



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/074/15

MONTO SIN I.V.A.: \$ 919,100.00

VIGENCIA: 01 DE MARZO DE 2015 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2015

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DEL SERVICIO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN "SALVADOR ZUBIRÁN" EN ADELANTE "EL INSTITUTO" REPRESENTADO POR EL LIC. MARIO FRANCISCO MÁRQUEZ ALBO EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN; Y POR LA OTRA PARTE LA EMPRESA **ALMADA TRES S.A. DE C.V.** A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR", REPRESENTADA POR EL C. **BAUDELIO ARTURO MALACARA VÁZQUEZ** EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL; DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

### DECLARACIONES

#### I.- DECLARA "EL INSTITUTO":

I.1. - Que es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, regido por la Ley de los Institutos Nacionales de Salud publicada en el Diario Oficial de la Federación el veintiséis de mayo del año dos mil; y que dentro de sus facultades se encuentran la de coadyuvar al funcionamiento y consolidación del Sistema Nacional de Salud y la de realizar las actividades necesarias para el cumplimiento de su objeto, conforme a su Ley y otras disposiciones legales aplicables.

I.2. - Que el **LIC. MARIO FRANCISCO MÁRQUEZ ALBO** como Director de Administración de "EL INSTITUTO", tiene atribuciones para representar en este acto a "EL INSTITUTO", de conformidad con lo que dispone el artículo 36 fracción IV del Estatuto Orgánico de "EL INSTITUTO" y la Escritura Pública, número 139,847 de fecha 25 de octubre de 2013, pasada ante la fe del Licenciado Ignacio Soto Borja y Anda, Notario Público número 129 del Distrito Federal.

I.3. - Que tiene su domicilio en la calle de Vasco de Quiroga número Quince, Colonia Sección XVI, Delegación Tlalpan, C.P. 14000, en México, Distrito Federal, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

I.4. - Que "EL INSTITUTO" adjudicó a "EL PROVEEDOR" la contratación del servicio **SERVICIO DE TELEFONIA**, mediante el procedimiento de **adjudicación directa** con fundamento en el artículo 26 fracción III, **42** segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.5. - Que mediante oficio número **DGPOP-6-4718-2014**, de fecha **19 de diciembre de 2014**, la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto de la Secretaría de Salud, Coordinadora de Sector, notificó al "INSTITUTO" que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público autorizó el presupuesto en virtud de que este trámite se efectúa por ventanilla, para cubrir las necesidades del ejercicio fiscal **2015**, de conformidad con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.



**INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN**  
**SALVADOR ZUBIRÁN**

**II.- DECLARA "EL PROVEEDOR":**

II.1.- Que su representada es una sociedad legalmente constituida de acuerdo a las leyes mexicanas, y que su objeto social comprende entre otros: **La fabricación, venta, distribución, importación, exportación, operación, comercialización, promoción, mantenimiento, reparación y comercialización de todo tipo de equipos y sistemas de comunicación y telecomunicación o relacionados con los mismos, incluyendo sus partes y refacciones;** según consta en Escritura Pública Número **20,086** de fecha **05 de Noviembre de 2001**, otorgada ante la fe del C. Lic. **Gustavo Jiménez Ortiz**, Notario Público Número **166** del Distrito Federal. Con registro federal de contribuyentes número **ATR011106R10**.

II.2.- Que el **C. BAUDELIO ARTURO MALACARA VAZQUEZ**, tiene el cargo de **Secretario** como quedo **asentado en el acuerdo en que la sociedad sea administrada por un Consejo de Administración, para ejercer conjuntamente o seperadamente.** Quedando acreditada su personalidad con la Escritura Pública **49,510** de fecha **23 de Octubre de 2007**, otorgada ante la fe de la C. Lic. **Carlos A. Sotelo Regil Hernández**, Notario Público Número **165** del Distrito Federal.

II.3.- Que su representada cuenta con la capacidad técnica y los recursos humanos y materiales suficientes para prestar a "EL INSTITUTO " los servicios objeto del presente instrumento.

