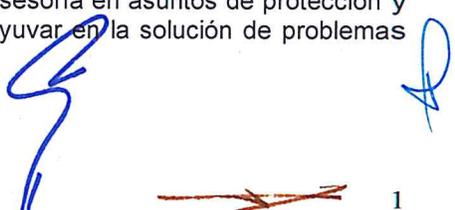
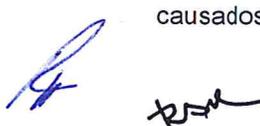
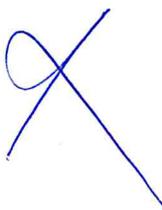


CONTRATO ABIERTO A EFECTO DE LLEVAR A CABO LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL EJECUTIVO FEDERAL, POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES, A TRAVÉS DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL AMBIENTE, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL LIC. JORGE ALBERTO VALENCIA SANDOVAL, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN, Y POR EL DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE EVALUACIÓN E INFORMÁTICA, LIC. ROBERTO MUÑOZ MEMBRILLA, COMO RESPONSABLE DE COORDINAR TÉCNICA Y ADMINISTRATIVAMENTE LA EJECUCIÓN, VERIFICACIÓN, ALCANCE Y DEMAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ "LA PROCURADURÍA", Y POR LA OTRA PARTE, "TELEFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.", REPRESENTADA POR SU ADMINISTRADOR ÚNICO, EL C. JORGE MANUEL RODAS RUÍZ, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR", Y DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

#### DECLARACIONES

I. "LA PROCURADURÍA" por conducto de su representante declara:

- I.1. Que la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales es una dependencia de la Administración Pública Federal Centralizada, en términos de los artículos 26 y 32 Bis de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, a quien le corresponde entre otras facultades, las de formular y conducir la política nacional en materia de recursos naturales, siempre que no estén encomendados a otra dependencia; así como en materia de ecología, saneamiento ambiental, agua, regulación ambiental del desarrollo urbano y de la actividad pesquera, con la participación que corresponda a otras dependencias y entidades, así como fomentar la protección, restauración y conservación de los ecosistemas, recursos naturales, bienes y servicios ambientales con el fin de propiciar su preservación y aprovechamiento sustentable.
- I.2. Que es un Órgano Desconcentrado de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, de conformidad con los artículos 1º, 2º Fracción XXXI, inciso a) y 45 del Reglamento Interior de dicha Secretaría, a quien se le otorga entre otras, la facultad de programar, ordenar y realizar visitas u operativos de inspección, para vigilar y evaluar el cumplimiento de las disposiciones jurídicas aplicables a la restauración de los recursos naturales, a la preservación y protección de los recursos forestales, de vida silvestre, quelonios, mamíferos marinos y especies acuáticas en riesgo, sus ecosistemas y recursos genéticos, bioseguridad de organismos genéticamente modificados, especies exóticas que amenacen ecosistemas, hábitats o especies, el uso y aprovechamiento de la zona federal marítimo terrestre, playas marítimas y terrenos ganados al mar o a cualquier otro depósito de aguas marítimas, las áreas naturales protegidas, a la prevención y control de la contaminación de la atmósfera, seldos contaminados por materiales y residuos peligrosos, actividades altamente riesgosas, residuos peligrosos, impacto ambiental, emisión y transferencia de contaminantes, descargas de aguas residuales a cuerpos de aguas nacionales, ordenamiento ecológico y auditoría ambiental, de conformidad con las disposiciones aplicables; así como establecer políticas y lineamientos administrativos para tal efecto, además de salvaguardar los intereses de la población, estimular y fomentar su participación en la vigilancia y cumplimiento de las disposiciones jurídicas ambientales, así como brindarle asesoría en asuntos de protección y defensa del ambiente en el ámbito de su competencia, y coadyuvar en la solución de problemas causados por emergencias o contingencias ambientales.



PROFEPA | DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATO Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS  
DIRECCIÓN DE CONVENIOS, CONTRATO  
CONSULTA

① APROBADO

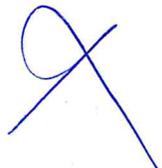
② RECHAZADO



Contrato No. PFFA-RF-AD-DGAEI-017-18

Folio Jurídico. PFFA-SJ-DGCPAC-20-18

- I.3. Que el Lic. **Jorge Alberto Valencia Sandoval**, Director General de Administración, está facultado para suscribir el presente Contrato, en atención a lo dispuesto en el artículo 66 fracción XVII del Reglamento Interior de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- I.4. Que existe la necesidad de **"LA PROCURADURÍA"** de contratar el **"SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL"**, en adelante denominados los **"SERVICIOS"**, por lo que el titular de la **Dirección General Adjunta de Evaluación e Informática** declara que no se cuenta con los elementos materiales o humanos necesarios para su realización.
- I.5. Que como consecuencia de lo anterior, **"LA PROCURADURÍA"** ha resuelto encargar a **"EL PROVEEDOR"** los **"SERVICIOS"** declarando que cuenta con los elementos técnicos, financieros y profesionales necesarios para llevar a cabo el mismo, y que ofrece las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad y oportunidad a favor de **"LA PROCURADURÍA"**, por lo que ha solicitado su contratación.
- I.6. Que **"LA PROCURADURÍA"** ha designado al titular de la **Dirección General Adjunta de Evaluación e Informática**, y a las personas que esta designe como **Administradores del Contrato**, quienes serán responsables de coordinar técnica y administrativamente la ejecución, verificación, alcance y demás actividades establecidas en el presente instrumento y servirá de enlace entre **"LA PROCURADURÍA"** y **"EL PROVEEDOR"**.
- I.7. Que se adjudica el presente Contrato a **"EL PROVEEDOR"** resultado de la Adjudicación Directa excepción a la Licitación Pública para la prestación de los **"SERVICIOS"** mismos que han sido aprobados por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, en la Cuarta Sesión Extraordinaria de fecha 8 de Junio de 2018, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 22 fracción II, 26 fracción III, 40 primero, segundo y último párrafo, 41 fracción III, 47; de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público 71 y 72 fracción III de su reglamento.
- I.8. Que cuenta con los fondos suficientes para cubrir el importe de los **"SERVICIOS"** en la partida **31401 "Servicio Telefónico Convencional"**, de su Presupuesto de Egresos autorizado para el presente ejercicio fiscal.
- I.9. Que señala como domicilio para efectos del presente instrumento el ubicado en **Camino al Ajusco No. 200, Piso 7 ala norte, Col. Jardines en la Montaña, C.P. 14210, Delegación Tlalpan, Ciudad de México.**
- II. **"EL PROVEEDOR"** a través de su Administrador Único declara:
- II.1. Que mediante la Escritura Pública número 34,726, de fecha 23 de diciembre de 1947, otorgada ante la fe del Lic. Graciano Contreras Saavedra, titular de la Notaria Número 54, inscrita en el Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal bajo el folio número 4, ahora folio mercantil número 5,229, se hace constar la existencia legal de la **"TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A."**
- II.2. Que mediante la Escritura Pública número 79,436 de fecha 10 de abril de 1984, otorgada ante el Lic. Graciano Contreras Saavedra, titular de la Notaria Número 54 de la Ciudad de México, Distrito Federal, se hizo constar la Protocolización del Acta de la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionista de la Sociedad, celebrada el día 15 de marzo de 1984, en que se acordó adoptar el régimen de capital variable y modificar diversas cláusulas de los Estatutos Sociales inscrita en el Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal bajo el folio número 4,



PROFETA | DIRECCION GENERAL DE CONTROL DE  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONSULTA  
DIRECCION DE CONVENIOS, CONTRATOS Y  
CONSULTA  
① APROBADO  
② RECHAZADO

✓

*[Handwritten signature]*

Contrato No. PFFA-RF-AD-DGAEI-017-18

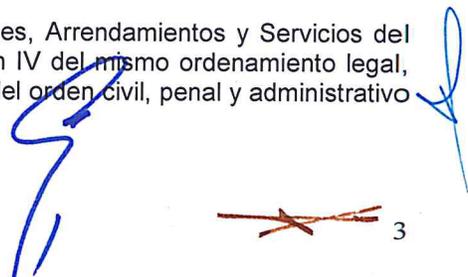
Folio Jurídico. PFFA-SJ-DGCPAC-20-18

ahora folio mercantil número 5,229, por lo cual cambio de **“TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.”** a **“TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.”**

- II.3. Que mediante la Escritura Pública número 1,528 de fecha 13 de junio de 2008, otorgada ante la fe del Lic. Eduardo Francisco García Villegas Sanchez Cordero, titular de la Notaría Número 248 del Distrito Federal se hace constar la Compulsa de Estatutos Sociales, y en el cual se lleva a cabo el cambio de denominación social a Sociedad Anónima Bursátil de Capital Variable **“TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.”**, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal en el folio mercantil número 5229, de fecha 29 de junio de 2008.
- II.4. Que su objeto social es, entre otros, instalar, operar y/o 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.
- II.5. Que su representada conserva su capacidad legal, y que no ha sufrido modificación alguna en sus estatutos sociales que le impida la celebración y el cumplimiento de este Contrato.
- II.6. Que el **Lic. Jorge Manuel Rodas Ruiz**, en su carácter de apoderado, cuenta con la personalidad y facultades necesarias para suscribir este Contrato y obligar a su representada, lo que acreditan con la Escritura Pública número 4,076 de fecha 28 de octubre, del año 2010 otorgada ante la fe del Lic. Eduardo Francisco García Villegas Sanchez Cordero, titular de la Notaría Pública Número 248 del Distrito Federal, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, en el folio mercantil número 5229, de fecha 8 de noviembre de 2010, personalidad y facultades que declara hasta la fecha no le han sido revocadas, limitadas ni modificadas.
- II.7. Que el **Lic. Jorge Manuel Rodas Ruiz** se identifica con Credencial para Votar expedida por el Instituto Federal Electoral con el número de Folio: XXXXXXXXXX
- II.8. Que la persona moral que representa se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave de identificación fiscal **TME840315KT6**.
- II.9. Que la persona moral que representa se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
- II.10. Que ninguno de los miembros, funcionarios o empleados de su representada se encuentra impedido para la prestación de los **“SERVICIOS”** materia de este Contrato, por no encontrarse en los supuestos establecidos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.11. Que conoce plenamente las necesidades y características del servicio que requiere **“LA PROCURADURÍA”** y que ha considerado todos los factores que intervienen en su ejecución, por lo que manifiesta que su representada dispone de elementos suficientes para contratar y obligarse en los términos de este Contrato, y que para su cumplimiento y ejecución cuenta con la experiencia, los recursos técnicos, financieros, administrativos y humanos necesarios, para la prestación óptima de los **“SERVICIOS”**.
- II.12. Que conoce el contenido y alcances de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y en especial de los artículos 59 y 60, fracción IV del mismo ordenamiento legal, relativos a la falsedad de información, así como las sanciones del orden civil, penal y administrativo que se imponen a quienes declaran con falsedad.



RAM



~~XXXXXXXXXX~~ 3

PROFEPA | DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONSULTA  
DIRECCIÓN DE CONVENIOS, CONTRATOS Y  
CONSULTA

① APROBADO

② RECHAZADO



Contrato No. PFFA-RF-AD-DGAEI-017-18

Folio Jurídico. PFFA-SJ-DGCPAC-20-18

II.13. Que señala como domicilio de su representada para efectos del presente instrumento el ubicado en Avenida Parque Vía Número 198, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México, e-mail: isanchez@telmex.com.mx

Expuesto lo anterior "LAS PARTES" sujetan su compromiso a la forma y términos que se establecen en las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA.- OBJETO.-** "LA PROCURADURÍA" encarga a "EL PROVEEDOR" y éste se obliga a prestar el "SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL", con las características y especificaciones que se establecen en el Anexo Técnico (Anexo I), y la propuesta económica, presentada por "EL PROVEEDOR", mismas que forman parte integrante del presente Contrato, por su parte, "LA PROCURADURÍA" se obliga a pagar a "EL PROVEEDOR" el importe que en la Cláusula Tercera se señala como contraprestación por los "SERVICIOS" contratados.

