta Web para administrar la facturación del servicio. <p>Los documentos anteriores en su versión final, se entregarán dentro de los 10 primeros días naturales a partir de la fecha de inicio del servicio.</p> <p>MENSUAL</p> <p>Documentos del servicio que acompañan a la factura al mes vencido:</p> <p>a) Del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Reporte impreso que contenga un informe estadístico del consumo del mes y la disponibilidad del servicio de enlaces telefónicos, conforme lo establezca el supervisor del servicio. ii. Relación del consumo del mes en archivo electrónico que detalle por cada llamada saliente: Fecha, hora, número telefónico origen, número telefónico destino, duración en minutos, tarifa por minuto, costo de la llamada, tipo de servicio entre otros datos. <p>b) Mesa de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Reporte impreso detallado de los incidentes, solicitudes y requerimientos de servicio en general generados en el mes y en caso de no existir en el mes informarlo por escrito. <p>Los documentos anteriores, se entregarán en los primeros cinco días hábiles del mes siguiente.</p> <p>Criterios generales</p>



	Cualquier cambio en el personal asignado deberá ser reportado a la persona Supervisora del Contrato, notificando al "INEA" mediante oficio firmado por el representante legal con mínimo de 48 horas.
FORMA Y PLAZO DE PAGO	<p>Los pagos de los servicios se efectuarán en moneda nacional por servicio devengado en forma mensual, en función del importe generado por los servicios prestados a entera satisfacción, durante ese lapso, los cuales deberán estar debidamente validados y aprobados por la persona Supervisora del Contrato de "INEA".</p> <p>El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente al pago que el prestador del servicio adjudicado deba efectuar por conceptos de penas convencionales en el entendido de que en el supuesto que sea rescindido el Contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento de acuerdo con el artículo 95 segundo párrafo del "Reglamento".</p> <p>En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 73 de "la Ley", los pagos se realizarán por servicio devengado a mes vencido, dentro de los diecisiete días hábiles contados a partir del envío y verificación de los comprobantes fiscales (factura y archivo XML) que correspondan, mismos que, deben encontrarse debida y fiscalmente requisados y en términos de lo pactado en el Contrato de prestación del servicio y a entera satisfacción y validación de la persona Supervisora y de la persona Administradora.</p>
FUNCIONES DE LA PERSONA ADMINISTRADORA Y DE LA PERSONA SUPERVISORA DEL CONTRATO	<p>Se deberá tener por entendido que las funciones de la persona Administradora son:</p> <p>Es responsable de elaborar la constancia de cumplimiento al término del Contrato, la liberación del pago correspondiente, notificar las penalizaciones y deductivas, iniciar en su caso procedimiento de rescisión del Contrato.</p> <p>Se deberá tener por entendido que las funciones de la persona Supervisora son:</p> <p>Elaborar mensualmente oficio de cumplimiento de que los servicios fueron prestados de acuerdo al Contrato.</p> <p>Cuantificar las penalizaciones y deductivas que se lleguen a presentar por incumplimiento por parte del prestador del servicio e informar a la persona Administradora.</p> <p>Revisar que el monto mensual facturado sea el correcto.</p> <p>Verificar el cumplimiento de la recepción de entregables el plazo señalado.</p>
FORMA Y TÉRMINOS EN QUE SE REALIZARÁ LA VERIFICACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES Y LA ACEPTACIÓN DE LOS BIENES O SERVICIOS	El administrador del contrato verificará que el servicio se preste en apego al presente anexo técnico, esto incluye los requerimientos, especificaciones técnicas y los documentos solicitados como entregables, los cuales son parte integral del servicio solicitado. Hasta en tanto no se cumpla o entreguen a cabalidad, no se tendrán por recibidos, entregados y aceptados.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y SUS REQUERIMIENTOS.

1.1) Relación de servicios a contratar:

El Instituto Nacional para la Educación de los Adultos INEA requiere los siguientes servicios de telefonía local y larga distancia, mismos que serán los componentes del servicio integral:

- a) Servicio de telefonía local.
- b) Servicio de telefonía de larga distancia internacional.

Conforme a lo establecido en el Reglamento del Servicio de Telefonía Pública, específicamente en su artículo segundo inciso VII y VIII, se entiende como:





- a) Servicio de Telefonía Local: Aquél por el que se conduce tráfico público conmutado entre usuarios de una misma central, o entre usuarios de centrales que forman parte de un mismo grupo de centrales de servicio Local, que no requieren de la marcación de un prefijo de acceso al servicio de larga distancia, independientemente de que dicho tráfico público conmutado se origine o termine en la red pública de telecomunicaciones alámbrica o inalámbrica, y por el que se cobra una tarifa independiente de la distancia.
- b) Servicio de Larga Distancia Internacional: Aquél por el que se cursa tráfico conmutado entre centrales definidas como de larga distancia, que no forman parte del mismo grupo de centrales de servicio Local, y que requiere de la marcación de un prefijo de acceso al servicio de larga distancia para su enrutamiento.

1.2) Otros requerimientos que deberá cumplir el prestador del servicio para la prestación del servicio.

- a) Este anexo técnico constituye una sola partida.
- b) Todos los requerimientos y especificaciones son mínimos.
- c) El prestador del servicio debe proporcionar un servicio integral, por tanto, debe considerar todos los requerimientos, especificaciones técnicas y servicios expresados en este anexo técnico, así como lo necesario para llevar a cabo la implantación, la operación, el soporte técnico y contar con los recursos humanos y materiales para cumplir con los niveles de servicio establecidos por el INEA.
- d) Toda la infraestructura pasiva suministrada para la prestación del servicio integral por parte del prestador del servicio pasará a ser propiedad del INEA al término del contrato. Entiéndase como infraestructura pasiva como los elementos accesorios que proporcionan soporte a la infraestructura activa, entre otros, bastidores, cableado subterráneo y aéreo, canalizaciones, construcciones, ductos, obras, postes, sistemas de suministro y respaldo de energía eléctrica, sistemas de climatización, sitios, torres y demás aditamentos, dentro de las instalaciones del INEA, que sean necesarios para la instalación y operación del servicio.
- e) El prestador del servicio será responsable de la legalidad y autenticidad de los derechos de autor, derechos de propiedad industrial o patentes del software y/o hardware utilizadas para brindar el servicio integral.
- f) El prestador del servicio solo podrá exigir el pago de los conceptos que específicamente se encuentren detallados en su propuesta económica presentada. Cualquier otro concepto que no aparezca en dicha propuesta no será exigible. Por lo anterior, el prestador de servicios debe considerar todos los costos inherentes de los servicios, requerimientos, especificaciones técnicas, niveles de servicio, documentos, recursos humanos, materiales, equipos, infraestructuras entre otros en el precio final de los servicios que son parte de su propuesta económica.
- g) Todas las erogaciones y gastos que para la prestación del servicio haga el prestador de servicios por concepto de pagos a su personal, adquisición, arrendamiento, transportes, mensajería, instalación de bienes informáticos, amortizaciones, viáticos, mantenimientos, adquisición de materiales, útiles, artículos y uniformes de trabajo de su personal, primas de seguros y deducibles, impuestos y cualquier otro concepto; serán cubiertos por el prestador de servicios y no serán facturables o exigibles al INEA.
- h) El personal del prestador del servicio deberá registrar su entrada y salida en los inmuebles del INEA, portar gafete, y estar debidamente uniformado con logotipo del prestador de servicios, el cual lo identificará como visitante, en un lugar visible, y deberá indicar el propósito de su visita en cada sitio al responsable del área a visitar.
- i) El prestador del servicio contará con el acceso y podrá trabajar en horario abierto en las instalaciones del INEA para el proceso de implementación. Para tal fin, deberá proporcionar con un mínimo de 24 horas naturales de anticipación al supervisor del servicio un listado del personal que laborará dentro de las instalaciones.
- j) El personal que el prestador del servicio asigne para el cumplimiento de este servicio está obligado a respetar y cumplir con los lineamientos y las políticas de comportamiento, horario y conducta establecidos por el INEA y de no ser así, será sancionado de acuerdo al criterio del administrador del contrato.
- k) El prestador del servicio, como empresario y patrón del personal que ocupe con motivo de los servicios objeto del contrato, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social.

1.3) Requerimientos funcionales y no funcionales:

El servicio integral requerido consta de los siguientes puntos:

- a) Servicio de marcación para llamadas locales, celular local, celular nacional, larga distancia internacional y larga distancia mundial en todas las troncales digitales.
- b) Cuatro enlaces digitales con 120 troncales de voz con señalización R2.
- c) 420 números Troncales (extensiones).
- d) Una línea de telefonía digital.
- e) Servicios de identificación de llamadas en cada troncal y línea digital.
- f) Servicio medido para todas las troncales digitales.
- g) Bloqueo de llamadas realizadas a números de entretenimiento y 01-900 para todas las líneas.
- h) Bloqueo de llamadas entrantes por cobrar para todas las troncales y líneas digitales.
- i) Contar con interconexión directa con todos los prestadores del servicio de telefonía registrados en el Instituto Federal de Telecomunicaciones para que las llamadas generadas y recibidas puedan ser concluidas a nivel nacional, internacional y mundial.



- j) El prestador del servicio deberá adjuntar a su propuesta técnica el Título de Concesión expedido por las autoridades mexicanas para la prestación del servicio de telefonía.
- k) Portabilidad de todos los números telefónicos de este anexo técnico.
- l) Aumento de números de DID's.
- m) Herramienta de acceso Web que permita administrar la facturación del servicio.
- n) Interconexión a conmutador instalado en las oficinas centrales del INEA.
- o) Niveles de servicio conforme a lo detallado en la sección "Niveles de Servicio".
- p) Soporte documental del servicio.

De conformidad con lo establecido en el artículo 118, fracción V y el vigésimo quinto transitorio de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014, que a la letra dice:

*Artículo 118. Los concesionarios que operen redes públicas de telecomunicaciones deberán: ...
V. Abstenerse de realizar cargos de larga distancia nacional a sus usuarios por las llamadas que realicen a cualquier destino nacional. Podrá continuarse prestando servicios de red inteligente en sus modalidades de cobro revertido y otros servicios especiales; " ...*

Transitorios ...