II.4.- Que tiene establecido su domicilio en **Calle Hacienda de Santa María de Regla 7, Colonia Bosques de Echegaray, Municipio de Naucalpan C.P. 53315, Estado de México**, mismo que se señala para todos los fines y efectos legales de éste contrato, con número telefónico **65-45-64-47**.

**III. LAS PARTES, DECLARAN:**

III.1.- Que conocen plenamente las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como las normas aplicables en la materia.

III.2.- El presente contrato y sus anexos son los instrumentos que vinculan a ambas partes en sus derechos y obligaciones.

III.3.- En caso de discrepancia, según el caso entre la solicitud de cotización y el presente contrato, prevalecerá lo establecido en la solicitud respectiva.

Expuesto lo anterior, las partes sujetan su compromiso a la forma y términos que se establecen en las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA. OBJETO:** "EL PROVEEDOR" se obliga a otorgarle a "EL INSTITUTO", el **SERVICIO DE TELEFONIA**, que se detalla en el **Anexo Uno** de este contrato, documento que firmado por las partes, forma parte integrante del presente instrumento.

"EL PROVEEDOR" acepta que conoce las condiciones de los servicios, por lo que no podrá alegar su desconocimiento para el cumplimiento de las obligaciones consignadas en el presente instrumento o para solicitar incremento en los costos.

**SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO** " EL INSTITUTO " cubrirá a "EL PROVEEDOR " por concepto de los servicios prestados la cantidad total de **\$ 919,100.00 ( NOVECIENTOS DIECINUEVE MIL CIEN PESOS 00/100 M.N. )** más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente, más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente, la cual será pagadera en **SIETE** mensualidades vencidas de **\$ 131,300.00 ( CIENTO TREINTA Y UN MIL TRESCIENTOS PESOS 00/100 M.N.)** más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente, en la Tesorería de "EL INSTITUTO", dentro de los **20 días hábiles** posteriores a que haya



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

sidó validado en el sistema su comprobante fiscal por el departamento responsable de supervisar el cumplimiento del contrato.

El comprobante fiscal deberá de emitirse a nombre del "Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán", R.F.C. INC710101RH7, domicilio fiscal: Avenida Vasco de Quiroga no. 15 col. Belisario Domínguez Sección XVI, C.P. 14080, Delegación Tlalpan, México, D.F.

"EL PROVEEDOR" a través de "Portal de Proveedores" de "EL INSTITUTO", deberá ingresar, dentro de los tres primeros días hábiles del mes siguiente a la realización del servicio, los archivos XML y PDF de su comprobante fiscal y entregar en el domicilio fiscal de "EL INSTITUTO" una representación impresa en el departamento supervisor del contrato.

Para ingresar los archivos XML y PDF de su Comprobante Fiscal, deberá ingresar al "Portal de Proveedores" a través de su navegador de internet en la dirección <http://www.incmnsz.mx:82>, introducir su clave de usuario que es su RFC y su contraseña que en su primer ingreso es su Número de Proveedor, especificar el número de contrato y el mes de pago. En su primer ingreso deberá cambiar su contraseña a través del módulo Extras.

El comprobante fiscal correspondiente a diciembre, deberá ser presentado para su trámite de pago en la primera quincena de dicho mes, con una carta compromiso de prestación del servicio hasta el día 31. En caso de incumplimiento en el contrato, se detendrá el depósito hasta que se realice el pago de las penalizaciones correspondientes.

Los comprobantes fiscales deberán se emitidos conforme a la información contenida en el contrato que se adjudique, especificando número de contrato, número de proveedor, indicar el mes correspondiente, así como cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación y demás disposiciones aplicables.

El Instituto efectuará el pago de forma electrónica, reservándose el tipo de medio, de acuerdo a su banca electrónica y a lo establecido por el Banco de México, con el propósito de pagar de forma oportuna conforme a las fechas compromiso estipuladas.

