

"2019, año del Caudillo del sur, Emiliano Zapata"

Ciudad de México, 25 de abril de 2019

**T.S.U. OCTAVIO SANTIAGO ARELLANO**  
**ENCARGADO DE LA GERENCIA DE CENTROS DE CÓMPUTO Y**  
**EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO**  
**PRESENTE**

Adjunto al presente, me permito enviar a usted en un tanto en **copia simple** el contrato debidamente formalizado con el proveedor **Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A. de C.V.**, mismo que a continuación se indica:

No. de contrato	Proveedor	Objeto del contrato	No. de oficio de Presupuesto
GJCCCFA/003/2019/GA	Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A. de C.V.	"Arrendamiento de equipo informático por 6 meses".	OSP.- 12

Lo anterior, con el propósito de administrar y verificar el cumplimiento del objeto de este convenio.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

**ATENTAMENTE**  
**EL GERENTE**

**LIC. JESÚS BRINGAS VARGAS**



C.c.p. Guadalupe López López. Subdirectora de Recursos Materiales y Servicios Generales. Para su conocimiento.  
Lic. Roberto Ruiz Domínguez. Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Para su conocimiento

Contrato de **arrendamiento de equipo informático por 6 meses** que celebran por una parte, **Telecomunicaciones de México**, Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal, al que en lo sucesivo se denominará "**TELECOMM**" representado legalmente por el **Lic. Gabriel Salinas Caso**, en su carácter de **Director de Administración**, asistido por el **Lic. Roberto Ruiz Domínguez**, en su carácter de **Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** y por el **T.S.U. Octavio Santiago Arellano**, Encargado de la Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático, en su carácter de **administrador y verificador** del cumplimiento de este contrato y por la otra parte, la empresa **Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A. de C.V.**, en lo sucesivo se denominará "**EL ARRENDADOR**" representada en este acto por el **C. Héctor Mercado López**, en su carácter de **apoderado general**, de acuerdo a las siguientes declaraciones y cláusulas:

#### **Declaraciones:**

**I. "TELECOMM" declara que:**

**I.1** Es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal, creado mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 1986 y reformado por diversos publicados en el mismo medio informativo, de fechas 17 de noviembre de 1989, 29 de octubre de 1990, 6 de enero de 1997 y 14 de abril de 2011, con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuyo objeto principal es la prestación de los servicios públicos de telégrafos, radiotelegrafía, la comunicación vía satélite y los de telecomunicaciones que expresamente se señalan en el artículo 3º de su decreto de creación, así como los de carácter prioritario que en su caso le encomiende el Ejecutivo Federal.

**I.2** Que el **Lic. Gabriel Salinas Caso**, como representante legal del Organismo y en su carácter de **Director de Administración** firma el presente contrato, de conformidad con el poder que para tal efecto le fue otorgado mediante testimonio notarial **61,268** de fecha **15 de octubre de 2018**, pasado ante la fe del Notario Público número **18** de la Ciudad de México, **Lic. Patricio Garza Bandala**, actuando como asociado de la **Lic. Ana Patricia Bandala Tolentino**, Notaria **195** de la



Ciudad de México, con número 42-7-25102018-102605 en el Registro Público de Organismos Descentralizados (**REPODE**).

- I.3** Que para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, "**TELECOMM**" cuenta con la **OSP.-12** de fecha **30 de enero de 2019**, por un importe de **\$29'289,643.49** (veintinueve millones doscientos ochenta y nueve mil seiscientos cuarenta y tres pesos 49/100 m.n.), IVA incluido, suscrito por el Subdirector de Presupuesto y Contabilidad, mediante el cual se asignan recursos presupuestales para el ejercicio fiscal 2019, con cargo a la partida presupuestal **32301**.
- I.4** La adjudicación del presente contrato, se realizó mediante el procedimiento de **adjudicación directa nacional**, conforme a lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 25, 26, fracción III, 28, fracción I, 40 y 41 penúltimo párrafo y fracción V de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- I.5** Requiere del arrendamiento de los bienes objeto de este contrato, en razón de que no cuenta con dichos bienes o elementos necesarios para que este Organismo preste los servicios que le son encomendados.
- I.6** Su clave del Registro Federal de Contribuyentes es **TME-891117-F56**.
- I.7** Que para el ejercicio y cumplimiento de los derechos y obligaciones a su cargo, que se deriven del presente instrumento señala como su domicilio legal el ubicado en **Centro Telecomm I, sito en Avenida de las Telecomunicaciones S/N, colonia Leyes de Reforma, alcaldía Iztapalapa, código postal 09310, en la Ciudad de México**.

**II. "EL ARRENDADOR" declara que:**

- II.1** Es una sociedad legalmente constituida de acuerdo a la legislación de los Estados Unidos Mexicanos bajo la denominación social de **Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A. de C.V.**, tal como lo acredita con el testimonio de la escritura pública número **111,878** de fecha **14 de septiembre de 2004**, otorgada ante la fe del Notario Público número **48** del Distrito Federal, **Lic. Felipe Guzmán Núñez**,

debidamente inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil número **325165**.

Mediante escritura pública número **114,854** de fecha **07 de septiembre de 2006**, otorgada ante la fe del Notario Público número **206**, **Lic. Miguel Ángel Gutiérrez Vargas**, actuando en el protocolo del Notario número **48**, **Lic. Felipe Guzmán Núñez**, se hizo constar la ampliación del objeto social, el aumento de la parte fija del capital y la reforma a los estatutos sociales de **Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A. de C.V.**, con motivo de la celebración de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas el **12 de enero de 2006**.

Mediante escritura pública número **7,372** de fecha **07 de julio de 2015**, otorgada ante la fe de la Notaria Pública número **139**, **Lic. Arabela Ochoa Valdivia**, del Estado de México, con residencia en la Ciudad de Ecatepec, se hizo constar la protocolización de un Acta de Asamblea General Ordinaria de Socios de la sociedad denominada **Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A. de C.V.**, en la cual se aprobó entre otros puntos la compraventa de acciones de la sociedad por parte de la administradora única Claudia María Rincón Pérez por 859 acciones del capital fijo propiedad de María Fernanda Rincón Pérez y la ratificación de la señora Claudia María Rincón Pérez como administradora única de la citada sociedad, ratificándole los poderes que le fueron conferidos en la escritura constitutiva de la citada sociedad, debidamente inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil número **325165\*** de fecha **03 de febrero de 2016**.

**II.2** Su representante legal es el **C. Héctor Mercado López**, en su carácter de **apoderado general**, quien manifiesta que a la fecha no le han sido revocadas o de modo alguno limitadas sus facultades de representación y se identifica con pasaporte número **G13557442** y acredita su personalidad con la exhibición del instrumento del poder notarial número **62076** de fecha **17 de enero de 2017**, otorgada ante la fe del Notario Público número **169** del Distrito Federal, **Lic. Miguel Ángel Beltrán Lara**, actuando como asociado en el protocolo de la Notaría número **226**, de la que es titular el **Lic. Pedro Cortina Latapí**, en cuyo protocolo también actúa como asociado el **Lic. César Álvarez Flores**, Titular de la Notaría número **87** del Distrito Federal.



- II.3** Entre su objeto social, se encuentra el arrendamiento de los bienes del tipo que corresponde el objeto de este contrato.
- II.4** Ha considerado todos los factores que se requieren para proporcionar el arrendamiento y funcionamiento satisfactorio de los bienes arrendados, así como las especificaciones contenidas en los anexos indicados en la **cláusula segunda** de este instrumento.
- II.5** Conoce las disposiciones de tipo legal, administrativo, técnico y financiero que norman la celebración y ejecución del presente contrato y acepta someterse a las mismas sin reserva alguna, disponiendo para ello de los elementos técnicos, humanos, materiales y financieros necesarios para proporcionar en arrendamiento el equipo informático objeto del presente instrumento contractual y en su caso de los servicios que se requieren para su debido funcionamiento.
- II.6** Bajo protesta de decir verdad que el apoderado general, así como los asociados que ejercen control sobre la sociedad que represento, no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso a pesar de desempeñarlo con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de intereses en términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas publicada en el Diario Oficial de la Federación del 18 de julio de 2016.
- II.7** Bajo protesta de decir verdad, manifiesta que no se encuentra en ninguno de los supuestos previstos en los artículos 50 y 60, antepenúltimo párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.8** Para los efectos de lo previsto por el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, ha presentado a **"TELECOMM"** el documento actualizado expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), en el que se emite opinión sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, prevista en la regla 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para el 2018, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de diciembre de 2017 y su primera modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de abril de 2018.

**II.9** Su clave del Registro Federal de Contribuyentes es: **STE040914LI2**.

**II.10** Para el cumplimiento de las obligaciones y derechos que se desprenden del presente instrumento, bajo protesta de decir verdad, manifiesta que su domicilio es el ubicado en: **Avenida Cuauhtémoc número 1202, Interior 2, colonia Santa Cruz Atoyac, alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México**, el cual señala para oír y recibir todo tipo de notificaciones y documentos y que, asimismo, lo señala para la práctica de notificaciones, aún las de carácter personal que se deriven de este contrato.

Igualmente **"EL ARENDADOR"** manifiesta expresamente su aceptación de que dicho domicilio podrá ser verificado en cualquier momento por **"TELECOMM"**; conviniendo que en el caso de que llegare a cambiar su domicilio, lo notificará a **"TELECOMM"** dentro de los quince días naturales siguientes a aquél en que se produzca dicho cambio.

Hechas las declaraciones que anteceden las partes convienen en obligarse y contratar al tenor de las siguientes:

### **Cláusulas:**

#### **Primera. Objeto.**

**"EL ARRENDADOR"** se obliga con **"TELECOMM"** a dar en **arrendamiento el equipo informático por 6 meses** con estricto apego a las cantidades; especificaciones; características; precios unitarios; lugares de entrega y demás condiciones que al efecto se detallan en los anexos indicados en la **cláusula segunda**, los que debidamente rubricados y firmados por las partes forman parte integrante del presente instrumento contractual.

#### **Segunda. Relación de anexos.**

Son parte integrante de este contrato los anexos que a continuación se enumeran:

**I. Anexo técnico del Organismo.**

**II. Propuesta técnica.**



### III. Propuesta económica.

Los anexos antes descritos debidamente firmados por las partes, quedan integrados al presente contrato.

#### Tercera. Importe del contrato.

"TELECOMM" pagará a "EL ARRENDADOR" en concepto de contraprestación por el arrendamiento de equipo informático objeto del presente contrato, la cantidad de **\$10'135,326.00** (diez millones ciento treinta y cinco mil trescientos veintiséis pesos 00/100 m.n.), más la cantidad de **\$1'621,652.16** (un millón seiscientos veintiún mil seiscientos cincuenta y dos pesos 16/100 m.n.), por concepto del 16% de impuesto al valor agregado, lo que hace un importe total de **\$11'756,978.16** (once millones setecientos cincuenta y seis mil novecientos setenta y ocho pesos 16/100 m.n.).

El precio unitario de los equipos informáticos se detalla en la propuesta económica, la que debidamente firmada y rubricada por las partes se agrega a este instrumento para formar parte integrante del mismo.

Los precios unitarios del presente contrato son fijos y no estarán sujetos a fórmula escalatoria alguna durante la vigencia del mismo, por lo que sí "EL ARRENDADOR" entrega los equipos informáticos, por mayor precio unitario del indicado, independientemente de la responsabilidad en que incurra no tendrá derecho a reclamar pago alguno por la diferencia que de ello resulte.

#### Cuarta. Forma de pago.

"TELECOMM" pagará a "EL ARRENDADOR" el importe pactado en la cláusula que antecede por el arrendamiento de los equipos informáticos objeto de este contrato, en mensualidades vencidas previo uso y goce de los equipos informáticos correspondientes al mes de que se trate, dentro del plazo de 20 (veinte) días naturales siguientes, contados a partir de la presentación de la (las) factura(s) correspondiente(s) debidamente requisitada(s), la(s) cual(es) se acompañará(n), en su caso, del (los) reporte(s) de entrega y recepción y la autorización correspondiente de los mismos, por parte del área requirente; quedando entendido que no se autorizará pago alguno de no acompañarse del (los) reporte(s) mencionado(s) aprobado(s) por "TELECOMM".

La Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes al de la recepción de la o las factura(s) y la documentación correspondiente, verificará la previa recepción de los servicios



que en la(s) factura(s) se consignen, los datos correspondientes como: requisitos fiscales, descripción de los bienes, cálculos, precios unitarios; si los datos son correctos continuará con el procedimiento para su pago, el cual concluirá dentro de los 20 días naturales contados a partir de la fecha de presentación de la(s) factura(s).

En caso de errores o deficiencias en la(s) factura(s) y/o la documentación anexa a las mismas, dentro de un plazo de 3 (tres) días hábiles siguientes al de su recepción la Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático rechazará la operación indicando por escrito a **"EL ARRENDADOR"** las deficiencias que deberá corregir a fin de que éste las presente de nueva cuenta para reiniciar el trámite de pago, por lo que, en este caso el plazo de 20 días naturales iniciará a partir de la nueva presentación de la(s) factura(s) corregida(s).

Dichos pagos se efectuarán a través de transferencia electrónica de fondos vía pago interbancario, en la cuenta bancaria número **00016146425**, CLABE interbancaria número **072 180 00016146425 5**, sucursal **Parque Hundido**, Plaza **1319**, de la institución bancaria **Banco Mercantil del Norte, S.A. Institución de Banca Múltiple / IXE Banco**. Para tal efecto, **"EL ARRENDADOR"** deberá presentar a la firma del presente instrumento, el formato denominado solicitud de pago a través del servicio interbancario debidamente requisitado.