**SEGUNDA.- VIGENCIA.-** Este Contrato tendrá una vigencia que será del día 11 de Junio al 31 de Diciembre de 2018.

**TERCERA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO.-** "LA PROCURADURÍA" establece que el importe a pagar por la prestación del servicio objeto del presente Contrato incluyendo el Impuesto al Valor Agregado y el Impuesto especial sobre producción y servicios será:

IMPORTE MÍNIMO	IMPORTE MÁXIMO
\$2,308,500.00	\$3,847,500.00

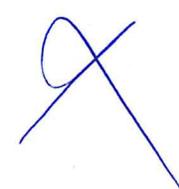
**CUADRO DE PRECIOS UNITARIOS PARA EL CONTRATO CONFORME LA PROPUESTA ECONOMICA POR ADHESIÓN AL CONTRATO No. DGRMIS-DAC-DGIT-002/2018 DE LA SEMARNAT**

PARTIDA	DESCRIPCION	U.M	TELEFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C. V.		
			PRECIO UNITARIO SIN DESCUENTO	DESCUENTO	PRECIO UNITARIO CON DESCUENTO
1	SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL				
	SERVICIO MEDIDO				
		LLAMADAS	\$ 1.52	30%	\$ 1.06
	MINUTOS DE SERVICIO 044				
		MINUTOS	\$ 0.36		\$ 0.36

RAM

9

4




PROFEPa | DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATO DE  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONSULTA  
DIRECCIÓN DE CONVENIOS, CONTRATOS Y  
CONSULTA  
~~① APROBADO~~  
② RECHAZADO

f

m

Contrato No. PFFA-RF-AD-DGAEI-017-18

Folio Jurídico. PFFA-SJ-DGCPAC-20-18

	LÍNEA TELEFÓNICA DE USO COMERCIAL	SERVICIO	\$ 203.94		\$ 203.94
	LÍNEA TRONCAL DIGITAL CONMUTADA	SERVICIO	\$ 223.75	35%	\$ 145.44
	SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS	SERVICIO	\$ 344.00		\$ 344.00
	ACCESO DIRECTO ENTRANTE (DI)	CANTIDAD	\$ 34.25		\$ -
	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	MINUTOS	\$ 2.00		\$ 2.00
	LARGA DISTANCIA RESTO DEL MUNDO	MINUTOS	\$ 4.00		\$ 4.00
	SERVICIO 01 800	MINUTOS	\$ 0.50		\$ 0.50
	SERVICIO 045	MINUTOS	\$ 0.36		\$ 0.36
	SEGURIDAD PERIMETRAL ADSL		\$ 325,252.21		325,252.21

**CUARTA.- FORMALIDADES DEL PAGO.-** “LA PROCURADURÍA”, pagará el monto de los “SERVICIOS” en la cuenta de “EL PROVEEDOR”, mediante transferencia electrónica de fondos en el Sistema Integral de Administración Financiera Federal a través de la Dirección de Programación y Presupuesto, una vez que se hayan recibido a satisfacción de “LA PROCURADURÍA”, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, dentro de los 20 días naturales posteriores de que las facturas ingresen a revisión de la Dirección de Programación y Presupuesto, para lo cual será necesario que estén firmadas por los titulares de la Dirección General Adjunta de Evaluación e Informática.

En términos de lo dispuesto en el artículo 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de que las facturas entregadas por “EL PROVEEDOR” para su pago, presenten errores o deficiencias, “LA PROCURADURÍA” a través del responsable de administrar el Contrato, deberá indicarlo por escrito dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, el periodo que transcurre a partir de la entrega del citado escrito y hasta que “EL PROVEEDOR” presente las correcciones, no se computará para efectos del plazo de pago señalado en párrafos anteriores.

“LAS PARTES” convienen en que las facturas electrónicas correspondientes deberán ser a nombre de la PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL AMBIENTE, con Registro Federal de Contribuyentes PFP920718FB2 y domicilio fiscal en Camino al Ajusco No. 200, Col. Jardines en la Montaña, Delegación Tlalpan, Ciudad de México, C.P. 14210. La descripción de los “SERVICIOS” objeto del presente Contrato corresponderá a los descritos en la Cláusula Primera de este instrumento legal, el método de pago debe decir “transferencia electrónica”.



RAM





PROFEPA | DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONSULTA  
DIRECCIÓN DE CONVENIOS, CONTRATOS Y CONSULTA

① APROBADO  
② RECHAZADO

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Contrato No. PFFA-RF-AD-DGAEI-017-18

Folio Jurídico. PFFA-SJ-DGCPAC-20-18

**QUINTA.- REINTEGRO DE PAGOS EN EXCESO.** Tratándose de pagos en exceso que haya recibido **"EL PROVEEDOR"**, éste deberá reintegrar a **"LA PROCURADURÍA"** las cantidades pagadas en exceso más los intereses correspondientes, conforme al procedimiento establecido en el Código Fiscal de la Federación, como si se tratara del supuesto de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los cargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales, desde la fecha en que se efectuó el pago, hasta la fecha en que **"EL PROVEEDOR"** reintegre dicha cantidad a **"LA PROCURADURÍA"** mediante cheque certificado.

**SEXTA.- FORMALIDADES DE LOS SERVICIOS.-** **"EL PROVEEDOR"** se compromete a prestar los **"SERVICIOS"** con el más alto nivel de profesionalismo, competencia ética e integridad, teniendo especial consideración a la particular naturaleza y propósito de los trabajos encomendados y asegurando que se conducirá de manera consistente con lo anterior, por lo que en este acto **"EL PROVEEDOR"** se obliga a responder y liberar a **"LA PROCURADURÍA"** de cualquier demanda, reclamación o acción legal que, en relación directa con el resultado de la prestación de los **"SERVICIOS"**, se promueva en contra de aquella.

**SÉPTIMA.- CESIÓN O SUBCONTRATACIÓN.-** **"EL PROVEEDOR"** no podrá subcontratar la prestación de los **"SERVICIOS"** o ceder en forma parcial o total a ninguna persona física o moral los derechos y obligaciones que derivan del presente Contrato. Lo anterior, con excepción de los derechos de cobro que deriven de este Contrato, en cuyo caso deberá obtener el consentimiento de **"LA PROCURADURÍA"**, con fundamento en el último párrafo del artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**OCTAVA.- RESPONSABILIDAD LABORAL.-** **"LAS PARTES"** acuerdan que no existirá relación laboral entre **"LA PROCURADURÍA"** y las personas que **"EL PROVEEDOR"** ocupe con motivo de la prestación de los **"SERVICIOS"** materia de este Contrato, por lo que será **"EL PROVEEDOR"** quien tenga el carácter de patrón y, por lo tanto, será el responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia laboral y de seguridad social que, en su caso, pudieran corresponder a dichas personas, por lo que **"EL PROVEEDOR"** se obliga a responder de todas las reclamaciones laborales que sus trabajadores presenten en su contra o en contra de **"LA PROCURADURÍA"** en relación con los **"SERVICIOS"**, debiendo cubrir los importes que de ellos se deriven y a liberar de tales reclamaciones a **"LA PROCURADURÍA"**.

**NOVENA.- COORDINACIÓN DEL SERVICIO.-** **"LA PROCURADURIA"** tendrá durante la vigencia de este Contrato las más amplias facultades para coordinar técnica y administrativamente la ejecución, verificación, enlace y demás actividades establecidas en el presente instrumento, por conducto del Titular de la **Dirección General Adjunta de Evaluación e Informática** y por las personas que ésta designe para tal efecto, en función de una correcta ejecución de los **"SERVICIOS"** contratados y hará del conocimiento de **"EL PROVEEDOR"** las observaciones que estime pertinentes, quedando éste obligado a corregir las anomalías que le sean indicadas, así como las deficiencias de la prestación de los **"SERVICIOS"**.

**DÉCIMA.- NEGLIGENCIA E IMPERICIA.-** **"EL PROVEEDOR"** será directamente responsable de los daños y perjuicios que se causen a **"LA PROCURADURÍA"** con motivo de la prestación de los **"SERVICIOS"** por negligencia, impericia, dolo o mala fe.

**DÉCIMA PRIMERA.- CONFIDENCIALIDAD.-** **"EL PROVEEDOR"** conviene expresamente en que no podrá divulgar por medio de publicaciones, informes, conferencias o en cualquier otra forma, los datos y documentos obtenidos, asimismo, se obliga en lo sucesivo a manejar de forma estrictamente confidencial toda información que se genere o a la cual tenga acceso con motivo de los alcances del presente

*[Handwritten signatures and initials: RAM, and a large blue scribble]*

PROFEPA | DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONSULTAS  
DIRECCIÓN DE CONVENIOS, CONTRATOS Y  
CONSULTA

① APROBADO

② RECHAZADO

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

Contrato No. PFFA-RF-AD-DGAEI-017-18

Folio Jurídico. PFFA-SJ-DGCPAC-20-18

Contrato, por lo que no podrá en ningún momento realizar referencias individuales de ninguna especie, y deberá abstenerse de informar a terceros respecto de los resultados obtenidos. Cualquier violación a lo antes estipulado, será motivo de rescisión del Contrato, independientemente de las acciones de carácter civil y/o penal que puedan derivar.

**DÉCIMA SEGUNDA.- GARANTÍA.-** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato, "EL PROVEEDOR" otorgará dentro del plazo de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma de éste, fianza por el valor del 10 % (diez por ciento) del importe del Contrato, sin incluir I.V.A., expedida por institución afianzadora mexicana debidamente autorizada, a favor de la Tesorería de la Federación, la cual deberá contener las siguientes declaraciones expresas:

- a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en este Contrato.
- b) Que se obliga a responder por los defectos de los "SERVICIOS" objeto de este Contrato dentro del periodo de garantía y de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido.
- c) Que en el caso de prórroga del presente Contrato, automáticamente la vigencia de la fianza se prorrogará en concordancia con dicha prórroga.
- d) Que para liberar la fianza será requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito de "LA PROCURADURÍA".
- e) Que estará vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente.
- f) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

La garantía anteriormente señalada, será cancelada cuando a juicio de "LA PROCURADURÍA", "EL PROVEEDOR" haya cumplido con todas las obligaciones que se deriven de este instrumento

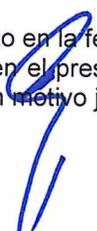
"LA PROCURADURÍA" hará efectiva la garantía, cuando concurra algunas de las causas señaladas en las siguientes Clausulas.

**DÉCIMA TERCERA.- PENAS CONVENCIONALES.-** "EL PROVEEDOR" conviene en que si no presenta los "SERVICIOS" señalados en este instrumento, pagará a "LA PROCURADURÍA" el 1% (uno por ciento) por cada día de atraso contados a partir de la fecha de vencimiento y serán determinados en función de los "SERVICIOS" no prestados oportunamente, sin exceder el 10% del monto total del Contrato sin incluir el I.V.A., salvo que ésta obedezca a causas justificadas a juicio de "LA PROCURADURÍA", de acuerdo a lo establecido en los artículos 45 fracción XIX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Esta sanción se estipula por el simple retraso en el cumplimiento de las obligaciones de "EL PROVEEDOR" y su monto se descontará administrativamente de la liquidación que se formule, sin perjuicio del derecho que tiene "LA PROCURADURÍA" de optar entre exigir el cumplimiento del Contrato o rescindirlo.

**DÉCIMA CUARTA.- CAUSAS DE RESCISIÓN.-** Para los efectos de este Contrato y de lo dispuesto por la Cláusula anterior, se entenderá que existe incumplimiento por "EL PROVEEDOR" en los supuestos siguientes:

- a) No inicia la prestación de los "SERVICIOS" objeto de este Contrato en la fecha convenida;
- b) No realiza los "SERVICIOS" de conformidad con lo establecido en el presente Contrato y en su anexo, o no acata las instrucciones de "LA PROCURADURÍA" sin motivo justificado;



PROFEPA | DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONSULTA  
DIRECCIÓN DE CONVENIOS, CONTRATOS Y CONSULTA

① APROBADO  
② RECHAZADO

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

Contrato No. PFFA-RF-AD-DGAEI-017-18

Folio Jurídico. PFFA-SJ-DGCPAC-20-18

- c) Suspende injustificadamente los **"SERVICIOS"** convenidos, por causas imputables a **"EL PROVEEDOR"**;
- d) Cede a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del presente Contrato, en forma parcial o total, excepto el derecho de cobro, en cuyo caso se debe contar con el consentimiento de **"LA PROCURADURÍA"**;
- e) No proporciona a **"LA PROCURADURÍA"** las facilidades y datos necesarios para la comprobación, supervisión y verificación de los **"SERVICIOS"** objeto de este Contrato;
- f) Cuando una autoridad competente lo declare en concurso mercantil, o alguna figura análoga que afecte su patrimonio, en forma tal que le impida cumplir con sus obligaciones derivadas de este Contrato;
- g) Los documentos o manifestaciones presentados por **"EL PROVEEDOR"** en el procedimiento de adjudicación del presente Contrato resultan falsos (as);
- h) **"EL PROVEEDOR"** incumple con las obligaciones establecidas en el presente Contrato;
- i) **"EL PROVEEDOR"** no entrega en la fecha convenida la garantía de cumplimiento de Contrato;
- j) El importe de las penalizaciones rebasan el monto de la garantía de cumplimiento, y
- k) En general, por cualquier otro incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente Contrato.

