

Contrato de prestación del servicios que celebran por una parte el Ejecutivo Federal a través de la "Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo", representada en este acto por el Maestro en Derecho Luis Rivera Montes de Oca en su carácter de Procurador General, a quien en lo sucesivo se le denominará "**LA PROCURADURÍA**" y por la otra, "Axtel, S.A.B de C.V." y "Avantel, S. de R.L. de C.V.," a quienes en forma individual o conjunta se les denominará "**EL PROVEEDOR**", representadas en este acto por el C. José Antonio Cifuentes Blanco, de conformidad con las siguientes declaraciones y cláusulas:

DECLARACIONES

1. "**LA PROCURADURÍA**" declara que:

- 1.1 Es un órgano desconcentrado de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 17 y 40 fracción XII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 2, 35 y 36 fracción I del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y 3 del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.
- 1.2 El Maestro en Derecho Luis Rivera Montes de Oca, Procurador General de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, cuenta con la facultad de autorizar y suscribir convenios y contratos de adquisiciones, arrendamientos, servicios y obra pública que se requieran para cumplir adecuadamente con las funciones encomendadas a dicho órgano, de conformidad con lo establecido en los artículos 38 fracción VII del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y 12 fracción XVI del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, asimismo, acredita su personalidad con el nombramiento expedido el 5 de enero de 2013, por el Secretario del Trabajo y Previsión Social.
- 1.3 Para el cumplimiento de las funciones que le confieren los artículos 530 de la Ley Federal del Trabajo, 37 del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y 3 y 4 del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, requiere de la prestación del servicio telefónico 01800 en todo el territorio mexicano, de conformidad con los servicios descritos en el **ANEXO 1**, el cual rubricado por las partes, forma parte integrante del presente.
- 1.4 Tiene contemplada la erogación derivada del presente contrato en la partida presupuestal 31401 "Servicio Telefónico Convencional", de acuerdo con la asignación presupuestal para el año 2013, correspondiente a este órgano desconcentrado según oficio número 511/01.-2013/071 de fecha 11 de enero de 2013, de la Dirección General de Programación y Presupuesto de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y memorándum No. S.S.P. 112 de fecha 21 de junio de 2013 de la Subdirección de Programación y Presupuesto de "**LA PROCURADURÍA**".
- 1.5 El presente contrato, se adjudicó mediante el procedimiento de adjudicación directa, con fundamento en el artículo 41 fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, previo dictamen del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en la sesión extraordinaria número 08-2013, celebrada el 28 de junio de 2013 y de conformidad con el oficio No. S.A.-2013/112 de fecha 28 de junio de 2013 de la Subdirección de Adquisiciones de "**LA PROCURADURÍA**".
- 1.6 Para los efectos legales de este contrato, señala como domicilio el ubicado en Doctor José María Vértiz, número 211, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06720, México, Distrito Federal.
- 1.7 Su Registro Federal de Contribuyentes es PFD750602I25.

2. "**EL PROVEEDOR**" declara que:

- 2.1 "Axtel, S.A.B de C.V.," es una sociedad constituida de acuerdo a las leyes mexicanas, lo cual se acredita mediante la escritura pública número 3,680 de fecha 22 de julio de 1994, otorgada ante la fe del Lic. Rodolfo Vela de León, Notario Público número 80, de la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, habiéndose constituido bajo la denominación de "Telefonía Inalámbrica del Norte, S.A. de C.V.2, modificándose la misma mediante escritura pública No. 29,399 de fecha 04 de diciembre de 2006, pasada ante la fe del Lic. Fernando Méndez Zorrilla, Notario Público No. 12 del Primer Distrito Notarial y Registral en el Estado de Nuevo León para quedar bajo la denominación de "Axtel, S. A. B. de C.V."
- 2.2 "Avantel, S. de R.L. de C.V.," es una sociedad constituida de acuerdo a las leyes mexicanas, lo cual se acredita, mediante la escritura pública número 26,010 de fecha 27 de septiembre de 1990, otorgada ante la fe del Lic. José Manuel Gómez del Campo López, Notario Público No. 136, del Distrito Federal, habiéndose

constituido bajo la denominación de “Mantenimiento Cibernético, S.A. de C.V.,” modificándose la misma mediante escritura pública No. 54,365 de fecha 01 de febrero de 2006, pasada ante la fe del Lic. Roberto Núñez y Bandera, Notario Público No. 1 del Distrito Federal, para quedar bajo la denominación de Avantel, S. de R. L. de C.V.

- 2.3 El C. José Antonio Cifuentes Blanco, quien acredita su personalidad como representante mediante escrituras públicas números 7,364 y 7,371 de fechas 17 y 18 de agosto de 2011, respectivamente, otorgadas ante la fe del Lic. José Luíz Farías Montemayor, Notario Público No. 120, del Primer Distrito Registral en el Estado de Nuevo León, manifestando “bajo protesta de decir verdad”, que las facultades conferidas no le han sido modificadas ni revocadas en forma alguna, manifiesta que las empresas que representa no tienen inconveniente en prestar los servicios a que se refiere el presente contrato.
- 2.4 Que el representante tiene capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones técnicas y económicas suficientes y necesarias para obligarse a la prestación del servicio objeto del presente contrato, además de contar con los permisos, licencias y autorizaciones necesarias de conformidad con la legislación aplicable, para hacer uso de los bienes y técnicas de que se vale para la prestación del servicio objeto del presente contrato.
- 2.5 Dentro del objeto social, de “Axtel, S.A.B de C.V.,” se encuentra entre otros la realización de toda clase de actos de comercio y en particular los siguientes: a).- Instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, concesionada, en su caso por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para la prestación de servicios de telefonía local, así como de larga distancia nacional e internacional, mediante la utilización, principalmente de tecnología fija inalámbrica mediante concesión o permiso que sea otorgado por las autoridades competentes, y/o usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico.
- 2.6 Dentro del objeto social, de “Avantel, S. de R.L. de C.V.,” se encuentra entre otros la construcción, instalación, operación, comercialización, mantenimiento y explotación de una gama completa de información por cable, videoconferencias y de servicios de telecomunicaciones locales y de larga distancia, incluyendo servicios nacionales e internacionales conmutados o no conmutados de voz, datos, texto, imagen e información, así como otros servicios de telecomunicaciones de punto a punto o de un punto a puntos triples a través de redes virtuales o fijas tanto nacionales como internacionales.
- 2.7 Su Registro Federal de Contribuyentes es:
Axtel, S.A.B de C.V. AXT940727FP8.
Avantel, S. de R.L. de C.V. AVA9710283C4.
- 2.8 Su representante legal declara bajo protesta de decir verdad, que formaliza este documento con la seguridad de que en las empresas que representa, ninguno de los socios, directivos, empleados, ni el mismo se encuentra en los supuestos previstos en los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- 2.9 Señala como domicilio para los efectos legales de este contrato el ubicado en Blvd. Díaz Ordaz Km. 3.33 L-1, Colonia Unidad San Pedro, C. P. 66215, San Pedro Garza García, Nuevo León, con número telefónico 50 92 13 88 y correo electrónico damendoza@axtel.com.mx.
- 2.10 Se encuentra ubicado en el sector/tamaño grande de la estratificación establecida en la fracción III del artículo 3 de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

En virtud de las declaraciones antes expresadas, las partes están de acuerdo con celebrar el presente contrato, sujetándose a las estipulaciones contenidas en las siguientes:

CLÁUSULAS.

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO: “LA PROCURADURÍA”, requiere a “EL PROVEEDOR” y éste acepta llevar a cabo la prestación del servicio telefónico 01800 en todo el territorio mexicano, conforme a la descripción de los bienes y servicios del **ANEXO 1**, el cual rubricado por las partes, forma parte integrante del presente.

SEGUNDA.- LUGAR Y HORARIO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS: “EL PROVEEDOR”, prestará el servicio telefónico 01800 en todo el territorio mexicano, las 24 horas del día de los 365 días del año, durante la vigencia del presente contrato.