Tratándose de pagos en exceso que haya recibido **"EL ARRENDADOR"**, éste deberá de reintegrar las cantidades pagadas en exceso más los intereses correspondientes conforme al artículo 8º de la Ley de Ingresos de la Federación para el ejercicio fiscal respectivo. Los cargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago hasta la fecha que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"TELECOMM"**.

En caso de incumplimiento en los pagos a que se refiere el párrafo anterior, la dependencia o entidad, a solicitud del proveedor, deberá pagar gastos financieros conforme a la tasa que será igual a la establecida en el artículo 8º de la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Dichos gastos se calcularán sobre las cantidades no pagadas y se computarán por días naturales desde que se venció el plazo pactado, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del proveedor, como si se tratara del supuesto de prórroga para el



pago de créditos fiscales. Dichos gastos se calcularán sobre las cantidades no pagadas y se computarán por días naturales desde que se venció el plazo pactado, hasta que se ponga efectivamente las cantidades a disposición de **"EL ARRENDADOR"**.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 95, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, las partes convienen que en el caso de penas convencionales, el pago estará condicionado proporcionalmente, al pago que **"EL ARRENDADOR"** deberá efectuar por concepto de penas convencionales por atraso, en el entendido de que si el contrato es rescindido, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas, al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

#### **Quinta. Vigencia.**

La vigencia del presente contrato inicia a partir del **1 de marzo de 2019** y concluye el **31 de agosto de 2019**.

#### **Sexta. Garantía de cumplimiento del contrato.**

**"EL ARRENDADOR"** se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por Institución Afianzadora Mexicana, debidamente autorizada para ello, a favor de **"TELECOMM"**, por un importe equivalente al 10% del monto total del presente contrato, esto es, **\$1'013,532.60** (un millón trece mil quinientos treinta y dos pesos 60/100 m.n.).

**"EL ARRENDADOR"** queda obligado a entregar a **"TELECOMM"** la fianza en cuestión, dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del presente instrumento a favor de **"TELECOMM"** señalando el número, monto, vigencia, objeto y fecha de suscripción del contrato.

En el supuesto de que el monto de este contrato se incremente, **"EL ARRENDADOR"** se obliga a mantener la fianza en el porcentaje que se menciona en el párrafo primero de la presente cláusula.

La póliza de fianza deberá contener las siguientes declaraciones expresas de la Institución Afianzadora:

1. Que la fianza se otorga para garantizar todas las obligaciones, incluyendo la entrega de los equipos informáticos y servicios vinculados a los mismos, penas convencionales y el período de garantía de funcionamiento, atendiendo además todas las estipulaciones contenidas en el contrato.
2. Que la vigencia de la póliza de fianza comprenderá la vigencia del contrato garantizado, así como el tiempo de restauración del servicio establecido en la cláusula séptima de este contrato; en caso de reclamación se deberá realizar dentro de los tres años siguientes a la expiración de la vigencia de la fianza o del contrato, o en este mismo plazo a partir de la fecha en que la obligación garantizada, se vuelva exigible por incumplimiento del fiado, lo anterior, conforme a lo dispuesto en los artículos 174, segundo párrafo y 175 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
3. Que la fianza otorgada garantiza el cumplimiento del referido contrato y continuará vigente aún en el caso de que se otorgue prórroga, espera, ampliación al monto o al plazo de ejecución del mismo contrato, por lo que **"EL ARRENDADOR"** se obliga a realizar las acciones necesarias ante la afianzadora para obtener el endoso a la fianza en el porcentaje que se menciona en el párrafo primero de la presente cláusula.
4. Que permanecerá vigente durante la substanciación de cualquier recurso o juicio que se interponga hasta que se dicte resolución definitiva y firme por la autoridad correspondiente, salvo que las partes se otorguen el finiquito.
5. Que, para liberar la fianza, será requisito indispensable contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales y la manifestación expresa y por escrito de **"TELECOMM"** emitida por Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.
6. Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos establecidos en el artículo 178, 279 y 280 de la Ley de Instituciones de Seguros y de 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.
7. Que en caso de que exista finiquito y existan saldos a cargo de **"EL ARRENDADOR"** y éste efectúe la totalidad del pago en forma



incondicional, "**TELECOMM**" por medio de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, deberá liberar la fianza respectiva que se haya otorgado.

8. Que la afianzadora se someterá expresamente a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales en la Ciudad de México, renunciando al fuero que pudiera corresponderle en razón de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.

En el supuesto de que el monto de este contrato se incremente, "**EL ARRENDADOR**" se obliga a mantener la garantía en el porcentaje que se menciona en el párrafo primero de la presente cláusula.

#### Séptima. Niveles de servicio.

"**EL ARRENDADOR**" manifiesta que se obliga a cumplir con los niveles de servicio que a continuación se indican:

El horario para la atención de reportes será en un horario corrido en días hábiles de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 horas y sábados de 08:00 a 14:00 horas (hora local del sitio en donde se atenderá el reporte).

Se manejarán los siguientes tiempos de atención, dentro del horario establecido en el apartado "Ventana de atención" de este anexo, para asignarle la prioridad de atención a los tickets, de acuerdo a la tabla que se presenta a continuación:

TIEMPO DE RESTAURACIÓN DEL SERVICIO	COBERTURA
36 horas hábiles una vez que sea asignado el ticket.	Equipos en Sucursales Telegráficas

Tabla A – Restauración del servicio

En caso de falla del equipo, el técnico de "**EL ARRENDADOR**" restablecerá el servicio en el tiempo que se indica en la Tabla A "Restauración del servicio".

Si en el tiempo de restauración de servicio no ha sido posible reparar el equipo, "**EL ARRENDADOR**" deberá proporcionar otro equipo como respaldo

en un tiempo de 48 horas hábiles, completamente configurado y con la información del usuario; dicho equipo será de iguales características o superiores y de la misma marca del equipo reportado, sin costo extra para **"TELECOMM"**.

Dichos niveles de servicio se establecen expresamente en el anexo técnico y en la propuesta técnica del presente contrato, considerarán todos y cada uno de los aspectos aplicables previstos al efecto en los mencionados anexos, estarán vigentes durante el plazo de tiempo que explícitamente se haya establecido, el cual se contará a partir de que se concrete la realización del acto o hecho que dé lugar a su exigibilidad, o a partir de que concluya la vigencia del presente contrato y sus prórrogas y/o ampliaciones, en su caso, y para su aplicación se estará a lo dispuesto en esta cláusula, en el referido anexo técnico y en la propuesta técnica de este contrato, así como lo que en su caso se señale en la solicitud de cotización del procedimiento de contratación directa nacional del cual se deriva este instrumento.

#### **Octava. Administración y verificación del contrato.**

A la firma del contrato **"TELECOMM"** a través del titular del área requirente designará al servidor público y **"EL ARRENDADOR"** nombrará al personal a su cargo para administrar y verificar el debido cumplimiento del presente contrato para que verifiquen el correcto funcionamiento de los equipos informáticos objeto de este contrato, a quienes se les notificará por escrito de su designación y nombramiento, respectivamente.

**"TELECOMM"** y **"EL ARRENDADOR"** autorizan al servidor público y dicha persona para recibir notificaciones relacionadas con el presente contrato, quienes tendrán a su cargo la comunicación para regular entre las partes todos los efectos del presente contrato.

**"TELECOMM"** a través del servidor público designado efectuará funciones de inspección de los equipos informáticos solicitados, conforme a los mecanismos, documentos de comprobación y supervisión. Tendrá en todo tiempo el derecho de verificar su funcionamiento que se ajuste a las especificaciones, fechas y/o plazos establecidos, cantidad, calidad de los equipos y accesorios necesarios para el funcionamiento de los mismos, así como términos de referencia y que sean efectivamente prestados y recibidos a entera satisfacción de **"TELECOMM"**, conforme a los requerimientos de cada



entregable como se especifica en los anexos precisados en la **cláusula segunda** del presente instrumento y dará por escrito a "**EL ARRENDADOR**" las instrucciones que estime pertinentes en relación con dicha ejecución.

Cualquier notificación, solicitud o comunicado entre las partes que deba ser entregado o elaborado de acuerdo a lo dispuesto en este contrato y sus anexos, se formulará por escrito, mismos que deberán ser entregados en forma personal al servidor público designado por "**TELECOMM**" o al personal nombrado para los mismos efectos "**EL ARRENDADOR**" quienes deberán estampar su nombre, cargo y firma, la fecha de recepción de la notificación, solicitud o comunicado.

De preferir la entrega por correo electrónico, deberá enviarse al servidor público o a la persona autorizada, según sea el caso, en el entendido de que el receptor deberá acusar de recibido dichos documentos y de no hacerlo el emisor deberá entregar el comunicado al día siguiente de su transmisión en forma personal y obtendrá el acuse de recibido del servidor público designado o persona nombrada, según sea el caso, en horas de oficina en los domicilios señalados para tal efecto.

"**TELECOMM**" y "**EL ARRENDADOR**" podrán nombrar sustitutos de las personas designadas, dando aviso a la otra parte por escrito con quince días naturales de anticipación, y deberán mantener los registros necesarios de las actividades realizadas con motivo del arrendamiento y funcionamiento de los equipos informáticos objeto del presente contrato.

#### **Novena. Responsabilidades de "EL ARRENDADOR".**

Durante la vigencia del presente contrato "**EL ARRENDADOR**" se obliga a:

- a) Que los equipos informáticos arrendados objeto del presente contrato, se apeguen estrictamente a las especificaciones, términos de referencia y demás condiciones que al efecto se detallan en los anexos que forman parte integral del mismo;
- b) Garantizar que los equipos informáticos arrendados objeto del presente instrumento contractual están libres de defectos materiales y en buenas condiciones, conforme a las especificaciones, términos de referencia y demás condiciones que al efecto se detallan en los anexos que forman parte integral de este contrato;
- c) A responder, en cualquier caso de los defectos y vicios ocultos de los

equipos informáticos arrendados objeto del presente contrato, tanto durante el tiempo de su vigencia como durante el período de garantía de calidad y/o funcionamiento de los mismos, debiendo reponer los equipos informáticos en arrendamiento defectuosos o inservibles en un plazo no mayor a 48 horas hábiles contadas a partir de que sea requerido de ello por **"TELECOMM"**.

- d) A garantizar el correcto funcionamiento de los referidos equipos informáticos arrendados empleando su máximo esfuerzo, experiencia, organización y personal especializado, y a que tales bienes sean de la mejor calidad.
- e) Entregar a **"TELECOMM"** los manuales, instructivos, y en general el (los) reporte(s) y/o la información relativa a los equipos informáticos arrendados objeto del presente instrumento, que hayan sido entregados durante la vigencia del mismo;
- f) Responder, de la deficiente calidad de los equipos informáticos arrendados y, en su caso, sustituir los mismos para el debido cumplimiento de este contrato, así como de asumir cualquier responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en este contrato de conformidad con lo previsto por el segundo párrafo del artículo 53, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público;
- g) Proporcionar a **"TELECOMM"** y/o a las dependencias o entidades que tengan que intervenir, los datos necesarios para la inspección de los equipos informáticos arrendados objeto del presente contrato.

En relación con el funcionamiento de los equipos informáticos objeto de este contrato, las partes convienen que **"TELECOMM"** a través del servidor público designado para administrar y verificar el cumplimiento del contrato, tendrá la facultad para juzgar acerca de la cantidad y la calidad de los equipos, cantidad de los accesorios necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos, así como el cumplimiento de las especificaciones establecidas en el anexo técnico y en la propuesta técnica y de ser el caso rechazará por escrito y con razones técnicamente fundadas los servicios que no estén conforme a lo estipulado en este contrato y su anexo técnico y su propuesta técnica, notificándolo a **"EL ARRENDADOR"** para que corrija las fallas detectadas o sustituya los bienes objeto de este contrato o el incumplimiento de **"EL ARRENDADOR"**.



"**EL ARRENDADOR**" deberá realizar la reposición de los equipos con fallas, dentro de un plazo que no excederá de 48 horas hábiles contados a partir de la notificación correspondiente, sin que tenga derecho a retribución alguna por concepto de dichos servicios o reposiciones.

Si "**EL ARRENDADOR**" no atiende los requerimientos de "**TELECOMM**", éste último podrá elegir libremente entre exigir que reparen o sustituyan los bienes objeto del contrato, conforme a las especificaciones determinadas; o hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato, en su caso, ejercitar las acciones correspondientes por daños y perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones contraídas para la prestación de los servicios contratados.

Si durante la vigencia del contrato o al término de éste existieren responsabilidades a cargo de "**EL ARRENDADOR**", sus importes se deducirán del saldo a su favor, pero si este último no fuera suficiente, "**TELECOMM**", en su caso, hará efectiva la garantía de cumplimiento del contrato que al efecto haya presentado "**EL ARRENDADOR**".

#### **Décima. Daños y Perjuicios.**

Los daños y perjuicios que se causen a "**TELECOMM**" y/o a terceros con motivo del arrendamiento de los equipos informáticos objeto de este contrato, por negligencia, inobservancia, impericia, dolo o mala fe de "**EL ARRENDADOR**" o por el mal uso que éste haga de las instalaciones o bienes de "**TELECOMM**" durante el arrendamiento de los referidos equipos, serán de la responsabilidad directa de "**EL ARRENDADOR**" el cual se obliga a resarcir a "**TELECOMM**" de dichos daños o perjuicios, cubriendo los importes que al efecto se determinen.

#### **Décima Primera. Cesión.**

"**EL ARRENDADOR**", se obliga a no ceder en forma parcial ni total en favor de cualquier persona los derechos y obligaciones derivadas del presente contrato, a excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá de contar con el consentimiento previo de "**TELECOMM**".