**DÉCIMA QUINTA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.** **"LA PROCURADURÍA"** podrá rescindir el presente Contrato sin necesidad de declaración judicial previa, en caso de que **"EL PROVEEDOR"** incumpla con cualesquiera de las obligaciones estipuladas y/o inherentes a la naturaleza del mismo, por lo que sí **"EL PROVEEDOR"** incurre en cualesquiera de las causas a que se refiere la Cláusula anterior, **"LA PROCURADURÍA"** podrá optar por la rescisión del presente Contrato, o bien exigir su cumplimiento por la vía judicial. En caso de optar por la rescisión del Contrato, se procederá conforme al procedimiento señalado en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA SEXTA.- CONCILIACIÓN.-** En caso de desavenencia derivada del cumplimiento del presente contrato, cualquiera de **"LAS PARTES"** podrá iniciar ante la Secretaría de la Función Pública, el procedimiento de conciliación previsto en los artículos 77, 78 y 79 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- IDENTIFICACIÓN DE IRREGULARIDADES.-** Asimismo, en caso de identificar irregularidades, se notificará o acudirá al Órgano Interno de Control (oficinas del OIC en la SEMARNAT, ubicadas en Av. Ejército Nacional 223, Col. Anáhuac, Del. Miguel Hidalgo, C.P. 11320, Ciudad de México.) o la Secretaría de la Función Pública (En el espacio de Contacto Ciudadano de la SFP, ubicado en Av. Insurgentes Sur No. 1735, PB Módulo 3, Col. Guadalupe Inn, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México), lo cual deberá ser mediante escrito respetuoso, anexando evidencia y el horario de los hechos reportados.

**DÉCIMA OCTAVA.- SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.-** **"LAS PARTES"** acuerdan que **"EL PROVEEDOR"** no será responsable por incumplimiento o retraso en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones conforme a este Contrato cuando ello obedezca a causas no imputables al mismo o por caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditadas. En los casos antes mencionados y cuando las causas de incumplimiento fueran imputables a **"LA PROCURADURÍA"** ésta podrá suspender la prestación de los **"SERVICIOS"** constando por escrito donde se indique el plazo de la suspensión y los motivos de la misma. Una vez concluido el término de la suspensión y en caso de persistir las causas que la originaron, **"LA PROCURADURÍA"** podrá optar por determinar una nueva suspensión conforme a lo señalado o iniciar la terminación anticipada del Contrato como lo dispone la cláusula siguiente. Cuando la prestación de los **"SERVICIOS"** fuere suspendida conforme a lo aquí pactado, **"LA PROCURADURÍA"** en su caso, deberá cubrir el importe de aquellos servicios que hubieren sido efectivamente prestados.



F

M

Contrato No. PFFA-RF-AD-DGAEI-017-18

Folio Jurídico. PFFA-SJ-DGCPAC-20-18

**DÉCIMA NOVENA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.-** “LAS PARTES” convienen en que podrán dar por terminado el presente Contrato sin que medie resolución judicial, en los siguientes casos:

- a) Cuando concurren razones de interés general;
- b) Cuando por causa justificada 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 al Estado;
- c) Cuando 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 de la Función Pública;
- d) Cuando concluya el plazo de la suspensión de los “SERVICIOS” en los términos de la Cláusula anterior.

La determinación de dar por terminado anticipadamente el Contrato deberá constar por escrito mediante dictamen emitido por el Titular de la Dirección General de Administración y el Administrador del Contrato, en el cual se precisen las razones o las causas justificadas que den origen a la misma y bajo su responsabilidad.

Derivado de lo anterior, se procederá a la formalización del Convenio de Terminación respectivo y del Finiquito, en donde se detallarán en forma pormenorizada los importes a cubrir y los “SERVICIOS” prestados que se hayan cubierto y los que estén pendientes de pago.

**VIGÉSIMA.- INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN.** Para efectos de lo dispuesto por el artículo 107 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuando la Secretaría de la Función Pública y/o el Órgano Interno de Control en “LA PROCURADURÍA”, requieran información y/o documentación relacionada con el presente Contrato “EL PROVEEDOR”, éste se obliga a proporcionarla en el momento que se le requiera, con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que se practiquen.

**VIGÉSIMA PRIMERA.- MODIFICACIONES.-** Cualquier modificación en los términos del presente Contrato será formalizada mediante Convenio por escrito debidamente firmado por “LAS PARTES”. Las modificaciones al importe o prorrogas a la vigencia del presente Contrato no podrán exceder del 20% de los originalmente pactados, para lo cual se atenderá a lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, o en su defecto por el primer trimestre del ejercicio fiscal siguiente, lo anterior en términos del artículo 92 del reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Las modificaciones a los plazos establecidos para la prestación de los “SERVICIOS” deberán efectuarse previamente al vencimiento de las fechas estipuladas originalmente, en caso contrario se considerará atraso y serán aplicables las penas correspondientes en los términos del presente Contrato.

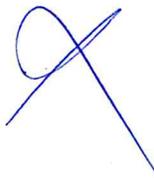
**VIGÉSIMA SEGUNDA.- TRANSPARENCIA.-** “LAS PARTES” convienen en hacer cumplir la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables.

**VIGÉSIMA TERCERA.- ASPECTOS FISCALES.** “LAS PARTES” darán cumplimiento a sus obligaciones fiscales en los términos de la Ley. Asimismo, “EL PROVEEDOR” y “LA PROCURADURÍA” se hacen responsables por el incumplimiento de cualquier obligación a su cargo de carácter fiscal o administrativa en materia federal.

**VIGÉSIMA CUARTA .- LEGISLACIÓN APLICABLE Y SUPLETORIEDAD.** Para todo lo concerniente a la interpretación, cumplimiento y ejecución de este Contrato, “LAS PARTES” se someten al Código Civil Federal, al Código Federal de Procedimientos Civiles, a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo,



KAM



PROCESO DE LICITACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONSULTA  
DIRECCIÓN DE CONVENIOS, CONTRATOS Y  
CONSULTA

① APROBADO

② RECHAZADO

*[Handwritten signature]*



Contrato No. PFFA-RF-AD-DGAEI-017-18

Folio Jurídico. PFFA-SJ-DGCPAC-20-18

a la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y demás disposiciones legales que le sean aplicables.

**VIGÉSIMA QUINTA.- INTERPRETACIÓN Y JURISDICCIÓN.** Para la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, "**LAS PARTES**" se someten a las Leyes y Tribunales Federales de la Ciudad de México, los que serán los únicos competentes para conocer de cualquier juicio o reclamación que se llegare a presentar, renunciando para tal efecto a cualquier jurisdicción que pudiere corresponderles por razón de su materia, grado, cuantía, domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.

Leído que fue el presente Contrato y enteradas "**LAS PARTES**" de su valor y consecuencias legales, lo firman para constancia, por triplicado, en la Ciudad de México, el día 8 de Junio de 2018.

POR LA PROCURADURÍA  
EL DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

LIC. JORGE ALBERTO VALENCIA SANDOVAL

POR EL PROVEEDOR  
EL REPRESENTANTE LEGAL

LIC. JORGE MANUEL RODAS RUÍZ

*ram*  
RESPONSABLE DE COORDINAR TÉCNICA Y  
ADMINISTRATIVAMENTE LA EJECUCIÓN,  
VERIFICACIÓN, ALCANCE Y DEMAS  
ACTIVIDADES DEL SERVICIO EL DIRECTOR  
GENERAL ADJUNTO DE EVALUACIÓN E  
INFORMÁTICA

LIC. ROBERTO MUÑOZ MEMBRILLA

ENCARGADO DE LA ELABORACIÓN DEL  
CONTRATO EL SUBDIRECTOR ADQUISICIONES

LIC. NAHUM GONZÁLEZ DÍAZ

PRONITPA | DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONSULTA  
DIRECCIÓN DE CONVENIOS, CONTRATOS Y CONSULTA

① APROBADO  
② RECHAZADO

*[Handwritten blue ink marks: a checkmark and a scribble]*

**XII. Propuesta Económica**

Teléfonos de México S.A.B. de C.V. presenta su propuesta económica utilizando tarifas registradas y vigentes a la fecha de la presentación de la propuesta, para lo cual se considera el siguiente formato.

Part	Descripción	Total, Mensual	Tarifa Base Única	Porcentaje de Descuento por Volumen Autorizado	Tarifa Ofertada (Antes de IVA)	Total
<b>Servicio de Telefonía Convencional</b>						
1	Servicio Medido para línea comercial o troncal, el cual se cobrará por cada llamada	21,083	\$1.52	30%	\$1.06	\$22,347.98
	Minuto de servicio 044	11,666	\$0.36		\$0.36	\$4,199.76
	Para línea telefónica de uso comercial	290	\$203.94		\$203.94	\$59,142.60
	Para línea troncal telefónica analógica o a equipo de conmutación		\$233.46		\$233.46	
	Por Acceso Directo entrante (DID)	160	\$34.25		\$34.25	
	Para línea troncal digital conmutada	50	\$223.75	35%	\$145.44	\$7,272.00
	Servicio de Transmisión de Datos	40	\$344.00		\$344	\$13,760.00
	Seguridad perimetral para el servicio de transmisión de datos para Delegaciones y Sitio Principal (SOC 7x24, Firewall, Proxy)	2	\$325,252.21		\$325,252.21	\$650,504.42
Subtotales en Moneda Nacional						\$757,226.76
IVA						\$121,156.28
Total, en Moneda Nacional						\$878,383.04

Nota: Las cantidades de los servicios son aproximadas y podrán variar en función de las precisiones que se tengan a través del correcto dimensionamiento Técnico.

<b>Larga Distancia Internacional y Resto del Mundo y Servicio 01-800</b>						
Part	Descripción	Total, Mensual (minutos)	Tarifa Base Única	Porcentaje de Descuento por Volumen Autorizado	Tarifa Ofertada (antes de IVA)	Total
2	Larga Distancia Internacional	200	\$2.00		\$2.00	\$400.00
	Larga Distancia Resto del Mundo	50	\$4.00		\$4.00	\$200.00
	Minuto de Servicio 045	10000	\$0.36		\$0.36	\$3,600.00
	Servicio 01-800	100	\$0.50		\$0.50	\$50.00
Subtotales en Moneda Nacional						\$4,250.00
IVA						\$680.00
Total, en Moneda Nacional						\$4,930.00

4-6-18  
01





PROCURADURÍA FEDERAL DE  
PROTECCIÓN AL AMBIENTE

**Anexo Técnico**

---

(Términos de Referencia)

“Servicio de Telefonía Convencional”

2018

07 de febrero de 2018

Contenido

<b>I. Antecedentes .....</b>	<b>2</b>
<b>II. Objetivo.....</b>	<b>2</b>
<b>III. Alcance .....</b>	<b>3</b>
<b>IV. Vigencia .....</b>	<b>4</b>
<b>V. Partidas .....</b>	<b>4</b>
<b>VI. Descripción.....</b>	<b>4</b>
<b>VI.1. Partida 1 - Servicio de Telefonía Convencional y Comunicación en Línea</b>	<b>4</b>
VI.1.1. Del Servicio: .....	4
VI.1.2. Troncales IP. ....	5
VI.1.3. Tráfico.....	8
VI.1.4. Del servicio.....	8
<b>VII. Entregables .....</b>	<b>9</b>
<b>VII.1. Informe mensual.....</b>	<b>9</b>
Documentación Solicitada.....	<b>10</b>
<b>VIII. Niveles de Servicio.....</b>	<b>10</b>
<b>VIII.1. Reportes de Falla.....</b>	<b>15</b>
VIII.1.1. Procedimiento de Atención: .....	16
<b>IX. Confidencialidad .....</b>	<b>17</b>
<b>X. Facturación.....</b>	<b>17</b>
<b>XI. Sitios.....</b>	<b>17</b>
<b>XII. Deductivas .....</b>	<b>25</b>
<b>XIII. Propuesta Económica.....</b>	<b>25</b>
<b>XIV. Firmas de Elaboración, Revisión y Aprobación.....</b>	<b>27</b>






## I. ANTECEDENTES

Actualmente la Profepa cuenta con el contrato No. PFFA-RF-AD-DGAEI-009-17 con la empresa Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., quien brinda el servicio de telefonía local convencional, larga distancia internacional, resto del mundo y 01-800.