TERCERA.- MONTO DEL CONTRATO: El monto máximo total del presente contrato es de **\$431,034.48 (Cuatrocientos treinta y un mil treinta y cuatro pesos 48/100 M.N.)**, más **\$69,965.52 (Sesenta y nueve mil novecientos sesenta y cinco pesos 52/100 M.N.)** de I.V.A., dando un total de **\$500,000.00 (Quinientos mil pesos 00/100 M.N.)** y el mínimo es de **\$172,413.79 (Ciento setenta y dos mil cuatrocientos trece pesos 79/100 M.N.)** más **\$27,568.21 (Veintisiete mil quinientos sesenta y ocho pesos 21/100 M.N.)** de I.V.A., dando un total de **\$200,000.00 (Doscientos mil pesos 00/M.N.)**; dichos montos incluyen la remuneración o pago total fijo a **"EL PROVEEDOR"** por todos los gastos directos e indirectos que origine el servicio, la utilidad y en su caso, el costo de obligaciones adicionales, por lo que **"EL PROVEEDOR"** no podrá reclamar algún otro pago adicional.

Asimismo, no habrá penalización para **"LA PROCURADURÍA"** de ningún tipo, en caso de que ocurra una variación en las asignaciones presupuestales por la conformación y cuantía del presupuesto que apruebe el poder legislativo.

Ambas partes convienen que durante la vigencia del presente contrato, el precio cotizado para la prestación de los servicios se mantendrá fijo, y se ajustarán solamente a la baja durante la vigencia del presente contrato, atendiendo las tarifas que dentro de los mismos rangos de tráfico ofrezca en lo futuro a otros consumidores.

CUARTA.- PLAZO DE EJECUCIÓN: **"EL PROVEEDOR"**, se obliga a iniciar los servicios objeto del presente contrato el **1 de julio de 2013** como plazo máximo de conclusión el **31 de diciembre de 2013**, salvo que concurra el supuesto previsto en la cláusula novena, segundo párrafo, del presente.

QUINTA.- VIGENCIA: Ambas partes aceptan que la vigencia del presente contrato será forzosa para **"EL PROVEEDOR"** y voluntaria para **"LA PROCURADURÍA"**, la cual comprenderá del **1 de julio de 2013** al **31 de diciembre de 2013**.

SEXTA.- FORMA Y LUGAR DE PAGO: El monto del contrato señalado en la cláusula tercera de este instrumento, será cubierto en moneda nacional, mediante el pago de mensualidades vencidas por los servicios que preste **"EL PROVEEDOR"** en los términos de este contrato, los cuales deberán desglosarse en forma clara y precisa.

Eliminado un párrafo con cinco renglones, con fundamento legal en términos de la fracción I del artículo 14 y 18 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, por contener datos personales protegidos para su difusión, distribución o comercialización por la citada Ley.

Para lo anterior, **"EL PROVEEDOR"**, deberá presentar su factura dentro de los cinco días hábiles siguientes a la conclusión del mes que se factura, la cual deberá contener los requisitos fiscales determinados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y deberá contar con la validación del Titular de la Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos de **"LA PROCURADURIA"** y del Subdirector de Informática de **"LA PROCURADURÍA"** y la autorización del Titular de la Dirección de Administración. La factura deberá presentar desglosado el IVA y los descuentos que se otorguen a **"LA PROCURADURÍA"**. En caso de que **"EL PROVEEDOR"** no presente en el tiempo señalado la factura para el trámite de pago o no se encuentre debidamente requisitada conforme a las leyes que rigen en la República Mexicana, el plazo para el pago empezará a correr a partir del día siguiente de la presentación correcta de la misma. El horario para la presentación de la documentación será de las 10:00 a las 14:00 horas de lunes a viernes.

Los pagos que haga **"LA PROCURADURÍA"** cubren cualquier clase de gastos, impuestos, derechos, contribuciones fiscales o cualquier contraprestación a favor de **"EL PROVEEDOR"**, que se genere con motivo de la celebración o cumplimiento del presente contrato, por lo que **"EL PROVEEDOR"**, no podrá reclamar algún otro pago adicional.

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente, al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar en su caso por concepto de penas convencionales.

"LA PROCURADURÍA", no pagará comisiones por ningún concepto, ni otorgará anticipo alguno a **"EL PROVEEDOR"**.

"LA PROCURADURÍA", informa a **"EL PROVEEDOR"**, que podrá afiliarse al "Programa de Cadenas Productivas" a que se refiere el artículo 18 del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal de 2013.

SEPTIMA.- PAGO DE IMPUESTOS: Será responsabilidad y estará a cargo de **"EL PROVEEDOR"** el pago de impuestos y derechos que de acuerdo con las Leyes Mexicanas aplicables se generen con motivo del presente

contrato, salvo el impuesto al valor agregado y el impuesto especial sobre producción y servicios, los cuales serán trasladados a **“LA PROCURADURÍA”**.

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

NOVENA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA: Con fundamento en lo establecido en el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **“LA PROCURADURÍA”**, podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin responsabilidad alguna a su cargo. En este supuesto **“LA PROCURADURÍA”**, comunicará por escrito a **“EL PROVEEDOR”** con quince días naturales de anticipación a la fecha en que surtirá efectos dicha terminación.

DÉCIMA.- FORMA DE PRESTAR EL SERVICIO: **“EL PROVEEDOR”**, prestará a **“LA PROCURADURÍA”** el servicio telefónico 01800 en todo el territorio mexicano, debiendo cumplir con todos y cada uno de los requerimientos técnicos señalados en el **ANEXO 1** del presente contrato.

DÉCIMA PRIMERA.- GARANTÍA DE LOS SERVICIOS: **“EL PROVEEDOR”**, garantiza que la prestación de los servicios se realizará con calidad y de manera ininterrumpida, en el plazo de ejecución del presente contrato.

DÉCIMA SEGUNDA.- CESIÓN DE DERECHOS: Los derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato no podrán cederse en forma parcial ni total en favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con el consentimiento de **“LA PROCURADURÍA”**, con fundamento en el último párrafo del artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA TERCERA.- VICIOS OCULTOS, DOLO O MALA FE: **“EL PROVEEDOR”**, se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los vicios ocultos, dolo o mala fe en la prestación de los servicios.

DÉCIMA CUARTA.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO: **“LA PROCURADURÍA”**, podrá suspender en cualquier momento y de manera temporal en todo o en parte, el servicio contratado, sin que ello implique la terminación definitiva. El presente contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales una vez que hayan desaparecido las causas que motivaran dicha suspensión.

DÉCIMA QUINTA.- SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN: **“LA PROCURADURÍA”**, tendrá la facultad de supervisar y verificar en todo tiempo, si los servicios objeto de este contrato se están llevando a cabo por **“EL PROVEEDOR”** conforme a los términos convenidos o instrucciones emitidas por **“LA PROCURADURÍA”**, por lo que para tal fin designa al Lic. Francisco José Martínez, Titular de la Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos de **“LA PROCURADURÍA”** y el Lic. Elías Jaime Pott León, Subdirector de Informática, como áreas responsables de la administración y seguimiento de los servicios a que se refiere éste instrumento.

“EL PROVEEDOR”, se obliga a cumplir puntualmente las instrucciones que reciba de **“LA PROCURADURÍA”**, así como a hacer de su conocimiento cualquier hecho o circunstancia que pueda dañar la ejecución de los servicios.

“EL PROVEEDOR”, se obliga a subsanar las deficiencias detectadas por **“LA PROCURADURÍA”** o a reponer el servicio respectivo en un término no mayor a tres días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación que por escrito haga **“LA PROCURADURÍA”** a **“EL PROVEEDOR”**.

El Lic. Francisco José Martínez, Titular de la Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos y el Lic. Elías Jaime Pott León, Subdirector de Informática, considerarán recibidos y aceptados, a su entera satisfacción, los servicios objeto del contrato, una vez que **“EL PROVEEDOR”**, realice la prestación del servicio conforme a las condiciones establecidas en el **ANEXO 1** del presente contrato. En tanto esta condición no se cumpla, **“EL PROVEEDOR”**, estará conforme que la prestación de sus servicios se tendrá por no recibida.