### **Décima Segunda. Impuestos.**

Los impuestos que se generen por el arrendamiento de los equipos informáticos objeto del presente contrato, se pagarán y enterarán por quien los cause, conforme a la Legislación Fiscal vigente.

### **Décima Tercera. Propiedad de la Información.**

La información fuente proporcionada por **"TELECOMM"**, así como la que pudiere resultar en razón del cumplimiento del objeto de este contrato, será en todo momento propiedad exclusiva de **"TELECOMM"**, a excepción de los derechos de autor u otros derechos exclusivos; en razón de lo anterior **"EL ARRENDADOR"** se obliga a guardar total y absoluta reserva de la información que se le proporcione o a la que tenga acceso con motivo de la celebración de este contrato, comprometiéndose a utilizar dicha información exclusivamente para los fines del mismo, por lo que no podrá divulgarla en provecho propio o de terceros.

**"EL ARRENDADOR"** deberá proporcionar a la Secretaría de la Función Pública y al Órgano Interno de Control en **"TELECOMM"**, la información y/o documentación relacionada con el presente contrato, que en su momento se le requiera con motivo de las auditorias, visitas o inspecciones que practiquen.

### **Décima Cuarta. Lugar donde se ubican los equipos informáticos arrendados.**

**"EL ARRENDADOR"** se obliga a partir del 1 de marzo de 2019 a otorgar en arrendamiento los equipos informáticos objeto del presente contrato, en los domicilios que se especifican en el Anexo 2 "Sitios de entrega de los servicios".

Para facilitar el control de los equipos informáticos objeto de este contrato, **"EL ARRENDADOR"** entregará una relación de los equipos en medio impreso y electrónico.

De igual manera para tener el control de la ubicación final de los equipos y el usuario asignado, **"TELECOMM"** entregará la base de datos a **"EL ARRENDADOR"**.

Todos los equipos deberán contar con un candado físico, el cual quedará fijo al chasis del gabinete del CPU.



Cada vez que se realice un cambio a la información, **"EL ARRENDADOR"** lo notificará mediante la entrega de la relación de equipos para su actualización en la herramienta de la mesa de servicios.

Al final del contrato **"EL ARRENDADOR"** tendrá un plazo de 45 días hábiles para retirar los equipos que se utilizaron para dar el servicio, previo borrado seguro de los datos que se encuentran en los equipos. El estándar o estándares requeridos para el proceso de borrado seguro de la información se encuentra detallado en el anexo técnico de este contrato.

#### **Décima Quinta. Prórrogas.**

Las partes acuerdan que conforme a lo dispuesto en el artículo 91, párrafos segundo y tercero del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el presente contrato únicamente se podrá prorrogar en caso de presentarse caso fortuito, causa de fuerza mayor, o cuando por alguna causa imputable a **"TELECOMM"** la sustitución de los equipos informáticos en su caso, no pueda realizarse en la fecha o plazo pactado para ello.

Para los efectos de proceder a la modificación del presente contrato en vía de prórroga, **"EL ARRENDADOR"** deberá presentar a **"TELECOMM"** la solicitud por escrito que corresponda, en el caso de que dicha solicitud se funde en caso fortuito o causa de fuerza mayor, en la que se hará constar el caso concreto acompañándose de los medios de prueba pertinentes; una vez que **"TELECOMM"** reciba la solicitud aludida, se procederá a la revisión de la misma y dentro de un plazo que no exceda de tres días hábiles procederá a determinar la procedencia o improcedencia de la misma.

En el supuesto de que la solicitud de prórroga se fundamente en causa imputable a **"TELECOMM"**, no se requerirá la previa solicitud de **"EL ARRENDADOR"**.

En cualquiera de los supuestos a que se hace alusión en los párrafos inmediatos anteriores se deberá formalizar el convenio modificatorio correspondiente, en el que se hará constar la nueva fecha o plazo pactados en vía de prórroga para la sustitución en su caso, de los equipos informáticos arrendados objeto de este contrato, conviniéndose que en estos mismos supuestos no habrá lugar a la aplicación de penas convencionales por atraso en el cumplimiento de las fechas o plazos de entrega pactados originalmente.

#### **Décima Sexta. Modificaciones al contrato.**

Las modificaciones que por razones fundadas pudieran realizarse al presente contrato, incluidas las adecuaciones por incremento en la cantidad de los equipos informáticos arrendados objeto del mismo, deberán constar por escrito en atención a lo dispuesto en el artículo 52, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el caso de que se incremente la cantidad de los equipos informáticos arrendados **"TELECOMM"** notificará a **"EL ARRENDADOR"** dicho incremento en forma desglosada, detallando las especificaciones correspondientes; observándose que el monto total de las modificaciones no rebase, en conjunto, el veinte por ciento del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente en el presente contrato y el precio de los equipos informáticos arrendados sea igual al pactado originalmente.

En su caso, se formalizarán los convenios modificatorios correspondientes, debiendo **"EL ARRENDADOR"** comprometerse expresamente a entregar dentro de los diez días naturales siguientes a la formalización del convenio respectivo, la modificación respectiva de la garantía de cumplimiento por dicha modificación, lo cual deberá estipularse en el cuerpo de dicho convenio modificatorio, así como las fechas de la entrega de los equipos informáticos en arrendamiento para las cantidades adicionales.

#### **Décima Séptima. Pena convencional.**

**"TELECOMM"** impondrá a **"EL ARRENDADOR"** una pena convencional consistente en una cantidad igual al 3% aplicado al valor de los equipos informáticos que hayan sido sustituidos con atraso respecto de las fechas y/o plazos convenidos para ello, sin incluir el importe al valor agregado, por cada día natural de atraso, conforme a lo dispuesto en el artículo 96 del Reglamento de la citada ley.

Esta pena se estipula, por el simple atraso en el cumplimiento de las fechas o plazos pactados para la prestación de los servicios contratados, no excederá del importe de la garantía a que alude la **cláusula sexta** de este instrumento y se determinará en función de los bienes no sustituidos oportunamente, salvo que por las características de los bienes se consideren incompletos, la pena convencional pactada se aplicará por el total de la garantía correspondiente.



En términos de lo dispuesto en el artículo 100, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en los casos en que el(los) servicio(s) o parte del mismo no se realice y la pena convencional por atraso rebase el monto de la pena establecida de manera proporcional respecto de la parte no realizada en las fechas pactadas, **"TELECOMM"** previa notificación a **"EL ARRENDADOR"**, sin rescindir el contrato correspondiente, podrá modificarlo, cancelando los servicios, aplicando a **"EL ARRENDADOR"** una sanción por cancelación, equivalente a la pena convencional máxima por atraso que correspondería en el caso de que los servicios realizados en fechas posteriores a la pactada, siempre y cuando la suma total del monto de las cancelaciones no rebase el 10% (diez por ciento) del importe total del contrato.

En el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá la contabilización de dicha sanción al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

**Décima Octava. Procedimiento para la aplicación de la pena convencional.**

El servidor público designado por **"TELECOMM"** para administrar y verificar el presente contrato, con los documentos comprobatorios correspondientes, elaborará el o los informes de los atrasos en que hubiere incurrido **"EL ARRENDADOR"** en el cumplimiento de los niveles de servicio pactados para tal efecto, atraso que comunicará y documentará al titular del área requirente, quien notificará por escrito a **"EL ARRENDADOR"** para que en el plazo de (5) cinco días naturales contados a partir de la fecha de tal notificación, manifieste lo que a su derecho convenga.

Si transcurrido el plazo en mención **"EL ARRENDADOR"** no hace manifestación alguna en su defensa, o si después de analizar las razones aducidas por éste **"TELECOMM"** estima que las mismas no son pertinentes, se procederá a la cuantificación de la pena convencional correspondiente, haciéndolo del conocimiento de **"EL ARRENDADOR"**, para los efectos de su pago. Dichas penas podrán hacerse efectivas con cargo al importe de los servicios realizados pendientes de pago, y/o mediante la ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato otorgada en el mismo; en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido este, no procederá el cobro de dichas penas.

"TELECOMM" y "EL ARRENDADOR" convienen que el pago del arrendamiento objeto del presente contrato, quedará condicionado proporcionalmente al pago que éste último deba efectuar en concepto de penas convencionales por atraso en las fechas o plazos pactados originalmente para el cumplimiento de los niveles de servicio.

#### **Décima Novena. Terminación anticipada.**

"TELECOMM" podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato en cualquier momento, sin responsabilidad alguna, por razones de interés general, o cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los equipos informáticos arrendados originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a "TELECOMM" o al Estado, o 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.

Para efectos de lo anterior, se emitirá un dictamen debidamente fundado y motivado, dando aviso a "EL ARRENDADOR" por escrito con quince días naturales de anticipación.

En caso de que "TELECOMM" decida terminar anticipadamente el presente contrato, reembolsará a "EL ARRENDADOR" los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con este contrato.

#### **Vigésima. Rescisión administrativa.**

"TELECOMM" podrá rescindir administrativamente el presente contrato, sin necesidad de declaración judicial, cuando "EL ARRENDADOR" incurra en una o varias de las causas que a continuación se enumeran:

1. Porque no otorgue en tiempo y forma la fianza a que se refiere la **cláusula sexta** de este instrumento contractual.
2. Por no sustituir los equipos informáticos arrendados deficientemente (incompletos, sin funcionar); o por no apegarse a lo estipulado en el presente contrato y sus anexos; o porque sin motivo justificado no atienda las instrucciones que "TELECOMM" le indique en términos de lo establecido en la **cláusula octava** de este instrumento contractual.



3. Si no brinda a **"TELECOMM"** y/o a las dependencias que tengan que intervenir, los datos necesarios para la inspección de los equipos informáticos arrendados objeto del presente contrato.
4. Si se comprueba que la manifestación a que se refiere la declaración **II.7** se realizó con falsedad, o bien resulta falsa la información proporcionada en su propuesta de servicios.
5. En el caso de que alguna autoridad competente lo declare en concurso mercantil, o en quiebra, suspensión de pagos, concurso de acreedores o cualquier otra figura análoga, o bien se encuentre en cualquier otra situación que afecte a su patrimonio en forma tal que le impida cumplir con las obligaciones contraídas en virtud de este contrato.
6. Porque transmita, total o parcialmente, los derechos y obligaciones derivados de este contrato.
7. Porque incurra en las causales de rescisión previstas en la presente cláusula y en la **cláusula vigésima segunda**, de este instrumento contractual.
8. Cuando se agote el monto máximo de aplicación de penas convencionales por atraso en el cumplimiento de las fechas o plazos pactados ex profeso para la sustitución de los equipos informáticos arrendados objeto de este contrato, y persista dicho atraso.
9. Porque incumpla cualquiera de las obligaciones consignadas a su cargo en este contrato, siempre que dicho incumplimiento no se derive del atraso en las fechas pactadas para la sustitución de los equipos informáticos arrendados objeto de este instrumento; o por el incumplimiento de las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.

En términos de lo dispuesto por el artículo 81 fracción II, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de rescisión del presente contrato la aplicación de la garantía de cumplimiento se hará efectiva por el monto total de la obligación garantizada, salvo que en los contratos se haya estipulado su divisibilidad. En caso que, por las características de los equipos informáticos arrendados, éstos no puedan funcionar o ser utilizados por la dependencia o entidad por estar incompletos, la garantía se hará siempre efectiva por el monto total de la obligación garantizada.

### **Vigésima Primera. Procedimiento de rescisión.**

Si **"TELECOMM"** considera que **"EL ARRENDADOR"** ha incurrido en alguna de las causas de rescisión consignadas en la cláusula que antecede, o en su caso se hubiere agotado el monto límite de aplicación de penas convencionales, lo comunicará por escrito a éste para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga respecto del incumplimiento de su obligación y aporte en su caso las pruebas que estime convenientes; si transcurrido el término en mención **"EL ARRENDADOR"** no hace manifestación alguna en su defensa, o si después de analizar las razones aducidas por éste, **"TELECOMM"** estima que las mismas no son pertinentes, en un término de **(15)** quince días hábiles dictará la resolución que en derecho proceda, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Concluido el procedimiento de rescisión, se formulará el finiquito correspondiente, dentro de los veinte días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, a efecto de hacer constar los pagos que deban efectuarse y demás circunstancias del caso. Al efecto deberá considerarse lo dispuesto en artículo 99 y en el inciso b), fracción I y en la fracción III del artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, ello sin perjuicio de lo dispuesto en la fracción III del artículo 60, de la referida Ley.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el presente contrato se otorga el arrendamiento de los equipos informáticos conforme a lo solicitado, el procedimiento de rescisión iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **"TELECOMM"** de que continúa vigente la necesidad de los mismos y que se hayan aplicado, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

En términos de lo dispuesto en los artículos 54, párrafos segundo, tercero, cuarto, quinto y sexto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 98, tercer párrafo del Reglamento de la propia Ley **"TELECOMM"**, podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiere iniciado un procedimiento de conciliación respecto del contrato materia de la rescisión.

En el supuesto de que se determine no dar por rescindido el contrato, **"TELECOMM"** establecerá con **"EL ARRENDADOR"** otro plazo que le permita



subsana el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento, debiendo por este motivo ampliarse la vigencia de la fianza de garantía.

### **Vigésima Segunda. Derechos de propiedad intelectual.**

**"EL ARRENDADOR"** asume cualquier tipo de responsabilidad por las violaciones que en materia de derechos de propiedad intelectual (marcas, patentes y derechos de autor), se ocasionen respecto de los equipos informáticos arrendados objeto del presente contrato.