Para efectos de estas especificaciones la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) requiere de una empresa que pueda brindar el servicio de telefonía local convencional y de comunicación en línea con cobertura a nivel nacional. Para lo cual, el proveedor deberá considerar las siguientes especificaciones:

## II. OBJETIVO

Es primordial para la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente mantener activos los servicios administrados de telefonía local convencional, larga distancia internacional, resto del mundo y 01 800, siendo estos servicios recurrentes e importantes para el desempeño eficaz y eficiente de las acciones sustantivas así como de las acciones administrativas de la Procuraduría, aprovechando así la administración actual del servicio, el diseño, la operación y en general la administración de los servicios que se refieren en el presente documento.

Mantener estos servicios en operación le permitirán a la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente no solo mantener activas las comunicaciones entre cada una de las áreas sustantivas y administrativas de la PROFEPA a nivel Nacional, propiciando la eficiente y eficaz gestión sustantiva/administrativa, sino que también permitirán alinear a la PROFEPA para establecer una estrategia digital nacional que acelere la inserción de México en la Sociedad de la información y del conocimiento siendo este último el quinto objetivo del programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013 – 2018. De igual manera es importante mencionar que los servicios en comento son en sí mismos componentes generadores de valor que promueven el uso intensivo de sistemas digitales, en especial de Internet, como la herramienta principal de trabajo de las unidades que conforman la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente a través de siete líneas de acción:

- Aprovechamiento de infraestructura tecnológica, uso intensivo de redes de intranet e Internet, para mantener integrada la actividad en todas las entidades de la PROFEPA, e imprimir mayor precisión y oportunidad a la gestión de los servidores públicos.
- Promoción y aplicación de la administración del conocimiento y la colaboración digital, mediante sistemas y esquemas tecnológicos para adquirir, organizar y comunicar el conocimiento en la PROFEPA en sus distintas etapas, tales como aprendizaje, colaboración, evaluación y toma de decisiones. Estas acciones han sido fundamentales para el pleno ejercicio y operación de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Mejora y rediseño de procesos con tecnologías de información, para desarrollar, actualizar y consolidar los sistemas informáticos en las distintas áreas de la PROFEPA, así como para facilitar la actualización informática de los procesos que operan las tareas adjetivas y sustantivas de la PROFEPA.
- Mayor cobertura de los servicios y trámites electrónicos (e-Servicios) que la dependencia ofrece a la ciudadanía a través de medios electrónicos con seguridad y rapidez.

- Consolidación del Portal de la PROFEPA, el cual se ha convertido en el eslabón para la creación de cadenas de valor y en un medio eficiente para la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas. Con este portal la ciudadanía puede consultar a través de Internet toda la información sobre las acciones y trámites de la PROFEPA; el portal representa a su vez un vínculo de comunicación e interacción entre el gobierno y la ciudadanía, las empresas del sector privado y entre las distintas instancias gubernamentales.
- Ampliación de mecanismos como “Haz tu denuncia” y “Registros de verificación”, para continuar aplicando y desarrollando esquemas tecnológicos de planeación, participación y atención a la población, así como espacios en línea que identifiquen y recojan los planteamientos, problemas, necesidades y propuestas de la ciudadanía, facilitando su seguimiento mediante Sistemas de Administración de las Relaciones con Ciudadanos y Empresas.
- Promoción de políticas de información, comunicaciones y organización para el Gobierno Digital, dirigidas a conformar una red organizacional para la definición de planes rectores y políticas internas en materia de tecnologías de la información, que sean congruentes con las metas del Programa de Procuración de Justicia Ambiental 2014-2018, y coordinar las tareas para el desarrollo y consolidación de las acciones del Gobierno Digital en México.

**Implementación:** Se mantendrá el servicio en todos los inmuebles utilizados por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente, a lo largo y ancho de la República Mexicana.

**Modelo:** Seguirá considerando el transporte de voz, servicio de transmisión de datos con esquemas de seguridad para proteger la información, servicios de comunicación en línea, administración y operación de los servicios en comento.

**Componentes:** Mantendrá todos aquellos componentes que sean necesarios y que permitan a la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente, tener continuidad en los servicios de telefonía local convencional, 044 y 045, larga distancia internacional, resto del mundo y 01 800, servicio de transmisión de datos con esquemas de seguridad para proteger la información, servicios de comunicación en línea y dar cumplimiento a lo establecido en el anexo técnico.

## II. ALCANCE

Contar con un proveedor que proporcione a PROFEPA el servicio de telefonía local, 044 y 045, larga distancia internacional y Resto del Mundo y 01800, mediante un contrato de servicios que contenga de manera integrada y unificada la administración, operación de la infraestructura y demás servicios relacionados, aplicando las mejores prácticas en la materia y garantizando los niveles de servicio, calidad y oportunidad solicitados por PROFEPA y que además permita cubrir las necesidades de la Institución, para realizar y recibir llamadas a través de un aparato telefónico fijo hacia cualquier lugar con acceso telefónico local y/o celular a través de la infraestructura tecnológica de la empresa prestadora del servicio telefónico.

Lo anterior, con el fin de que las Oficinas Centrales, Delegaciones Federales, Representaciones, así como las oficinas regionales ubicadas en puertos, aeropuertos y casetas distribuidos a través

Lo anterior, con el fin de que las Oficinas Centrales, Delegaciones Federales, Representaciones, así como las oficinas regionales ubicadas en puertos, aeropuertos y casetas distribuidos a través de todo el territorio de la república, puedan estar en constante comunicación entre ellas y la ciudadanía, para poder atender sus requerimientos, quejas, dudas y denuncias, y así contribuir con la estrategia principal de la Procuraduría.

Todos los recursos humanos y materiales necesarios para proporcionar los servicios descritos en estos Alcances serán por cuenta del proveedor, así como cualquier daño derivado de percances y accidentes en los inmuebles de PROFEPA, a lo largo de la vigencia del contrato.

#### IV. VIGENCIA

La vigencia del contrato será a partir del día siguiente de la notificación del fallo, con una duración de 6 meses 20 días, iniciando con la fase de aprovisionamiento tecnológico y migración de aplicaciones y sistemas a la nueva infraestructura el 11 de junio al 31 de diciembre de 2018.

#### V. PARTIDAS

Las partidas que a continuación se describen, deberán ser adjudicadas a un solo proveedor.

1. Servicio de Telefonía Convencional y Comunicación en Línea.
2. Servicio de Larga Distancia Internacional, Resto del Mundo y Servicio 01-800.

#### VI. DESCRIPCIÓN

##### VI.1. Partida 1 - Servicio de Telefonía Convencional y Comunicación en Línea

Para efectos de estas especificaciones la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) requiere de una empresa que pueda brindar el servicio de telefonía local convencional y de comunicación en línea con cobertura a nivel nacional. Para lo cual, el proveedor deberá considerar las siguientes especificaciones:

##### VI.1.1. Del Servicio:

- o El Proveedor deberá iniciar la operación de los servicios de telefonía local convencional y comunicación en línea con cobertura a nivel nacional, larga distancia Internacional y Resto del Mundo a entera satisfacción de la PROFEPA a partir de las 00:01 horas del 11 de junio a las 24 horas del 31 de diciembre del 2018.
- o El Proveedor deberá proporcionar el "Servicio de Telefonía Local Convencional" 24 (veinticuatro) horas diarias sin interrupción, todos los días del año, durante la vigencia del contrato.
- o Deberá restringir el acceso de todas las troncales digitales y DID's ofertadas a servicios de entretenimiento y 01 900's. En el caso de que llegara a efectuarse llamadas por estos conceptos, dichos importes no serán pagados por la PROFEPA.
- o Deberá contar con la infraestructura propia necesaria y el personal técnico calificado

- para garantizar que los servicios de telefonía local, son confiables, con disponibilidad mínima en los servicios del 99.95%, 7 x 24 (las 24 horas del día, todos los días de la semana durante la vigencia del contrato) para mantener los niveles de tráfico actuales y futuros en condiciones óptimas de funcionamiento y eficiencia durante la vigencia del contrato, en todos y cada uno de los sitios que se describen en el apartado "SITIOS"
- El proveedor deberá ser responsable de coordinar todas las actividades a desarrollar, para proporcionar en condiciones óptimas los servicios de telefonía local solicitados.
  - Para la instalación de las troncales de los servicios de telefonía entre la central telefónica del proveedor hasta los puntos que la PROFEPA defina, deberá de ser fibra óptica, cobre o en su caso microondas, para la conexión de las troncales a cada conmutador telefónico de la PROFEPA, deberá ser a través de cable UTP, que cumpla con la especificación Ethernet, sin costo extra para la PROFEPA.
  - EL proveedor deberá considerar y señalar en su propuesta técnica, que las troncales digitales solicitadas por la PROFEPA, son del tipo bidireccional, a través de enlaces E1 conmutados.
  - El proveedor deberá incluir en su propuesta técnica que los crecimientos de troncales digitales y/o DID's, durante la vigencia del contrato, serán sin costo de contratación y solamente se considerarán costos de rentas y servicio medido.
  - El Proveedor deberá considerar en su propuesta técnica que toda la infraestructura, equipamiento, partes y accesorios necesarios para proporcionar los servicios ofertados, serán sin costos adicionales para la PROFEPA.
  - El Proveedor acepta que los servicios de telefonía local a contratar podrán ser reubicados, cancelados y/o incrementados parcial o totalmente en cualquier momento durante la vigencia del contrato, sin que las actividades necesarias impliquen gastos adicionales a la PROFEPA.
  - La PROFEPA podrá en cualquier momento solicitar líneas directas adicionales al mismo contrato, sin costo de instalación. Si se diera este caso, la renta de la llamada, los servicios adicionales y las llamadas incluidas deberá ser del mismo o menor costo ofertado por el Proveedor del servicio. Por cada línea directa adicional el proveedor deberá proporcionar un equipo telefónico adecuado para su uso sin costo adicional para la PROFEPA.
  - El Proveedor deberá iniciar la operación de los servicios de telefonía local en condiciones óptimas y a entera satisfacción de la PROFEPA a partir de las 00:01 horas del 11 de junio al 31 de diciembre de 2018.
  - Para las series de DID's ofertadas se deberá de continuar con los números actuales, y el proveedor deberá de asesorar a la PROFEPA durante el trámite ante la IFT para la portabilidad de estos.
  - Para todas las troncales deberán de contar con el servicio de identificación de llamadas, serán sin costo de contratación y solamente se considerarán costos de rentas.