Es necesario que los proveedores proporcionen entre otros datos, la Clave Bancaria Estandarizada "CLABE" y su Registro Federal de Contribuyentes; dicho trámite deberá realizarlo el proveedor en el Departamento de Tesorería de la Subdirección de Recursos Financieros del Instituto.

El precio de los servicios será fijo e inalterable durante la vigencia del presente contrato y hasta el cumplimiento total de los servicios, y compensará a "EL PROVEEDOR" por materiales, sueldos, honorarios, organización, dirección técnica propia, administración, prestaciones sociales y laborales a su personal, y todos los demás gastos que se originen como consecuencia del presente contrato, así como su utilidad, por lo que "EL PROVEEDOR" no podrá exigir mayor retribución por ningún otro concepto, durante la vigencia del presente instrumento.

**TERCERA. REQUISITOS ADICIONALES:** " EL PROVEEDOR " entregará a " EL INSTITUTO " las constancias de servicio realizadas, las cuales serán avaladas con sello y firma de la **Jefatura de Informática en Investigación**.

"EL PROVEEDOR" acepta que hasta en tanto no se cumpla lo señalado en el párrafo anterior y lo previsto en las cláusulas **QUINTA** y **NOVENA** del presente contrato, los servicios objeto del mismo no se tendrán por recibidos o aceptados.

**CUARTA. VIGENCIA DEL CONTRATO:** La vigencia del presente contrato será del **primero de marzo de dos mil quince al 30 de septiembre de dos mil quince**.



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

**QUINTA. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:** Los servicios objeto de este contrato deberán sujetarse a los datos y especificaciones que como **Anexo Uno** se adjuntan al presente contrato, documento que firmado por las partes forman parte integrante del presente instrumento; así como sujetarse a las sugerencias, observaciones y demás indicaciones particulares que en su caso dicte "EL INSTITUTO".

**SEXTA. INCREMENTO DE LOS SERVICIOS:** Dentro de su presupuesto aprobado y disponible "EL INSTITUTO" podrá acordar con "EL PROVEEDOR" el incremento en la prestación del servicio contratado, mediante modificaciones al presente instrumento hechas durante la vigencia del mismo, siempre y cuando el monto total de las mismas no rebase en conjunto el 20% (VEINTE POR CIENTO) de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente en este contrato y el precio de los servicios sea igual al pactado originalmente.

**SÉPTIMA. PATENTES MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR:** "EL PROVEEDOR" asume toda responsabilidad por las violaciones que se causen en materia de patentes, marcas o derechos de autor, con respecto al uso de los bienes o técnicas de que se valga para proporcionar el servicio objeto de este contrato.

En su caso, salvo que exista impedimento, los derechos inherentes a la propiedad intelectual que se deriven de los servicios objeto del presente contrato, invariablemente se constituirán a favor "EL INSTITUTO", en términos de las disposiciones legales aplicables.

**OCTAVA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y/O PERMISOS:** "EL PROVEEDOR" se compromete a contar con las licencias, autorizaciones y/o permisos que sean necesarios para la prestación de los servicios.

**NOVENA. SUPERVISIÓN, SEGUIMIENTO DE SERVICIOS Y/O TRABAJOS, Y PAGOS DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:** "EL INSTITUTO" a través de los representantes que al efecto designe, tendrá el derecho de verificar, comprobar, evaluar, calificar, supervisar en todo tiempo los servicios objeto de este contrato, así como darle seguimiento a la presentación de las facturas debidamente autorizadas por el Responsable de Administrar y verificar el cumplimiento del Contrato para su pago en tiempo y forma, y dar a "EL PROVEEDOR" por escrito las instrucciones que estime convenientes relacionadas con su ejecución a fin de que se ajuste a los datos, especificaciones, modificaciones y condiciones, que en su caso ordene "EL INSTITUTO".

"EL INSTITUTO" designa desde ahora al **Jefe del Departamento de Informática en Investigación**, como responsable encargado de las acciones a que se refiere esta Cláusula y como responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato.