En caso de litigio como consecuencia de lo anterior, **"EL ARRENDADOR"** garantiza la continuidad de los equipos informáticos arrendados materia del presente contrato, obligándose a subsanar en su totalidad la o las referidas violaciones; en razón de lo anterior, si durante la vigencia de este contrato o con posterioridad a ella, se presentara alguna reclamación a **"TELECOMM"** con ese motivo, **"EL ARRENDADOR"** conviene expresamente en pagar cualquier importe que de ello se derive y sacar en paz y a salvo a **"TELECOMM"** de tales reclamaciones.

En caso de que lo anterior no fuese posible, **"TELECOMM"** podrá rescindir el presente contrato aplicando el procedimiento establecido en la **cláusula vigésima primera** del presente instrumento.

### **Vigésima Tercera. Caso fortuito o fuerza mayor.**

Ninguna de las partes en este contrato será responsable por el retraso en el cumplimiento de sus obligaciones debido a caso fortuito o fuerza mayor.

Se entiende por caso fortuito, a la presentación de un suceso inesperado, sorpresivo, que se produce casual o inopinadamente, o que hubiera sido muy difícil de prever en la medida que no se cuenta con experiencias previas o consistentes de la probabilidad o riesgo de que ocurra un siniestro.

Se entiende por fuerza mayor, la ocurrencia de un suceso inevitable, aunque previsible o relativamente previsible -como un huracán o terremoto- de carácter extraordinario. Consecuentemente, los factores importantes a considerar son la inevitabilidad del hecho dañoso y la consecuente falta de culpa cuando el hecho es ajeno al responsable, o exterior al vicio o riesgo de la cosa; esto es, lo decisivo consiste en analizar si el daño puede considerarse imprevisible o, pudiendo preverse es inevitable.

En los términos del artículo 55, Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuando en la entrega de los equipos informáticos arrendados objeto del presente contrato se presente caso fortuito o de fuerza mayor, **"TELECOMM"**, bajo su responsabilidad, podrá suspenderla en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos bienes que hubiesen sido efectivamente entregados.

En cualquiera de los casos previstos en el mencionado artículo, en su caso se pactará por las partes el plazo de suspensión, a cuyo término podrá iniciarse, de ser procedente el procedimiento de terminación anticipada de este contrato.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **"TELECOMM"**, éste pagará a **"EL ARRENDADOR"** los gastos no recuperables durante el tiempo que dure la misma, siempre y cuando se compruebe fehacientemente que fueron efectivamente erogados en relación al presente contrato y como consecuencia directa de la suspensión referida; pactándose asimismo que para efectos del pago correspondiente se estará a los plazos que establezca la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

#### **Vigésima Cuarta. Relaciones laborales.**

**"EL ARRENDADOR"** como empresario y patrón del personal que ocupe, con motivo de la entrega de los equipos informáticos arrendados objeto de este contrato, conviene expresamente en que es el único responsable de las obligaciones laborales y de seguridad social que surjan de las relaciones existentes con el personal, (asesores, factores, agentes, terceros o cualquier otra persona que tenga una relación cualquiera con **"EL ARRENDADOR"**), tales como salarios, indemnizaciones y riesgos profesionales o de cualquier otra obligación o por la prestación de servicios a realizar con motivo de los equipos informáticos arrendados.

Consecuentemente, en ningún caso y por ningún concepto podrá considerarse a **"TELECOMM"** como patrón directo o sustituto o solidario del personal de **"EL ARRENDADOR"**, por lo que, éste último asume cualquier tipo de responsabilidad por la prestación de servicios a realizar con motivo de los equipos informáticos en arrendamiento adquiridos que pudiera derivarse de su relación laboral con el personal, asesores, factores, agentes o cualquier otra persona que tenga una relación cualquiera con éste o con un tercero que tenga relación con **"EL ARRENDADOR"** que ejecute los servicios que se



requieran con motivo de los equipos informáticos arrendados materia de este contrato, relevando de toda responsabilidad obrero-patronal a **"TELECOMM"**.

**"EL ARRENDADOR"** se hace responsable de todas las reclamaciones o demandas individuales o colectivas que en su contra o en contra de **"TELECOMM"**, por cualquier causa pueda promover el personal: asesores, factores, agentes o cualquier otra persona que tenga una relación cualquiera con aquél o con un tercero durante y después de concluido el contrato y en su caso las prórrogas del mismo.

**"EL ARRENDADOR"** se obliga a responder de los daños y perjuicios y en su caso efectuar el pago por las sanciones que deriven de la relación laboral antes precisada y que pudieran imponer las autoridades administrativas o judiciales del trabajo a **"TELECOMM"** sacando en paz y a salvo a este último.

#### **Vigésima Quinta. Ley aplicable.**

Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación de los servicios objeto del mismo, a todas y cada una de las cláusulas y anexos que lo integran; a los términos, lineamientos, procedimientos y requisitos que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y su Reglamento; a las disposiciones administrativas aplicables en la materia, así como a lo establecido en la solicitud de cotización del procedimiento de adjudicación directa nacional.

#### **Vigésima Sexta. Procedimiento de Conciliación.**

Las partes convienen que, en caso de desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato, en cualquier momento durante la ejecución del mismo, podrán iniciar el procedimiento de conciliación previsto en el Título Sexto, Capítulo Segundo del procedimiento de conciliación de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el Título Sexto, Capítulo Segundo del procedimiento de conciliación de su Reglamento.

#### **Vigésima Séptima. Jurisdicción.**

Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, en caso de controversia, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales en la Ciudad de México, renunciando al que pudiese

corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.

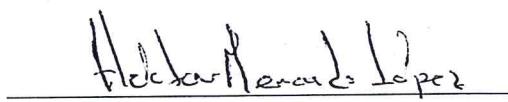
Enteradas las partes del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, lo firman en tres tantos originales, en la Ciudad de México, a los catorce días del mes de marzo de dos mil diecinueve.

Por "TELECOMM":

Por "EL ARRENDADOR":



**Lic. Gabriel Salinas Caso.**  
Director de Administración




**C. Héctor Mercado López.**  
Apoderado general  
Administrador y verificador del  
cumplimiento de este contrato.

Por el área técnica  
de "TELECOMM":



**Lic. Roberto Ruiz Domínguez.**  
Subdirector de Tecnologías de la  
Información y Comunicaciones.

Por el área técnica  
de "TELECOMM":



**T.S.U. Octavio Santiago Arellano.**  
Encargado de la Gerencia de Centros  
de Cómputo y Equipamiento  
Informático. Responsable de la  
administración y verificación del  
cumplimiento de este contrato.

Última hoja de firmas del contrato número GJCCCFA/003/2019/GA



## ANEXO TÉCNICO

### ARRENDAMIENTO DE EQUIPO INFORMÁTICO POR 6 MESES

#### Objetivo de la contratación

Telecomunicaciones de México (TELECOMM), requiere de la contratación del Arrendamiento con servicios de equipo informáticos, con una vigencia de 6 meses, que incluya los servicios puesta a punto, considerando el soporte en sitio que garantice el funcionamiento óptimo de los equipos de acuerdo a sus condiciones originales, una mesa de servicios que atienda los incidentes derivados de la prestación de los servicios antes mencionados a lo largo del contrato y finalmente el borrado y retiro de los equipos al término del mismo.

#### Especificaciones técnicas

Las especificaciones técnicas mínimas de los equipos a utilizar para el servicio se encuentran en el Anexo 1 "Especificaciones técnicas de equipos de cómputo".

Dichos requisitos y especificaciones técnicas serán evaluados por la convocante en cuanto a su cumplimiento, congruencia y veracidad.

#### Licenciamiento

El software que el PROVEEDOR deberá proporcionar a la convocante será únicamente el referente a las licencias o derechos de uso de los controladores y software general propio del equipo de cómputo.

#### Disco imagen

El PROVEEDOR realizará el disco imagen en conjunto con personal de TELECOMM. Antes de realizar las copias del disco imagen, se deberá realizar una verificación con el personal de TELECOMM para asegurar que contiene el software requerido y que es funcional con el hardware. Una vez que se haya aprobado, el PROVEEDOR podrá llevárselo para su reproducción.

TELECOMM proporcionará al PROVEEDOR la media electrónica del software.

Los equipos de cómputo de escritorio deberán contar con la imagen institucional de TELECOMM instalada, esta imagen tendrá las siguientes características:

Dos particiones tipo NTFS en el disco duro (C: y D:), en donde en C: quedará operando el sistema operativo con suficiente espacio para realizar instalaciones de software adicional y en D: residirá la información del usuario.

La partición será de 40% para C: y 60% para D:, sin embargo el PROVEEDOR previo a la elaboración del disco maestro podrá sugerir a TELECOMM una configuración que maximice la funcionalidad de los discos.

La imagen del disco contendrá al menos lo siguiente:

- Microsoft Windows 7 en español o superior (con el último service pack instalado).
- Adobe Reader (la última versión disponible).
- Internet Explorer (la última versión disponible).
- RealPlayer SP (la última versión disponible).
- Java (TM) (la última versión disponible).
- Adobe Flash Player (la última versión disponible).
- Controladores propios de cada equipo de cómputo.

Las versiones especificadas son de referencia, por lo que de así requerirlo TELECOMM proporcionará al PROVEEDOR las versiones que deberán considerarse en la imagen, las cuales, pueden variar de las aquí descritas, por lo que se ratificarán o en su caso modificarán en la reunión de coordinación y logística de acuerdo a las necesidades y requerimientos de TELECOMM.

## Seguridad física

Todos los equipos deberán contar con un candado físico, el cual quedará fijo al chasis del gabinete del CPU.

## Perfiles y cantidades de equipo

Todos los equipos deberán cumplir con las condiciones especificadas en este anexo técnico.



DESCRIPCIÓN	SITIO DE ENTREGA	CANTIDAD
Equipo de cómputo ventanilla	Oficinas Telegráficas	2,900

## Actividades iniciales

El PROVEEDOR será responsable de las siguientes actividades:

### ❖ Reunión de coordinación y logística

El PROVEEDOR asistirá a una primera reunión de coordinación y logística en donde entre otros se definirán:

- Fechas y horarios para la creación de las imágenes de disco.
- Se definirá el calendario de entregas, esto con el fin de no alterar la operación y atender a las cargas de trabajo de las unidades administrativas de TELECOMM, el cual se reserva el derecho de realizar modificaciones en el transcurso del proyecto, de tal forma que no se afecten las fechas finales del programa, lo anterior en conjunto con el PROVEEDOR.
- La configuración detallada (perfiles de usuario) de los equipos de escritorio.
- Se definirá la estructura de la base de datos para el almacenamiento en forma electrónica de la información de las asignaciones del equipo y el manejo de las formas de recepción del equipo firmadas por el usuario. Ambas relaciones, electrónica e impresa, quedarán en resguardo de TELECOMM y una copia para el PROVEEDOR.
- Se entregará la relación de la información (ubicación, extensión telefónica, etc.).
- Se definirán los formatos para el control administrativo de las actividades.
- Se definirá la estructura del reporte de atención a usuarios.

### ❖ Entrega de los equipos

La entrega e implementación de los equipos se realizará a partir del 01 de marzo de 2019 en los domicilios que se especifican en el Anexo 2 "Sitios de entrega de los servicios", el PROVEEDOR, para la entrega de los mismos, deberá cumplir las siguientes características al momento de la entrega:

- Pre-configuración de los equipos cargados con la imagen.
- El PROVEEDOR entregará a TELECOMM, en memorias USB, 3 copias de cada imagen de recuperación para los equipos de escritorio.

- Cada equipo incluirá una etiqueta pegada a la carcasa del equipo, que se encuentre claramente visible al usuario, con al menos la siguiente información:
  - Leyenda "Propiedad del PROVEEDOR".
  - Leyenda "En caso de falla comunicarse a la extensión: XXXX." que corresponde a la mesa de servicios.
  - Número de serie del equipo.

Asimismo, el PROVEEDOR deberá iniciar el cobro de los servicios una vez que realice la entrega en los domicilios que se especifican en el Anexo 2 "Sitios de entrega de los servicios" y cuente con la aceptación de los mismos por parte del responsable designado en cada Gerencia Estatal de TELECOMM.

La entrega de los equipos se realizará en los domicilios que se especifican en el Anexo 2 "Sitios de entrega de los servicios" y el PROVEEDOR deberá cumplir las siguientes características al momento de la entrega de los mismos:

### Relación de los equipos

Para facilitar la recepción y control de los bienes parte de este servicio, el PROVEEDOR entregará una relación de los equipos en medio impreso y electrónico.

De igual manera para tener el control de la ubicación final de los equipos y el usuario asignado, TELECOMM entregará la base de datos al PROVEEDOR.

Cada vez que se realice un cambio a la información, el PROVEEDOR lo notificará mediante la entrega de la relación de equipos para su actualización en la herramienta de la mesa de servicios.

### Retiro de equipos y borrado de información

Al final del contrato, el PROVEEDOR tendrá un plazo de 45 días hábiles para retirar los equipos que se utilizaron para dar el servicio, previo borrado seguro de los datos que se encuentran en los equipos.

La destrucción de información deberá considerar el uso de una herramienta que soporte al menos siete de los siguientes estándares de borrado seguro de información:

- HMG Infosec Standard No: 5 (baseline)
- HMG Infosec Standard No: 5 (enhanced)



- U.S. Department of Defense Sanitizing (DOD 5220.22-M)
- U.S. Department of Defense Sanitizing (DOD 5220.22-M ECE)
- NSA (Overwrite standard by National Security Agency)
- NIST 800-88/ATA Secure Erase
- Navy Staff Office Publication (NAVSO P-5239-26) for RLL
- German Standard VSITR
- US Army AR380-19
- Navy Staff Office Publication (NAVSO P-5239-26) for MFM

Para garantizar el procedimiento de borrado seguro, la herramienta deberá generar de manera automática un reporte el cual indique que el procedimiento se realizó. El reporte deberá estar protegido mediante una firma digital para garantizar la autenticidad del reporte. El reporte se deberá generar en formatos html y xml para poder ser exportados a una base datos. La herramienta deberá incluir una consola para poder visualizar los reportes.