DÉCIMA SEXTA.- RESPONSABILIDAD LABORAL: **“EL PROVEEDOR”**, como empresario y patrón del personal que ocupe con motivo de los servicios materia de este contrato, manifiesta que cuenta con los elementos propios y suficientes para responsabilizarse de las obligaciones derivadas de las relaciones de trabajo, en consecuencia, es el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social y en responder de todas las reclamaciones que sus trabajadores presentaren en su contra o en contra de **“LA PROCURADURÍA”** en relación con los servicios materia del presente contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA.- CAUSAS DE RESCISIÓN: Serán causas de rescisión del presente contrato sin responsabilidad para **“LA PROCURADURÍA”**, si **“EL PROVEEDOR”**:

- a).- No inicia la prestación de los servicios objeto de este contrato en la fecha convenida;
- b).- No realiza los servicios de conformidad con lo establecido en el presente contrato y en su **ANEXO 1**, o no acata las instrucciones de **“LA PROCURADURÍA”** sin motivo justificado;
- c).- Suspende injustificadamente la prestación del servicio objeto del presente contrato;
- d).- Cede a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del presente contrato, en forma parcial o total, excepto el derecho de cobro, en cuyo caso se debe contar con el consentimiento de **“LA PROCURADURÍA”**;
- e).- No proporciona a **“LA PROCURADURÍA”** las facilidades y datos necesarios para la comprobación, supervisión y verificación de los servicios objeto de este contrato;
- f).- Cuando una autoridad competente declare a **“EL PROVEEDOR”** en concurso mercantil o exista alguna figura análoga que afecte su patrimonio, en forma tal que le impida cumplir con sus obligaciones derivadas de este contrato;
- g).- Si los documentos o manifestaciones presentados por **“EL PROVEEDOR”** en el procedimiento de adjudicación señalado en la Declaración 1.5 del presente contrato resultan falsos (as);
- h).- Cuando **“EL PROVEEDOR”** incumpla con las obligaciones establecidas en el presente contrato;
- i).- Si **“EL PROVEEDOR”** no entrega en la fecha convenida la garantía de cumplimiento de contrato;
- j).- Cuando el importe de las penalizaciones rebasen el monto de la garantía de cumplimiento,
- k).- En general, por cualquier otro incumplimiento a las obligaciones convenidas en el presente contrato.

Las anteriores causas de rescisión se señalan de manera enunciativa más no limitativa.

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

DÉCIMA NOVENA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO: **“EL PROVEEDOR”**, se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada a favor de la Tesorería de la Federación por un importe equivalente al diez por ciento del monto máximo sin incluir IVA, mencionado en la cláusula tercera del presente contrato. La fianza será presentada por **“EL PROVEEDOR”** en un plazo de diez días naturales posteriores a la firma de este contrato.

La fianza deberá contener además las siguientes estipulaciones:

- a).- Referencia de que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato;
- b).- La información correspondiente al número de contrato, su fecha de firma así como la especificación de las obligaciones garantizadas;
- c).- El señalamiento de la denominación o nombre de **“EL PROVEEDOR”** o fiado;
- d).- La condición de que la vigencia de la fianza deberá quedar abierta para permitir que cumpla con su objetivo, de forma tal que no podrá establecerse o estipularse plazo alguno que limite su vigencia, lo cual no debe confundirse con el plazo para el cumplimiento de las obligaciones previsto en el contrato y actos

administrativos garantizados;

- e).- Estará vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se pronuncie resolución definitiva, por autoridad competente, salvo que las partes se otorguen el finiquito, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato principal o fuente de las obligaciones o cualquier otra circunstancia. Asimismo, esta fianza permanecerá en vigor aún en los casos en que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo otorgue prórrogas o esperas a el proveedor o fiado para el cumplimiento de sus obligaciones;
- f).- La Afianzadora acepta expresamente someterse al procedimiento de ejecución establecido en el artículo 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, para la efectividad de la presente garantía, procedimiento al que también se sujetará para el caso del cobro de intereses que prevé el artículo 95 Bis del mismo ordenamiento legal, por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida,
- g).- Que para liberar la fianza, será requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.

VIGÉSIMA. NULIDAD DEL CONTRATO: Será causa de nulidad de pleno derecho del presente contrato, cuando **"EL PROVEEDOR"** se encuentre en el supuesto señalado en la declaración 2.8.

VIGÉSIMA PRIMERA.- PENA CONVENCIONAL Y DEDUCCIONES: En caso de incumplimiento de **"EL PROVEEDOR"** a las obligaciones derivadas del presente contrato, **"LA PROCURADURÍA"**, aplicará las penas convencionales y deducciones, según corresponda, establecidas en el Anexo 1 técnico del presente contrato; las penas convencionales no deberán exceder el monto del 10% establecido en la garantía de cumplimiento del contrato, en cuyo caso se procederá a la rescisión del contrato y se hará efectiva la garantía de cumplimiento del mismo.

En estos casos **"LA PROCURADURÍA"**, comunicará por escrito tal situación a **"EL PROVEEDOR"**, para que en un término máximo de cinco días hábiles contados a partir del siguiente a su notificación, efectúe el pago de la pena convencional en moneda nacional y redondeada a pesos, mediante el esquema de pago electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos denominado *"e5cinco"*, a través de ventanilla bancaria o pago electrónico, requisitando para ello el formato *"Hoja de Ayuda para el pago en ventanilla bancaria, Derechos Productos y Aprovechamientos 01-501"* el cual está disponible en la página de Internet de **"LA PROCURADURÍA"**, en la dirección electrónica: <http://www.profedet.gob.mx/profedet/pagelectronico.html> debiendo entregar a la Dirección de Administración de **"LA PROCURADURÍA"**, el original del recibo bancario con sello digital, como comprobante del pago realizado. Se entenderá que **"EL PROVEEDOR"** no ha cumplido con los requisitos de exigibilidad de pago, si no entrega correctamente su factura o en su caso el recibo bancario con sello digital anteriormente indicado.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- PRÓRROGA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: **"LA PROCURADURÍA"**, sólo otorgará prórroga para la prestación de los servicios cuando ocurran causas de fuerza mayor, casos fortuitos, o bien, en el supuesto en que el servicio no pueda ser prestado en el plazo establecido por causas imputables a **"LA PROCURADURÍA"**.

En estos supuestos **"EL PROVEEDOR"**, deberá presentar un escrito debidamente firmado por su representante legal, cuando menos con tres días hábiles previos a la fecha convenida de prestación de servicios, en el cual se acrediten, a satisfacción de **"LA PROCURADURÍA"**, las causas de fuerza mayor, casos fortuitos o causas imputables a **"LA PROCURADURÍA"**, que impidan la prestación de los servicios. Queda entendido, que derivado del análisis de la solicitud **"LA PROCURADURÍA"** resolverá lo conducente.

VIGÉSIMA TERCERA.- CONFIDENCIALIDAD: En virtud de la trascendencia e importancia que representan para **"LA PROCURADURÍA"** los servicios proporcionados por **"EL PROVEEDOR"**, éste se compromete cabalmente a observar y actuar con discreción y confidencialidad respecto a los datos, estadísticas, e información que por motivo de la prestación de los servicios materia del presente contrato pudiera llegar a conocer por lo que se compromete a utilizarlos única y exclusivamente para los objetivos contratados.

VIGÉSIMA CUARTA.- SUBCONTRATACIÓN: **"LA PROCURADURÍA"**, no acepta la subcontratación de los servicios objeto del presente contrato.

VIGÉSIMA QUINTA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO: Durante la vigencia del presente contrato, **"LA PROCURADURÍA"**, podrá modificar el presente contrato, dando aviso por escrito con por lo menos tres días naturales de anticipación a **"EL PROVEEDOR"** y éste se obliga a dar cumplimiento a dichas modificaciones.