**DÉCIMA. RECURSOS HUMANOS:** Para efectos del cumplimiento del presente contrato, "EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar el personal especializado para la ejecución de los servicios contratados.

Queda expresamente estipulado que este contrato se suscribe en atención a que "EL PROVEEDOR" cuenta con el personal técnico necesario, la experiencia, los materiales, el equipo e instrumentos de trabajo propios para ejecutar los servicios objeto de este contrato, y por lo tanto, en ningún momento se considerará como intermediario de "EL INSTITUTO" respecto a dicho personal, eximiendo desde ahora a "EL INSTITUTO" de cualquier responsabilidad laboral, fiscal, de seguridad social y de cualquier otra índole que pudiera darse como consecuencia derivada de la prestación de los servicios materia del presente instrumento.

**DÉCIMA PRIMERA. PENAS CONVENCIONALES:** "EL PROVEEDOR" conviene en que si no presta los servicios en las condiciones establecidas en el contrato, pagará a "EL INSTITUTO" el 1% (uno por ciento)



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

de penalización sobre el monto mensual del presente contrato, por atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas de entrega o de la prestación del servicio, las que no excederán del monto de la garantía de cumplimiento del contrato, y serán determinadas en función de los servicios no entregados o prestados oportunamente; por lo tanto las obligaciones contractuales resultan divisibles.

Las penas convencionales se calcularán **por día natural y por servicio** antes del I.V.A. por el área usuaria o requirente del servicio.

El área usuaria o requirente de los servicios notificará a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales del atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas de entrega o de la prestación del servicio, el plazo computable para la aplicación de la pena convencional, será a partir de que haya vencido el plazo de prestación del servicio y/o entrega original y hasta que "EL PROVEEDOR" realice los servicios y/o entregas, o "EL INSTITUTO" comunique la rescisión del contrato.

La Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales informará por escrito a "EL PROVEEDOR" el cálculo de la pena correspondiente, indicando el número de días de atraso, así como la base para su cálculo y el monto de la pena a que se hizo acreedor, debiendo "EL PROVEEDOR" realizar el pago correspondiente en la tesorería de "EL INSTITUTO", con cheque certificado a nombre del "Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán", o en efectivo, en horario de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes, turnando una copia del recibo de pago, a dicha Subdirección para su debida acreditación.

Para efectuar este pago, "EL PROVEEDOR" contará con un plazo que no excederá de tres días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación o para que demuestre con documentos probatorios que la penalización impuesta es improcedente, terminado el plazo se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer, en caso de procedencia de la penalización el pago se realizará en los términos señalados en el párrafo anterior.

En el supuesto de que el cálculo de la penalización contenga centavos, el monto se ajustará a pesos, de tal suerte que las que contengan cantidades que incluyan de 1 hasta 50 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata anterior y las que contengan de 51 a 99 centavos, el importe de la penalización se ajustarán a pesos a la unidad inmediata superior.

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que "EL PROVEEDOR" deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

Además de la procedencia de la pérdida de las garantías en favor de "EL INSTITUTO" podrán ser aplicables las distintas sanciones que establecen las disposiciones legales vigentes en la materia.

**Para efectos de notificación en caso de la aplicación de penas convencionales o deducciones será responsabilidad de "EL PROVEEDOR" informar a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales de cualquier modificación relativa a los datos asentados en el numeral II de este contrato, ya que estos datos servirán para notificar vía telefónica (emitiendo "EL INSTITUTO" número de reporte), fax, correo electrónico o cualquier otro medio que permita obtener un acuse de recibo, los cuales individualmente tendrán validez probatorio de dicha notificación.**

**DÉCIMA SEGUNDA. DEDUCCIONES:** Aquellas obligaciones que no tengan establecido en el contrato plazo determinado de cumplimiento no serán objeto de aplicación de penas convencionales, pero su cumplimiento parcial o deficiente dará lugar a que "EL INSTITUTO" deduzca su costo del importe correspondiente, lo anterior sin perjuicio de lo establecido en la cláusula DÉCIMA SEXTA.