## Proceso del borrado

El PROVEEDOR deberá previamente coordinar y acordar con TELECOMM todos los detalles necesarios para garantizar que el borrado de datos se realice sin errores, en el tiempo definido y con la calidad necesaria. Por cada equipo borrado se deberá contar con un certificado que sirva de garantía. Cada equipo borrado deberá contar previamente con la autorización por escrito del usuario.

El PROVEEDOR deberá implementar en coordinación con TELECOMM los mecanismos de seguridad necesarios para el control de la ubicación física.

Los movimientos de los equipos deberán ser controlados a través de respousivas tanto en la recepción como en la entrega de los mismos.

El PROVEEDOR deberá identificar con certeza los equipos a aplicar el borrado seguro; en caso de existir una mínima duda respecto de un equipo en proceso de borrado, se deberá dejar en estado de "pendiente" y se deberá escalar a TELECOMM para las aclaraciones correspondientes.

Para los equipos que el administrador del contrato determine, el proceso de destrucción de información no se efectuará al momento del retiro del equipo, a fin de proteger la criticidad de la información del usuario. Esta actividad se desarrollará por solicitud a la mesa de servicios.

En caso de un error humano de parte del PROVEEDOR, éste deberá asumir la responsabilidad correspondiente para restituir los daños.

### Mesa de servicios

El PROVEEDOR deberá implementar dentro de sus instalaciones una mesa de servicios, con la capacidad de atender en un horario corrido en días hábiles de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 horas y sábados de 08:00 a 14:00 horas.

El PROVEEDOR deberá incluir en su propuesta toda la información relevante sobre su centro de reporte de incidentes, el cual fungirá como el único punto de contacto con TELECOMM, para la atención y solución de todos los reportes y problemas que se tuviera con el servicio solicitado en este anexo, el cual deberá contar como mínimo con un número 01-800, así como con una cuenta de correo electrónico para la atención de incidentes y acceso vía web.

Este centro deberá prestar sus servicios en idioma español y tendrá que mantener actualizados los datos del mismo, ya sea por cambios de domicilio, teléfono o de cualquier otra índole.

El PROVEEDOR tendrá la responsabilidad de documentar los reportes que le sean asignados a través de esta herramienta. Los reportes se darán por concluidos una vez que el usuario del equipo acepte el servicio satisfactoriamente.

Todos los tickets objeto del presente contrato (incidentes, cambios y solicitudes), generados durante la vigencia del mismo, se reflejarán en la herramienta de mesa de servicios.

El PROVEEDOR será responsable de recibir, atender y dar seguimiento a todo evento que le sea turnado hasta su conclusión y satisfacción del usuario final, retroalimentando continuamente a la mesa de servicios sobre el estado que guarda dicho evento. La medición de nivel de servicio inicia a partir de que un evento es turnado hacia el PROVEEDOR y concluye hasta obtener la aprobación del usuario final para su cierre, a través del reporte de servicio que utilice el PROVEEDOR.

Algunas de las funciones que deberá realizar la mesa de servicios son:

- Atender y canalizar eventos en horario corrido en días hábiles de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 horas y sábados de 08:00 a 14:00 horas (hora local de la Ciudad de México).
- Deberá generar estadísticas y reportes correspondientes a los tiempos de respuesta de los eventos turnados.



- Manejar esquemas de notificación de tipo informativo y operativo para el seguimiento de la atención de los eventos. La modalidad de notificación será a través de la herramienta, vía correo electrónico y/o telefónico.

Dentro de los entregables que el PROVEEDOR deberá proporcionar en su propuesta técnica y durante las mesas de trabajo se encuentran:

- Documento que incluya los posibles escenarios de falla y tiempos de respuesta para las mismas. Dentro de la reunión de planeación y logística, se deberá realizar una presentación del servicio que contemple además de lo anterior, la explicación completa sobre el servicio y sus componentes, pudiendo presentar un documento con las mejores prácticas o bien el manual de procedimientos.
- Las categorizaciones identificadas para las posibles fallas del servicio.
- El flujo operativo del servicio que contemple a todos los involucrados de inicio a fin.

A fin de que el PROVEEDOR pueda realizar el soporte a incidentes, problemas y cambios conforme a lo descrito previamente, el PROVEEDOR deberá proponer como parte del aprovisionamiento, una herramienta de mesa de servicios con las características y alcances solicitados, así como también el aprovisionamiento, instalación, configuración y puesta en operación de la mesa de servicios, con la capacidad para soportar la atención de los reportes de problemas, incidencias y cambios relacionadas con la totalidad del equipamiento que sea implementado por el PROVEEDOR.

De igual forma, para el caso de la mesa de servicios, el PROVEEDOR deberá considerar lo siguiente:

- Aprovisionamiento, diseño, instalación, administración y operación de la mesa de servicios que dará servicio a los usuarios responsables de los equipos de acuerdo con los servicios antes indicados.
- Soporte técnico a través de la mesa de servicios, para el hardware del equipamiento suministrado.

La mesa de servicios será centralizada y deberá contemplar, los servicios profesionales de consultoría bajo las mejores prácticas de ITIL, respetando la normatividad aplicable en la materia, de igual forma el PROVEEDOR deberá contemplar el hardware y software necesarios para su adecuada operación y cumplir con los niveles de servicio requeridos, además de cumplir con una CMDB la cuál contenga los equipos derivados de los servicios objeto de la presente especificación.

El PROVEEDOR deberá considerar en su propuesta los elementos técnicos de operación necesarios para la implantación y operación de la mesa de servicios en sus propias instalaciones, a fin de cumplir los niveles de servicio requeridos y los requerimientos solicitados en el presente anexo técnico.

El PROVEEDOR deberá considerar como objetivos principales de la mesa de servicios: recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los reportes de incidentes o fallas, así como las peticiones de servicio necesarios, a las cuales se les deberá dar seguimiento y solución, apoyándose en la gestión de problemas. La información relacionada deberá estar disponible en cualquier momento para su consulta en línea por parte de TELECOMM, de tal manera que el PROVEEDOR deberá generar un registro histórico de todos los reportes recibidos y su estado correspondiente, por tipo de fallas presentadas y la información de su solución.

La mesa de servicios del PROVEEDOR deberá estar basada en un software comercial (no un desarrollo propio), la cual cumpla con las mejores prácticas de ITIL en su versión 2011 y cumpla cuando menos con 11 procesos.

### Facilidades para el proveedor

TELECOMM será responsable de proporcionar al PROVEEDOR lo siguiente:

- Designar al personal que coordinará la puesta en marcha de los equipos de cómputo parte del servicio.
- Brindar las facilidades necesarias para la puesta en marcha del equipo.
- Preparar y asistir a la reunión de coordinación y logística.
- Definir los parámetros de configuración de los equipos.
- Facilitar al PROVEEDOR los instaladores de las licencias de uso de los programas que formen parte de la imagen institucional de TELECOMM y que no estén contemplados en el presente documento.

### Actividades de los técnicos del proveedor

El PROVEEDOR considerará el personal necesario y suficiente, para atender las solicitudes de servicio.

Las responsabilidades y actividades que realizarán los técnicos del PROVEEDOR se enlistan de manera enunciativa y no limitativa:

- Atención de tickets asignados.
- Será el segundo vínculo con los usuarios de TELECOMM.
- Deberá de aislar el problema y resolverlo.
- Dará seguimiento y documentará los tickets hasta su conclusión.



Los técnicos del PROVEEDOR reportarán al personal de TELECOMM cuando aparezca una tendencia de incidentes que podrían considerarse como un problema. En caso de que TELECOMM no lo clasifique como tal, el administrador del servicio dará seguimiento e informará del error conocido.

## Proceso de aseguramiento de la funcionalidad de los equipos

La operación de los equipos deberá estar garantizada durante toda la vigencia del contrato.

### ❖ Reportes y atención de fallas

Es responsabilidad del PROVEEDOR atender todos los eventos de soporte que TELECOMM genere para garantizar la operación de los equipos de acuerdo a los tiempos descritos en el apartado "Ventana de atención" y en los sitios listados en el Anexo 3 "Sitios en donde deberá realizarse el soporte en sitio".

En los casos de falla derivados de hardware que impliquen la reinstalación del disco imagen, en caso de ser posible, el PROVEEDOR respaldará toda la información del usuario, dicho respaldo será validado por el usuario y/o personal de TI de TELECOMM. Posteriormente, el PROVEEDOR realizará la reinstalación de la imagen. El software adicional al de la imagen del disco será proporcionado y/o instalado por TELECOMM.

Adicionalmente el PROVEEDOR deberá realizar lo siguiente:

- Instalar y configurar dispositivos de red y periféricos de TELECOMM en el equipo, de acuerdo a los parámetros que el administrador del contrato de TELECOMM indique al prestador del servicio, para lo cual, TELECOMM definirá la cuenta y password de administración local de los equipos y entregará al prestador del servicio una cuenta provisional de dominio limitada para firmar el equipo al dominio.
- Restaurar la información personal respaldada al perfil de cada usuario.
- Destruir la información del disco duro dañado.

### ❖ Procedimiento para reportes y atención de fallas

La mesa de servicios asignará un folio a través de su herramienta, indicando el incidente o problema presentado, los datos del usuario, la ubicación física del mismo y el número de serie del equipo.

El técnico asignado por el PROVEEDOR llenará el formato destinado para dicho fin, el cual será firmado por el usuario y deberá documentar la atención en la herramienta de mesa de servicios.

El PROVEEDOR construirá una base de conocimiento que estará integrada a su herramienta de la mesa de servicios y dará el acceso al administrador del contrato de TELECOMM cuando lo requiera.

La totalidad de los reportes atendidos, se deberán entregar al administrador del contrato de TELECOMM.

## Niveles de atención

### ❖ Ventana y prioridad de atención

El horario para la atención de reportes será en horario corrido en días hábiles de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 horas y sábados de 08:00 a 14:00 horas (hora local del sitio en donde se atenderá el reporte).

Se manejarán los siguientes tiempos de atención, dentro del horario establecido en el apartado "Ventana de atención" de estas bases, para asignarle la prioridad de atención a los tickets, de acuerdo a la tabla que se presenta a continuación:

TIEMPO DE RESTAURACIÓN DEL SERVICIO	COBERTURA
36 horas hábiles una vez que sea asignado el ticket.	Equipos en Sucursales Telegráficas.

Tabla A - Restauración del servicio.

En caso de falla del equipo, el técnico del PROVEEDOR restablecerá el servicio en el tiempo que se indica en la Tabla A "Restauración del servicio".

Si en el tiempo de restauración de servicio no ha sido posible reparar el equipo, el PROVEEDOR deberá proporcionar otro equipo como respaldo en un tiempo de 48 horas hábiles, completamente configurado y con la información del usuario, dicho equipo será de iguales características o superiores y de la misma marca del equipo reportado, sin costo extra para TELECOMM.

## Recurrencia de fallas

En caso de que el equipo acumule 3 reportes originados por fallas propias del mismo en un periodo continuo de 30 días naturales o menos o en caso de que el daño del equipo sea irreparable y sea atribuible a defectos de fabricación y/o vicios ocultos en condiciones normales de operación, se notificará al PROVEEDOR a fin de que en un plazo no mayor a 48 horas hábiles instale un equipo de respaldo, de rendimiento y capacidad igual o



superior al equipo que presenta la falla y de la misma marca del equipo a sustituir, con las mismas características de servicio. El PROVEEDOR desarrollará las actividades de INión necesarias y no podrá retirar el equipo dañado hasta asegurarse que el mismo no contiene información de TELECOMM.

El equipo recién incorporado al contrato deberá quedar operando como originalmente fue provisto de acuerdo con las especificaciones propuestas y en este caso se deberá obtener nuevamente la aceptación del usuario y/o especialista de parte de TELECOMM.

En caso de ser necesario el cambio total del equipo por falla irreparable, el PROVEEDOR actualizará los datos de este equipo en la base de datos de configuraciones (CMDB).

### Administración de los equipos

TELECOMM y el PROVEEDOR utilizarán un formato de asignación de los equipos, en el cual se deberá llevar un registro y control de los mismos. TELECOMM será responsable de comunicar a todas las áreas usuarias los alcances del servicio.

Durante la operación, el PROVEEDOR será responsable en todos los casos del registro, control y resguardo sobre los equipos, incluyendo los datos de identificación de cada equipo, localización, asignaciones, movimientos (reasignaciones).

#### ❖ Movimientos

TELECOMM solicitará al PROVEEDOR los movimientos de equipo (máximo el 5% del equipamiento) con las condiciones de seguridad necesarias para el buen traslado de los mismos. El equipo al seguir disponible, el PROVEEDOR seguirá facturando los días de servicio.

En caso de que el movimiento se realice a una oficina adicional, el servicio se proporcionará con las mismas condiciones en la nueva ubicación y sin costo adicional. Asimismo, en caso de presentarse alguna falla en los equipos, se notificará al PROVEEDOR para restablecer el servicio en el tiempo que se indica en la Tabla A "Restauración del servicio".

#### ❖ Daño por impericia, robo de partes y robo total de equipos

TELECOMM notificará aquellos casos en los que el equipo haya sufrido algún daño no imputable al equipo, como mal uso o derrame de líquidos, etc., así como el robo de partes o de equipos completos.

En los casos de robo de partes o de equipos completos el usuario presentará copia del acta levantada ante el ministerio público.