Cualquier modificación al contrato deberá formalizarse por escrito, en términos de lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA SEXTA.- INDEMNIZACIÓN: “EL PROVEEDOR”, acepta expresamente que tanto durante el plazo de vigencia de este contrato, como después de su expiración, indemnizará a “LA PROCURADURÍA”, por cualquier daño o perjuicio que resulte o se derive de un acto ilícito, negligencia o violación del contrato por parte de “EL PROVEEDOR” o de su personal designado para la realización del objeto del presente contrato, así como de las acciones, juicios, demandas, costos y reclamaciones que se originen como resultado de dichos actos.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN: “EL PROVEEDOR”, asume la obligación de proporcionar a la Secretaría de la Función Pública y/o al Órgano Interno de Control en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social la información y/o documentación relacionada con el presente contrato, que le sea solicitada, en términos de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA OCTAVA.- LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN: Todo lo no expresamente previsto en el presente contrato, se regirá por las disposiciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector público, el Código Civil Federal y en la normatividad de carácter federal aplicable, siendo nulo de pleno derecho cualquier acto realizado en contravención a las mismas, sometiéndose las partes en caso de conflictos judiciales a los Tribunales Federales con residencia en México, Distrito Federal, renunciando a la competencia jurisdiccional que les pudiera corresponder por razón de su domicilio presente o futuro.

El presente contrato se firma en tres tantos, en México, Distrito Federal, el día 12 de julio de 2013.

“EL PROVEEDOR”

“LA PROCURADURÍA”

C. José Antonio Cifuentes Blanco.
Representante Legal.

Mtro. en D. Luis Rivera Montes de Oca.
Procurador General de la Procuraduría Federal de la
Defensa del Trabajo.

“Área Administradora del Contrato”

Lic. Francisco José Martínez.
Coordinador de Planeación y Proyectos Estratégicos.

Lic. Elías Jaime Pott León.
Subdirector de Informática.

Las firmas que anteceden forman parte del contrato número C-80-2013, de prestación de servicio telefónico 01800 en todo el territorio mexicano, de fecha 12 de julio de 2013, celebrado entre la “Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo” y las empresas “Axtel, S.A.B de C.V.” y “Avantel, S. de R.L. de C.V.,” por un monto máximo total de **\$431,034.48 (Cuatrocientos treinta y un mil treinta y cuatro pesos 48/100 M.N.)**, más **\$68,965.52 (Sesenta y ocho mil novecientos sesenta y cinco pesos 52/100 M.N.)** de I.V.A., dando un total de **\$500,000.00 (Quinientos mil pesos 00/100 M.N.)**, con plazo de ejecución del **1 de julio al 31 de diciembre de 2013.**

**ANEXO 1
CONTRATO NÚMERO C-80-2013.**

I. VIGENCIA DEL CONTRATO:

1 de julio y hasta el 31 de diciembre de 2013.

I.2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LOS SERVICIOS PROPUESTOS:**I.3. DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD:**

Se establecen las descripciones, especificaciones, cantidades y características de los servicios a contratar objeto de la presente licitación que se indican en el presente **Anexo 1 Técnico**.

I.4. FORMA DE PAGO:

“EL PROVEEDOR” acepta que “LA PROCURADURÍA”, realizará el pago correspondiente a mes vencido, mediante la formulación de la factura correspondiente, dentro de los 20 días naturales posteriores a la fecha de la presentación de la misma. “EL PROVEEDOR” presentará las facturas debidamente requisitadas, para su validación y trámite de pago ante:

“LA PROCURADURÍA”, sita en Dr. Vértiz No. 211, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06720, México, Distrito Federal en la Subdirección de Informática.

“EL PROVEEDOR” acepta que el pago se efectuará por medio de la Subdirección de Programación y Presupuesto de “LA PROCURADURÍA” a través del SIAFF, en la cuenta bancaria que se manifiesta en la cláusula cuarta del contrato.

“EL PROVEEDOR” toma en consideración que para agilizar el trámite de pago, la facturación contendrá los mismos conceptos considerados en el **Anexo 2 Económico**.

I.5. INICIO DEL SERVICIO:

1 de julio de 2013

Por lo que será responsabilidad de “EL PROVEEDOR” realizar todas las actividades, previas a la fecha de inicio del servicio, de instalación y puesta en operación de la infraestructura de telecomunicaciones necesaria en las instalaciones que designe “LA PROCURADURÍA”.

II. PENAS CONVENCIONALES:

“EL PROVEEDOR”, acepta que se aplicarán las siguientes penas convencionales

PARÁMETRO DE MEDICIÓN	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN MENSUAL
ENTREGAS DE REPORTE - DIARIO	- 11 HRS DEL DIA SIGUIENTE	DIEZ AL MILLAR POR CADA DIA EN QUE SE INCUMPLA EL HORARIO ESTABLECIDO SOBRE EL IMPORTE TOTAL DE LA FACTURA MENSUAL
ENTREGAS DE REPORTE - MENSUAL	- 10 DIAS DESPUES DE CONCLUIDO EL MES	DIEZ AL MILLAR POR CADA DIA NATURAL DE ATRASO SOBRE EL IMPORTE TOTAL DE LA FACTURA MENSUAL
MONITOREO DEL SERVICIO	100%	DIEZ AL MILLAR POR CADA HORA QUE NO SE CUENTE CON EL SERVICIO SOBRE EL IMPORTE TOTAL DE LA FACTURA MENSUAL
DISPONIBILIDAD DE LOS MEDIOS DE	99.95% (CENTRO DE CONTACTO)	DIEZ AL MILLAR POR CADA HORA ACUMULADA EN EL MES DE

COMUNICACIONES	PRIMARIO) 99.85% (CENTRO DE CONTACTO SECUNDARIO)	FALLA EN LOS ENLACES, UNA VEZ DESCONTADAS LAS HORAS DE INDISPONIBILIDAD DE CADA NIVEL DE SERVICIO
----------------	---	---

III. CARACTERÍSTICAS Y CANTIDADES DE LOS SERVICIOS A PROPORCIONAR:

III.1 ANTECEDENTES:

“**LA PROCURADURÍA**” tiene contratado, un servicio telefónico gratuito 01800 para satisfacer las necesidades de los servicios que ofrecen a la ciudadanía y sectores productivos a través de su respectivo Centro de Contacto.

III.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

“**EL PROVEEDOR**” cuenta con la infraestructura necesaria para ofrecer el servicio telefónico Nacional 01-800 que permitirá a la ciudadanía realizar llamadas a su Centro de Contacto sin que a la ciudadanía le genere el cargo de larga distancia sin importar la localidad en que se encuentre, cumpliendo además con los niveles de servicio (SLA, por sus siglas en inglés) que “**LA PROCURADURÍA**” requiere ofrecer hacia los usuarios de este servicio.

“**EL PROVEEDOR**” toma en consideración que “**LA PROCURADURÍA**” podrá contar con por lo menos un prestador de servicio de Centro de Contacto a quien se le ha solicitado dos ubicaciones geográficas distintas con fines de mantener una alta disponibilidad de ese servicio. En congruencia con lo anterior, “**EL PROVEEDOR**” entregará la infraestructura tecnológica necesaria en los domicilios siguientes:

Cuenta con dos centros, uno en la Ciudad de Zacatecas (Primario), con domicilio Avenida de los Deportes 304, Col. Fraccionamiento del Valle, C.P. 98060, Zacatecas, Zacatecas

y otro en (secundario) ubicado en Av. Insurgentes No. C.P. 39680 México, D.F.

CAMBIOS DE DOMICILIO:

De acuerdo a las necesidades de “**LA PROCURADURÍA**”, “**EL PROVEEDOR**” acepta que se podrá solicitar el cambio de domicilio de las troncales digitales, “**EL PROVEEDOR**” se compromete a realizar estos cambios sin costo alguno para “**LA PROCURADURÍA**” en la fecha y hora que se le indique, la cual será notificada en un plazo no menor de 4 semanas para medios físicos terrestres y 2 semanas para medios físicos inalámbricos.

01800 DE “LA PROCURADURÍA”

“**EL PROVEEDOR**” utilizará los números 01800 que actualmente posee “**LA PROCURADURÍA**” los cuales son: 01 800 911 7877 y 01 800 717 2942, cobertura Nacional

Derivado de la resolución de la COFETEL respecto a la portabilidad de los números no geográficos. “**LA PROCURADURÍA**” entregará los documentos necesarios para el trámite de la portabilidad hacia “**EL PROVEEDOR**” para que realice los trámites ante COFETEL.

INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES:

La infraestructura de comunicaciones mínima, es enunciativa, más no limitativa que “**EL PROVEEDOR**” proporcionará como parte del servicio, es la siguiente:

- “**EL PROVEEDOR**”, proporcionará **2 Troncales** digitales, con 30 canales de voz cada una (60 totales), con señalización ISDN o R2M entregadas con diversidad de medios físicos, POP y CPE ofreciendo al menos un 99.99% ¹ mensual. Las llamadas serán entrantes y salientes para campañas inbound y outbound, respectivamente;

¹ El cálculo de la Disponibilidad del Servicio está hecho en función a la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100 * [1 - (TC/TD)]$$

TC = Duración (en minutos) total de cortes (sumatoria de todos los cortes)

TD = Tiempo total disponible en minutos = días del mes *(minutos por día)

- **“EL PROVEEDOR”**, proporcionará la capacidad de crecimiento en el número de troncales digitales y canales de voz de hasta un 100% de las instaladas inicialmente de acuerdo a las necesidades de **“LA PROCURADURÍA”** y sin cargos extras;
- **“EL PROVEEDOR”**, tiene capacidad de balancear las llamadas dentro de las troncales digitales con el fin de evitar posible saturación o bloqueo en las mismas o en el conmutador telefónico del centro de contacto.
- **“EL PROVEEDOR”**, acepta que en caso de ser requerido por **“LA PROCURADURÍA”** se podrá hacer la entrega a través de un DID sin cargo extra. **“EL PROVEEDOR”**, debe considerar que **“LA PROCURADURÍA”** podrá solicitar la entrega en un DID que requiera sin utilizar los enlaces dedicados de **“EL PROVEEDOR”** en caso de que así lo considere conveniente, es decir se solicitará a **“EL PROVEEDOR”** entregue directamente de la central al número local que indique la convocante;
- Toda la infraestructura de comunicaciones que proporcione **“EL PROVEEDOR”** será sin costo; solo pagarán el tráfico de llamadas entrantes al Centro de Contacto;
- Las llamadas entrantes a los 01800 de **“LA PROCURADURÍA”** se entregarán con Caller ID (identificador que incluya el código de área local, nacional e internacional),
- **“EL PROVEEDOR”**, suministrará 2 (dos) tarjetas PCM2 para conmutador telefónico Alcatel modelo 4400. **“EL PROVEEDOR”**, toma en consideración que el modelo del conmutador es 4400 y está equipado con el licenciamiento para la instalación de las tarjetas PCM2. **“EL PROVEEDOR”** instalará las tarjetas en el conmutador de **“LA PROCURADURÍA”** y el tiempo de entrega, suministro e instalación por parte del **“EL PROVEEDOR”** es el 1 de julio del 2013.

III.2.2 SERVICIO DE RESPALDO:

“EL PROVEEDOR”, toma en consideración que debido a la criticidad y penetración del servicio ofrecido entre la ciudadanía **“LA PROCURADURÍA”** contará con un Centro de Contacto Secundario. En ese sentido, se requiere que **“EL PROVEEDOR”**, proporcione la infraestructura de comunicaciones necesaria en ese Centro con al menos las siguientes características:

- **“EL PROVEEDOR”**, proporcionará Troncales digitales con 30 canales de voz cada una, con señalización ISDN o R2M entregadas con diversidad de medios físicos, POP y CPE ofreciendo al menos un 99.90%² mensual con la capacidad de soportar al menos el 90% del volumen promedio de llamadas diarias. **“EL PROVEEDOR”** proporcionará la misma cantidad de troncales para el Centro de Contacto Secundario es decir 2 Troncales digitales, con 30 canales de voz cada una, para poder soportar hasta el 100% del tráfico del Centro de Contacto Primario en caso de contingencia.
- El servicio de **“EL PROVEEDOR”** contará con los mecanismos necesarios para que ante la detección de falla en las troncales del Centro de Contacto Primario, el tráfico de llamadas se desborde automáticamente y sin retardo al Centro de Contacto Secundario.
- **“EL PROVEEDOR”** demuestra fehacientemente que las troncales otorgadas a los Centros de Contacto provienen de centrales telefónicas distintas entre sí con el fin de garantizar la alta disponibilidad del servicio.

La distribución de las troncales que **“EL PROVEEDOR”** entregará de la siguiente manera:

PRIMER CENTRO: Av. Río San Joaquin No. 7, Col. Lomas de Soletó, C.P. 53390 Naucalpan Edo., de México.

“EL PROVEEDOR” entregará 2 troncales digitales E1 (cada E1 con 30 canales de voz); Estas troncales se entregarán dos e1 a través de microonda y 1 e1 a través de medio terrestre teniendo diversidad de medio y ruta ofreciendo una disponibilidad de 99.99% mensual. Estos enlaces E1 se conectarán a la central telefónica Ericsson AXE de Puente de **“EL PROVEEDOR”** ubicada en calle del Cristo No. 8, Col. El Mirador, Tlalnepantla, Edo., de México.

SEGUNDO CENTRO: Calle 31 Pte #1517 Col. Volcanes C.P. 72410 Puebla, Puebla.

“EL PROVEEDOR”, entregará 2 troncales digitales E1 (cada E1 con 30 canales de voz); Estas troncales se entregarán a través de una microonda ofreciendo una disponibilidad de 99.90% mensual. Estos enlaces E1 se conectarán a la central telefónica DMS-100 Nortel de **“EL PROVEEDOR”** ubicada en Calle 4 Pte. #1318

² El cálculo de la Disponibilidad del Servicio está hecho en función a la siguiente fórmula:

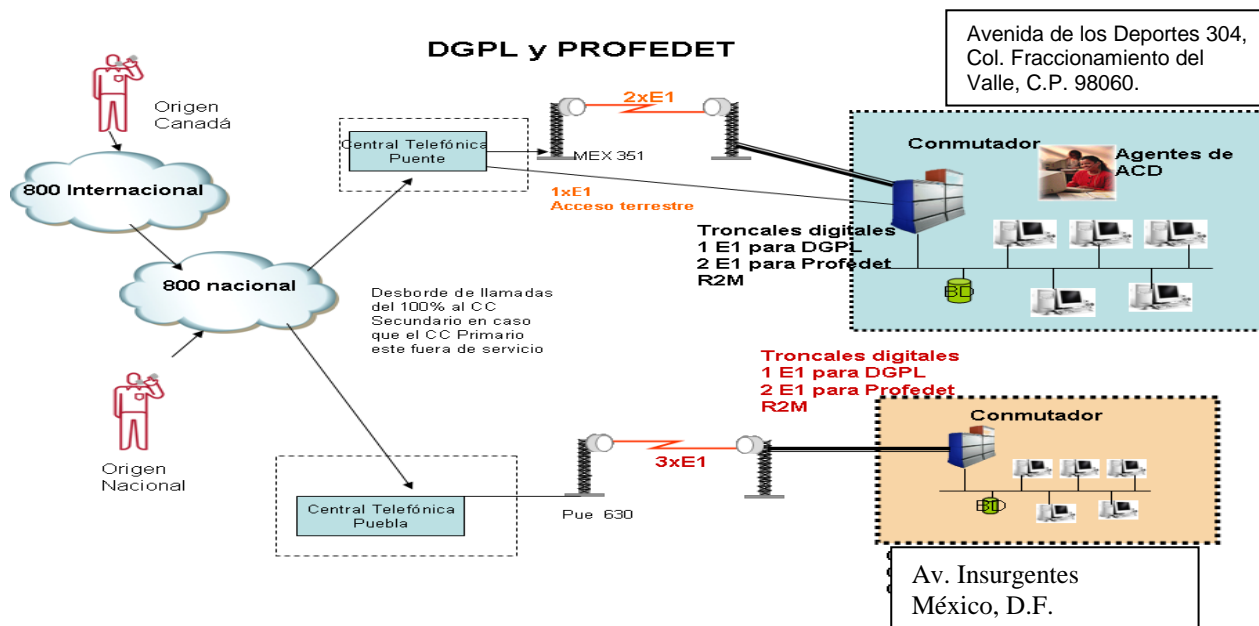
$$\% \text{ Disponibilidad} = 100 * [1 - (\text{TC}/\text{TD})]$$

TC = Duración (en minutos) total de cortes (sumatoria de todos los cortes)

TD = Tiempo total disponible en minutos = días del mes *(minutos por día)

Col. Barrio de San Miguel Puebla, Puebla. Como contingencia se podrán entregar en la central telefónica de Bancomático.