"VIGÉSIMO QUINTO. Lo dispuesto en la fracción V del artículo 118 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, entrará en vigor el 1 de enero de 2015, por lo que a partir de dicha fecha los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones que presten servicios fijos, móviles o ambos, no podrán realizar cargos de larga distancia nacional a sus usuarios por las llamadas que realicen a cualquier destino nacional. ...

Por tanto, el prestador del servicio debe abstenerse de realizar cargos de larga distancia nacional por las llamadas realizadas a cualquier destino nacional y éstas serán consideradas como llamadas de servicio local.

1.4) Requerimientos y controles de seguridad:

- a) Proveer opciones de seguridad para proteger el tráfico por intrusiones no deseadas en su red pública.
- b) El prestador de servicios deberá garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información e infraestructura tecnológica aplicando estándares internacionales y las mejores prácticas en la materia dentro del ámbito de su responsabilidad.

1.5) Requerimientos de implementación y puesta en operación:

- a) El prestador de servicios contará a partir de la notificación de la adjudicación, para instalar e iniciar la operación.
- b) El prestador de servicios debe contemplar todos los rack's, ductos, accesorios, cables de alimentación, cables de red, cables de fibra, rieles, herrajes y todo lo necesario para la instalación, configuración, puesta a punto e integración entre sí y en condiciones seguras de operación de todos los componentes.
- c) Si el prestador de servicios no concluye la instalación y puesta en marcha del servicio del presente anexo técnico en la fecha del **1 de junio de 2025**, este se obliga a resarcir el costo de manera directa al prestador de servicios que actualmente suministra el servicio al INEA. Es decir, cubrirá todos y cada uno de los gastos del servicio de telefonía local, larga distancia e internacional, con lo cual el INEA solo cubrirá los servicios al costo de la oferta económica del prestador de servicios adjudicado o al costo del prestador de servicios que actualmente suministra el servicio si fuera menor.

1.6) Mesa de servicios y tiempos de respuesta:

El prestador de servicios deberá contar con una mesa de servicios que proporcione soporte técnico remoto de cualquier nivel, para la atención de incidentes conforme a los tiempos de respuesta especificados en la sección de "Mesa de Servicios, prioridades y tiempos de respuesta".

1.7) Requerimientos de servicios bajo demanda:

- a) Servicio de aumento de números DID's para satisfacer las necesidades de operación del INEA.
- b) Servicio de reubicación de enlace en cualquiera de los inmuebles del INEA y sus unidades de operación.
- c) Línea de telefonía digital local.
- d) Portabilidad de todos los números telefónicos de este anexo técnico sin costo.

1.8) Requerimientos de mantenimiento preventivo:

El servicio de mantenimiento preventivo tiene la finalidad de prevenir fallas en la operación de la infraestructura del prestador de servicios mediante actividades de limpieza, evaluación, diagnóstico y en su caso reemplazo de partes, así como, aplicar la actualización de versiones de software o firmware de los equipos de la infraestructura.

Derivado de lo anterior, el prestador de servicios será el único responsable de realizar las actividades de mantenimiento preventivo a su infraestructura cuando lo considere necesario para mantener los niveles de servicio solicitados, o bien a petición expresa del INEA si éste lo considera necesario. Para realizar este mantenimiento, el prestador de servicios debe solicitar al Administrador de la contratación





la ventana de tiempo para realizarlo, enviando junto con ello el plan de trabajo correspondiente. El tiempo acordado que dure el mantenimiento no afectará los niveles de servicio solicitados.

1.9) Requerimientos de mantenimiento correctivo:

El servicio de mantenimiento correctivo tiene la finalidad de subsanar las fallas en la operación que se presenten en la infraestructura del prestador de servicios, mediante actividades de diagnóstico, remediación y en su caso reemplazo de partes. Derivado de lo anterior, el prestador de servicios será el único responsable de realizar las actividades de mantenimiento correctivo a su infraestructura cuando se presente una falla. El tiempo que dure afectará los niveles de servicio solicitados.

Servicio de mantenimiento preventivo el cual tiene la finalidad de prevenir fallas en la operación de la infraestructura del prestador del servicio mediante actividades de limpieza, evaluación, diagnóstico y, en su caso, reemplazo de partes, así como, aplicar la actualización de versiones de software o firmware de los equipos de la infraestructura.

1.10) Requerimientos de recuperación de bienes al término del contrato:

- a) El prestador de servicios, en un término no mayor a 60 días naturales posteriores al término del contrato, retirará la infraestructura activa de las instalaciones del INEA y sus unidades de operación, previa demostración de que los equipos son de su propiedad.
- b) Con relación a los equipos de infraestructura activa que no sean retirados en un plazo de 90 días naturales posteriores al término del contrato atribuible al prestador de servicios, el INEA tomará las medidas legales y administrativas correspondientes para que dichos bienes sean propiedad federal.

1.11) Requerimiento de migración de servicios al término del contrato:

Treinta días naturales previos al término del contrato; el prestador de servicios y el INEA acordarán el proceso de transición para la prestación del servicio, con la finalidad de que no se afecte la operación y los niveles de servicio requeridos por el Instituto correspondiente en el presente anexo técnico. Derivado de lo anterior, el prestador de servicios se obliga a:

- a) Participar en las reuniones que solicite el Instituto para realizar la transición con el prestador de servicios al final del contrato.
- b) Durante este proceso de transición, el prestador de servicios deberá seguir prestando el servicio por un periodo máximo de 30 días naturales sin costo para el INEA a partir de la conclusión del contrato, el que podrá ser reducido en la medida que el nuevo prestador de servicios que resulte adjudicado implemente el servicio.
- c) En caso de rescisión del contrato del servicio objeto del presente anexo técnico, este no podrá ser suspendido hasta que se asegure la transición en los términos previstos en el párrafo que antecede.
- d) Al término de la vigencia del contrato, el prestador de servicios está obligado a realizar las actividades propias de transferencia y migración de los servicios hacia el nuevo prestador de servicios.

2) ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

2.1) Especificaciones de los servicios:

- a) Un enlaces digitales E1 con 12 líneas de voz para el inmueble de Oficinas centrales.
- b) Un enlace digital E1 con 05 líneas de voz para el inmueble de Almacén Central.
- c) Un enlace digital E1 con 02 líneas de voz para el inmueble de Estudio de Grabación.
- d) 6 enlaces digitales E1 con 09 líneas de voz para cada una de las Unidades de Operación.
- e) Todos los enlaces se reciben con señalización R2 modificada con interfaz G.703.
- f) 420 Troncales (Extensiones) en total conforme al "Anexo A" del presente anexo técnico.
- g) Herramienta especializada para monitoreo de los enlaces del servicio la cual puede ser interna y de uso exclusivo del prestador de servicios. En el caso de que el prestador de servicios decida otorgar acceso a la herramienta de monitoreo de los enlaces del servicio, deberá proporcionar la forma de acceso, una cuenta personalizada y de solo lectura a dicha herramienta

2.2) Especificaciones técnicas del servicio.

- a) Proveer desde la acometida de la red metropolitana del prestador de servicios:
 - i. Enlace de fibra óptica como última milla.
 - ii. Canalización y cableado desde la acometida hasta el rack que se instale o reciba el servicio en el cuarto de comunicaciones del inmueble.
 - iii. Instalación de rack, distribuidor de fibra, equipo de comunicación, unidad de respaldo de energía, interfaces, cables, accesorios y aditamentos para la entrega del servicio.
 - iv. Entregar el servicio en cada inmueble mediante interfaz G.703 en el conmutador (frontera del servicio).
 - v. Conectar toda la infraestructura activa y pasiva al sistema de tierra del cuarto de comunicaciones.
- b) Transporte de tráfico y protocolos de voz de manera bidireccional.
- c) Uso exclusivo del circuito o segmento virtual para la INEA.

3) SERVICIOS BAJO DEMANDA.

Especificaciones de servicios bajo demanda.

El servicio bajo demanda se realizará bajo las siguientes condiciones:



- a) El INEA puede solicitar los siguientes servicios bajo demanda:
 - i. Servicio de aumento de números DID's para satisfacer las necesidades de operación del INEA y sus unidades de operación.
 - ii. Servicio de reubicación de enlace en cualquiera de los inmuebles del INEA y sus unidades de operación.
 - iii. Línea de telefonía digital local.
 - iv. Portabilidad de todos los números telefónicos de este anexo técnico sin costo.
- b) La solicitud de servicio bajo demanda será mediante solicitud expresa del administrador del contrato en el cual exprese el servicio solicitado, la cantidad y fecha de inicio del servicio.
- c) El servicio bajo demanda cuando entre en operación debe cumplir con todos los requerimientos, especificaciones técnicas, niveles de servicio y entregables solicitados en este anexo técnico.
- d) El INEA puede solicitar la baja de cualquier servicio bajo demanda que haya solicitado con una anticipación de 30 días naturales, previa solicitud expresa del administrador del contrato.
- e) El INEA no está obligado a solicitar un mínimo o máximo de servicios bajo demanda durante la vigencia del contrato.

4) MESA DE SERVICIOS, PRIORIDADES Y TIEMPOS DE RESPUESTA.

Mesa de Servicios.

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

- a) Contar con una mesa de servicios bajo un esquema de operación 7x24 vía telefónica o mediante correo electrónico.
- b) Las incidencias pueden ser levantadas mediante notificación expresa a la mesa de servicios.
- c) Soporte técnico remoto o en sitio coordinado a través de la mesa de servicios.
- d) Asistencia telefónica ilimitada a través de un número telefónico local para la ciudad de México o, en su defecto, 800 lada sin costo.

Prioridades.

- a) **Prioridad crítica:** Toda falla que afecte la disponibilidad como pérdida completa del servicio, se encuentre intermitente o afecta directamente la operación regular del INEA.
- b) **Prioridad alta:** Toda falla que degrade la calidad del servicio como son: Condiciones de error, alta latencia, pérdida de paquetes, calidad de voz deficiente entre otros que causen una alta degradación del servicio perceptible a los usuarios.
- c) **Prioridad normal:** Toda falla que degrade la calidad del servicio como son: Condiciones de error, latencia, pérdida de paquetes, calidad de voz deficiente entre otros que causen una degradación moderada del servicio que no es perceptible a los usuarios.
- d) **Prioridad baja:** Todas las demás situaciones en donde se registren errores o advertencias en la operación de la infraestructura del servicio y que no afecten. En este caso el servicio opera normalmente, pero es necesario tomar acciones.

Tiempos de respuestas.