Se calcularán las deducciones **por servicio** al cierre del mes de ocurrencia en función de los bienes o servicios prestados de manera parcial o deficiente, y su aplicación será el 1% (uno por ciento) sobre el



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

monto mensual del presente contrato mediante nota de crédito o en la factura que "EL PROVEEDOR" presente para su cobro, inmediatamente después de que el área requirente tenga cuantificada la deducción correspondiente, debiéndose actualizar la deducción hasta la fecha en que "EL PROVEEDOR" materialmente cumpla con la obligación a juicio de "EL PROVEEDOR", o éste comunique la rescisión del contrato, la deducción no podrá ser mayor al monto de la fianza de cumplimiento.

Una vez calculada la deducción por parte del área usuaria o requirente del servicio, la remitirá a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, y esta notificará a "EL PROVEEDOR" de la deducción impuesta indicando la base para su cálculo y la cantidad a descontar y le dará tres días hábiles para que pague o para que demuestre con documentos probatorios que dicha deducción es improcedente, terminado el plazo se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer, en caso de procedencia de la penalización la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales enviará un oficio a la Sección de Cuentas por Pagar para que se haga la deducción de pagos pendientes que "EL INSTITUTO" tenga con "EL PROVEEDOR" de que se trate.

**DÉCIMA TERCERA. VICIOS Y DEFECTOS OCULTOS:** "EL PROVEEDOR" quedará obligado ante "EL INSTITUTO" a responder de los defectos y vicios que deriven de la prestación de los servicios objeto del presente contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieran incurrido, en los términos señalados en el presente contrato y en la legislación aplicable.

**DÉCIMA CUARTA. RESPONSABILIDAD CIVIL:** "EL PROVEEDOR" será responsable de los daños y perjuicios que se causen a "EL INSTITUTO" y a terceros, con motivo de la prestación de los servicios objeto del presente contrato, ello conforme a los términos señalados en el presente contrato y en la legislación civil aplicable, cuando resulten de:

- A. Incumplimiento a los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato y sus Anexos.
- B. Inobservancia a las recomendaciones por escrito que "EL INSTITUTO" le haya dado.
- C. Actos con dolo, mala fe o negligencia.
- D. El uso de mecanismos, instrumentos, aparatos o sustancias peligrosas por sí mismos, por la velocidad que desarrollen, por su naturaleza explosiva o inflamable, aunque no obre ilícitamente.

En general por actos u omisiones imputables a "EL PROVEEDOR"

**DÉCIMA QUINTA. GARANTÍAS:** En su caso, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, "EL PROVEEDOR" se obliga a presentar a "EL INSTITUTO" a más tardar dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del contrato, cheque certificado, cheque de caja o fianza por un valor igual al 10% ( DIEZ POR CIENTO ) del monto máximo señalado en la Cláusula **Segunda** del presente instrumento.

La fianza se otorgará por institución mexicana, debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en moneda nacional a favor y a satisfacción de "EL INSTITUTO" y deberá contener las siguientes declaraciones expresas:

- a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato;
- b) Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales;
- c) Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

Para el caso de que "EL PROVEEDOR" incumpla con la presentación de la garantía dentro del plazo estipulado, se hará acreedor a las sanciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Asimismo, "EL PROVEEDOR" se obliga a que en el caso de que el presente instrumento se incremente, entregará dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del convenio respectivo, la ampliación de monto y/o vigencia de la póliza de fianza o cheque que garantiza el cumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente contrato.

La garantía se cancelará cuando "EL PROVEEDOR" haya cumplido con las obligaciones que se deriven del presente instrumento.

Para un monto de adjudicación menor a \$ 50,000.00 (cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) antes de I.V.A. se exceptuará de garantía, por lo tanto "EL PROVEEDOR" no deberá incluir en sus propuestas los costos por dicho concepto, bajo este supuesto el monto máximo de las penas convencionales por atraso será del veinte por ciento del monto sobre el total de los servicios no prestados o de los trabajos no ejecutados en su totalidad.