A continuación, se muestra el diagrama conceptual de la solución propuesta:



III.3 NIVELES DE SERVICIO:

- “**EL PROVEEDOR**”, garantizará una disponibilidad del servicio las 24 horas del día de los 365 días del año, inclusive en el servicio entregado en el Centro de Contacto secundario, con los niveles de disponibilidad en las troncales para cada Centro de Contacto, de acuerdo a lo solicitado en los párrafos anteriores;
- “**EL PROVEEDOR**”, proporcionará los servicios de una mesa de ayuda que operará las 24 horas del día de los 365 días del año, para poder atender y solucionar cualquier problema técnico que se presente con el servicio. La mesa de ayuda tendrá la capacidad de escalar los problemas técnicos con personal técnico en campo para atención en sitio cuando así se requiera, conforme lo establecido en el **Anexo A “Procedimiento de escalación y atención de reportes” de este contrato**;
- “**EL PROVEEDOR**”, solucionará en un máximo de dos horas cualquier incidente reportado a la mesa de ayuda;
- “**EL PROVEEDOR**”, tendrá la capacidad de realizar el desborde de las llamadas del Centro de Contacto primario al Centro de Contacto secundario, cuando el primero tenga algún problema ya sea por “**EL PROVEEDOR**”, como prestador del servicio o por el mismo Centro de Contacto;
- “**EL PROVEEDOR**”, identificará aquellos problemas que tarden más de dos horas en resolverse y aplicará el procedimiento descrito en el párrafo anterior sin menoscabo de las penalizaciones aplicables,
- “**EL PROVEEDOR**”, entregará una matriz de escalación de problemas con nombres, teléfono fijo, teléfono celular, correo electrónico y tiempos de atención entre niveles. Esta información también será entregada para el administrador del servicio. Los teléfonos fijos se ubican en el Distrito Federal o la zona conurbada de la Ciudad de México, conforme lo establecido en el **Anexo A “Procedimiento de escalación y atención de reportes” de este contrato**.

III.4 ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO:

“**EL PROVEEDOR**”, asignará a un ejecutivo de cuenta quién será el punto único de contacto para coordinar las fases de preparación y puesta en operación del servicio. Además, fungirá como administrador del servicio durante la vigencia del contrato. “**EL PROVEEDOR**” asigna a Jeovany Martin Ruiz Farías como administrador del servicio.

“**EL PROVEEDOR**”, asignará adicional a Edgar García Salais como Project Manager el cual bajo la supervisión del administrador del servicio coordinará la implementación del servicio.

“EL PROVEEDOR”, toma en consideración que para efectos de validación de las llamadas entrantes, el horario de servicio será de 24 horas de los 365 días del año, el cual podrá modificarse de acuerdo a las necesidades de “LA PROCURADURÍA”.

El servicio de “EL PROVEEDOR” estará disponible en el horario establecido por “LA PROCURADURÍA” cualquier cambio en el horario de operación, “LA PROCURADURÍA” solicitará vía electrónica con 24 hrs. de anticipación (días hábiles) al administrador del servicio.

III.5 CONSIDERACIONES ECONÓMICAS DEL SERVICIO:

En el Anexo 2 Económico “EL PROVEEDOR” contempla los descuentos por volumen, planes tarifarios, etc., bajo los cuales prestará el servicio.

“EL PROVEEDOR” acepta:

Costo por llamada local.- Este concepto aplicará para todas las llamadas desde la Zona Metropolitana de la Ciudad de México donde se localiza el Centro de Contacto Primario y los usuarios. “EL PROVEEDOR” entiende que estos usuarios también marcan cualquier de los números 01800 de “LA PROCURADURÍA”. “EL PROVEEDOR” considera que no se aceptarán esquemas de grabación donde se le indique al ciudadano que marque a un número local en la Ciudad de México y su área Metropolitana.

Costo por minuto de larga distancia.- Este concepto aplicará para todos los minutos de las llamadas originadas desde y hacia cualquier localidad de la República Mexicana; con excepción a las citadas en el concepto anterior “Costo por llamada local”.

Costo por minuto de larga distancia internacional.- Este concepto aplicará para todos los minutos de las llamadas originadas desde cualquier Provincia de Canadá.

Toda vez que las necesidades de “LA PROCURADURÍA” pueden cambiar durante la vigencia del contrato, “EL PROVEEDOR” incluye en el Anexo 2 Económico, el precio por minuto desde los principales destinos ó áreas de larga distancia internacional y mundial con el fin de dar a conocer de antemano la oferta económica en caso de ampliar la cobertura de sus programas.

“EL PROVEEDOR”, considera el siguiente cuadro con el volumen de minutos o llamadas (según el caso) que de manera conjunta las tres áreas convocantes de la Secretaría registraron durante 2009 en promedio, para presentar sus proposiciones técnicas y económicas.

Concepto	Volumen
Llamadas locales al 01800 (promedio mensual), sin importar duración	22,000 llamadas
Minutos de larga distancia nacional al 01800	Inbound 320,000 minutos (promedio mensual) Outbound 2,500 minutos (promedio mensual) Outbound 75,000 minutos promedio, por 3 campañas al año con duración de 7 días cada una.
Minutos de larga distancia internacional al 01800 (no se cuenta aún con información por ser servicio nuevo)	N/A

III.6 REPORTE:

“EL PROVEEDOR”, entregará un reporte de operación diaria y mensual que contemplará todas las llamadas, incluyendo los intentos de llamadas. El reporte será validado por la Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos de “LA PROCURADURÍA”.

“EL PROVEEDOR”, entregará los siguientes reportes y estadísticas, en formato de Excel, en el tiempo y forma que se especifican.

Reporte diario de todas las llamadas generadas en cada uno de los 01 800 a más tardar a las 15:00 hrs (al día hábil siguiente, conteniendo la siguiente información.)

- I. Número de donde se origina la llamada
- II. Número donde se recibe la llamada
- III. Tiempo en segundos de la llamada
- IV. Fecha y hora de la llamada

“EL PROVEEDOR”, enviará este reporte diariamente vía correo electrónico a la dirección de correo electrónico elias.pott@stps.gob.mx

“EL PROVEEDOR”, entregará Reporte mensual, en el transcurso de los primeros 10 días naturales de cada mes, en formato Excel con la siguiente información: número telefónico origen, entidad, teléfono destino, tiempo de duración de llamadas en segundos, tiempo de duración redondeado en minutos, costo de la llamada (de acuerdo a los precios ofertados) hasta dos decimales, dicho reporte será generado por cada uno de los 01 800 por separado.

Como parte integrante de la facturación mensual “EL PROVEEDOR” entregará un reporte desglosando los minutos y costos. El costo total que emita el reporte coincidirá con el total de la factura. Conteniendo la siguiente información:

- Número de donde se origina la llamada
- Entidad de donde se origina la llamada
- Número donde se recibe la llamada (donde se recibe el desvío)
- Duración en segundos de la llamada
- Redondeo en minutos
- Cargos (costo total de la llamada)
- Fecha y hora de la llamada

“EL PROVEEDOR”, cuenta con un portal de Internet mediante el cual se puede consultar el detalle de llamadas, la facturación, elaboración de centros de costos, estadísticas por minutos, llamadas, destinos y descarga de reportes a formato Excel o PDF con información de los últimos 12 meses. “EL PROVEEDOR” entregará claves de usuario y contraseña independientes para “LA PROCURADURÍA”.