- a) El tiempo de atención inicial no debe ser mayor a quince minutos una vez que se contacte a la mesa de servicios.
- b) Para cualquier otro tipo de evento o falla el tiempo máximo de solución es de ocho horas naturales.

5) NIVELES DE SERVICIO.

El INEA requiere de los siguientes niveles de servicio en la operación de cada enlace telefónico:

- a) El porcentaje de disponibilidad requerido correspondiente a la cantidad de días del mes es:

Días del mes	Porcentaje de disponibilidad requerido
28	99.7768
29	99.7845
30	99.7914
31	99.7984

- b) Degradación del servicio de telefonía local mayor a 60 minutos por evento reportado.
- c) Degradación del servicio de telefonía de larga distancia mayor a 60 minutos por evento reportado.

Métrica Disponibilidad del Servicio.

- a) No se tomarán en cuenta el tiempo que dure un mantenimiento preventivo para el cálculo de la disponibilidad del servicio.
- b) En caso de que la falla o no disponibilidad del servicio sea por causas ajenas al prestador de servicios y que se deriven de un caso fortuito (producido por la naturaleza) o de fuerza mayor (producido por el hecho del hombre), deberá invariablemente notificarlo al administrador del contrato vía correo electrónico. Posteriormente, justificarlo con evidencia documental detallando el tiempo de inicio de la falla o no disponibilidad del servicio y el tiempo en que llevó solucionarlo. La causa, justificación, información y evidencia documental presentada por el prestador de servicios será validado a entera satisfacción del INEA.



6. REQUISITOS INDISPENSABLES QUE EL PRESTADOR DE SERVICIOS DEBE ACREDITAR Y PRESENTAR COMO PARTE DE SU PROPUESTA TÉCNICA.

6.1 Perfil del licitante

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

1. Currículo de la empresa y personal calificado que acredite al menos un año de experiencia en la prestación de servicios similares a los solicitados en el presente Anexo Técnico y que contenga la lista de sus principales clientes objeto social, domicilio fiscal, servicios que presta, ubicación de sus oficinas e instalaciones, relación de clientes (Principales), estructura orgánica.
2. Presentar copia simple de al menos un contrato celebrado en los últimos tres años, cuyo objeto sea igual o similar a los servicios objeto del presente ANEXO, para acreditar al menos un año de experiencia en la prestación del servicio.
3. Presentar Título de Concesión expedido por las autoridades mexicanas para la prestación del servicio de telefonía, adjuntar copia simple.
4. El licitante deberá tener interconexión con todos los prestadores de servicios de telefonía local para la Ciudad de México y entidades federativas así como de Larga Distancia Internacional, con la finalidad de que todas las llamadas locales y de larga distancia del INEA y sus unidades de operación generadas a través de los servicios en cuestión, sean concluidas, para lo cual deberá acreditar mediante carta emitida para tales efectos.
5. El prestador de servicios deberá entregar los documentos de señalado en el numeral 7.

7) NORMAS APLICABLES.

El prestador de servicios deberá presentar una carta original firmada por su representante legal, en el que se manifieste que los componentes de hardware, software, instalaciones, equipos y servicios que oferta y entregará cumplen con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y de las Normas Mexicanas (NMX), según proceda, y a falta de éstas, de las normas internacionales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 fracción VII de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 31 de su Reglamento; así como, de los artículos 53, 55 y 67 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Adicionalmente, tendrá que entregar copia simple del documento que demuestre el cumplimiento de la norma o certificación en caso de que este sea expedido por entidad legalmente reconocida o, documento en original que demuestre que la norma se ha aplicado como parte del servicio, salvo se indique lo contrario en la relación de normas.

Relación de Normas con las que se acredite la certificación del prestador de servicios, por lo que deberán ser anexadas a su propuesta técnica.

- a) ISO/IEC 20000-1:2011 a falta de la NMX-I-20000-1-NYCE-2012. El licitante deberá de contar con la certificación para garantizar un ciclo de mejora continua en la gestión de servicios de TI o en su caso, la NOM-184-SCFI-2018.
- b) ISO IEC 27001. Es un reconocimiento marco internacional de las mejores prácticas para un sistema de gestión de seguridad de la información o en su caso, la NOM-184-SCFI-2018.

Relación de mejores prácticas internacional.

- a) Mejores prácticas basadas en ITIL versión 3, para ser aplicados en la operación de la mesa de servicios durante toda la vigencia del contrato. (presentar copia simple del certificado de al menos dos personas en mejores prácticas basadas en ITIL versión 3)

Justificación de la solicitud de normas internacionales o mejores prácticas y detalle de las certificaciones de la Institución.

Derivado a que es un servicio, se solicita tanto la Norma de gestión de la calidad para los componentes de hardware que formarán parte de la solución propuesta por el prestador de servicios, así como la del sistema de gestión del servicio ya que la contratación está orientada al servicio. Para ambos casos, se requieren las Normas internacionales equivalente a las Normas Mexicanas si no cuenta el prestador de servicios con ellas.

8. TERMINACIÓN ANTICIPADA

Se deberá considerar que de conformidad con los artículos 78, de "la Ley" y 102 del "Reglamento", se procederá a la terminación anticipada, cuando concurren razones de interés general o cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir del servicio o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, o de así ser necesario conforme a las disposiciones de contratación de la Cabeza de Sector, Secretaría de Educación Pública o el "INEA".

9. RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO

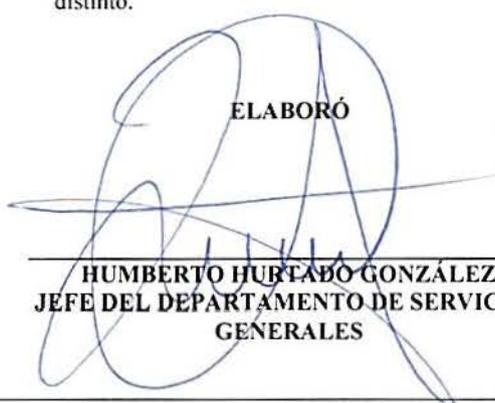
El "INEA", cuando el prestador de servicios adjudicado incumpla con las obligaciones pactadas en el Contrato correspondiente, podrá iniciar el procedimiento de rescisión administrativa del mismo sin necesidad de Declaración Judicial previa, de conformidad a lo establecido en el artículo 77 de "la Ley" y 98 del "Reglamento", el apartado 4.3.5. del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, si el prestador de servicios incurriera en cualquiera de los siguientes casos, de manera enunciativa:

- a) Si se declara en concurso mercantil.



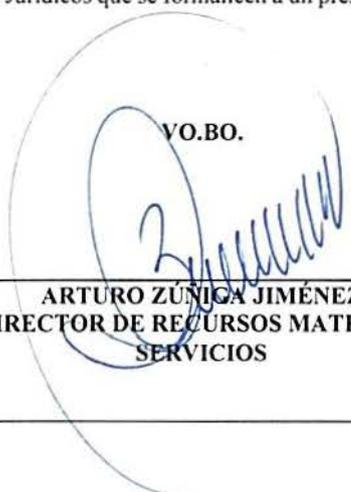
- b) En caso de que prestador de servicios adjudicado no proporcione los datos necesarios que les permitan la inspección, vigilancia, supervisión, comprobación de que el servicio, está siendo prestado de conformidad con lo establecido en el Contrato.
- c) Si, se subcontrata el servicio materia de esta contratación.
- d) Por el incumplimiento total o parcial de las obligaciones a cargo del prestador de servicios adjudicado previstas en el Contrato formalizado.
- e) Cuando se incumplan o contravengan las disposiciones de "la Ley", del "Reglamento", y las leyes, Reglamentos y Lineamientos que rigen en la materia.
- f) Cuando el prestador de servicios adjudicado incurra en responsabilidad por errores u omisiones en su actuación.
- g) Cuando el prestador de servicios adjudicado incurra en negligencia respecto al servicio pactado en el contrato formalizado, sin justificación para el "INEA".
- h) Por incumplimiento de los requisitos para formalizar el Contrato correspondiente.
- i) Cuando se agote el monto límite de aplicación de las penas convencionales y/o deducciones pactadas en el Contrato formalizado.
- j) Si el "INEA" o cualquier otra autoridad detecta que el prestador de servicios proporcionó información y/o documentación carente de veracidad o alterada en el procedimiento de adjudicación del Contrato o en la ejecución de éste.
- k) La falta de respuesta en un plazo no mayor a 3 días hábiles por parte del prestador de servicios adjudicado en el supuesto de que el "INEA" le formule una reclamación con motivo de la prestación del servicio.
- l) En caso de que el prestador de servicios adjudicado modifique los precios del servicio materia de la presente contratación o durante la vigencia de los Contrato formalizados, sin autorización del "INEA".
- m) Por suspensión injustificada del servicio que afecte la operación del "INEA".
- n) Ceda total o parcialmente los derechos derivados de los Instrumentos Jurídicos que se formalicen a un prestador de servicios distinto.

ELABORÓ



HUMBERTO HURTADO GONZÁLEZ
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
GENERALES

VO.BO.