#### **VI.1.2. Troncales IP.**

Durante la vigencia del contrato la PROFEPA podrá requerir del servicio que permite el transporte de tráfico de voz entre un Sistema de Telefonía tipo PBX-IP y la Red Telefónica Pública Conmutada (PSTN), utilizando el protocolo SIP; permitiendo así la gestión de

- o salida).
- o **Troncales Centralizadas:** Son Troncales con uso de tráfico de entrada y salida que permitan concentrar las troncales en un solo sitio (Definición sujeta a mesas de trabajo).
- o **Troncales de Respaldo:** El INSUS podrá contratar las troncales de respaldo, junto con cualquiera de las modalidades anteriores; estas troncales solo entran en operación cuando el servicio principal contratado falle (corte de servicio).
- o **Funcionalidades:** Las siguientes funcionalidades deberán estar incluidas como parte del servicio:
  - Acceso a Números de Emergencia.
  - Facturación por Número de Grupo y/o DID.
  - Llamadas Entrantes / Salientes.
  - Completación de llamadas hacia números portados.
  - Manejo de Listas Blancas / Listas Negras para tráfico de salida
  - Homologación de tráfico de entrada o salida a la red PSTN en protocolo SIP 2.0 ó H.323 y códec G.729

Opcionalmente la PROFEPA podrá requerir de los siguientes servicios para lo cual el proveedor deberá tener la capacidad de proporcionarlos y cotizarlos conforme las definiciones que se realicen en las mesas de trabajo correspondientes:

- o Marcación Directa Entrante (DID).
- o Identificador de llamadas.
- o Bloqueo de llamadas salientes por tipo de tráfico (Aplica solo para Troncal IP Bidireccional o Unidireccional Saliente, no aplica para Unidireccional Entrante).
- o Encriptación de señalización utilizando TLS.
- o Balanceo de intentos de llamada entre 2 o más sitios.
- o Desborde de intentos de llamada a un sitio alternativo, en caso de falla o saturación del sitio principal.
- o Entrega de intentos de llamada en esquema Activo – Activo

El proveedor deberá de contar con la tecnología propia necesaria para proveer el servicio de transmisión de datos y comunicación en línea bajo los siguientes esquemas, integrando un servicio de seguridad perimetral que controle las comunicaciones, tanto entrantes como salientes, permitiéndolas o denegándolas en función de una serie de criterios o reglas definidas por la PROFEPA, así como un servicio de filtrado de contenido que restrinja el uso de páginas no autorizadas por la institución a fin de disminuir el mal uso de los recursos y evitar la navegación en tráfico no deseado o malicioso que pongan en riesgo a la institución este servicio se debe considerar en un esquema de 7x24:

#### A. Servicio de transmisión de datos Asimétrico

El PROVEEDOR deberá de contar con la tecnología propia necesaria para proveer el servicio de transmisión de datos ADSL ("Línea de Suscripción Digital Asimétrica") inicialmente a los sitios que la PROFEPA indique en el apartado "Sitios" permitiendo el aprovechamiento de la línea convencional que permita el uso de servicios de voz y datos en la misma línea de manera



independiente permitiendo conectar varias computadoras a Internet, usando su línea telefónica y mejorando la productividad de las aplicaciones de la PROCURADURIA.

- o **Tiempos de respuesta ante incidentes:** Menos de 1 hora y solución del conflicto en menos de 72 horas

**B. Servicio de transmisión de datos Simétrico Compartido**

El servicio deberá contar con las siguientes características:

- o Ancho de banda simétrico.
- o Tiempo de solución de fallas de 24 horas.
- o 4 IP fijas\* mediante traducción de direccionamiento, sin asignación directa.
- o Velocidades: 10, 20, 30, 50 o 100 Mbps.

El CPE deberá estar normado para poder recibir el acceso y entregar un soporte en caso de falla.

Las características mínimas del CPE son las siguientes:

Interfaces	2 integrated 10/100/1000 Ethernet ports
RAM	512 MB (installed) / 2 GB (max)
Memoria Flash	256 MB (installed) / 8 GB (max)

- o **Puerto Extendido Administrado.**

El Servicio PEX Administrado se proporcionará a través del Centro de Operación de Red (NOC), ubicado en las instalaciones del Licitante dentro del territorio Nacional entendiendo que el servicio se brindara de manera remota, donde se administran y monitorean los diversos elementos que constituyen la red de transmisión de datos, tales como ruteadores, enlaces y medios de comunicación con objeto de asegurar que se mantenga en el nivel de operación, mediante la aplicación de medidas preventivas y correctivas que reduzcan al mínimo los incidentes y trastornos que puedan ocurrir dentro de la red.

Para ambos esquemas se requiere que el Licitante tenga la capacidad de integrar el servicio administrado de protección de que incluya hardware, licenciamiento, soporte, mantenimiento, administración y monitoreo de seguridad 7x24x365, con las siguientes funciones:

- o **Firewall:** Controlar las comunicaciones, tanto entrantes como salientes, permitiéndolas o denegándolas en función de una serie de criterios o reglas.
- o **Filtrado Web:** Controlar el acceso de los usuarios de la red corporativa a ciertas páginas, eliminando tráfico web no deseado y minimizando la probabilidad de riesgo de infección a los equipos empresariales.
- o **IPS:** Detectar actividad sospechosa en la red, enviando alertas a los ingenieros de operación del SOC de Scitum para realizar su análisis y ejecutar las actividades correspondientes para la detección, contención y solución de posibles ataques a la red.
- o **VPN:** Proporcionar un canal seguro por medio del cual el usuario puede conectarse y acceder a la red corporativa, previniendo el robo de información o monitoreo no autorizado de las operaciones que se realizan en la red.

- o **IPS:** Detectar actividad sospechosa en la red, enviando alertas a los ingenieros de operación del SOC de Scitum para realizar su análisis y ejecutar las actividades correspondientes para la detección, contención y solución de posibles ataques a la red.
- o **VPN:** Proporcionar un canal seguro por medio del cual el usuario puede conectarse y acceder a la red corporativa, previniendo el robo de información o monitoreo no autorizado de las operaciones que se realizan en la red.

**VI.1.3. Tráfico.**

Muestra, únicamente para propósitos de cotización, el estimado de tráfico mensual de llamadas realizadas por la PROFEPA.

Sitio	Total, de llamadas Locales	Total, de minutos de llamada móvil (Marcación 044)
PROFEPA	21,083	11.666

**Partida 2 – Servicio de Larga Distancia Internacional, Resto del Mundo y Servicio 01-800**

**VI.1.4. Del servicio**

- o El "Proveedor deberá iniciar la operación de los servicios de telefonía de larga distancia internacional, resto del mundo y servicio de 01-800, en condiciones óptimas y a entera satisfacción de la PROFEPA a partir de las 00:01 horas del 11 de junio al 31 de diciembre de 2018.
- o Deberá suplir e interconectar todos los enlaces de telecomunicaciones que eventualmente se requieran para concluir todas las llamadas de larga distancia que la PROFEPA disponga desde cualquiera de los números con acceso a este servicio ya sean troncales digitales, troncales IP y/o números comerciales, esto incluye la instalación y puesta en operación del servicio. La PROFEPA únicamente pagará el costo del consumo mensual del servicio de larga distancia internacional y resto del mundo.
- o La relación de las líneas telefónicas con acceso a larga distancia internacional y resto del mundo se le proporcionará al proveedor a más tardar a 3 días hábiles de la firma del contrato y podrá ser ampliada, modificada o disminuida a discreción por parte de la PROFEPA.
- o Los servicios solicitados se proporcionarán 24 horas diarias sin interrupción, todos los días de la semana durante la vigencia del contrato.
- o El proveedor deberá bloquear y desbloquear el acceso a larga distancia internacional y resto del mundo de los números que designe la PROFEPA sin costo para la misma. Por medio de una clave de 4 dígitos proporcionado por el mismo.







- o Los servicios podrán ser en la modalidad de red privada virtual, con portabilidad de código de autoridad. Ofreciendo números de identificación personal, a fin de identificar a los usuarios del servicio.
- o El proveedor deberá garantizar que los números 01800 existentes en la PROFEPA no cambien y no deberá generar un costo adicional.

## **VII. ENTREGABLES**

### **VII.1. Informe mensual.**

El proveedor entregará mensualmente durante los primeros 10 días naturales un informe electrónico en medio magnético u óptico del tráfico de las llamadas de larga distancia internacional originadas desde la PROFEPA y deberá tener la capacidad de ser exportado a Microsoft Excel.

Deberá anexar a su propuesta técnica una carta bajo protesta de decir de verdad en papel membretado en la que se obliga a entregar el detalle de facturación en medio óptico o magnético desde el primer mes de servicio en forma mensual, obligándose a contar con un sistema que se pueda consultar vía internet y que genere la información de manera automática desde su base de datos sin intervención humana y proporciona un sistema para su análisis que al menos proporcione lo siguiente:

- o Detalle por números cabeza de grupo.
- o El sistema deberá registrar las llamadas, entrantes y salientes incluyendo número telefónico origen, número telefónico destino, fecha de la llamada, duración y costo.
- o Diversos informes, entre estos al menos números telefónicos más marcados, número telefónico de más alto consumo total, total de llamadas a celular (045): detalle de llamadas por periodos de tiempo, desviaciones del tráfico telefónico respecto al mes inmediato anterior. Y deberá poderse consultar la información almacenada en el sistema durante la vigencia del contrato.
- o Durante la vigencia del contrato, la PROFEPA se reserva el derecho de verificar el debido cumplimiento de este detalle de información, debiendo el Proveedor considerar que su no cumplimiento será causa de rescisión del contrato.
- o El proveedor deberá de informar al administrador, cualquier anomalía o variación en la media diaria de las troncales digitales de las llamadas salientes.
- o

El informe mensual deberá contener, por lo menos. Número que origino la llamada (línea directa o DID), fecha de la llamada. El informe mensual deberá tener un resumen de los minutos de larga distancia internacional y resto del mundo, por origen y destino de acuerdo con la siguiente tabla.

*Documentación Solicitada.*

- Se deberá presentar copia certificada para cotejo del título de concesión emitido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para operar los servicios de telefonía local en el territorio nacional.
- En la oferta técnica se deberá presentar el currículum de la empresa y una lista con sus principales clientes del servicio de telefonía local. La lista deberá tener el nombre y teléfono de los contactos y 2 referencias comerciales de empresas o dependencias donde se haya prestado el servicio de telefonía local.
- El proveedor deberá especificar en su propuesta técnica que cuenta con interconexión con todos los proveedores de telefonía registrados en la IFT, para garantizar que todas las llamadas locales de la PROFEPA, generadas a través de las troncales digitales ofertadas sean concluidas.
- Se deberá presentar carta bajo protesta de decir verdad en donde se exprese que el servicio ofertado cuenta con la cobertura y la infraestructura propia necesaria en TODAS las localidades y/o sitios donde se encuentran las oficinas de la PROFEPA (Apartado "Sitios").
- El Proveedor deberá presentar un plan de contingencias. Dicho plan se pondrá en operación en caso de existir algún problema crítico que impida la prestación de los servicios de telefonía local ofertados, garantizando plenamente el restablecimiento de los servicios en un tiempo no mayor a dos horas sin costos adicionales para la PROFEPA.
- Deberá anexar a su propuesta técnica una carta bajo protesta de decir verdad en papel membretado en la que se obliga a entregar el detalle de facturación en medio óptico o magnético, obligándose a contar con un sistema que se pueda consultar vía internet y que genere la información de manera automática desde su base de datos sin intervención humana y proporcionar un sistema para su análisis que al menos contenga lo siguiente:
  - Detalle por números cabeza de grupo.

VIII NIVEL DE SERVICIO

A partir de la semana siguiente de la firma de contrato, se instalará un grupo de trabajo por parte del proveedor juntamente con personal técnico de la PROFEPA, el cual dará seguimiento desde el inicio de los programas de trabajo hasta que los productos se encuentren totalmente operando a satisfacción de la PROFEPA.

Para ello, el proveedor y los responsables técnicos que designe, deberán tener asignado para este grupo de trabajo o equipo de cada proyecto, por lo menos un administrador de proyecto para la implantación de este, lo cual deberá estar descrito en el alcance y declaración de trabajo.

Por su parte, la PROFEPA tendrá también un administrador de proyectos adicionalmente al grupo técnico; que será responsable de ver el seguimiento de que los requerimientos acordados se cumplan.

El administrador de proyectos del proveedor y/o a quien este designe, deberá atender los siguientes puntos:

- o Convocar, en acuerdo con el o los representantes de la PROFEPA, las sesiones de trabajo semanales o las que se acuerden para el seguimiento del proyecto.
- o Presentar el programa de trabajo y un plan de comunicación a más tardar en la segunda sesión de trabajo y que no deberá de exceder de los días descritos en este anexo técnico.
- o Llevar las minutas de acuerdos conjuntamente.
- o Presentar la agenda de trabajo.
- o Leer y revisar que los acuerdos establecidos se lleven a cabo.
- o Recolectar las firmas de actividades o entregables, y con la frecuencia que se describa en la declaración de trabajo correspondiente.
- o Entregar, al término de la implementación, que incluye la migración, el soporte documental del trabajo que se llevó a cabo.