En caso de que el daño o robo implique el cambio total del equipo, el PROVEEDOR entregará a TELECOMM una hoja de servicio donde se indiquen los números de serie del equipo siniestrado y los números de serie del equipo que se incorporará al servicio. Adicionalmente, para el caso de daño, se anexará el dictamen técnico y económico elaborado por el PROVEEDOR.

### Personal del proveedor

El PROVEEDOR considerará el personal necesario y suficiente para otorgar a TELECOMM los niveles de servicio requeridos para la prestación del servicio en un horario corrido en días hábiles de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 horas y sábados de 08:00 a 14:00 horas durante la vigencia del contrato (hora local del sitio en donde se atenderá el reporte).

El PROVEEDOR será el único responsable de las obligaciones patronales y laborales con el personal asignado para la prestación de los servicios objeto de la presente contratación como empresario y patrón de sus trabajadores.

#### ❖ Administrador del servicio

El PROVEEDOR asignará a un administrador del servicio, como enlace para el seguimiento de reportes de soporte, el cual deberá estar en las instalaciones del PROVEEDOR, en un horario de las 08:00 a las 19:00 horas lunes a viernes (hora local de la Ciudad de México).

El administrador del servicio deberá tener el siguiente perfil:

- Licenciado o Ingeniero (titulado).
- Experiencia comprobable de al menos un año en un cargo similar.
- Contar con teléfono celular y cuenta de correo electrónico, para mantener siempre la comunicación con el personal de TELECOMM.

#### ❖ Técnicos

El PROVEEDOR deberá considerar los técnicos necesarios y suficientes para atender en sitio, cumpliendo con los tiempos de atención requeridos en el apartado "Prioridad de atención".



En el caso de que para la atención de reportes de soporte se generen costos de viáticos o pasajes, estos deberán correr por cuenta del PROVEEDOR.

Los técnicos deberán tener el siguiente perfil:

- Técnico o licenciado en informática o carrera afín.
- Experiencia comprobable de al menos un año en mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y periféricos.
- Constancia y/o diploma y/o certificado del fabricante que avale la capacitación de los técnicos en la plataforma propuesta.
- Los técnicos deberán conocer el uso de la herramienta de borrado.

#### ❖ Ubicación del personal

En caso de ser posible, el personal del PROVEEDOR podrá contar con espacios dentro de las instalaciones de TELECOMM. En caso contrario, deberá estar ubicado en sus propias instalaciones.

#### ❖ Características generales para el personal

El PROVEEDOR instruirá a su personal para que guarde la debida disciplina y el mayor orden durante el desempeño de sus funciones mientras se encuentre en las instalaciones de TELECOMM. Asimismo, el personal se normará por los procedimientos y criterios establecidos por TELECOMM para sus empleados, para lo cual se dará una plática de inducción a las políticas, normas y procedimientos que deberán observarse dentro de las instalaciones.

Todo el personal del PROVEEDOR que se encuentre en las instalaciones de TELECOMM portará en un lugar visible su credencial con el nombre de la empresa, el nombre del técnico, fotografía y vigencia que los acredite como empleados del PROVEEDOR, así como también cumplirá las normas y políticas de conducta de TELECOMM y portarán el uniforme adecuado conforme a las políticas de cada instalación de TELECOMM.

#### ❖ Sustitución del personal del proveedor

Con el fin de tener control sobre el personal del PROVEEDOR, TELECOMM levantará incidencias por las siguientes causas y se reserva el derecho de pedir la sustitución del personal del PROVEEDOR por:

- No portar uniforme y credencial en lugar visible.
- No guardar la debida disciplina mientras se encuentra dentro de las instalaciones de TELECOMM.

- Realizar por su cuenta trabajos ajenos al presente servicio.

TELECOMM podrá solicitar mediante escrito la sustitución de uno o varios técnicos que a criterio del área técnica no satisfagan las necesidades de servicio, lo cual se documentará en un acta, elaborada entre el encargado por parte de TELECOMM y el administrador del servicio del PROVEEDOR.

Si el PROVEEDOR requiere realizar cambios en la plantilla del personal, lo notificará a TELECOMM al menos con 5 días hábiles de anticipación y presentará documentación con la que se demuestre que el personal propuesto es de características similares al del personal que será cubierto (escolaridad, experiencia, capacitación, certificaciones); en caso de no cumplir con las habilidades necesarias no se aceptará el cambio en la plantilla.

## Aspectos de la propuesta

El PROVEEDOR deberá proporcionar la información técnica solicitada en el presente anexo, en donde deberá especificar las características, marcas y modelos de los equipos propuestos que se utilizarán; asimismo deberá indicar claramente que la propuesta cubre todas las condiciones descritas en este documento.

### ❖ Aspectos técnicos

#### ▪ Especificaciones técnicas

Las especificaciones técnicas se encuentran detalladas en el Anexo 1 "Especificaciones técnicas de equipos de cómputo".



## Anexo 1

### Especificaciones técnicas de equipos de cómputo.

#### Equipo de cómputo.

CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN
Chasis	Small Form Factor.
Procesador	Intel Core i7-4770S.
Chipset	Intel Q87.
Software de administración del equipo (BIOS)	El software es propietario del fabricante del equipo ofertado. El software cuenta con derechos de autor del fabricante del equipo ofertado.
Slots de expansión libres después de configuración	4 tipo PCI express
Puertos integrados al mother board	Para teclado con conector PS2. Para mouse con conector PS2. 7 puertos USB (4 puertos v2.0, 2 puertos v3.0 y 1 energizado de 24v). Los puertos frontales estan conectados a la mother board a través de cable. 1 puerto serial DB9. 1 puerto paralelo. 1 puerto de red tipo gigabit ethernet RJ45. 1 monitor externo VGA y un DisplayPort.
Memoria RAM	8 GB DDR3. 4 ranuras compatible con la velocidad y las características de los bancos de memoria de la tarjeta madre. Expandible a 32 GB.
Disco duro	500 GB Tipo SATA. A 7200 RPM.
Tarjeta de red	Gigabit LAN 10/100/1000 ethernet.
Video	HD 4600 CPU
Monitor	LED a color de 20 pulgadas resolución de 1600x900 pixeles, de la misma marca del CPU.
Sonido integrado	Audio high definition con línea de entrada, línea de salida y entrada para micrófono.
Unidad óptica	SuperMulti DVDRW
Teclado	En español latinoamericano. Mínimo de 104 teclas. Con conector tipo PS2

CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN
Mouse óptico	De dos botones, óptico con scroll, conector tipo PS2
Componentes	El gabinete de CPU, mother board, monitor, teclado y mouse serán de la misma marca y llevará el logotipo de la misma. El fabricante del equipo propuesto es un miembro activo de la DMTF dentro de la categoría de Member Board o Leadership por lo cual aparece dentro del directorio publicado en la página electrónica de la DMTF ( <a href="http://www.dmtf.org">http://www.dmtf.org</a> ). Se presentará la impresión de la página web que acredite tal situación, con la dirección URL de donde se obtuvo.
Seguridad	Los equipos cuentan con candados físicos tipo laptop.
Licencia a entregar del sistema operativo	Los equipos incluirán el licenciamiento del sistema operativo Microsoft Windows 8.1 Pro.

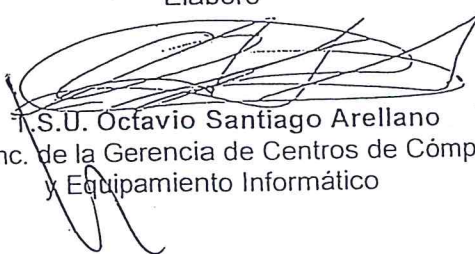


## Anexo 2

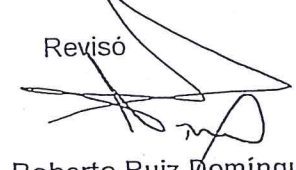
Cantidad de equipos y sitios de entrega de los servicios

No.	GERENCIA ESTATAL	CANTIDAD
1	AGUASCALIENTES	32
2	BAJA CALIFORNIA	82
3	BAJA CALIFORNIA SUR	33
4	CAMPECHE	44
5	COAHUILA	71
6	COLIMA	37
7	CHIAPAS	79
8	CHIHUAHUA	85
9	DISTRITO FEDERAL	141
10	DURANGO	67
11	GUANAJUATO	103
12	GUERRERO	104
13	HIDALGO	78
14	JALISCO	148
15	ESTADO DE MEXICO	202
16	MICHOACAN	112
17	MORELOS	46
18	NAYARIT	69
19	NUEVO LEON	80
20	OAXACA	213
21	PUEBLA	102
22	QUERETARO	23
23	QUINTANA ROO	87
24	SAN LUIS POTOSI	55
25	SINALOA	176
26	SONORA	172
27	TABASCO	58
28	TAMAULIPAS	117
29	TLAXCALA	47
30	VERACRUZ	101
31	YUCATAN	38
32	ZACATECAS	34
	AREAS CENTRALES	64
	<b>TOTAL</b>	<b>2900</b>

Elaboró

  
S.U. Octavio Santiago Arellano  
Enc. de la Gerencia de Centros de Cómputo  
y Equipamiento Informático

Revisó

  
Lic. Roberto Ruiz Domínguez  
Subdirector de Tecnologías de la  
Información y Comunicaciones

FIRMAS A LA VUELTA

Por el área técnica  
de "TELECOMM":



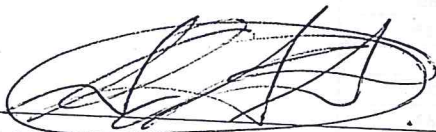
**Lic. Roberto Ruiz Domínguez.**  
Subdirector de Tecnologías de la  
Información y Comunicaciones.

Por "EL PROVEEDOR":



**C. Héctor Mercado López.**  
Apoderado general  
Administrador y verificador del  
cumplimiento de este contrato.

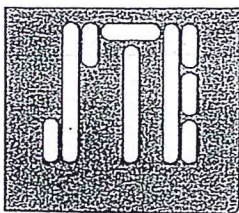
Por el área técnica  
de "TELECOMM":



**T.S.U. Octavio Santiago Arellano.**  
Encargado de la Gerencia de Centros  
de Cómputo y Equipamiento  
Informático. Responsable de la  
administración y verificación del  
cumplimiento de este contrato.

W



**TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**

Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático.

*"Arrendamiento de Equipo Informático por 6 Meses"*

Ciudad de México, a 15 de febrero de 2019

Atención: Ing. Octavio Santiago Arellano  
Encargado de la Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático  
Presente.

En atención a su gentil solicitud de cotización respecto del "Arrendamiento de Equipo Informático por 6 Meses", adjunto al presente remitimos nuestra propuesta técnica y económica, con relación al servicio requerido, la cual, considera las mejores condiciones de contratación para Telecomunicaciones de México.

**Objetivo de la contratación**

Mi representada entiende que Telecomunicaciones de México (TELECOMM), requiere de la contratación del Arrendamiento con servicios de equipo informáticos, con una vigencia de 6 meses, que incluya los servicios puesta a punto, considerando el soporte en sitio que garantice el funcionamiento óptimo de los equipos de acuerdo a sus condiciones originales, una mesa de servicios que atienda los incidentes derivados de la prestación de los servicios antes mencionados a lo largo del contrato y finalmente el borrado y retiro de los equipos al término del mismo.

**Especificaciones técnicas**

Las especificaciones técnicas mínimas de los equipos propuestos por mi representada para el servicio se encuentran en el Anexo 1 "Especificaciones técnicas de equipos de cómputo".

Mi representada entiende que dichos requisitos y especificaciones técnicas serán evaluados por la convocante en cuanto a su cumplimiento, congruencia y veracidad.

**Licenciamiento**

El software que mi representada proporcionará a la convocante será únicamente el referente a las licencias o derechos de uso de los controladores y software general propio del equipo de cómputo.

**Disco imagen**

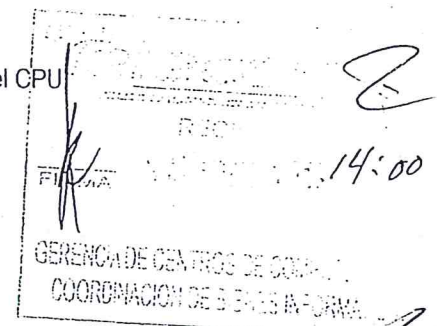
Dado que mi representada es el proveedor actual del servicio, todo el apartado correspondiente al disco imagen, ya se satisfizo al momento de implementar el servicio.

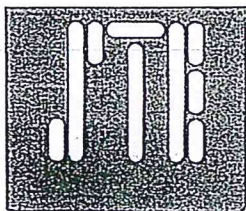
**Seguridad física**

Todos los equipos contarán con un candado físico, el cual quedará fijo al chasis del gabinete del CPU.

**Perfiles y cantidades de equipo**

Todos los equipos cumplirán con las condiciones especificadas en este anexo técnico.





## TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático.

\*Arrendamiento de Equipo Informático por 6 Meses\*

DESCRIPCIÓN	SITIO DE ENTREGA	CANTIDAD
Equipo de cómputo ventanilla	Oficinas Telegráficas	2,900

### Actividades iniciales

Dado que mi representada es el proveedor actual del servicio, todo el apartado correspondiente a las actividades iniciales ya se satisfizo al momento de implementar el servicio.

### Retiro de equipos y borrado de información

Al final del contrato, mi representada entiende que tendrá un plazo de 45 días hábiles para retirar los equipos que se utilizaron para dar el servicio, previo borrado seguro de los datos que se encuentran en los equipos.