ARTURO ZÚNIGA JIMÉNEZ
SUBDIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y
SERVICIOS



N°	Número tel	Nombre del área	Dirección
1	55537960	Asuntos Internacionales	Francisco Marquéz N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
2	55539029	Asuntos Internacionales	Francisco Marquéz N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
3	52110086	Números de reserva para cuando falla de conmutador	Francisco Marquéz N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
4	52862709	Números de reserva para cuando falla de conmutador	Francisco Marquéz N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
5	55539113	Números de reserva para cuando falla de conmutador	Francisco Marquéz N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
6	55539119	Números de reserva para cuando falla de conmutador	Francisco Marquéz N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
7	52862157	Soporte técnico de la ext. 22911 y es mesa de ayuda plazas comunitarias	Francisco Marquéz N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
8	55533236	Soporte técnico de la ext. 22884 y es mesa de ayuda plazas comunitarias	Francisco Marquéz N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
9	55533374	Soporte técnico de la ext. 22887 y es mesa de ayuda plazas comunitarias	Francisco Marquéz N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
10	55530499	Subdirección de comunicación social y es call center	Francisco Marquéz N° 160, Col. Condesa, México D.F. sin ocupar y el 01800 no esta en el instituto.
11	52110484	Cambio de Asuntos Internacionales, 3°, 1 855- 348 6312 (E.U.A. - MEX)	Francisco Marquéz N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
12	52862524	Soporte Técnico, Servicio de Infinitum	Francisco Marquéz N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
13	55504048	SNTEA	Calle Miguel Laurent N° 119, Col. Tlacoquemetal, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200.
14	55504027	SNTEA	Calle Miguel Laurent N° 119, Col. Tlacoquemetal, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200.
15	55580048	Almacén central INEA	Calle Recursos Hidráulicos N° 305 Bodega 1 Y 2, Col. La Loma, Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54060.
16	55589700	Almacén central INEA	Calle Recursos Hidráulicos N° 305 Bodega 1 Y 2, Col. La Loma, Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54060.
17	57565799	Almacén central INEA	Calle Recursos Hidráulicos N° 305 Bodega 1 Y 2, Col. La Loma, Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54060.
18	57632132	Almacén central INEA	Calle Recursos Hidráulicos N° 305 Bodega 1 Y 2, Col. La Loma, Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54060.
19	57636427	Almacén central INEA	Calle Recursos Hidráulicos N° 305 Bodega 1 Y 2, Col. La Loma, Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54060.
20	56827747	Estudio de Grabación	Calle Manuel López Cotilla N° 755, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México.
21	5558336336	Estudio de Grabación	Calle Manuel López Cotilla N° 755, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México.
22	442484718	UNIDAD DE OPERACIÓN QUERETARO	Unidad de Médicos Preventiva Av. Luis M. Vega y Monroy S/N, Col. Centro Sur, C.P. 76090, Querétaro, Qro.
23	4433344383	UNIDAD DE OPERACIÓN MICHOACAN	Av. Francisco I. Madero Poniente No.6000, Col. Sindurio de Morelos, C.P. 58337, Morelia.
24	7222788325	UNIDAD DE OPERACIÓN ESTADO DE MÉXICO	Calle Lago Athabasca No. 103, entre Lago Caimanero y Privada de Cisne, Col. Nueva Oxtotitlán, C.P.50100, Toluca De Lerdo, Edo. Mex.
25	8183445752	UNIDAD DE OPERACIÓN BAJA CALIFORNIA	Av. Reforma N°599, entre Callejón Madero y Reforma Col. Primera, C.P. 21100, Mexicali, B.C.
26	8444142237	UNIDAD DE OPERACIÓN NUEVO LEÓN	Calle Platón Sánchez No. 202 Norte Esquina Ruperto Martínez, Col. Centro, C.P. 64000 Monterrey, Nuevo León
27	9818166016	ESTADO DE CAMPECHE	Calle Prolongación allende, s/n entre avenida luis donaldo colosio y privada, Col. San rafael, C.P. 24090, San Francisco de Campeche
28	8444142237	ESTADO DE COAHUILA	Calle Primera s/n, Col. Molinos del Rey, C.P. 25903, ramos Arizpe, Coahuila.





SERVICIO DE TELEFONÍA LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL

ANEXO ECONÓMICO

El importe aplicado será de acuerdo a las tarifas y planes de renta que se detallan y serán fijos hasta el 31 de diciembre de 2025, en caso de haber descuentos durante la vigencia del mismo serán aplicables.

Concepto	Unidad de medida	Cantidad	Precio unitario
Renta de la línea analógica	Servicio	1	
Llamada local	llamada	1	
Troncal Digital	Servicio	1	
DID	Servicio	1	
Celular	Minuto	1	
Minuto de llamadas con destinos nacionales	Minuto	1	
Minuto de llamada larga distancia internacional (Frontera USA no más de 75 km)	Minuto	1	
Minuto de llamada larga distancia internacional (Frontera USA no más de 89 km)	Minuto	1	
Minuto de llamada larga distancia internacional (Resto de USA)	Minuto	1	
Minuto de llamada larga Distancia Internacional a Canadá	Minuto	1	
Minuto de llamada larga distancia Mundial a Centroamérica	Minuto	1	
Minuto de llamada larga distancia Mundial a Sudamérica	Minuto	1	
Minuto de llamada larga distancia Mundial a Europa y África	Minuto	1	
Minuto de llamada larga distancia mundial al Resto del Mundo	Minuto	1	
	Subtotal		
		IVA	
		Total	

Nota: los costos que establezca el prestador de servicios deberá considerar los cargos indirectos o adicionales que de acuerdo a sus propias políticas de costos tengan establecidos.

- Todos los precios son a dos decimales
- Moneda de Cotización: Pesos Mexicanos
- Precios Fijos. Los precios se mantendrán fijos durante el periodo que indique el Contrato y/o hasta concluir con la prestación del servicio, asimismo ya consideran todos los costos de la prestación de servicios, así como lo establecido en el Artículo 65 de "la Ley".



**11.- DOCUMENTACIÓN REQUERIDA Y QUE DEBERÁ INCLUIRSE EN LAS COTIZACIONES Y
CUYO INCUMPLIMIENTO AFECTA LA SOLVENCIA DE LA COTIZACIÓN
B. COTIZACION ECONOMICA**

**"COTIZACIÓN ECONÓMICA"
ANEXO II**

Ciudad de México, a 06 de junio de 2025

**INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACION DE LOS ADULTOS
PRESENTE**

Procedimiento de Adjudicación Directa, No. en CompraNET (Actualmente ComprasMX): **AA-11-MDA-011MDA001-N-29-2025**, que tiene como finalidad contratar el **"SERVICIO DE TELEFONÍA LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL"**.

GERARDO RAUL SIORDIA GUTIERREZ en mi carácter de apoderado legal de **TELEFONOS DE MEXICO S.A.B. de C.V.**, me permito poner bajo su consideración la presente propuesta económica

CONCEPTO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO
Renta de la Línea analógica	Servicio	1	\$ 203.94
Llamada Local	Llamada	1	\$ 1.06
Troncal Digital	Servicio	1	\$ 145.44
DID	Servicio	1	\$ -
Celular	Minuto	1	\$ 0.36
Minuto de Llamadas con Destinos Nacionales	Minuto	1	\$ 1.06
Minuto de Llamada Larga Distancia Internacional (Frontera USA no más de 75km)	Minuto	1	\$ 1.00
Minuto de Llamada de Larga Distancia Internacional (Frontera USA no más de 89km)	Minuto	1	\$ 1.00
Minuto de Llamada de Larga Distancia Internacional (Resto de USA)	Minuto	1	\$ 2.00
Minuto de Llamada de Larga Distancia Internacional (Canadá)	Minuto	1	\$ 2.00
Minuto de Llamada de Larga Distancia Mundial (Centro América)	Minuto	1	\$ 2.00
Minuto de Llamada de Larga Distancia Mundial (Sudamérica)	Minuto	1	\$ 4.00
Minuto de Llamada de Larga Distancia Mundial (Europa y África)	Minuto	1	\$ 4.00
Minuto de Llamada de Larga Distancia Mundial (Resto del Mundo)	Minuto	1	\$ 4.00
		SUBTOTAL	\$ 371.86
		IVA	\$ 59.50
		TOTAL	\$ 431.36

CONDICIONES COMERCIALES:

- Todos los precios son a dos decimales
- Moneda de Cotización: Pesos Mexicanos
- Precios Fijos. Los precios se mantendrán fijos durante el periodo que indique el Contrato y/o hasta concluir con la prestación del servicio, asimismo ya consideran todos los costos de la prestación de servicios, así como lo establecido en el Artículo 65 de “la Ley”.
- Los precios expresados en la presente propuesta son unitarios.
- En caso de requerir servicios bajo demanda, se cobraran bajo los precios unitarios de la presente propuesta

**PROTESTO LO NECESARIO
ATENTAMENTE**



**GERARDO RAÚL SIORDIA GUTIÉRREZ
APODERADO LEGAL
TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V**

12.- DOCUMENTACIÓN REQUERIDA Y QUE DEBERÁ INCLUIRSE EN LAS COTIZACIONES Y CUYO INCUMPLIMIENTO NO AFECTA LA SOLVENCIA DE LA COTIZACIÓN.

**A. COTIZACIÓN TÉCNICA
ANEXO TÉCNICO**

Ciudad de México, a 06 de junio de 2025

**INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACION DE LOS ADULTOS
PRESENTE**

Procedimiento de Adjudicación Directa, No. en CompraNET (Actualmente ComprasMX): **AA-11-MDA-011MDA001-N-29-2025**, que tiene como finalidad contratar el **SERVICIO DE TELEFONÍA LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL**.

GERARDO RAÚL SIORDIA GUTIÉRREZ en mi carácter de apoderado legal de **TELEFONOS DE MEXICO, S.A.B. DE C.V.**, en adelante **TELMEX**, a nombre de mí representada pongo bajo su consideración la presente propuesta económica en estricto apego a lo señalado en el anexo técnico.

**PROTESTO LO NECESARIO
ATENTAMENTE**



**GERARDO RAÚL SIORDIA GUTIÉRREZ
APODERADO LEGAL
TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V**

ANEXO TÉCNICO

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS		
OBJETO DEL SERVICIO	Servicio de Telefonía Local, Nacional e Internacional	
ÁREA REQUINENTE	Subdirección de Recursos Materiales y Servicios	
NOMBRE DEL TITULAR DEL ÁREA REQUINENTE Y RESPONSABLE DE ADMINISTRAR Y SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	<p>Arturo Zúñiga Jiménez Subdirector de Recursos Materiales y Servicios. Responsable de Administrar el cumplimiento del Contrato.</p> <p>Humberto Hurtado González Jefe del Departamento de Servicios Generales. Responsable de Supervisar el cumplimiento del Contrato.</p>	
MONTOS A EJERCER INCLUYEN EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	Monto Mínimo 180,000.00	Monto Máximo 450,000.00
PENALIZACIÓN TELMEX se encuentra en el entendido de que en caso de incurrir en alguno de los supuestos, las penalizaciones serán las a continuación descritas	<p>1% por cada día natural de atraso en el inicio de la prestación del servicio sobre el importe total sin I.V.A. de la facturación mensual y conforme a lo siguiente:</p> <p>a) El tiempo de atención inicial no debe ser mayor a quince minutos una vez que se contacte a la mesa de servicios. b) Para cualquier otro tipo de evento o falla el tiempo máximo de solución es de ocho horas naturales.</p> <p>Una vez que sea(n) notificada(s) la(s) penalización(es) a través del oficio correspondiente para el pago de la(s) misma(s), "El prestador de servicios" deberá emitir un comprobante de egresos (CFDI de egresos) conocido comúnmente como nota de crédito, por concepto de las penas convencionales determinadas por el área administradora del contrato, en el mismo momento en el que emita el comprobante de ingresos (Factura o CFDI de ingresos) por concepto de los servicios que correspondan.</p> <p>En el supuesto de que sea rescindido el Contrato no procederá el cobro de penalizaciones ni la contabilización de las mismas para hacer valida la garantía de cumplimiento, asimismo, la aplicación de la garantía será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.</p>	