Adicionalmente deberán de tomarse en cuenta las siguientes consideraciones para la implantación:

- o Establecimiento y marco de comunicación del proyecto, reporte y procedimientos y actividades contractuales;
- o Revisión del alcance del proyecto, establecer mutuas expectativas para la entrega de los servicios, y acuerdos de roles y actividades;
- o Acordar las actividades de recolección de datos;
- o Calendarizar las actividades en sitio;
- o Crear un plan de proyecto inicial el cual consistirá en:
  - o Actividades Clave
  - o Dependencias
  - o Hitos con fechas y plazos determinados

Finalmente, el grupo técnico deberá entregar reportes de trabajo tácticos con la frecuencia que se acuerde en la declaración de trabajo y hasta el final de la implantación; estos reportes deberán de ser entregados al administrador de proyectos de la PROFEPA quién gestionará las sesiones de trabajo pertinentes con el grupo táctico.

Los niveles de servicio propuestos para la solución ofertada a la PROFEPA, estarán referenciados a dos métricas principales: disponibilidad del servicio y entrega del servicio y serán los elementos tangibles para en caso de aplicar las penas convencionales y considerando tabla 1, que describe los minutos y de indisponibilidad del servicio mensual a razón del nivel de servicio que es de 99.95%.

tabla 1 – Minutos de Disponibilidad e Indisponibilidad

Mes	Días Mes	Horas Día	Minutos Hora	Minutos Mes	Minutos Disponibles	Minutos Indispensables/ Mensuales
mes largo	31	24	60	44,640	44,617.7	22.3
mes corto	30	24	60	43,200	43,178.4	21.6
febrero	28	24	60	40,320	40,299.8	20.2

La tabla 2 detalla el acuerdo de nivel de servicio que rige los servicios descritos en el presente anexo.

Tabla 2. Acuerdo de niveles de servicio

Concepto	Acuerdo de Nivel de Servicio
a) Disponibilidad	<p>El objetivo de esta métrica es determinar la cantidad de tiempo que los servicios a los usuarios finales se encontraron correctamente operables, lo cual significa que se entregaron la totalidad de funcionalidades que potencialmente se tienen. Para contabilizar dicha métrica, el proveedor deberá almacenar todos los "tiempos fuera" (calendarizados y no calendarizados) de los servicios de manera mensual. los documentos que aportan esta información son los "tickets" de solicitud de servicio que se recibieron para cada uno de los servicios ofrecidos, a través de la mesa de ayuda, o bien mediante las estadísticas arrojadas por la herramienta de monitoreo de los componentes habilitadores, o un cruce de información entre estas dos herramientas.</p> <p>El porcentaje o razón de disponibilidad de atención deberá ser calculado como la proporción de tiempo que los servicios se encontraron disponibles y con funcionalidad total hacia el usuario final. la fórmula de medición para esta métrica será para cada servicio:</p> $Disponibilidad = 100 * \left( 1 - \frac{\sum \left( \frac{TTF - TFC}{HP} \right)}{n} \right)$ <p>dónde:</p> <p>ttf (total tiempo fuera de servicio): es el tiempo total de indisponibilidad de los servicios (minutos).</p> <p>hp (horas posibles): es el total de tiempo posible de disponibilidad de los servicios (minutos). Para efectos prácticos, se sabe que el servicio deberá estar disponible las 24 horas del día.</p> <p>tfc (tiempo fuera calendarizado). El tiempo fuera calendarizado durante ventanas de tiempo acordadas del servicio (minutos). Dicho tiempo fuera será considerado para el cálculo siempre y cuando la intervención en cuestión haya estado debidamente aprobada de forma escrita.</p> <p>n número de eventos considerados.</p> <p>Un servicio se considera disponible cuando la totalidad de los componentes objeto de este contrato, operen correctamente bajo los requerimientos mínimos de funcionamiento.</p> <p>No se considerará indisponibilidad en contra del proveedor los problemas atribuibles a proveedores de servicios relacionados con otros contratos, tales como falla en la red LAN de la PROFEPA, falla de telecomunicaciones y/o falla en el suministro eléctrico.</p> <p>El proveedor será responsable en todo momento de la satisfacción de los usuarios en materia de los servicios brindados a la convocante asegurando que los incidentes y requerimientos reportados sean resueltos dentro del nivel de servicio indicado a continuación:</p> <p>SLA.- nivel de servicio : 99.95%</p> <p>El proveedor deberá observar el siguiente nivel de servicio esperado en cuanto al tiempo máximo de solución a reportes de fallas en todos los equipos materia de este contrato:</p> <p>Tiempo máx. solución. - nivel de servicio: 4 horas</p>

	<p>Los usuarios correspondientes al nivel de servicio serán informados y entregados por PROFEPA al proveedor ganador.        Un reporte será considerado como cerrado satisfactoriamente cuando se haya concluido exitosamente y documentado un incidente o problema presentado, regresando a la normalidad todos los componentes involucrados, dentro de la venta de tiempo especificada.</p>
<p>B) entrega del servicio</p>	<p>Una situación de falla o problema ha sido resuelta cuando el servicio regresa a su funcionalidad total y todos los componentes contemplados en él están disponibles. La fórmula de medición para esta métrica será:</p> $Entrega \ de \ servicio = 100 * \left( \frac{N_r}{N_c + N_p} \right)$ <p>nr. Total, de acciones realizadas dentro del nivel de servicio especificado durante el período de tiempo de medición, para cada tipo de entrega particular.        nc. Total, de acciones calendarizadas para su realización dentro del período de tiempo de medición, para cada tipo de entrega particular.        np. Total, de acciones pendientes de períodos de medición anteriores, para cada tipo de entrega particular.        Las acciones calendarizadas se derivan de las distintas solicitudes de servicio de los usuarios (mismas que fueron canalizadas a través de la mesa de ayuda), tareas de reparación y/o sustitución de equipo programadas por el proveedor y usuario. Se considera que las acciones hacen referencia a eventos no sólo al inicio del servicio, sino en el transcurso de este.</p>
<p>c) reportes de servicio</p>	<p>i. La mesa de ayuda está obligada a documentar todos los reportes, relacionados con los bienes materia de este contrato, de forma detallada que indique cómo se originó la falla, porque se originó la falla, cuando inicio y a qué hora se solucionó la falla (checklist), preguntas frecuentes, así como generar, salvaguardar y mantener actualizada la base de datos de conocimiento. Esta información deberá estar disponible en línea para la convocante, permitiéndole consultar de forma histórica y en tiempo real.        ii. Dicha mesa de ayuda deberá de proveer de manera automática la información estadística de los reportes históricos.        iii. Todos los reportes que se soliciten deberán ser atendidos por el proveedor bajo los siguientes lineamientos:        a) Deberán entregarse con la periodicidad semanal de viernes a viernes antes de las 15 hrs.        b) Deberán ser publicados en un sistema de gestión de servicios del proveedor para que el supervisor de PROFEPA pueda acceder a través de un interfaz web, accesible solo para la dependencia, mediante un esquema de usuario y contraseña, y deberán permanecer ahí durante la vigencia del contrato (5 cuentas).        c) LA PROFEPA podrá solicitar en cualquier momento, una copia en medio electrónico o impreso del contenido total o parcial de la información publicada en este sitio web, misma que deberá ser entregada en el tiempo acordado por ambas partes y que debe de ser formalizado por un correo electrónico al responsable de solicitarlo y a quien PROFEPA designe para este efecto.        iv. los reportes solicitados deberán cumplir con las siguientes características mínimas, las cuales incluyen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A. mes a los que corresponde la evaluación.</li> <li>B. cantidad total de acciones realizadas en el mes.</li> <li>C. cantidad total de acciones realizadas dentro de la ventana de tiempo establecida en el mes.</li> <li>D. anexo de relación de acciones realizadas, identificando su tipo, tiempo de inicio y finalización.</li> <li>E. utilizar los términos técnicos adecuados en la descripción de falla en los reportes.</li> </ol>

	<p>F. valores esperados en el mes para el nivel de servicio medido.</p> <p>G. todos aquellos que PROFEPA solicite.</p> <p>H. deberá ofrecer recomendaciones para la mejora continua.</p> <p>v. Los reportes que inicialmente serán entregados a PROFEPA serán:</p> <p>a) Reportes de desempeño para cada una de las métricas de nivel de atención definidas (disponibilidad y entrega de servicio), con una frecuencia mensual los primeros 5 días hábiles, en la fase de implantación del servicio.</p> <p>b) Reportes de avance de proyectos (nuevos desarrollos y cambios mayores de fallas o vicios que presente la herramienta y/o la base de datos) con una frecuencia mensual desde el inicio de la prestación del servicio y que deberán de ser formalizados entre el proveedor ganador y con quien PROFEPA designe para este efecto. Por lo que se deberá de presentar una definición del reporte, su alcance y calendario de trabajo acordada por ambas partes.</p> <p>c) En caso de falla crítica de la infraestructura el proveedor deberá de realizar y presentar análisis post-mortem de esta y deberá de implementar las recomendaciones vertidas en este análisis en común acuerdo con la PROFEPA.</p>
<p>d) monitorización y seguimiento</p>	<p>LA PROFEPA requiere de verificar el estatus de cada uno de los reportes generados, a través de un navegador web o alguna otra interface de administración la cual deberá operar bajo las características siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ la herramienta de monitoreo deberá mostrar el estatus que guarda cada reporte generado diariamente.</li> <li>✓ cuando se abra y cierre un reporte se enviará un correo al supervisor que designe la PROFEPA.</li> <li>✓ la herramienta de monitoreo de reportes deberá permitir el acceso vía web al personal de la PROFEPA con una cuenta de usuario y contraseña, con la finalidad de verificar el estatus que guardan los reportes en cualquier momento.</li> <li>✓ el supervisor de la PROFEPA verificará eventos históricos y actuales.</li> <li>✓ emisión de informes sobre la calidad del servicio.</li> <li>✓ actualización de base de datos asociadas.</li> <li>✓ monitoreo del nivel de atención.</li> <li>✓ monitoreo del rendimiento de la infraestructura.</li> <li>✓ deberá contribuir en la identificación de fallas en el servicio y solicitudes recurrentes.</li> <li>✓ el proveedor deberá de entregar un respaldo acumulativo trimestral de la cmdb en medio óptico y en formato csv, access y/o sql.</li> </ul>
<p>E) procedimiento de escalamiento</p>	<p>La atención de fallas se sujetará al procedimiento de dos niveles de escalamiento de fallas que el proveedor ganador proporcionará a PROFEPA, en donde se refleje a los responsables y sus cargos, así como los datos para su localización (celular, correo electrónico, teléfono de la oficina), de acuerdo a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 10 minutos recepción o generación de reporte en el centro de atención correspondiente.</li> <li>✓ 2 horas primer nivel de escalamiento.</li> <li>✓ 6 horas segundo nivel de escalamiento.</li> </ul>
<p>f) procesos</p>	<p>El proveedor deberá proporcionar el servicio de operación para los procesos siguientes: de administración de cambios, administración de la configuración, gestión de disponibilidad, gestión de continuidad de los servicios, gestión de incidentes, gestión de problemas y gestión del nivel de servicio para los servicios e infraestructura involucrados en la prestación de servicio integral solicitado.</p>

**VIII.1. Reportes de Falla.**

El Proveedor deberá proporcionar los servicios solicitados 24 (veinticuatro) horas diarias sin interrupción, todos los días, durante la vigencia del contrato.

El Proveedor asignará un ejecutivo de cuenta para atender los requerimientos que presente la PROFEPA y dar una pronta atención y solución a las contingencias en los servicios proporcionados, además, existirá un gerente de cuenta que atenderá a la PROFEPA, supervisando, tanto las actividades del ejecutivo de cuenta como del personal técnico y de servicio. La PROFEPA se reserva el derecho de solicitar cambio de ejecutivo de cuenta.

El Proveedor deberá proporcionar un directorio telefónico de los centros de atención de las diferentes zonas geográficas del país, así como el número de referencia que identifique a los servicios digitales (troncales, DID's) que comprenden cada uno de los sitios de la PROFEPA con el fin de agilizar las solicitudes de servicio.

El Proveedor deberá proporcionar en su propuesta técnica un directorio de escalamiento de personas para levantar, dar seguimiento y concluir los reportes de fallas y soporte técnico que se pudiesen presentar sobre el servicio licitado. Cualquier cambio en el personal asignado deberá ser reportado a la PROFEPA en los siguientes cinco días de realizado el cambio.