La destrucción de información considerará el uso de una herramienta que soporte al menos siete de los siguientes estándares de borrado seguro de información:

- HMG Infosec Standard No: 5 (baseline)
- HMG Infosec Standard No: 5 (enhanced)
- U.S. Department of Defense Sanitizing (DOD 5220.22-M)
- U.S. Department of Defense Sanitizing (DOD 5220.22-M ECE)
- NSA (Overwrite standard by National Security Agency)
- NIST 800-88/ATA Secure Erase
- Navy Staff Office Publication (NAVSO P-5239-26) for RLL
- German Standard VSITR
- US Army AR380-19
- Navy Staff Office Publication (NAVSO P-5239-26) for MFM

Para garantizar el procedimiento de borrado seguro, la herramienta generará de manera automática un reporte el cual indique que el procedimiento se realizó. El reporte estará protegido mediante una firma digital para garantizar la autenticidad del reporte. El reporte se generará en formatos html y xml para poder ser exportados a una base datos. La herramienta incluirá una consola para poder visualizar los reportes.

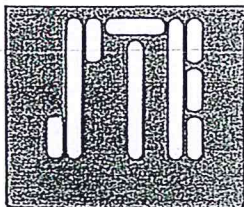
### Proceso del borrado

Mi representada previamente coordinará y acordará con TELECOMM todos los detalles necesarios para garantizar que el borrado de datos se realice sin errores, en el tiempo definido y con la calidad necesaria. Por cada equipo borrado se contará con un certificado que sirva de garantía. Cada equipo borrado contará previamente con la autorización por escrito del usuario

Mi representada implementará en coordinación con TELECOMM los mecanismos de seguridad necesarios para el control de la ubicación física.

Los movimientos de los equipos serán controlados a través de responsivas tanto en la recepción como en la entrega de los mismos.





## TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático.

*"Arrendamiento de Equipo Informático por 6 Meses"*

Mi representada identificará con certeza los equipos a aplicar el borrado seguro; en caso de existir una mínima duda respecto de un equipo en proceso de borrado, mi representada dejará en estado de "pendiente" y lo escalará a TELECOMM para las aclaraciones correspondientes.

Para los equipos que el administrador del contrato determine, mi representada entiende que el proceso de destrucción de información no se efectuará al momento del retiro del equipo, a fin de proteger la criticidad de la información del usuario. Esta actividad se desarrollará por solicitud a la mesa de servicios.

En caso de un error humano de parte mi representada, mi representada asumirá la responsabilidad correspondiente para restituir los daños.

### Mesa de servicios

Mi representada implementará dentro de sus instalaciones una mesa de servicios, con la capacidad de atender en un horario corrido en días hábiles de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 horas y sábados de 08:00 a 14:00 horas.

Mi representada incluirá en su propuesta toda la información relevante sobre su centro de reporte de incidentes, el cual fungirá como el único punto de contacto con TELECOMM, para la atención y solución de todos los reportes y problemas que se tuviera con el servicio solicitado en este anexo, el cual contará con el número 01-800-681-0362, así como con una cuenta de correo electrónico para la atención de incidentes y acceso vía web.

Este centro prestará sus servicios en idioma español y mantendrá actualizados los datos del mismo, ya sea por cambios de domicilio, teléfono o de cualquier otra índole.

Mi representada entiende que tendrá la responsabilidad de documentar los reportes que le sean asignados a través de esta herramienta. Los reportes se darán por concluidos una vez que el usuario del equipo acepte el servicio satisfactoriamente.

Todos los tickets objeto del presente contrato (incidentes, cambios y solicitudes), generados durante la vigencia del mismo se reflejarán en la herramienta de mesa de servicios.

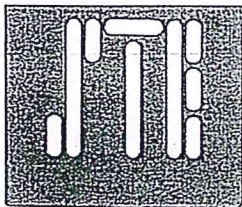
Mi representada entiende que será responsable de recibir, atender y dar seguimiento a todo evento que le sea turnado hasta su conclusión y satisfacción del usuario final, retroalimentando continuamente a la mesa de servicios sobre el estado que guarda dicho evento. La medición de nivel de servicio inicia a partir de que un evento es turnado hacia mi representada y concluye hasta obtener la aprobación del usuario final para su cierre, a través del reporte de servicio que utilice mi representada.

Algunas de las funciones que realizará la mesa de servicios son:

- Atender y canalizar eventos en horario corrido en días hábiles de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 horas y sábados de 08:00 a 14:00 horas (hora local de la Ciudad de México).
- Generar estadísticas y reportes correspondientes a los tiempos de respuesta de los eventos turnados.
- Manejar esquemas de notificación de tipo informativo y operativo para el seguimiento de la atención de los eventos. La modalidad de notificación será a través de la herramienta, vía correo electrónico y/o telefónico.

Dentro de los entregables que mi representada proporcionará en su propuesta técnica y durante las mesas de trabajo se encuentran:





## TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático.

*"Arrendamiento de Equipo Informático por 6 Meses"*

- Documento que incluya los posibles escenarios de falla y tiempos de respuesta para las mismas. Dentro de la reunión de planeación y logística, se realizará una presentación del servicio que contemple además de lo anterior la explicación completa sobre el servicio y sus componentes, pudiendo presentar un documento con las mejores prácticas o bien el manual de procedimientos.
- Las categorizaciones identificadas para las posibles fallas del servicio.
- El flujo operativo del servicio que contemple a todos los involucrados de inicio a fin.

A fin de que mi representada pueda realizar el soporte a incidentes, problemas y cambios conforme a lo descrito previamente mi representada propondrá como parte del aprovisionamiento, una herramienta de mesa de servicios con las características y alcances solicitados, así como también el aprovisionamiento, instalación, configuración y puesta en operación de la mesa de servicios, con la capacidad para soportar la atención de los reportes de problemas, incidencias y cambios relacionadas con la totalidad del equipamiento que será implementado por mi representada.

De igual forma, para el caso de la mesa de servicios, mi representada considerará lo siguiente:

- Aprovisionamiento, diseño, instalación, administración y operación de la mesa de servicios que dará servicio a los usuarios responsables de los equipos de acuerdo con los servicios antes indicados.
- Soporte técnico a través de la mesa de servicios, para el hardware del equipamiento suministrado.

La mesa de servicios será centralizada y contemplará, los servicios profesionales de consultoría bajo las mejores prácticas de ITIL, respetando la normatividad aplicable en la materia, de igual forma mi representada contemplará el hardware y software necesarios para su adecuada operación y cumplir con los niveles de servicio requeridos, además de cumplir con una CMDB la cual contenga los equipos derivados de los servicios objeto de la presente especificación.

Mi representada considerará en su propuesta los elementos técnicos de operación necesarios para la implantación y operación de la mesa de servicios en sus propias instalaciones, a fin de cumplir los niveles de servicio requeridos y los requerimientos solicitados en el presente anexo técnico.

Mi representada considerará como objetivos principales de la mesa de servicios: recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los reportes de incidentes o fallas, así como las peticiones de servicio necesarios, a las cuales se les dará seguimiento y solución, apoyándose en la gestión de problemas. La información relacionada estará disponible en cualquier momento para su consulta en línea por parte de TELECOMM, de tal manera que mi representada generará un registro histórico de todos los reportes recibidos y su estado correspondiente, por tipo de fallas presentadas y la información de su solución.

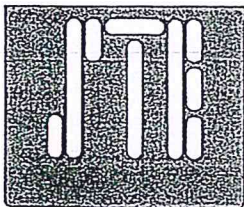
La mesa de servicios de mi representada estará basada en un software comercial (no un desarrollo propio), la cual cumple con las mejores prácticas de ITIL en su versión 2011 y cumple cuando menos con 11 procesos.

### Facilidades para mi representada

TELECOMM será responsable de proporcionar a mi representada lo siguiente:

- Designar al personal que coordinará la puesta en marcha de los equipos de cómputo parte del servicio.
- Brindar las facilidades necesarias para la puesta en marcha del equipo.
- Preparar y asistir a la reunión de coordinación y logística.
- Definir los parámetros de configuración de los equipos.
- Facilitar mi representada los instaladores de las licencias de uso de los programas que formen parte de la imagen institucional de TELECOMM y que no estén contemplados en el presente documento.





## TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático.

"Arrendamiento de Equipo Informático por 6 Meses"

### Actividades de los técnicos de mi representada

Mi representada considerará el personal necesario y suficiente, para atender las solicitudes de servicio.

Las responsabilidades y actividades que realizarán los técnicos de mi representada se enlistan de manera enunciativa y no limitativa:

- Atención de tickets asignados.
- Será el segundo vínculo con los usuarios de TELECOMM.
- Aislará el problema y resolverlo.
- Dará seguimiento y documentará los tickets hasta su conclusión.

Los técnicos de mi representada reportarán al personal de TELECOMM cuando aparezca una tendencia de incidentes que podrían considerarse como un problema. En caso de que TELECOMM no lo clasifique como tal, el administrador del servicio dará seguimiento e informará del error conocido.

### Proceso de aseguramiento de la funcionalidad de los equipos

La operación de los equipos estará garantizada durante toda la vigencia del contrato.

#### ❖ Reportes y atención de fallas

Es responsabilidad de mi representada atender todos los eventos de soporte que TELECOMM genere para garantizar la operación de los equipos de acuerdo a los tiempos descritos en el apartado "Ventana de atención" y en los sitios listados en el Anexo 3 "Sitios en donde deberá realizarse el soporte en sitio".

En los casos de falla derivados de hardware que impliquen la reinstalación del disco imagen, en caso de ser posible, mi representada respaldará toda la información del usuario, dicho respaldo será validado por el usuario y/o personal de TI de TELECOMM. Posteriormente, mi representada realizará la reinstalación de la imagen. El software adicional al de la imagen del disco será proporcionado y/o instalado por TELECOMM.

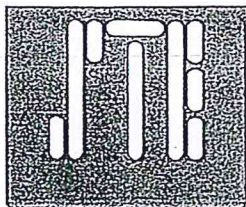
Adicionalmente mi representada realizará lo siguiente:

- Instalar y configurar dispositivos de red y periféricos de TELECOMM en el equipo, de acuerdo a los parámetros que el administrador del contrato de TELECOMM indique al prestador del servicio, para lo cual, TELECOMM definirá la cuenta y password de administración local de los equipos y entregará al prestador del servicio una cuenta provisional de dominio limitada para firmar el equipo al dominio.
- Restaurar la información personal respaldada al perfil de cada usuario.
- Destruir la información del disco duro dañado.

#### ❖ Procedimiento para reportes y atención de fallas

La mesa de servicios asignará un folio a través de su herramienta, indicando el incidente o problema presentado, los datos del usuario, la ubicación física del mismo y el número de serie del equipo.

El técnico asignado por mi representada llenará el formato destinado para dicho fin, el cual será firmado por el usuario y documentará la atención en la herramienta de mesa de servicios.



## TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático.

"Arrendamiento de Equipo Informático por 6 Meses"

Mi representada construirá una base de conocimiento que estará integrada a su herramienta de la mesa de servicios y dará el acceso al administrador del contrato de TELECOMM cuando lo requiera.

La totalidad de los reportes atendidos, se entregarán al administrador del contrato de TELECOMM.

### Niveles de atención

#### ❖ Ventana y prioridad de atención

El horario para la atención de reportes será en horario corrido en días hábiles de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 horas y sábados de 08:00 a 14:00 horas (hora local del sitio en donde se atenderá el reporte).

Se manejarán los siguientes tiempos de atención, dentro del horario establecido en el apartado "Ventana de atención" de estas bases, para asignarle la prioridad de atención a los tickets, de acuerdo a la tabla que se presenta a continuación:

TIEMPO DE RESTAURACIÓN DEL SERVICIO	COBERTURA
36 horas hábiles una vez que sea asignado el ticket.	Equipos en Sucursales Telegráficas.

Tabla A - Restauración del servicio.

En caso de falla del equipo, el técnico de mi representada restablecerá el servicio en el tiempo que se indica en la Tabla A "Restauración del servicio".

Si en el tiempo de restauración de servicio no ha sido posible reparar el equipo, mi representada proporcionará otro equipo como respaldo en un tiempo de 48 horas hábiles, completamente configurado y con la información del usuario, dicho equipo será de iguales características o superiores y de la misma marca del equipo reportado, sin costo extra para TELECOMM.

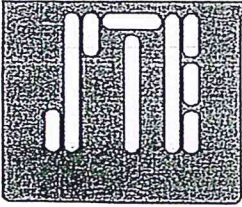
### Recurrencia de fallas

En caso de que el equipo acumule 3 reportes originados por fallas propias del mismo en un periodo continuo de 30 días naturales o menos o en caso de que el daño del equipo sea irreparable y sea atribuible a defectos de fabricación y/o vicios ocultos en condiciones normales de operación, se notificará a mi representada a fin de que en un plazo no mayor a 48 horas hábiles instale un equipo de respaldo, de rendimiento y capacidad igual o superior al equipo que presenta la falla y de la misma marca del equipo a sustituir, con las mismas características de servicio. Mi representada desarrollará las actividades de atención necesarias y no podrá retirar el equipo dañado hasta asegurarse que el mismo no contiene información de TELECOMM.

El equipo recién incorporado al contrato quedará operando como originalmente fue provisto de acuerdo con las especificaciones propuestas y en este caso se obtendrá nuevamente la aceptación del usuario y/o especialista de parte de TELECOMM.

En caso de ser necesario el cambio total del equipo por falla irreparable, mi representada actualizará los datos de este equipo en la base de datos de configuraciones (CMDB).





## TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático.

"Arrendamiento de Equipo Informático por 6 Meses"

### Administración de los equipos

TELECOMM y mi representada utilizarán un formato de asignación de los equipos, en el cual se llevará un registro y control de los mismos. TELECOMM será responsable de comunicar a todas las áreas usuarias los alcances del servicio.