	Además de las sanciones convenidas, se aplicarán las demás que procedan, de conformidad con lo estipulado en el artículo 75 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en adelante "la Ley" 95 y 96 del Reglamento la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en adelante "Reglamento", así como las de los POBALINES vigentes del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, en adelante el "INEA".		
DEDUCCIÓN TELMEX se encuentra en el entendido de que en caso de incurrir en alguno de los supuestos, las desventajas serán las a continuación descritas	<p>1. Para la degradación del servicio de telefonía local o larga distancia, se aplicará una deducción del 1% sobre el monto de la factura mensual del componente del servicio afectado por cada hora de retraso o falla.</p> <p>2. Por la no entrega de cualquiera de los "entregables", se aplicará una deducción del 1% sobre el monto mensual por cada día de atraso o fracción a partir del día siguiente de la fecha límite de entrega del documento que no haya sido entregado. La aplicación de la deducción terminará hasta la entrega y aceptación del documento. Esta pena es acumulativa por documento no entregado.</p> <p>Las deducciones se aplicarán conforme al presente anexo, por incumplimiento parcial o deficiente en la prestación del servicio, con fundamento en los artículos 76 de la LAASSP y 97 de su Reglamento.</p>		
TIPO DE GARANTÍA TELMEX se encuentra en el entendido de que el tipo de garantía será la a continuación señalada:	DIVISIBLE X	INDIVISIBLE	TELMEX se encuentra en el entendido de que: LÍMITE DE INCUMPLIMIENTO DE LA FIANZA 10%
OTRAS GARANTÍAS QUE SE DEBERÁN DE CONSIDERAR, INDICAR EL O LOS TIPOS DE GARANTÍA O DE RESPONSABILIDAD CIVIL SEÑALANDO VIGENCIA	No Aplica	PARTIDA PRESUPUESTAL	31401 Servicio telefónico convencional.
PERIODO DE GARANTÍA DEL SERVICIO	Durante la vigencia del Contrato	PLAZO PARA LA NOTIFICACIÓN Y REPOSICIÓN DEL SERVICIO	<p>a) TELMEX manifiesta que el tiempo de atención inicial no debe ser mayor a quince minutos una vez que se contacte a la mesa de servicios.</p> <p>b) TELMEX manifiesta que para cualquier otro tipo de evento o falla el tiempo máximo de solución es de ocho horas naturales.</p>
REQUIERE PRUEBAS	No	REQUIERE MUESTRA	No
MÉTODO PARA EJECUTAR LA PRUEBA Y RESULTADO MÍNIMO	No Aplica		

PRESENTACIÓN Y CONDICIONES DE LA MUESTRA.	No Aplica		
REQUIERE ANTICIPO	No	Porcentaje de Anticipo No Aplica	
ORIGEN DE LOS BIENES	Nacional		
MÉTODO DE EVALUACIÓN (sólo aplica en Licitación o Invitación)	PUNTOS Y PORCENTAJES N/A	COSTO BENEFICIO N/A	BINARIO N/A
MODALIDAD DE CONTRATO	ABIERTO <input checked="" type="checkbox"/> CERRADO		
ES UNA CONTRATACIÓN PLURIANUAL	SI NO <input checked="" type="checkbox"/>		
VIGENCIA DEL CONTRATO TELMEX se encuentra en el entendido que la vigencia del contrato será la siguiente:	Del 1 de junio al 31 de diciembre de 2025.		
VIGENCIA DEL SERVICIO TELMEX se encuentra en el entendido que la vigencia del servicio será la siguiente:	Del 1 de junio al 31 de diciembre de 2025.		

<p>LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>TELMEX se encuentra en el entendido que el lugar para la prestación del servicio será la siguiente:</p>	<p>*OFICINAS CENTRALES: Calle Francisco Márquez N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, Ciudad de México.</p> <p>*ALMACÉN CENTRAL: Calle Recursos Hidráulicos N° 305 Bodega 1 Y 2, Col. La Loma, Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54060.</p> <p>*ESTUDIO DE GRABACIÓN: Calle Manuel López Cotilla N° 755, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México.</p> <p>UNIDADES DE OPERACIÓN</p> <p>CIUDAD DE MÉXICO Calle Miguel Laurent N° 119, Col. Tlacoquemetal, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200.</p> <p>BAJA CALIFORNIA Av. Reforma N°599, entre Callejón Madero y Reforma Col. Primera, C.P. 21100, Mexicali, B.C.</p> <p>MICHOACÁN DE OCAMPO Av. Francisco I. Madero Poniente No.6000, Col. Sindurio de Morelos, C.P. 58337, Morelia.</p> <p>NUEVO LEÓN Calle Platón Sánchez No. 202 Norte Esquina Ruperto Martínez, Col. Centro, C.P. 64000 Monterrey, Nuevo León</p> <p>ESTADO DE MÉXICO Calle Lago Athabasca No. 103, entre Lago Caimanero y Privada de Cisne, Col. Nueva Oxtotitlán, C.P.50100, Toluca De Lerdo, Edo. Mex.</p> <p>QUERÉTARO Unidad de Médicos Preventiva Av. Luis M. Vega y Monroy S/N, Col. Centro Sur, C.P. 76090, Querétaro, Qro.</p> <p>CAMPECHE Calle Prolongación Allende, S/N, entre avenida Luis Donaldo Colosio t Privada, Col. San Rafael, C.P. 24090, San Francisco de Campeche, Campeche</p> <p>COAHUILA Calle Primera, S/N, Col. Molinos del Rey, C.P. 25903, Ramos Arizpe, Coahuila.</p>
<p>TELMEX se encuentra en el entendido que los MECANISMOS DE COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN son los siguientes</p>	<p>El supervisor del servicio verificará que el mismo se preste en apego al presente anexo técnico, esto incluye los requerimientos, especificaciones técnicas y los documentos solicitados como entregables, los cuales son parte integral del servicio solicitado. Hasta en tanto no se cumpla o entreguen a cabalidad, no se tendrán por recibidos, entregados y aceptados.</p>
<p>ENTREGABLES</p>	<p>INICIO a) Documentos generales:</p>

<p>TELMEX presentara los entregables a continuación descritos</p>	<p>i. Matriz de Escalamiento con los datos de contacto, teléfono, correo para establecer comunicación con la mesa de servicios.</p> <p>ii. Procedimiento para levantar reportes a la mesa de servicios.</p> <p>iii. Plan de trabajo para la implantación del servicio.</p> <p>iv. Acceso a la herramienta Web para administrar la facturación del servicio.</p> <p>Los documentos anteriores en su versión final, se entregarán dentro de los 10 primeros días naturales a partir de la fecha de inicio del servicio.</p> <p>MENSUAL</p> <p>Documentos del servicio que acompañan a la factura al mes vencido:</p> <p>a) Del servicio:</p> <p>i. Reporte impreso que contenga un informe estadístico del consumo del mes y la disponibilidad del servicio de enlaces telefónicos, conforme lo establezca el supervisor del servicio.</p> <p>ii. Relación del consumo del mes en archivo electrónico que detalle por cada llamada saliente: Fecha, hora, número telefónico origen, número telefónico destino, duración en minutos, tarifa por minuto, costo de la llamada, tipo de servicio entre otros datos.</p> <p>b) Mesa de servicios:</p> <p>i. Reporte impreso detallado de los incidentes, solicitudes y requerimientos de servicio en general generados en el mes y en caso de no existir en el mes informarlo por escrito.</p> <p>Los documentos anteriores, se entregarán en los primeros cinco días hábiles del mes siguiente.</p> <p>Criterios generales</p> <p>Cualquier cambio en el personal asignado deberá ser reportado a la persona Supervisora del Contrato, notificando al "INEA" mediante oficio firmado por el representante legal con minino de 48 horas.</p>
<p>FORMA Y PLAZO DE PAGO</p> <p>TELMEX se encuentra en el entendido de que los pagos se realizaran acorde la forma y plazo a continuación descrita</p>	<p>Los pagos de los servicios se efectuarán en moneda nacional por servicio devengado en forma mensual, en función del importe generado por los servicios prestados a entera satisfacción, durante ese lapso, los cuales deberán estar debidamente validados y aprobados por la persona Supervisora del Contrato de "INEA".</p> <p>El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente al pago que el prestador del servicio adjudicado deba efectuar por conceptos de penas convencionales en el entendido de que en el supuesto que sea rescindido el Contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento de acuerdo con el artículo 95 segundo párrafo del "Reglamento".</p> <p>En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 73 de "la Ley", los pagos se realizarán por servicio devengado a mes vencido, dentro de los diecisiete días hábiles contados a partir del envío y verificación de los comprobantes fiscales (factura y archivo XML) que correspondan, mismos que, deben encontrarse debida y fiscalmente requisados y en términos de lo pactado en el Contrato de prestación del servicio y a entera satisfacción y validación de la persona Supervisora y de la persona Administradora.</p>