El Proveedor deberá proporcionar la asistencia técnica necesaria las 24 horas del día durante la vigencia del contrato, para mantener en óptimas condiciones los servicios de telefonía local, y deberá resolver los problemas técnicos que impidan la correcta prestación de los servicios telefónicos en un tiempo máximo de 2 horas, a partir del levantamiento del reporte correspondiente.

El Proveedor deberá proporcionar servicio de soporte técnico con personal calificado vía telefónica, las 24 horas del día, todos los días de la semana, durante la vigencia del contrato.

Mantener la supervisión de los servicios durante el mismo horario y periodo, por lo que en caso de interrupción de los servicios mencionados, el personal autorizado de la PROFEPA reportará al Proveedor la falta de éste y lo deberá de resolver en los tiempos señalados en la siguiente tabla.

**"TIEMPOS DE RESPUESTA"**

Prioridad	Descripción	Solución
1	Es un problema que causa que el cliente quede fuera de servicio de telefonía local.	2 horas
2	Es una falla que causa al cliente una constante degradación del servicio.	4 horas
	Puede ser problema intermitente como:	
	• Desconexiones regulares en el servicio de telefonía local	
	• Tiempos altos de procedimientos.	
	• Ruido constante en las líneas.	

3	Es un problema esporádico que no evita que el cliente pueda continuar con el procesamiento de llamadas, como puede ser una sola desconexión o una llamada con ruido.	24 horas
4	Es un problema que no afecta el procesamiento de llamadas, como puede ser un monitoreo o investigación de problemas anteriores a petición del cliente	72 horas

**VIII.1.1. Procedimiento de Atención:**

- o El proveedor deberá presentar un plan de escalamiento de problemas, especificando los tiempos y niveles que se aplicaran para cada tipo de problema.
- o La PROFEPA deberá poder comunicarse a un centro de atención telefónica en línea del Proveedor, para reportar cualquier falla con relación al servicio contratado. El horario de atención será durante las 24 horas del día todos los días de la semana.
- o El proveedor asignará un ejecutivo de cuenta para atender los requerimientos que presente la PROFEPA y dar una pronta atención y solución a las contingencias en los servicios proporcionados, además existirá un gerente de cuenta que atenderá a la PROFEPA, supervisando, tanto las actividades del ejecutivo de cuenta como del personal técnico y de servicio. La PROFEPA se reserva el derecho de solicitar un cambio de ejecutivo de cuenta en cualquier momento, durante la vigencia del contrato.
- o El personal técnico y operativo del Proveedor, contará con el conocimiento y experiencia suficiente para soportar las necesidades de comunicación de la PROFEPA. Deberá comprobar dicha experiencia con documentación en la que haya participado en proyectos similares.
- o En caso de interrupción, fallas o problemas, el Proveedor deberá resolverlos en los tiempos señalados que se indican en la siguiente tabla.

Tiempos de Respuesta		
Prioridad	Descripción	Solución
1	Problemas que causan que el cliente quede fuera de servicio de larga distancia internacional y resto del mundo y servicios de 01-800.	2 horas
2	Fallas que causan al cliente una constante degradación del servicio. Pueden ser problemas intermitentes como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconexión regular en el servicio.</li> <li>• Tiempos altos de procedimientos.</li> <li>• Ruido constante en las líneas, etc.</li> </ul>	4 horas
3	Problemas esporádicos que no evitan que el cliente pueda continuar con el procesamiento de llamadas, como puede ser una sola desconexión o una llamada con ruido.	24 horas
4	Problemas que no afectan el procedimiento de llamadas, como puede ser el seguimiento que se hace a problemas anteriores.	72 horas

- o El proveedor deberá emitir un folio de reportes de fallas en los servicios el cual como mínimo deberá contener un identificador único para referencia, fecha y hora de emisión, descripción de la falla que se reporta.

**IX. CONFIDENCIALIDAD**

Toda la información, y todos los derechos a la misma que han sido o serán divulgados al proveedor, permanecerán como propiedad de la PROFEPA. El proveedor no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente acuerdo. La divulgación de la Información confidencial no implica el licenciamiento de derecho de patentes o derecho de autor o ningún otro derecho por parte de la PROFEPA, que no sean los establecidos aquí.

**X. FACTURACIÓN**

- o El servicio se pagará a mes vencido, es decir, se pagará en el transcurso del mes siguiente, previa recepción de la factura.
- o Los costos de todos los servicios deberán ser facturados por separado para cada una de las oficinas de la PROFEPA.
- o Se deberán de crear cuentas para la facturación por cada una de las oficinas que integran a la PROFEPA y se deberá de entregar una factura desglosada por cada uno de los sitios.
- o El Proveedor deberá de proporcionar a la PROFEPA acceso vía internet a un sistema con el cual se puedan verificar en detalle todos los servicios facturados de cada uno de los sitios.
- o El Proveedor deberá anexar a la factura que presentará a la PROFEPA, el detalle de consumo por los servicios prestados en medio magnético u óptico. El cual deberá de ser provisto con un sistema de análisis de facturación que le permita a la PROFEPA el análisis de la información.
- o La factura deberá hacer referencia al mes en que se recibió el servicio, no al mes de emisión de la factura.
- o Las facturas mensuales de cada una de las oficinas de la PROFEPA se tendrán que entregar en las oficinas centrales ubicadas en carretera picacho Ajusco No. 200 delegación Tlalpan, Col. Jardines en la Montaña, C.P 14210, en caso de algún cambio la PROFEPA notificara al Proveedor mediante escrito.

**XI. SITIOS**

Delegación	Ciudad	Dirección Coordinación de delegaciones	Teléfono (01)	Líneas Analógicas	ADSL
Aguascalientes	Aguascalientes	Av. Julio Díaz Torre No. 110, C.P. 20290, Cd. Industrial, Aguascalientes, Aguascalientes.	4499789144 4499711058 4499789141 4499789142	6	1

			4499789143 4499472176		
Baja California	San José del Cabo	Ayuntamiento S/N Entre Juárez y Sta. Teresa Col. Centro.	6461724099	1	1
	Ensenada	Av. Lopez Mateos 1306, Local 16 Y 17, Conjunto PRONAF 22800, Ensenada, B.C.	6865689239 6461765000	2	
		Blvd. Teniente Azueta recinto portuario Zona Centro.	6461788243	1	
	Mexicali	Lic. Alfonso Garcia González No. 198, Col. Profesores Federales, C.P. 21370 Mexicali, B. C.	6865689242 6535361885 6865689266 6865657806 6865825841 6865689252 6865689259 6865689260 6865689263 6865689267	10	
		San Felipe Oficina Representativa	6865776210	1	
	Tecate	Tecate Fitosanitaria	6656541039	1	
	Tijuana	Paseo de los Héroes, 2383, Esq. José Clemente Orozco, Zona del Río.	6646347334 6646347308	2	
		Av. Línea internacional S/N C.P.22509	6646243152	1	
Baja California Sur	La Paz	Blvd. Padre Eusebio Kino, Esq. Manuel Encinas S/N, Col. Los Olivos, C.P. 23040 La Paz, B. C.	6121220787 6121220426 6121221256 6121229104 6121229693 6121229194	6	1
	Oficina Regional Puerto Adolfo Lopez Mateos	Calle Manuel Ávila Camacho Esq. Gral. Máximo Salas, Puerto Adolfo Lopez Mateos, Municipio. de Comondu, B.C.S.	6131315054	1	
		Calle Ayuntamiento S/N E/ Salvatierra y Juárez, Colonia Centro, CP 23880, Loreto, B.C.S.	6131350067	1	
	Loreto	Carretera Transpeninsular, KM. 35.5, Plaza Bugambillas, Locales 10 y 20, San José del Cabo, Municipio. de los cabos, B.C.S.	6241240564	1	
Campeche	Campeche	Av. Las Palmas S/N, Planta Alta, Col. CD San Francisco de Campeche Camp. O La Ermita, C.P. 24020 Campeche, Campeche.	9818152391 9818152392 9818151360	3	1
Chiapas	Palenque	Prof. Av. Juárez No. 1085 Planta Alta C.P. 29960, Palenque, Chiapas.	9163454221	1	1

	Suchiate	Puente Fronterizo Suchiate II, Carretera Federal 200, Tepic-Talizman S/N, Tramo Tapachula Cd. Hidalgo, Municipio de Suchiate, Estado de Chiapas.	9626271084	1	
	Tapachula	Sexta Nte Y 19 Poniente, Antiguo Hospital Carmen de Acervo, Tapachula de Córdoba y Ordoñez.	9626257989	1	
	Tuxtla Gutiérrez	KM. 4.5 Carretera Tuxtla Chicoasen, Col. Plan de Ayala, C.P. 29052.	9611403020 9611403032 9611403045	3	
Chihuahua	Chihuahua	Blvd. Fuentes Mares No. 9401 1er. Piso, Col. Ávalos C.P. 31090, chihuahua, Chihuahua.	6144200453 6144201377 6144201844 6144358764	4	1
		Av. De las Américas Puente Internacional Córdoba Américas, cd. Juárez, Chihuahua. Cruce internacional no. 19 cd. Juárez Chihuahua.	6566110224	1	
	Ciudad Juárez	Francisco Márquez N° 905, Col. El Papalote, C.P. 32599 Cd. Juárez, Chihuahua.	6566137638 6566402248 6566402815 6566402965 6566402966 6566402967 6566823990 6566402964 6566829573	9	
	Manuel Ojinaga	Pte. Internacional Ojinaga Av. Libre Comercio Y 5 de Mayo S/N, Ojinaga, Chihuahua.	6264532724	1	
	Puerto Palomas	Cruce Internacional Rodrigo M. Quevedo s/n. Palomas, Chihuahua.	6566660199	1	
	Ciudad de México	Ciudad de México.	Ajusco No. 200 C.P. 14210 Col. Jardines en la Montaña Distrito Federal, Tlalpan.	5526151982 5552941751 5552941759 5552942684 5552945910 5555894468 5555894487 5526152034 5526152041 5526152042 5526152045 5526152072 5526152088 5526152095 5526152096 5526152551 5554466141 5554466151	20

			5556308157 5556456472		
Coahuila	Ciudad Acuña	Inspectoría Fitosanitaria Cd. Acuña Miguel Hidalgo Y Nicolás Bravo S/N Col. Las Brisas. Acuña, Coahuila.	8777727235	1	1
	Cuatro Ciénegas De Carranza	Hidalgo y Ocampo S/N zona Centro C.P. 27640	8696961471	1	
	Monclova	Calle Brasil 1342 esq. Argentina Col. Guadalupe. Monclova Coah.	8666315402	1	
	Piedras Negras	Prolongación Fausto Z. Martinez, local 7 Edif. de Dependencias Federales.	8787825266	1	
		Rio Tamesí no. 214 Col. Nueva Militar Caseta	8787834183 8444850981	1	
		Dr. Lázaro Benavides nº 835 Nte, Entre Canadá y Blvd. Nazario Ortiz Garza. Col. nueva España C.P. 25210 saltillo, Coahuila.	8444850982 8444850983 8444850984 8444851616 8444851618 8444851619 8444851620 8444851617		
	Torreón	Palacio Federal 2do piso Av. Morelos y Galeana, Zona Centro, Torreón, Coahuila.	8717110101	1	
Colima	Burócrata	Edificio de la Capitanía del Pto. Entre Teniente Azueta y 20 de Nov. C.P. 28210	3143329303	1	1
	Colima Centro	Av. Rey Colimán nº 425, Zona Centro, C.P. 28000 Colima. Colima.	3123127473 3123141829 3123304450		
	El Pacífico	Teniente Azueta y 20 de Noviembre, edificio Capitanía de Puerto, Puerto Interior, C. P. 28210 Manzanillo, Colima	3143336271	1	
Durango	Ciudad Lerdo	Av. Miguel Alemán No. 900 Col. Constituyentes. Representación Regional en la Laguna, Cd. Lerdo, Durango.	8717250466	1	1
	Victoria de Durango	2a. de Selenio Nº 108, Ciudad. industrial C.P. 34208 Durango, Durango.	6188140804 6188140805 6188141065 6188147324 6188331500	5	
Guanajuato	Guanajuato	km. 5 Carr. Guanajuato Juventino Rosas Col. Marfil C.P. 36251 Guanajuato, Gto.	4737331245 4737330198 4737332300 4737333929	4	1
	León	Interior Aeropuerto Carr. Silao-León km 5.5	4727482067	1	