La(s) garantía(s) de cumplimiento o de anticipo si es el caso, se podrán entregar por medios electrónicos, siempre que las disposiciones jurídicas aplicables permitan la constitución de las garantías por dichos medios.

En su caso, una vez cumplidas las obligaciones del proveedor a satisfacción de "EL INSTITUTO", el servidor público Responsable de Administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato, procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales para que se dé inicio a los trámites para la cancelación de la garantía cumplimiento del contrato.

**DÉCIMA SEXTA. RESCISIÓN ADMINISTRATIVA:** "EL INSTITUTO" podrá rescindir el presente contrato sin necesidad de declaración judicial alguna, ni responsabilidad de ninguna especie, con el sólo requisito de comunicar su decisión por escrito a "EL PROVEEDOR", cuando ocurran cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Si "EL PROVEEDOR" no otorga la garantía de cumplimiento y en su caso el endoso de ampliación correspondiente, en los términos que se establecen en la Cláusula anterior de éste contrato;
- b) Si "EL PROVEEDOR" no ejecuta los servicios en los términos previstos en el presente contrato, siendo a su cargo los daños y perjuicios que pueda sufrir "EL INSTITUTO" por la inexecución de los servicios contratados;
- c) Si "EL PROVEEDOR" no cubre con personal suficiente y capacitado el servicio contratado;
- d) Si "EL PROVEEDOR" suspende injustificadamente la ejecución de los servicios y/o por incompetencia de su personal para otorgar servicio;
- e) Si "EL PROVEEDOR" desatiende las recomendaciones hechas por "EL INSTITUTO" en el ejercicio de sus funciones;



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

- f) Si "EL PROVEEDOR" no da las facilidades necesarias a los supervisores que al efecto designe "EL INSTITUTO" para el ejercicio de su función.
- g) Si "EL PROVEEDOR" se niega a repetir o completar los trabajos que "EL INSTITUTO" no acepte por deficientes;
- h) Si "EL PROVEEDOR" cede o subcontrata la totalidad o parte de los servicios contratados;
- i) Si "EL PROVEEDOR" es declarado por autoridad competente en estado de quiebra o suspensión de pagos; y
- j) Si "EL PROVEEDOR" incumple cualquiera de las cláusulas estipuladas en éste contrato.
- k) Si "EL PROVEEDOR" con motivo de la prestación del servicio ocasiona daños y perjuicios al INSTITUTO.

**DÉCIMA SÉPTIMA. PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN:** Para el caso de que "EL PROVEEDOR" incurra en alguna de las causales de rescisión a que se refiere la cláusula anterior, las partes convienen en establecer el siguiente procedimiento:

- a) "EL INSTITUTO" emitirá una comunicación por escrito a "EL PROVEEDOR" dándole aviso de la violación concreta;
- b) Una vez que "EL PROVEEDOR" reciba el aviso de "EL INSTITUTO" y dentro de los cinco días hábiles siguientes, podrá exponer sus defensas, alegando lo que a su derecho convenga, debiendo aportar las pruebas que justifiquen el cumplimiento de sus obligaciones contractuales;
- c) Transcurrido el término a que se refiere el punto anterior y si "EL PROVEEDOR" no hace manifestación que justifique fehacientemente su incumplimiento o haciéndolo "EL INSTITUTO" estima que no es satisfactoria, comunicará a "EL PROVEEDOR" su resolución; y
- d) La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada a "EL PROVEEDOR" dentro de los quince días hábiles siguientes a lo señalado en el inciso b) de esta cláusula.
- e) En el caso de que la decisión de "EL INSTITUTO" sea dar por terminado el contrato, hará efectiva la garantía para el cumplimiento del mismo, por el monto total de la obligación garantizada.

Además la rescisión del contrato se sujetará a los siguientes supuestos:

1. Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar "EL INSTITUTO" por concepto de los bienes recibidos o los servicios prestados hasta el momento de rescisión.
2. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se hiciere entrega de los bienes o se prestaren los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de "EL INSTITUTO" de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.
3. La liquidación total de los trabajos no significará la aceptación de los mismos, por lo tanto "EL INSTITUTO" se reserva expresamente el derecho de reclamar los servicios faltantes o mal ejecutados, o el pago de lo indebido.