<p>FUNCIONES DE LA PERSONA ADMINISTRADORA Y DE LA PERSONA SUPERVISORA DEL CONTRATO</p> <p>TELMEX se encuentra en el entendido de que las funciones de la persona administradora y de la persona supervisora del contrato serán las siguientes:</p>	<p>Se deberá tener por entendido que las funciones de la persona Administradora son:</p> <p>Es responsable de elaborar la constancia de cumplimiento al termino del Contrato, la liberación del pago correspondiente, notificar las penalizaciones y deductivas, iniciar en su caso procedimiento de rescisión del Contrato.</p> <p>Se deberá tener por entendido que las funciones de la persona Supervisora son:</p> <p>Elaborar mensualmente oficio de cumplimiento de que los servicios fueron prestados de acuerdo al Contrato.</p> <p>Cuantificar las penalizaciones y deductivas que se lleguen a presentar por incumplimiento por parte del prestador del servicio e informar a la persona Administradora.</p> <p>Revisar que el monto mensual facturado sea el correcto.</p> <p>Verificar el cumplimiento de la recepción de entregables el plazo señalado.</p>
<p>FORMA Y TÉRMINOS EN QUE SE REALIZARÁ LA VERIFICACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES Y LA ACEPTACIÓN DE LOS BIENES O SERVICIOS</p> <p>TELMEX se encuentra en el entendido de que la forma y términos en que se realizara la verificación de las especificaciones de los bienes o servicios serán las a continuación descritas:</p>	<p>El administrador del contrato verificará que el servicio se preste en apego al presente anexo técnico, esto incluye los requerimientos, especificaciones técnicas y los documentos solicitados como entregables, los cuales son parte integral del servicio solicitado. Hasta en tanto no se cumpla o entreguen a cabalidad, no se tendrán por recibidos, entregados y aceptados.</p>
<p style="text-align: center;">ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>TELMEX se encuentra en el entendido de que las característica del servicio serán las a continuación descritas:</p> <p>1) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y SUS REQUERIMIENTOS.</p> <p>1.1) Relación de servicios a contratar:</p> <p>El Instituto Nacional para la Educación de los Adultos INEA requiere los siguientes servicios de telefonía local y larga distancia, mismos que serán los componentes del servicio integral:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Servicio de telefonía local.b) Servicio de telefonía de larga distancia internacional. <p>Conforme a lo establecido en el Reglamento del Servicio de Telefonía Pública, específicamente en su artículo segundo inciso VII y VIII, se entiende como:</p>	

- a) Servicio de Telefonía Local: Aquél por el que se conduce tráfico público conmutado entre usuarios de una misma central, o entre usuarios de centrales que forman parte de un mismo grupo de centrales de servicio Local, que no requieren de la marcación de un prefijo de acceso al servicio de larga distancia, independientemente de que dicho tráfico público conmutado se origine o termine en la red pública de telecomunicaciones alámbrica o inalámbrica, y por el que se cobra una tarifa independiente de la distancia.
- b) Servicio de Larga Distancia Internacional: Aquél por el que se cursa tráfico conmutado entre centrales definidas como de larga distancia, que no forman parte del mismo grupo de centrales de servicio Local, y que requiere de la marcación de un prefijo de acceso al servicio de larga distancia para su enrutamiento.

1.2) Otros requerimientos que cumplirá TELMEX para la prestación del servicio.

- a) Este anexo técnico constituye una sola partida.
- b) Todos los requerimientos y especificaciones son mínimos.
- c) **TELMEX** proporcionara un servicio integral, por tanto, debe considerar todos los requerimientos, especificaciones técnicas y servicios expresados en este anexo técnico, así como lo necesario para llevar a cabo la implantación, la operación, el soporte técnico y contar con los recursos humanos y materiales para cumplir con los niveles de servicio establecidos por el INEA.
- d) Toda la infraestructura pasiva suministrada para la prestación del servicio integral por parte del prestador del servicio pasará a ser propiedad del INEA al término del contrato. Entiéndase como infraestructura pasiva como los elementos accesorios que proporcionan soporte a la infraestructura activa, entre otros, bastidores, cableado subterráneo y aéreo, canalizaciones, construcciones, ductos, obras, postes, sistemas de suministro y respaldo de energía eléctrica, sistemas de climatización, sitios, torres y demás aditamentos, dentro de las instalaciones del INEA, que sean necesarios para la instalación y operación del servicio.
- e) **TELMEX** será responsable de la legalidad y autenticidad de los derechos de autor, derechos de propiedad industrial o patentes del software y/o hardware utilizadas para brindar el servicio integral.
- f) **TELMEX** solo podrá exigir el pago de los conceptos que específicamente se encuentren detallados en su propuesta económica presentada. Cualquier otro concepto que no aparezca en dicha propuesta no será exigible. Por lo anterior, el prestador de servicios debe considerar todos los costos inherentes de los servicios, requerimientos, especificaciones técnicas, niveles de servicio, documentos, recursos humanos, materiales, equipos, infraestructuras entre otros en el precio final de los servicios que son parte de su propuesta económica.
- g) Todas las erogaciones y gastos que para la prestación del servicio haga **TELMEX** por concepto de pagos a su personal, adquisición, arrendamiento, transportes, mensajería, instalación de bienes informáticos, amortizaciones, viáticos, mantenimientos, adquisición de materiales, útiles, artículos y uniformes de trabajo de su personal, primas de seguros y deducibles, impuestos y cualquier otro concepto; serán cubiertos por el **TELMEX** y no serán facturables o exigibles al INEA.
- h) El personal **TELMEX** registrara su entrada y salida en los inmuebles del INEA, portar gafete, y estar debidamente uniformado con logotipo del prestador de servicios, el cual lo identificará como visitante, en un lugar visible, y deberá indicar el propósito de su visita en cada sitio al responsable del área a visitar.
- i) **TELMEX** contará con el acceso y podrá trabajar en horario abierto en las instalaciones del INEA para el proceso de implementación. Para tal fin, deberá proporcionar con un mínimo de 24 horas naturales de anticipación al supervisor del servicio un listado del personal que laborará dentro de las instalaciones.
- j) El personal que **TELMEX** asigne para el cumplimiento de este servicio está obligado a respetar y cumplir con los lineamientos y las políticas de comportamiento, horario y conducta establecidos por el INEA y de no ser así, será sancionado de acuerdo al criterio del administrador del contrato.
- k) **TELMEX**, como empresario y patrón del personal que ocupe con motivo de los servicios objeto del contrato, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social.

1.3) Requerimientos funcionales y no funcionales:

TELMEX se encuentra en el entendido de que servicio integral requerido consta de los siguientes puntos:

- a) Servicio de marcación para llamadas locales, celular local, celular nacional, larga distancia internacional y larga distancia mundial en todas las troncales digitales.
- b) Cuatro enlaces digitales con 120 troncales de voz con señalización R2.
- c) 420 números Troncales (extensiones).
- d) Una línea de telefonía digital.
- e) Servicios de identificación de llamadas en cada troncal y línea digital.
- f) Servicio medido para todas las troncales digitales.
- g) Bloqueo de llamadas realizadas a números de entretenimiento y 01-900 para todas las líneas.
- h) Bloqueo de llamadas entrantes por cobrar para todas las troncales y líneas digitales.
- i) Contar con interconexión directa con todos los prestadores del servicio de telefonía registrada en el Instituto Federal de Telecomunicaciones para que las llamadas generadas y recibidas puedan ser concluidas a nivel nacional, internacional y mundial.
- j) **TELMEX** adjunta a su propuesta técnica el Título de Concesión expedido por las autoridades mexicanas para la prestación del servicio de telefonía. (**CONSULTAR ANEXO A**)
- k) Portabilidad de todos los números telefónicos de este anexo técnico.
- l) Aumento de números de DID's.
- m) Herramienta de acceso Web que permita administrar la facturación del servicio.
- n) Interconexión a conmutador instalado en las oficinas centrales del INEA.
- o) Niveles de servicio conforme a lo detallado en la sección "Niveles de Servicio".
- p) Soporte documental del servicio.

De conformidad con lo establecido en el artículo 118, fracción V y el vigésimo quinto transitorio de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014, que a la letra dice:

Artículo 118. Los concesionarios que operen redes públicas de telecomunicaciones deberán: ...

V. Abstenerse de realizar cargos de larga distancia nacional a sus usuarios por las llamadas que realicen a cualquier destino nacional. Podrá continuarse prestando servicios de red inteligente en sus modalidades de cobro revertido y otros servicios especiales;" ...

Transitorios ...

"VIGÉSIMO QUINTO. Lo dispuesto en la fracción V del artículo 118 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, entrará en vigor el 1 de enero de 2015, por lo que a partir de dicha fecha los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones que presten servicios fijos, móviles o ambos, no podrán realizar cargos de larga distancia nacional a sus usuarios por las llamadas que realicen a cualquier destino nacional.

...

Por tanto, **TELMEX** se abstiene de realizar cargos de larga distancia nacional por las llamadas realizadas a cualquier destino nacional y éstas serán consideradas como llamadas de servicio local.

1.4) Requerimientos y controles de seguridad:

- a) **TELMEX** proveera opciones de seguridad para proteger el tráfico por intrusiones no deseadas en su red pública, desde sus centrales operativas.
- b) **TELMEX** garantizara la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información e infraestructura tecnológica aplicando estándares internacionales y las mejores prácticas en la materia dentro del ámbito de su responsabilidad.

1.5) Requerimientos de implementación y puesta en operación:

- a) **TELMEX** contará a partir de la notificación de la adjudicación, para instalar e iniciar la operación.
- b) **TELMEX** contempla todos los rack's, ductos, accesorios, cables de alimentación, cables de red, cables de fibra, rieles, herrajes y todo lo necesario para la instalación, configuración, puesta a punto e integración entre sí y en condiciones seguras de operación de todos los componentes.
- c) Si el **TELMEX** no concluye la instalación y puesta en marcha del servicio del presente anexo técnico en la fecha del **1 de junio de 2025**, este se obliga a resarcir el costo de manera directa al prestador de servicios que actualmente suministra el servicio al INEA. Es decir, cubrirá todos y cada uno de los gastos del servicio de telefonía local, larga distancia e internacional, con lo cual el INEA solo cubrirá los servicios al costo de la oferta económica del prestador de servicios adjudicado o al costo del prestador de servicios que actualmente suministra el servicio si fuera menor.

1.6) Mesa de servicios y tiempos de respuesta:

TELMEX cuenta con una mesa de servicios que proporcionara soporte técnico remoto de cualquier nivel, para la atención de incidentes conforme a los tiempos de respuesta especificados en la sección de "Mesa de Servicios, prioridades y tiempos de respuesta".

1.7) Requerimientos de servicios bajo demanda:

TELMEX considera en la presente que durante la vigencia del contrato el **INEA** podrá realizar los siguientes servicios bajo demanda

- a) Servicio de aumento de números DID's para satisfacer las necesidades de operación del INEA.
- b) Servicio de reubicación de enlace en cualquiera de los inmuebles del INEA y sus unidades de operación.
- c) Línea de telefonía digital local.
- d) Portabilidad de todos los números telefónicos de este anexo técnico sin costo.

1.8) Requerimientos de mantenimiento preventivo:

El servicio de mantenimiento preventivo tiene la finalidad de prevenir fallas en la operación de la infraestructura de **TELMEX** de servicios mediante actividades de limpieza, evaluación, diagnóstico y en su caso reemplazo de partes, así como, aplicar la actualización de versiones de software o firmware de los equipos de la infraestructura.