	Puentecillas	km. 5 Carr. Guanajuato Juventino Rosas Col. Marfil C.P. 36251 Guanajuato, Gto.	4737331569 4737333070	2	
Guerrero	Acapulco de Juárez	Av. Costera Miguel Alemán N° 315, Palacio Federal, 1º piso, ala oriente C.P. 39300 Acapulco de Juárez, Gro.	7444821650 7444821651 7444821690	3	1
	Chilpancingo de los bravo	Dr. Gabriel Leyva Alarcón s/n., Esq. Rufo Figueroa, col. Burócratas C.P. 39090, Chilpancingo, Gro.	7474724422 7474712883	2	
	Zihuatanejo	Calle Ejido no. 19, Interior 304, Col. Centro, C.P. 40880, Zihuatanejo de Azueta, gro.	7555549214 7555542450	2	
Hidalgo	Pachuca de Soto	Francisco Glez. Bocanegra N° 110 letra C Col. Maestranza C.P. 42060 Pachuca de Soto, Hidalgo.	7717188370 7717188464 7717188606 7711072335 7717188456 7717138844	6	1
Jalisco	Guadalajara	Av. Plan de San Luis N° 1880 Col. Chapultepec Country C.P. 44620 Guadalajara, Jalisco.	3338246508 3336885739 3338246582 3222222095 3338542539 3338546043 3338547287 3338542428	8	1
Estado de México	Toluca de Lerdo.	Av. Sebastián Lerdo de Tejada N° 906 Ote. Col. Electricistas Locales, C.P. 50040 Toluca, Edo. de México.	7222144515 722 2170096 7222145717 7222153318 7222734519	5	1
Michoacán	Heroica Zitácuaro	Esperanza No. 50 Col. Carabanchel.	7151539272	1	1
	Lázaro Cárdenas	Palacio Municipal S/N Interior, Col. Centro.	7535323165	1	
	Lázaro Cárdenas	Recinto Portuario Muelles de Metales y Minerales.	7535375701	1	
	Morelia	Aquiles Serdán N° 324, Col. Centro, C.P. 58000 Morelia, Michoacán.	4433133181 4433124586 4433125034 4433129763 4433132494 4433123491	6	
	Uruapan	Calle Niza No. 2 Col. Emiliano Zapata.	4525286644	1	
Morelos	Cuernavaca	Av. Cuauhtémoc N° 173 Col. Chapultepec C.P. 62450 Cuernavaca.	7773223471 7773223590 7773223591 7775126878 7773168709	5	1

Nayarit	Tepic	Joaquín Herrera N° 239 Zona Centro C.P. 63000 Tepic, Nayarit.	3112143591 3112143592 3112148569 3112148595 3112148401 3112103388	6	1
Nuevo León	Ciudad Guadalupe	Av. Benito Juárez y Corregidora, Palacio Federal 2° piso Col. Centro C.P. 67100 Cd. Guadalupe, Nuevo León.	8183540391 8183549806 8183551094 8183551102 8183555044 8110888326 8183549742	7	1
Oaxaca	Oaxaca de Juárez	Independencia N° 709, Palacio Federal, Col. Centro, C.P. 68000 Oaxaca de Juárez.	9515149339 9515160078 9515169213 9515141991	4	1
	Salina Cruz	Zona Izne, Salinas Cruz, Oaxaca.	9717202948	1	
Puebla	Puebla	Calle 5 Poniente N° 1303, Piso 5º al 8º Edificio Papillón Col. centro C.P. 72000 Puebla, Puebla.	2222320261 2222328230 2222462804 2222463548 2222466702 2222428002	6	1
Querétaro	Querétaro	Av. Constituyentes N° 102 Ote. 1º piso, Col. el Marqués C.P. 76047 Santiago de Querétaro.	4422133703 4422134212 4422134362 4455134615 4422134569 4422138071	6	1
Quintana Roo	Cancún, Benito Juárez	Av. la Costa Super Manzana 32, Manzana 12, Lote 10 Colonia Centro C.P. 77508 Benito Juárez.	9988927526 9988927594 9878726344 9988927788	4	1
	Chetumal, Othon P. Blanco	Calle Genova No. 210, Esq. Roma Col. Nueva Italia C.P. 77035 Chetumal, Quintana Roo.	9838322865 9838326786 9838327954	3	
San Luis Potosí	San Luis Potosí	Av. Industrias y Eje 106 S/N. Zona Industrial C.P. 78395 San Luis Potosí.	4448246730 4448246744 4448246787 4448246835 4448246836 4448246838	6	1
	Ciudad Valles	Ciudad Valles, S.L.P Progreso No. 200, Dpto. 6, Edf. "Z", Col. Rotarios.	4813813020	1	
	Rio Verde	Ciudad Valles, S.L.P Progreso No. 200, Dpto. 6, Edf. "Z", Col. Rotarios C.P. 79080	4878725266	1	
	Matehuala	Blv. Héroes Potosinos No. 1801, Fracc. las Américas C.P. 78700	4888826795	1	

Sinaloa	Culiacán Rosales	Prolong. Ángel Flores N° 1248 201 Pte. Col. Centro C.P. 80000 Culiacán.	6677128014 6677134640 6677158848 6677158858 6677165017 6677165106 6677165135 6677165271	8	1
	Los Mochis	Calle Guillermo Prieto No. 851 Nte Col. Centro C.P. 81200	6688170760	1	
	Mazatlán	Av. Puerto De Mazatlán S/N Edif SEMARNAT, Parque Industrial, Col. Alfredo Bonfil C.P. 8250	6699813211 6699827031	2	
Sonora	Agua Prieta	Calle Primera y Av. Panamericana, Centro. Agua Prieta Sonora	6331219140	1	1
	Hermosillo	"Blvd. Solidaridad, Esq. Luis Donaldo Colosio" Edificio B, Negoplaza, 2° Piso Col. Satélite. C.P. 83200 Hermosillo, Son.	6622136146 6622136174 6622137963 6622174359 6622175453 6622175454 6622175459	7	
Tabasco	Villahermosa	Calle Ejido Esq. Hidalgo S/N, Col. Tamulte De Las Barrancas C.P. 86150 Villahermosa.	9933510341 9933511373 9933512958 9933511521 9933516643	5	1
Tamaulipas	Altamira	Pto. Altamira Recinto Fiscal Portuario De Altamira	8332601185	1	1
	Reynosa	Oficina Regional Reynosa	8999211803	1	
	Ciudad Victoria	Av. Hidalgo N° 426 Esq. Fermín Legorreta Col. Centro C.P. 87000 Cd. Victoria.	8343122456 8343128663 8343153830 8343156599 8343129554 8343126595 8343125295 8343126591	8	
	Matamoros	Acción Cívica y Esq. División Del Norte S/N	8688144855	1	
	San Fernando	Carretera San Fernando Cabrera KM 3.5	8418440809	1	
	Tampico	Recinto Fiscal Portuario De Tampico S/N Zona Centro	8332190781 8332147109	2	
Tlaxcala	Tlaxcala	Alonso De Escalona N° 8, Col. Centro C.P. 90000 Tlaxcala.	2464620074 2464620407 2464620518 2464620591 2464627119 2464661103	6	1

Veracruz	Jalapa Enríquez	Calle 5 De Febrero N° 11 Col. Centro C.P. 91000 Xalapa, Ver.	2288173161 2288177212 2288185668 2288413768 2288122683 2299325989 2288414462 2288415262	8	1
	Veracruz	Recinto Pto. Oficina Fitosanitaria	2291971145	1	
	Orizaba	Sur No. 8 / Poniente 7 Y 5 Col. Cerro Del Borrego CP 94300 Orizaba, Ver.	2727214968	1	
	Catemaco	Av. 6 Norte 8 Int. 201 Col. Obrera C.P. 93260 Poza Rica, Ver.	2949431030	1	
	Poza Rica De Hidalgo	Ignacio De La Llave 110 Col. Centro C.P. 96400 Coatzacoalcos, Ver	7828265865	1	
	Coatzacoalcos	Calle Ignacio De Llave No. 110 Col Centro C.P. 96400	9212121695	1	
Yucatán	Mérida	Calle 57 No. 180 entre 42 y 44 Fracc. Francisco de Montejo C.P. 97203 Mérida, Yucatán.	9991952893 9991952894 9991952896 9991952897 9999195044 9991951938	6	1
	Progreso	Calle 23 No. 144, Centro, Progreso.	9699347047	1	
Zacatecas	Zacatecas	Calle Juan José Ríos N° 601 Esq. Miguel De La Torre Col. Úrsulo A. García C.P. 98050 Zacatecas.	4929221445 4929222668 4929223094 4929229764 4929241253	5	1
ZMVM	Azcapotzalco	Aduana De Carga "Pantaco" Rabaul S/N Jardín Azpeitia	5555563137 5557629822	2	1
	Venustiano Carranza	Aeropuerto Internacional CD. México Sala Internacional Terminal 1	5555717308	1	
	Venustiano Carranza	Aeropuerto Internacional CD. México Terminal 2	5543131400	1	
	Venustiano Carranza	Aeropuerto Internacional CD. México Aduana De Carga	5557868034	1	
	Naucalpan de Juárez	Bld. El Pipila No. 1 Col Tecamachalco.	5552941287 5552945576 5552945639 5555890119 5555890166 5555894204 5555894398 5555894946 5555896499 5555896520 5555897983	14	

			5555898257 5555898550 5555890448		
		<b>TOTAL</b>		<b>289</b>	<b>35</b>

**XII. DEDUCTIVAS**

- o En caso de que la solución a un problema de cualquier prioridad tome más tiempo del establecido se considerará para efectos de penalización el 10% del importe de la factura del mes correspondiente a la falla por cada hora de servicio no prestado.
- o Los servicios no otorgados no serán pagados.
- o En caso de que no se establezcan las llamadas entrantes y /o salientes como se describe en este anexo técnico se considerara para efectos de penalización el 10% del valor de la factura del mes correspondiente a la falla por cada hora de servicio no prestado.
- o El tiempo de resolución del problema se tomará a partir de haber levantado el reporte telefónico y hasta que el problema sea resuelto. El reporte pasará a status de concluido cuando el personal autorizado de la PROFEPA que lo haya levantado de su visto bueno.
- o De no entregar la facturación en la localidad correspondiente, los primeros 10 días naturales, posterior a la fecha de emisión. Se considerará para efectos de penalización el 10% del importe de la factura para el sitio correspondiente en el mes facturado.

**XIII. PROPUESTA ECONOMICA**

Part	Descripción	Total, Mensual	Tarifa Base Única	Porcentaje de Descuento por Volumen Autorizado	Tarifa Ofertada (Antes de IVA)	Total
<b>Servicio de Telefonía Convencional</b>						
1	Servicio Medido para línea comercial o troncal, el cual se cobrará por cada llamada	21,083				
	Minuto de servicio 044	11,666				
	Para línea telefónica de uso comercial	290				
	Para línea troncal telefónica analógica o a equipo de conmutación					
	Por Acceso Directo entrante (DID)	160				

	Para línea troncal digital conmutada	50				
	Servicio de Transmisión de Datos	40				
	Seguridad perimetral ADSL	40				
Subtotales en Moneda Nacional						
IEPS						
IVA						
Total, en Moneda Nacional						

Nota: Las cantidades de los servicios son aproximadas y podrán variar.

Larga Distancia Internacional y Resto del Mundo y Servicio 01-800						
Part	Descripción	Total, Mensual (minutos)	Tarifa Base Única	Porcentaje de Descuento por Volumen Autorizado	Tarifa Ofertada (antes de IVA)	Total
2	Larga Distancia Internacional	200				
	Larga Distancia Resto del Mundo	50				
	Minuto de Servicio 045	10000				
	Servicio 01-800	100				
Subtotales en Moneda Nacional						
IEPS						
IVA						
Total, en Moneda Nacional						

Nota:

- El proveedor deberá considerar cotizar en forma adicional otros rubros para proporcionar este servicio, conforme a las modificaciones en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y que no se consideran en esta tabla.

XIV. FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Realizo y Vo. Bo.



Lic. Jefferson Álvarez Bustamante  
Director de Desarrollo Tecnológico

Autorizo



Lic. Roberto Muñoz Membrilla  
Director General Adjunto de Evaluación e Informática