La página de Internet a la cual “LA PROCURADURÍA” podrá acceder es la siguiente: <http://www.face.com.mx>

“EL PROVEEDOR”, acepta que el pago de la factura se realizará una vez que se haya conciliado el reporte mensual y el análisis de las estadísticas con la cantidad declarada en la factura, con la Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos de “LA PROCURADURÍA”

III.7 MONITOREO DEL SERVICIO:

Con el fin de administrar el uso de las tributarias “EL PROVEEDOR” proporcionará una herramienta de monitoreo de tráfico, con acceso a través de Internet y actualización del estado de uso cada 15 minutos “EL PROVEEDOR” incluirá en el servicio envío de mensajes de alerta al correo electrónico del personal asignado por “LA PROCURADURÍA”.

Cuando se tengan problemas en el servicio o cuando se rebasen el 80% de ocupación en las tributarias del nodo primario, “EL PROVEEDOR” generará un correo electrónico al personal asignado por “LA PROCURADURÍA” en la que indicará el punto de saturación y el horario, para determinar la incorporación de las tributarias necesarias y llevar un control estadístico de ocupación.

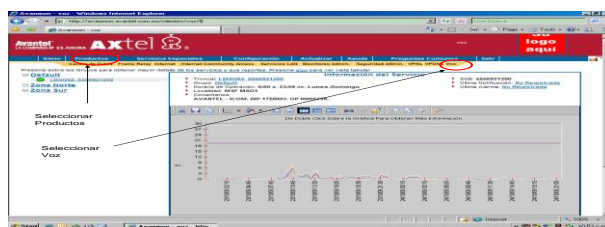
“EL PROVEEDOR”, pone a disposición de “LA PROCURADURÍA” la siguiente URL, usuario y contraseña de prueba en su propuesta técnica, para revisar el contenido de la herramienta y su cumplimiento.

URL: <http://avanmon.avantel.com.mx/>

Usuario: showroom

Contraseña: avantel

En la siguiente pantalla se indica las casillas a seleccionar para ver el monitoreo para servicios de voz. Seleccionar Productos y después Voz. Una vez dentro de los servicios de voz seleccionar el circuito a monitorear.



III.8 DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE FRAUDES TELEFÓNICOS:

“**EL PROVEEDOR**”, contará con mecanismos automatizados de detección de fraudes telefónicos que se pudieran presentar en las troncales digitales, independientemente de las que se soliciten al prestador del servicio del Centro de Contacto.

“**EL PROVEEDOR**” toma en consideración que se hace referencia a fraude telefónico como cualquier hecho o acto que use la infraestructura de comunicaciones para realizar y/o recibir llamadas no propias del servicio solicitado como son, la realización de llamadas telefónicas a destinos inusuales, para lo cual “**EL PROVEEDOR**” implementará un mecanismo automatizado (sistema capaz de eliminar el error humano en el análisis de la información telefónica) o manual capaz de detectar cualquier variación inusual en frecuencia, duración, destino, horario, y también detectar si los registros rebasan la capacidad física de las troncales requeridas incluyendo también el hecho de realizar llamadas a destinos fuera de la república mexicana, a números 01 900 y en general a números de cobro por servicio. (juegos, horóscopos, hot line, etc.)

Ante la sospecha de la comisión de fraude telefónico, “**EL PROVEEDOR**” informará de manera inmediata vía telefónica o al correo electrónico elias.pott@stps.gob.mx. Sin menoscabo de la notificación, “**EL PROVEEDOR**” aplicará medidas correctivas tales como el bloqueo de llamadas, tanto de entrada como de salida al Centro de Contacto, desde y hacia los destinos locales, nacionales e internacionales, detectadas por la frecuencia de las llamadas, duración y horario en que se pudieran presentar.

“**EL PROVEEDOR**”, acepta que “**LA PROCURADURÍA**” no pagará ninguna llamada desde y hacia las troncales digitales (01800) que caigan en el supuesto de fraude telefónico.

ANEXO A“PROCEDIMIENTO DE ESCALACIÓN Y ATENCIÓN DE REPORTES”:

“**EL PROVEEDOR**”, cuenta con toda la infraestructura necesaria para prestar el servicio y soporte de las necesidades de “**LA PROCURADURÍA**”.

Los procedimientos con los que cuenta “**EL PROVEEDOR**” para atender los reportes que levantan sus Clientes están enfocados a dar una pronta solución a las contingencias que se presenten en los servicios proporcionados, garantizando así, que la atención a reportes, de cualquiera de los servicios ofertados, será inmediata. El procedimiento para atender un reporte y ayudar a los usuarios en caso de fallas se detalla a continuación:

“**LA PROCURADURÍA**”, se podrá comunicar a la mesa de ayuda que es el Centro de Asistencia Técnica Especializada (ATE), al teléfono de servicio: 01-800-300 1111 para reportar cualquier falla con relación a los servicios o productos contratados. El horario de atención es 7x24x365 días. También se puede reportar a través de los siguientes medios:

Correo Electrónico: ate.aym@axtel.com.mx

Internet: <http://avanmon.avantel.com.mx/login.asp>

Este reporte se levantará en coordinación con el administrador de servicio asignado a “**LA PROCURADURÍA**”.

Al ser atendido por un ejecutivo de servicio, deberán proporcionar la siguiente información:

*CUSTOMER ID

*ORDEN DE METASOLV / CIRCUIT ID

No. TELEFONICO

SITIO O LUGAR

TIPO DE FALLA

RESPONSABLE DEL REPORTE

TELEFONO DEL RESPONSABLE

HORARIO DE ATENCION DEL RESPONSABLE

* Son datos indispensables que serán proporcionados a “**LA PROCURADURÍA**” una vez que se entregue el servicio para cada una de sus localidades.

El Customer ID es el identificador único del cliente.

La Orden de Metasolv o el Circuit ID son los identificadores principales del servicio

El ejecutivo del ATE generará el reporte de seguimiento a partir de esta información, a través del sistema Clarify, emitiendo un número de reporte de falla que se proporcionará a “**LA PROCURADURÍA**” y asignando un grado de prioridad dependiendo del impacto que la falla provoque sobre el servicio contratado.

Tipo de problema	Situación	Afectación	Acciones
Prioridad 1	Servicio del cliente totalmente fuera de servicio.	Servicio del cliente afectado al 100%.	Se recibe llamada del cliente y/o se detecta alarma en sistema de monitoreo. Se abre reporte de falla y se contacta al cliente en sitio para confirmar falla y realizar pruebas. El Problema debe ser reparado dentro del periodo determinado. Este período comienza a partir de la hora de apertura del Reporte de Falla. Seguir los lineamientos a los procesos de escalación de acuerdo a las políticas de Axtel/Avantel. Tiempo máximo de solución 2 horas.

El ATE, inicia el diagnóstico en línea apoyado por **“LA PROCURADURÍA”** en sitio y determina la posible solución y/o involucra al área especializada para que apoye con el seguimiento y/o solución de la falla.

El ATE da seguimiento al problema reportado y podrá informar a **“LA PROCURADURÍA”** sobre el estado del mismo en cualquier momento que así lo considere el cliente llamando al número 800 de atención.

Una vez que se cumple el nivel de servicio comprometido, el ATE verifica si el problema fue resuelto.

En caso afirmativo, el ATE se comunica con **“LA PROCURADURÍA”** para confirmar que su servicio se restableció. Si el problema no está resuelto, el ATE escala el reporte de acuerdo con el Diagrama de Escalamiento (mostrado más adelante), y se sigue el proceso a partir del paso 4.

Si el problema fue resuelto parcialmente, el ATE cerrará el reporte y abrirá uno nuevo de menor prioridad para seguir el procedimiento desde el paso 3.

Cuando **“LA PROCURADURÍA”** confirme la solución del problema, el ATE cierra el reporte de falla informando las causas del problema, así como la descripción de la solución.

El personal técnico y operativo de **“EL PROVEEDOR”** cuenta con el conocimiento y experiencia suficientes para soportar las necesidades de comunicación de **“LA PROCURADURÍA”** utilizando la infraestructura de telecomunicaciones de Axtel/Avantel. Dicho personal cuenta con la capacidad necesaria para hacer funcionar adecuadamente los diferentes componentes de la red, optimizar el comportamiento de los enlaces, evaluar y ajustar los diferentes parámetros que puedan afectar cada circuito.