Derivado de lo anterior, **TELMEX** es el único responsable de realizar las actividades de mantenimiento preventivo a su infraestructura cuando lo considere necesario para mantener los niveles de servicio solicitados, o bien a petición expresa del INEA si éste lo considera necesario. Para realizar este mantenimiento, el prestador de servicios debe solicitar al Administrador de la contratación la ventana de tiempo para realizarlo, enviando junto con ello el plan de trabajo correspondiente. El tiempo acordado que dure el mantenimiento no afectará los niveles de servicio solicitados.

1.9) Requerimientos de mantenimiento correctivo:

El servicio de mantenimiento correctivo tiene la finalidad de subsanar las fallas en la operación que se presenten en la infraestructura de **TELMEX**, mediante actividades de diagnóstico, remediación y en su caso reemplazo de partes. Derivado de lo anterior, el prestador de servicios será el único responsable de realizar las actividades de mantenimiento correctivo a su infraestructura cuando se presente una falla. El tiempo que dure afectará los niveles de servicio solicitados.

Servicio de mantenimiento preventivo el cual tiene la finalidad de prevenir fallas en la operación de la infraestructura de **TELMEX** mediante actividades de limpieza, evaluación, diagnóstico y, en su caso, reemplazo de partes, así como, aplicar la actualización de versiones de software o firmware de los equipos de la infraestructura.

1.10) Requerimientos de recuperación de bienes al término del contrato:

- a) **TELMEX**, en un término no mayor a 60 días naturales posteriores al término del contrato, retirará la infraestructura activa de las instalaciones del INEA y sus unidades de operación, previa demostración de que los equipos son de su propiedad.
- b) **TELMEX** se encuentra en el entendido de que los equipos de infraestructura activa que no sean retirados en un plazo de 90 días naturales posteriores al término del contrato atribuible al prestador de servicios, el INEA tomará las medidas legales y administrativas correspondientes para que dichos bienes sean propiedad federal.

1.11) Requerimiento de migración de servicios al término del contrato:

Treinta días naturales previos al término del contrato; **TELMEX** y el INEA acordarán el proceso de transición para la prestación del servicio, con la finalidad de que no se afecte la operación y los niveles de servicio requeridos por el Instituto correspondiente en el presente anexo técnico. Derivado de lo anterior, el prestador de servicios se obliga a:

- a) Participar en las reuniones que solicite el Instituto para realizar la transición con **TELMEX** al final del contrato.
- b) Durante este proceso de transición, el prestador de servicios deberá seguir prestando el servicio por un periodo máximo de 30 días naturales sin costo para el INEA a partir de la conclusión del contrato, el que podrá ser reducido en la medida que el nuevo prestador de servicios que resulte adjudicado implemente el servicio.
- c) En caso de rescisión del contrato del servicio objeto del presente anexo técnico, este no podrá ser suspendido hasta que se asegure la transición en los términos previstos en el párrafo que antecede.
- d) Al término de la vigencia del contrato, el prestador de servicios está obligado a realizar las actividades propias de transferencia y migración de los servicios hacia el nuevo prestador de servicios.

2) ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

2.1) Especificaciones de los servicios:

TELMEX considera en la presente propuesta técnica la prestación de los siguientes servicios:

- a) Un enlaces digitales E1 con 12 líneas de voz para el inmueble de Oficinas centrales.
- b) Un enlace digital E1 con 05 líneas de voz para el inmueble de Almacén Central.
- c) Un enlace digital E1 con 02 líneas de voz para el inmueble de Estudio de Grabación.
- d) 6 enlaces digitales E1 con 09 líneas de voz para cada una de las Unidades de Operación.
- e) Todos los enlaces se reciben con señalización R2 modificada con interfaz G.703.
- f) 420 Troncales (Extensiones) en total conforme al "**Anexo A**" del presente anexo técnico.
- g) Herramienta especializada para monitoreo de los enlaces del servicio la cual puede ser interna y de uso exclusivo de **TELMEX**.

2.2) Especificaciones técnicas del servicio.

TELMEX proveerá el servicio acorde a las especificaciones a continuación enlistadas:

- a) Proveer desde la acometida de la red metropolitana de **TELMEX**:
 - i. Enlace de fibra óptica como última milla.
 - ii. Canalización y cableado desde la acometida hasta el rack que se instale o reciba el servicio en el cuarto de comunicaciones del inmueble.
 - iii. Instalación de rack, distribuidor de fibra, equipo de comunicación, unidad de respaldo de energía, interfaces, cables, accesorios y aditamentos para la entrega del servicio.
 - iv. Entregar el servicio en cada inmueble mediante interfaz G.703 en el conmutador (frontera del servicio).
 - v. Conectar toda la infraestructura activa y pasiva al sistema de tierra del cuarto de comunicaciones.
- b) Transporte de tráfico y protocolos de voz de manera bidireccional.
- c) Uso exclusivo del circuito o segmento virtual para la INEA.

3) SERVICIOS BAJO DEMANDA.

Especificaciones de servicios bajo demanda.

TELMEX considera que el servicio bajo demanda se realizará bajo las siguientes condiciones:

- a) El INEA puede solicitar los siguientes servicios bajo demanda:
 - i. Servicio de aumento de números DID's para satisfacer las necesidades de operación del INEA y sus unidades de operación.
 - ii. Servicio de reubicación de enlace en cualquiera de los inmuebles del INEA y sus unidades de operación.
 - iii. Línea de telefonía digital local.
 - iv. Portabilidad de todos los números telefónicos de este anexo técnico sin costo.
- b) La solicitud de servicio bajo demanda será mediante solicitud expresa del administrador del contrato en el cual exprese el servicio solicitado, la cantidad y fecha de inicio del servicio.
- c) El monto mensual a facturar se tomará de la "Tabla de precios de servicio bajo demanda" de la propuesta económica presentada por el prestador de servicios.
- d) El servicio bajo demanda cuando entre en operación debe cumplir con todos los requerimientos, especificaciones técnicas, niveles de servicio y entregables solicitados en este anexo técnico.
- e) El INEA puede solicitar la baja de cualquier servicio bajo demanda que haya solicitado con una anticipación de 30 días naturales, previa solicitud expresa del administrador del contrato.
- f) El INEA no está obligado a solicitar un mínimo o máximo de servicios bajo demanda durante la vigencia del contrato.
- g) Los precios de la "Tabla de precios de servicio bajo demanda", deberán ser incorporados a la propuesta económica y estos no podrán cambiar durante la vigencia del contrato.

4) MESA DE SERVICIOS, PRIORIDADES Y TIEMPOS DE RESPUESTA.

Mesa de Servicios.

TELMEX proporcionara el soporte técnico durante la vigencia del contrato, mismo que debe contemplar lo siguiente:

- a) Contar con una mesa de servicios bajo un esquema de operación 7x24 vía telefónica o mediante correo electrónico.
- b) Las incidencias pueden ser levantadas mediante notificación expresa a la mesa de servicios.
- c) Soporte técnico remoto o en sitio coordinado a través de la mesa de servicios.
- d) Asistencia telefónica ilimitada a través de un número telefónico local para la ciudad de México o, en su defecto, 800 lada sin costo.

Prioridades.

TELMEX considera las prioridades acorde al siguiente listado:

- a) Prioridad crítica: Toda falla que afecte la disponibilidad como pérdida completa del servicio, se encuentre intermitente o afecta directamente la operación regular del INEA.
- b) Prioridad alta: Toda falla que degrade la calidad del servicio como son: Condiciones de error, alta latencia, pérdida de paquetes, calidad de voz deficiente entre otros que causen una alta degradación del servicio perceptible a los usuarios.
- c) Prioridad normal: Toda falla que degrade la calidad del servicio como son: Condiciones de error, latencia, pérdida de paquetes, calidad de voz deficiente entre otros que causen una degradación moderada del servicio que no es perceptible a los usuarios.
- d) Prioridad baja: Todas las demás situaciones en donde se registren errores o advertencias en la operación de la infraestructura del servicio y que no afecten. En este caso el servicio opera normalmente, pero es necesario tomar acciones.

Tiempos de respuestas.

TELMEX brindara los siguientes tiempos de respuesta

- a) El tiempo de atención inicial no debe ser mayor a quince minutos una vez que se contacte a la mesa de servicios.
- b) Para cualquier otro tipo de evento o falla el tiempo máximo de solución es de ocho horas naturales.

5) NIVELES DE SERVICIO.

TELMEX brindara a El INEA requiere de los siguientes niveles de servicio en la operación de cada enlace telefónico:

- a) El porcentaje de disponibilidad requerido correspondiente a la cantidad de días del mes es:

Días del mes	Porcentaje de disponibilidad requerido
28	99.7768
29	99.7845
30	99.7914
31	99.7984

- b) Degradación del servicio de telefonía local mayor a 60 minutos por evento reportado.
- c) Degradación del servicio de telefonía de larga distancia mayor a 60 minutos por evento reportado.

Métrica Disponibilidad del Servicio.

TELMEX considera las métricas a continuación listadas para la disponibilidad del servicio:

- a) No se tomarán en cuenta el tiempo que dure un mantenimiento preventivo para el cálculo de la disponibilidad del servicio.
- b) En caso de que la falla o no disponibilidad del servicio sea por causas ajenas al prestador de servicios y que se deriven de un caso fortuito (producido por la naturaleza) o de fuerza mayor (producido por el hecho del hombre), deberá invariablemente notificarlo al administrador del contrato vía correo electrónico. Posteriormente, justificarlo con evidencia documental detallando el tiempo de inicio de la falla o no disponibilidad del servicio y el tiempo en que llevó solucionarlo. La causa, justificación, información y evidencia documental presentada por el prestador de servicios será validado a entera satisfacción del INEA.