Durante la operación, mi representada será responsable en todos los casos del registro, control y resguardo sobre los equipos, incluyendo los datos de identificación de cada equipo, localización, asignaciones, movimientos (reasignaciones).

#### ❖ Movimientos

TELECOMM solicitará a mi representada los movimientos de equipo (máximo el 5% del equipamiento) con las condiciones de seguridad necesarias para el buen traslado de los mismos. El equipo al seguir disponible, mi representada entiende que seguirá facturando los días de servicio.

En caso de que el movimiento se realice a una oficina adicional, el servicio se proporcionará con las mismas condiciones en la nueva ubicación y sin costo adicional. Asimismo, en caso de presentarse alguna falla en los equipos, se notificará mi representada para restablecer el servicio en el tiempo que se indica en la Tabla A "Restauración del servicio".

#### ❖ Daño por impericia, robo de partes y robo total de equipos

Mi representada entiende que TELECOMM notificará aquellos casos en los que el equipo haya sufrido algún daño no imputable al equipo, como mal uso o derrame de líquidos, etc., así como el robo de partes o de equipos completos.

En los casos de robo de partes o de equipos completos el usuario presentará copia del acta levantada ante el ministerio público.

En caso de que el daño o robo implique el cambio total del equipo, mi representada entregará a TELECOMM una hoja de servicio donde se indiquen los números de serie del equipo siniestrado y los números de serie del equipo que se incorporará al servicio. Adicionalmente, para el caso de daño, se anexará el dictamen técnico y económico elaborado por mi representada.

### Personal mi representada

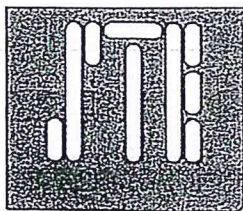
Mi representada entiende que considerará el personal necesario y suficiente para otorgar a TELECOMM los niveles de servicio requeridos para la prestación del servicio en un horario corrido en días hábiles de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 horas y sábados de 08:00 a 14:00 horas durante la vigencia del contrato (hora local del sitio en donde se atenderá el reporte)

Mi representada entiende que será el único responsable de las obligaciones patronales y laborales con el personal asignado para la prestación de los servicios objeto de la presente contratación como empresario y patrón de sus trabajadores.

#### ❖ Administrador del servicio

Mi representada asignará a un administrador del servicio, como enlace para el seguimiento de reportes de soporte, el cual estará en las instalaciones de mi representada, en un horario de las 08:00 a las 19:00 horas lunes a viernes (hora local de la Ciudad de México).

El administrador del servicio tiene el siguiente perfil:



## TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático.

*"Arrendamiento de Equipo Informático por 6 Meses"*

- Licenciado o Ingeniero (titulado).
- Experiencia comprobable de al menos un año en un cargo similar.
- Contar con teléfono celular y cuenta de correo electrónico, para mantener siempre la comunicación con el personal de TELECOMM.

### ❖ Técnicos

Mi representada considera los técnicos necesarios y suficientes para atender en sitio, cumpliendo con los tiempos de atención requeridos en el apartado "Prioridad de atención".

En el caso de que para la atención de reportes de soporte se generen costos de viáticos o pasajes, estos correrán por cuenta de mi representada.

Los técnicos tendrán el siguiente perfil:

- Técnico o licenciado en informática o carrera afín.
- Experiencia comprobable de al menos un año en mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y periféricos.
- Constancia y/o diploma y/o certificado del fabricante que avale la capacitación de los técnicos en la plataforma propuesta.
- Los técnicos conocerán el uso de la herramienta de borrado.

### ❖ Ubicación del personal

En caso de ser posible, el personal de mi representada podrá contar con espacios dentro de las instalaciones de TELECOMM. En caso contrario, estará ubicado en nuestras instalaciones.

### ❖ Características generales para el personal

Mi representada entiende que instruirá a su personal para que guarde la debida disciplina y el mayor orden durante el desempeño de sus funciones mientras se encuentre en las instalaciones de TELECOMM. Asimismo, el personal se normará por los procedimientos y criterios establecidos por TELECOMM para sus empleados, para lo cual se dará una plática de inducción a las políticas, normas y procedimientos que se observarán dentro de las instalaciones.

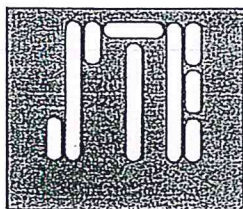
Todo el personal de mi representada que se encuentre en las instalaciones de TELECOMM portará en un lugar visible su credencial con el nombre de la empresa, el nombre del técnico, fotografía y vigencia que los acredite como empleados de mi representada, así como también cumplirá las normas y políticas de conducta de TELECOMM y portarán el uniforme adecuado conforme a las políticas de cada instalación de TELECOMM.

### ❖ Sustitución del personal de mi representada

Mi representada entiende que, con el fin de tener control sobre el personal de mi representada, TELECOMM levantará incidencias por las siguientes causas y se reserva el derecho de pedir la sustitución del personal de mi representada por:

- No portar uniforme y credencial en lugar visible.
- No guardar la debida disciplina mientras se encuentra dentro de las instalaciones de TELECOMM.
- Realizar por su cuenta trabajos ajenos al presente servicio.



**TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**

Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático.

*"Arrendamiento de Equipo Informático por 6 Meses"*

TELECOMM podrá solicitar mediante escrito la sustitución de uno o varios técnicos que a criterio del área técnica no satisfagan las necesidades de servicio, lo cual se documentará en un acta, elaborada entre el encargado por parte de TELECOMM y el administrador del servicio de mi representada.

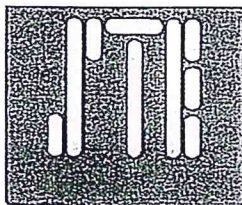
Mi representada entiende que, de ser requerido realizar cambios en la plantilla del personal, lo notificará a TELECOMM al menos con 5 días hábiles de anticipación y presentará documentación con la que se demuestre que el personal propuesto es de características similares al del personal que será cubierto (escolaridad, experiencia, capacitación, certificaciones); en caso de no cumplir con las habilidades necesarias no se aceptará el cambio en la plantilla.

**Aspectos de la propuesta**

Mi representada proporcionará la información técnica solicitada en el presente anexo, en donde especificará las características, marcas y modelos de los equipos propuestos que se utilizarán; asimismo indicará claramente que la propuesta cubre todas las condiciones descritas en este documento.

**❖ Aspectos técnicos****▪ Especificaciones técnicas**

Las especificaciones técnicas propuestas por mi representada se encuentran detalladas en el Anexo 1 "Especificaciones técnicas de equipos de cómputo".



# TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático.

"Arrendamiento de Equipo Informático por 6 Meses"

## Anexo 1

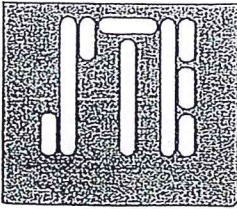
### Especificaciones técnicas de equipos de cómputo.

Equipo de cómputo propuesto:

HP RP5 Retail System Modelo 5810 con Monitor LCD HP LV2011

CARACTERÍSTICA	PROPUESTA TÉCNICA
Chasis	Small Form Factor.
Procesador	Intel Core i7-4770S
Chipset	Intel Q87
Software de administración del equipo (BIOS)	El software es propietario del fabricante del equipo ofertado. El software cuenta con derechos de autor del fabricante del equipo ofertado.
Slots de expansión libres después de configuración	4 tipo PCI express
Puertos integrados al Mother Board	Para teclado con conector PS2
	Para mouse con conector PS2
	8 puertos USB (5 puertos v2.0, 2 puertos v3.0 y 1 energizado de 24v). Los puertos frontales están conectados a la mother Board a través de cable.
	1 puerto serial DB9
	1 puerto de red tipo gigabit ethernet RJ45.
Memoria RAM	1 monitor externo VGA y un DisplayPort.
	8 GB DDR3.
	4 ranuras compatible con la velocidad y las características de los bancos de memoria de la tarjeta madre.
Disco duro	Expandible a 32 GB.
	500 GB
	Tipo SATA.
Tarjeta de red	A 7200 RPM.
	Gigabit LAN 10/100/1000 ethernet.
Video	Intel HD Graphics 4600
Monitor	Monitor LCD HP LV2011 LED a color de 20 pulgadas resolución de 1600x900 pixeles, de la misma marca del CPU.
Sonido integrado	Audio high definition con línea de entrada, línea de salida y entrada para micrófono.
Unidad óptica	SuperMulti DVDRW
Teclado	En español latinoamericano.
	Mínimo de 104 teclas.
	Con conector tipo PS2





# TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático.

"Arrendamiento de Equipo Informático por 6 Meses"

CARACTERÍSTICA	PROPUESTA TÉCNICA
Mouse óptico	De dos botones, óptico con scroll, conector tipo PS2
Componentes	El gabinete de CPU, mother Board, monitor, teclado y mouse son de la misma marca y lleva el logotipo de la misma. El fabricante del equipo propuesto es un miembro activo de la DMTF dentro de la categoría de Member Board por lo cual aparece dentro del directorio publicado en la página electrónica de la DMTF ( <a href="http://www.dmtf.org">http://www.dmtf.org</a> ). Se presenta la impresión de la página web que acredita tal situación, con la dirección URL de donde se obtuvo.
Seguridad	Los equipos cuentan con candados físicos tipo laptop.
Licencia que entregar del sistema operativo	Los equipos incluyen el licenciamiento del sistema operativo Microsoft Windows 8.1 Pro.

Sin otro particular, y en espera de que la presente propuesta sea de su agrado e interés, aprovecho la ocasión para enviarle un saludo cordial.

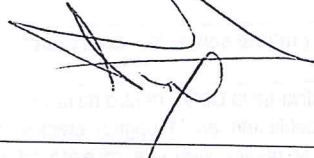
Atentamente,

*Héctor Mercado López*

Héctor Mercado López  
Apoderado Legal

FIRMAS A LA VUELTA

Por el área técnica  
de "TELECOMM":



---

**Lic. Roberto Ruiz Domínguez.**  
Subdirector de Tecnologías de la  
Información y Comunicaciones.

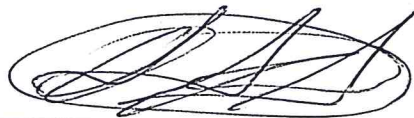
Por "EL PROVEEDOR":



---

**C. Héctor Mercado López.**  
Apoderado general  
Administrador y verificador del  
cumplimiento de este contrato.

Por el área técnica  
de "TELECOMM":

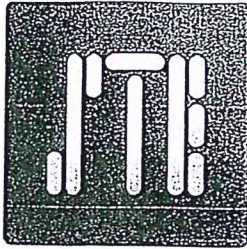


---

**T.S.U. Octavio Santiago Arellano.**  
Encargado de la Gerencia de Centros  
de Cómputo y Equipamiento  
Informático. Responsable de la  
administración y verificación del  
cumplimiento de este contrato.







Ing. Octavio Santiago Arellano  
Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático  
Telecomunicaciones de México

Contrato No. GJCCCFA/003/2019/GA  
Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A. de C.V.  
Centra

Ciudad de México, a 14 de febrero de 2019.

En atención a su gentil solicitud de cotización, respecto del "Servicio de Arrendamiento del Equipo Informático por 6 meses", adjunto al presente remitimos nuestra propuesta económica en relación con el servicio requerido; la cual considera las mejores condiciones de contratación.

### PROPUESTA ECONÓMICA

Perfil	Descripción	Cantidad	Costo Unitario Mensual	Costo Mensual	Costo Total 6 meses
1	Equipo de Cómputo	2,900	582.49	1,689,221.00	10,135,326.00
Subtotal				1,689,221.00	10,135,326.00
I.V.A.				270,275.36	1,621,652.16
Total				1,959,496.36	11,756,978.16

Importe Total a 6 meses (I.V.A. incluido):

- Once millones setecientos cincuenta y seis mil novecientos setenta y ocho pesos 16/100 M.N.

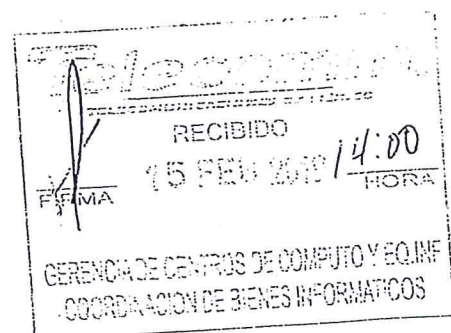
Condiciones Comerciales:

- Precios expresados en Moneda Nacional.
- Precios fijos durante la vigencia de la cotización.
- Cotización vigente hasta por 60 días naturales a partir de su emisión.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un saludo cordial

Atentamente,

*Héctor Mercado López*  
Héctor Mercado López  
Apoderado Legal



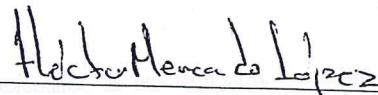
FIRMAS A LA VUELTA

Por el área técnica  
de "TELECOMM":



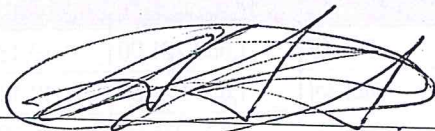
**Lic. Roberto Ruiz Domínguez.**  
Subdirector de Tecnologías de la  
Información y Comunicaciones.

Por "EL PROVEEDOR":



**C. Héctor Mercado López.**  
Apoderado general  
Administrador y verificador del  
cumplimiento de este contrato.

Por el área técnica  
de "TELECOMM":



**T.S.U. Octavio Santiago Arellano.**  
Encargado de la Gerencia de Centros  
de Cómputo y Equipamiento  
Informático. Responsable de la  
administración y verificación del  
cumplimiento de este contrato.