NIVEL	Prioridad 1
Ingeniero del ATE Administrador del Servicio	Inmediato
Gerente	2 horas
Gerente de Soporte Técnico	4 horas
Director Operativo	8 horas
Información a Clientes	1 hora

Personal de escalamiento para atención de reportes:

Personal que atenderá la cuenta	
Administrador del Servicio	Nombre Jeovany Martin Ruiz Farias Tel local: 50921835 Nextel: 19940444 ID: 52*1350*800 Correo: jeovany.ruiz@axtel.com.mx
Coordinador Servicio a Clientes	Nombre Rosaura Rojas Angel Tel Local: 50921782 Nextel: 31870129 ID 52*1350*615 Correo: rosaura.rojas@axtel.com.mx
Gerente Comercial y Servicio	Nombre Tania Dominguez Banda Tel Local: 50921197 Nextel: 35372094 Correo: tania.dominguez@axtel.com.mx
Director Comercial	Nombre Francisco Javier Vieyra Navarro Tel Local: 50921485 Nextel: 35371681 Correo: javier.vieyra@axtel.com.mx

Asistencia Técnica Especializada

Nivel 0	Teléfono Sin costo	01800 3001111
Nivel 1	Nombre:	Gabriel López
	Teléfono :	(81) 82214456
	Nextel:	(81) 13411873
	email:	gabriel.lopez@axtel.com.mx
Nivel 2	Nombre:	Oswaldo Torres
	Teléfono :	(81) 82214205
	Nextel:	(81) 11136858
	email:	oswaldo.torres@axtel.com.mx
Nivel 3	Nombre:	Guillermo González Pico
	Teléfono:	(81) 82214296
	Nextel:	(81) 11133746
	email:	gonzalezpico@axtel.com.mx
Nivel 4	Nombre :	Noé Garza
	Teléfono:	01 (81) 8129 8186
	Conmutador:	01 (81) 8114 0000 ext. 8186
	Fax Server	01 (81) 8114 1919 ext. 8186
	Nextel.	(81) 8994 3115
	email:	noegarza@axtel.com.mx

Si “**LA PROCURADURÍA**” desea saber el estado de algún problema foliado, podrá que llamar al ATE, al teléfono de servicio: 01-800-300 1111 en donde se le informará del avance en la solución del mismo.

Adicional “**LA PROCURADURÍA**” contará con los servicios del Personal del PSC (Professional Service Center) como una mesa de ayuda adicional para la solución de fallas, este centro de Atención se coordina con el ATE para la correcta solución a requerimientos de “La Procuraduría”.

Tabla de Escalación por parte del PSC.

Nivel	Punto de escalamiento	Teléfono
Nivel 1.	Ingeniero de Atención al Cliente	01 8001111221
Nivel 2.	Daniel Angel Martinez Olague(Coordinador Mesa de Ayuda)	Dir 81-82214301 Next 81-80640365
Nivel 3.	Alfredo Cristerna Guzmán (Gerente de Aseguramiento)	Dir 81-82213090 81-82214163 Next 81-13411617
Nivel 4.	Leonardo Antopia (Director Entrega de Servicios)	(81) 1158-7540 Next 81-11553006



Axtel, S.A.B. de C.V. y Avantel S. de R.L. de C.V. en participación conjunta
 Domicilio convencional
 Javier Barros Sierra 555 piso 9
 Col. Zedec Santa Fé
 C.P. 01210
 México, D.F.
 TEL. 55 5092 1197 / Fax. 55 5092 1445
 Correo electrónico: tania.dominguez@axtel.com.mx

Entidad: SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
 Licitación Pública Nacional (Mixta)
 Número: 00014001-023-09
 Especificación: "Servicio Telefónico 01800 en todo el Territorio Mexicano y Canadá para la Coordinación General de Productividad Nacional de Empleo (CGSN La Dirección General de Productividad Laboral (DGPL) y La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET)

ANEXO 2 Económico

Propuesta Individual () Propuesta Conjunta (X)
 Margen de Preferencia Si () No ()

LA DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES OFERTADOS (PARTIDAS) NO PODRÁ MODIFICARSE CON PROPUESTAS DISTINTAS, SALVO QUE DICHAS MODIFICACIONES SE DERIVEN DE LA JUNTA DE ACLARACIONES; DE LO CONTRARIO SE DESECHARÁ LA PROPUESTA.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL LICITANTE: Axtel, S.A.B. de C.V. y Avantel S. de R.L. de C.V. en participación conjunta

Concepto	Precio Unitario	IVA	Precio Unitario con IVA incluido
Costo por llamada local	\$ 0.51	\$ 0.08	\$ 0.59
Costo por minuto de larga distancia Nacional Entrante (inbound)	\$ 0.79	\$ 0.12	\$ 0.91
Costo por minuto de larga distancia Nacional Salientes (outbound)	\$ 0.64	\$ 0.10	\$ 0.74
Costo por minuto de larga distancia internacional desde las Provincias de Canadá	\$ 5.93	\$ 0.89	\$ 6.82
Costo por minuto de larga distancia desde los principales destinos ó áreas de larga distancia internacional y mundial EUA - México Norte	\$ 6.20	\$ 0.93	\$ 7.13
Costo por minuto de larga distancia desde los principales destinos ó áreas de larga distancia internacional y mundial EUA -México Sur	\$ 7.68	\$ 1.15	\$ 8.83
Costo por minuto de larga distancia desde los principales destinos ó áreas de larga distancia internacional y mundial EUA - México Frontera	\$ 4.05	\$ 0.61	\$ 4.66
Costo por minuto de larga distancia desde los principales destinos ó áreas de larga distancia internacional y mundial América del Sur y Caribe 1 - México	\$ 12.99	\$ 1.95	\$ 14.94
Costo por minuto de larga distancia desde los principales destinos ó áreas de larga distancia internacional y mundial América del Sur y Caribe 2- México	\$ 12.99	\$ 1.95	\$ 14.94
Costo por minuto de larga distancia desde los principales destinos ó áreas de larga distancia internacional y mundial América del Sur y Caribe 3- México	\$ 18.12	\$ 2.72	\$ 20.84
Costo por minuto de larga distancia desde los principales destinos ó áreas de larga distancia internacional y mundial Centro América 1 y 2 - México	\$ 9.87	\$ 1.48	\$ 11.35
Costo por minuto de larga distancia desde los principales destinos ó áreas de larga distancia internacional y mundial Europa 1	\$ 11.30	\$ 1.70	\$ 13.00
Costo por minuto de larga distancia desde los principales destinos ó áreas de larga distancia internacional y mundial Europa 2	\$ 10.90	\$ 1.64	\$ 12.54
Costo por minuto de larga distancia desde los principales destinos ó áreas de larga distancia internacional y mundial Europa 3	\$ 15.41	\$ 2.31	\$ 17.72
Costo por minuto de larga distancia desde los principales destinos ó áreas de larga distancia internacional y mundial Resto del Mundo 1 y 2	\$ 12.39	\$ 1.86	\$ 14.25
Costo por minuto de larga distancia desde los principales destinos ó áreas de larga distancia internacional y mundial Resto del Mundo 3	\$ 28.11	\$ 4.22	\$ 32.33
Costo por minuto de larga distancia desde los principales destinos ó áreas de larga distancia internacional y mundial Asia	\$ 12.39	\$ 1.86	\$ 14.25

Axtel, S.A.B. de C.V. y Avantel S. de R.L. de C.V. participando conjuntamente, presenta su propuesta económica cumpliendo con lo solicitado en las bases de licitación y en junta de aclaraciones.

Condiciones de la Propuesta Económica:

- 1.- La vigencia de los precios propuestos será por el tiempo que dure el procedimiento de la presente licitación.
- 2.- Los precios serán fijos durante la vigencia del contrato que de resultar ganador me sea asignado.
- 3.- Precios en moneda nacional
- 4.- La vigencia de la presente propuesta económica es por el tiempo que dure la presente licitación.
- 5.- Los precios cotizados para la prestación de los servicios objeto de la presente licitación, serán fijos, sin escalación, durante la vigencia del proceso de licitación y durante la vigencia del contrato para el caso del licitante que resulte adjudicado.

México, D. F. a 27 de Octubre de 2009