6. TELMEX ACREDITA Y PRESENTA COMO PARTE DE SU PROPUESTA TÉCNICA .

7.1 Perfil del licitante

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

1. Currículo **TELMEX** y personal calificado que acredite al menos un año de experiencia en la prestación de servicios similares a los solicitados en el presente Anexo Técnico y que contenga la lista de sus principales clientes objeto social, domicilio fiscal, servicios que presta, ubicación de sus oficinas e instalaciones, relación de clientes (Principales), estructura orgánica.
2. **TELMEX** presenta copia simple de al menos un contrato celebrado en los últimos tres años, cuyo objeto sea igual o similar a los servicios objeto del presente ANEXO, para acreditar al menos un año de experiencia en la prestación del servicio.
3. **TELMEX** presenta Título de Concesión expedido por las autoridades mexicanas para la prestación del servicio de telefonía, adjuntar copia simple.
4. **TELMEX** tiene interconexión con todos los prestadores de servicios de telefonía local para la Ciudad de México y entidades federativas así como de Larga Distancia Internacional, con la finalidad de que todas las llamadas locales y de larga distancia del INEA y sus unidades de operación generadas a través de los servicios en cuestión, sean concluidas, para lo cual deberá acreditar mediante carta emitida para tales efectos.

5. **TELMEX** entregará los documentos de señalado en el numeral 8.

7) NORMAS APLICABLES.

TELMEX presenta una carta original firmada por su representante legal, en el que se manifieste que los componentes de hardware, software, instalaciones, equipos y servicios que oferta y entregará cumplen con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y de las Normas Mexicanas (NMX), según proceda, y a falta de éstas, de las normas internacionales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 fracción VII de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 31 de su Reglamento; así como, de los artículos 53, 55 y 67 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Adicionalmente, tendrá que entregar copia simple del documento que demuestre el cumplimiento de la norma o certificación en caso de que este sea expedido por entidad legalmente reconocida o, documento en original que demuestre que la norma se ha aplicado como parte del servicio, salvo se indique lo contrario en la relación de normas.

Relación de Normas con las que se acredite la certificación del prestador de servicios, por lo que deberán ser anexadas a su propuesta técnica.

TELMEX presenta anexo a la presente propuesta las certificaciones a continuación listadas

- a) ISO/IEC 20000-1:2011 a falta de la NMX-I-20000-1-NYCE-2012. El licitante deberá de contar con la certificación para garantizar un ciclo de mejora continua en la gestión de servicios de TI o en su caso, la NOM-184-SCFI-2018.
- b) ISO IEC 27001. Es un reconocimiento marco internacional de las mejores prácticas para un sistema de gestión de seguridad de la información o en su caso, la NOM-184-SCFI-2018.

Relación de mejores prácticas internacional.

TELMEX presenta anexo a la presente propuesta las certificaciones de su personal a continuación listadas

- a) Mejores prácticas basadas en ITIL versión 3, para ser aplicados en la operación de la mesa de servicios durante toda la vigencia del contrato. (presentar copia simple del certificado de al menos dos personas en mejores prácticas basadas en ITIL versión 3)

Justificación de la solicitud de normas internacionales o mejores prácticas y detalle de las certificaciones de la Institución.

Derivado a que es un servicio, se solicita tanto la Norma de gestión de la calidad para los componentes de hardware que formarán parte de la solución propuesta por el prestador de servicios, así como la del sistema de gestión del servicio ya que la contratación está orientada al servicio. Para ambos casos, se requieren las Normas internacionales equivalente a las Normas Mexicanas si no cuenta el prestador de servicios con ellas.

8. TERMINACIÓN ANTICIPADA

TELMEX considera que de conformidad con los artículos 78, de "la Ley" y 102 del "Reglamento", se procederá a la terminación anticipada, cuando concurran razones de interés general o cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir del servicio o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, o de así ser necesario conforme a las disposiciones de contratación de la Cabeza de Sector, Secretaría de Educación Pública o el "INEA".

9. RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO

El "INEA", cuando **TELMEX** en caso de incumplir con las obligaciones pactadas en el Contrato correspondiente, podrá iniciar el procedimiento de rescisión administrativa del mismo sin necesidad de Declaración Judicial previa, de conformidad a lo establecido en el artículo 77 de "la Ley" y 98 del "Reglamento", el apartado 4.3.5. del Manual Administrativo de

Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, si el prestador de servicios incurriera en cualquiera de los siguientes casos, de manera enunciativa:

- a) Si se declara en concurso mercantil.
- b) En caso de que prestador de servicios adjudicado no proporcione los datos necesarios que les permitan la inspección, vigilancia, supervisión, comprobación de que el servicio, está siendo prestado de conformidad con lo establecido en el Contrato.
- c) Si, se subcontrata el servicio materia de esta contratación.
- d) Por el incumplimiento total o parcial de las obligaciones a cargo del prestador de servicios adjudicado previstas en el Contrato formalizado.
- e) Cuando se incumplan o contravengan las disposiciones de "la Ley", del "Reglamento", y las leyes, Reglamentos y Lineamientos que rigen en la materia.
- f) Cuando el prestador de servicios adjudicado incurra en responsabilidad por errores u omisiones en su actuación.
- g) Cuando el prestador de servicios adjudicado incurra en negligencia respecto al servicio pactado en el contrato formalizado, sin justificación para el "INEA".
- h) Por incumplimiento de los requisitos para formalizar el Contrato correspondiente.
- i) Cuando se agote el monto límite de aplicación de las penas convencionales y/o deducciones pactadas en el Contrato formalizado.
- j) Si el "INEA" o cualquier otra autoridad detecta que el prestador de servicios proporcionó información y/o documentación carente de veracidad o alterada en el procedimiento de adjudicación del Contrato o en la ejecución de éste.
- k) La falta de respuesta en un plazo no mayor a 3 días hábiles por parte del prestador de servicios adjudicado en el supuesto de que el "INEA" le formule una reclamación con motivo de la prestación del servicio.
- l) En caso de que el prestador de servicios adjudicado modifique los precios del servicio materia de la presente contratación o durante la vigencia de los Contrato formalizados, sin autorización del "INEA".
- m) Por suspensión injustificada del servicio que afecte la operación del "INEA".
- n) Ceda total o parcialmente los derechos derivados de los Instrumentos Jurídicos que se formalicen a un prestador de servicios distinto.

ELABORÓ

VO.BO.

HUMBERTO HURTADO GONZÁLEZ
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
GENERALES

ARTURO ZÚÑIGA JIMÉNEZ
SUBDIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y
SERVICIOS

TELMEX el siguiente desglose de servicios y sus domicilios para la prestación del servicio

Nº	Número tel	Nombre del área	Dirección
1	55537960	Asuntos Internacionales	Francisco Marqués N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
2	55539029	Asuntos Internacionales	Francisco Marqués N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
3	52110086	Números de reserva para cuando falla de conmutador	Francisco Marqués N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
4	52862709	Números de reserva para cuando falla de conmutador	Francisco Marqués N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
5	55539113	Números de reserva para cuando falla de conmutador	Francisco Marqués N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
6	55539119	Números de reserva para cuando falla de conmutador	Francisco Marqués N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.

N°	Número tel	Nombre del área	Dirección
7	52862157	Soporte técnico de la ext. 22911 y es mesa de ayuda plazas comunitarias	Francisco Marqués N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
8	55533236	Soporte técnico de la ext. 22884 y es mesa de ayuda plazas comunitarias	Francisco Marqués N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
9	55533374	Soporte técnico de la ext. 22887 y es mesa de ayuda plazas comunitarias	Francisco Marqués N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
10	55530499	Subdirección de comunicación social y es call center	Francisco Marqués N° 160, Col. Condesa, México D.F. sin ocupar y el 01800 no esta en el instituto.
11	52110484	Cambio de Asuntos Internacionales, 3°, 1 855- 348 6312 (E.U.A. - MEX)	Francisco Marqués N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
12	52862524	Soporte Técnico, Servicio de Infinitum	Francisco Marqués N° 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06140, CDMX.
13	55504048	SNTEA	Calle Miguel Laurent N° 119, Col. Tlacoquemetal, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200.
14	55504027	SNTEA	Calle Miguel Laurent N° 119, Col. Tlacoquemetal, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200.
15	55580048	Almacén central INEA	Calle Recursos Hidráulicos N° 305 Bodega 1 Y 2, Col. La Loma, Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54060.
16	55589700	Almacén central INEA	Calle Recursos Hidráulicos N° 305 Bodega 1 Y 2, Col. La Loma, Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54060.
17	57565799	Almacén central INEA	Calle Recursos Hidráulicos N° 305 Bodega 1 Y 2, Col. La Loma, Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54060.
18	57632132	Almacén central INEA	Calle Recursos Hidráulicos N° 305 Bodega 1 Y 2, Col. La Loma, Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54060.
19	57636427	Almacén central INEA	Calle Recursos Hidráulicos N° 305 Bodega 1 Y 2, Col. La Loma, Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54060.
20	56827747	Estudio de Grabación	Calle Manuel López Cotilla N° 755, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México.
21	55583363 36	Estudio de Grabación	Calle Manuel López Cotilla N° 755, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México.
22	44248471 8	UNIDAD DE OPERACIÓN QUERETARO	Unidad de Médicos Preventiva Av. Luis M. Vega y Monroy S/N, Col. Centro Sur, C.P. 76090, Querétaro, Qro.
23	44333443 83	UNIDAD DE OPERACIÓN MICHOACAN	Av. Francisco I. Madero Poniente No.6000, Col. Sindurio de Morelos, C.P. 58337, Morelia.
24	72227883 25	UNIDAD DE OPERACIÓN ESTADO DE MÉXICO	Calle Lago Athabasca No. 103, entre Lago Caimanero y Privada de Cisne, Col. Nueva Oxtotitlán, C.P.50100, Toluca De Lerdo, Edo. Mex.
25	81834457 52	UNIDAD DE OPERACIÓN BAJA CALIFORNIA	Av. Reforma N°599, entre Callejón Madero y Reforma Col. Primera, C.P. 21100, Mexicali, B.C.
26	84441422 37	UNIDAD DE OPERACIÓN NUEVO LEÓN	Calle Platón Sánchez No. 202 Norte Esquina Ruperto Martínez, Col. Centro, C.P. 64000 Monterrey, Nuevo León
27	98181660 16	ESTADO DE CAMPECHE	Calle Prolongación allende, s/n entre avenida luis donaldo colosio y privada, Col. San rafael, C.P. 24090, San Francisco de Campeche
28	84441422 37	ESTADO DE COAHUILA	Calle Primera s/n, Col. Molinos del Rey, C.P. 25903, ramos Arizpe, Coahuila.

**PROTESTO LO NECESARIO
ATENTAMENTE**

**GERARDO RAÚL SIORDIA GUTIÉRREZ
APODERADO LEGAL
TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V**