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

**DÉCIMA OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD:** "EL PROVEEDOR" se obliga expresamente a mantener y guardar en estricta y absoluta confidencialidad y reserva toda la información o documentación que le sea proporcionada por "EL INSTITUTO" como resultado de la prestación de los servicios encomendados en virtud del presente contrato, por lo tanto deberá abstenerse de publicarla, reproducirla o comunicarla a personas ajenas a "EL INSTITUTO" o a utilizarla para su beneficio personal, misma que deberá devolver a "EL INSTITUTO" al primer requerimiento.

Si "EL PROVEEDOR" incumple con la obligación de guardar confidencialidad y reserva, éste se obliga a reparar los daños y a indemnizar por los perjuicios que por ello cause a "EL INSTITUTO".

**DÉCIMA NOVENA. CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES:** "EL PROVEEDOR" se obliga a no ceder ni a subcontratar los derechos y obligaciones del presente contrato a ninguna persona física o moral.

**VIGÉSIMA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR:** "EL PROVEEDOR" acepta desde ahora en responder por el cumplimiento de todas y cada una de sus obligaciones contraídas con motivo de este contrato para el caso de que ocurra algún caso fortuito o fuerza mayor.

**VIGÉSIMA PRIMERA. PRÓRROGAS:** "EL INSTITUTO" de conformidad con el Artículo 45 Fracción XV de la Ley, podrá otorgar prórrogas para el cumplimiento de las obligaciones contractuales a través del Titular de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales en los siguientes casos:

- a) Prórroga de tiempo por parte de "EL PROVEEDOR": sin penalización: por caso fortuito o de fuerza mayor (deberá solicitarlo por escrito fundado y motivado, inmediatamente al vencimiento de la fecha que corresponda).
- b) Prórroga de tiempo por parte de "EL PROVEEDOR": con la penalización correspondiente: por causas imputables al proveedor (deberá solicitarlo por escrito fundado y motivado, siempre y cuando dicha petición sea previa al incumplimiento cuando menos con cinco días de anticipación).
- c) Prórroga de tiempo por parte de "EL INSTITUTO": por caso fortuito o de fuerza mayor o alguna otra causa que le impida recibir el servicio en los términos pactados en el contrato, (deberá notificarlo el área usuaria o requirente de los servicios a "EL PROVEEDOR" y a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales por escrito fundado y motivado, siempre y cuando dicha petición sea previa al incumplimiento cuando menos con un día de anticipación).

**VIGÉSIMA SEGUNDA. TERMINACIÓN ANTICIPADA:** El presente contrato, podrá darse por terminado anticipadamente por "EL INSTITUTO" cuando concurren razones de interés general, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a "EL INSTITUTO", o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública.

En estos casos se reembolsará a "EL PROVEEDOR" los gastos no recuperables en que hubiera incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato.

**VIGÉSIMA TERCERA. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS:** Cuando en la prestación del servicio se presente caso fortuito o de fuerza mayor, "EL INSTITUTO", bajo su responsabilidad podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente prestados y se reintegrarán los anticipos no amortizados.

Los gastos no recuperables que se originen por la suspensión de servicios por causas imputables a "EL INSTITUTO" se pagarán en una sola exhibición a solicitud escrita de "EL PROVEEDOR", siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato de que se



**INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN**  
**SALVADOR ZUBIRÁN**

trate, dicho trámite será realizado por el Responsable de Administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato de "EL INSTITUTO".

En cualquiera de los casos previstos, se pactará por las partes el plazo de suspensión, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada del contrato.

**VIGÉSIMA CUARTA. MODIFICACIONES:** Cualquier modificación, adición o variación de los términos y condiciones estipulados en el presente contrato, se deberá hacer mediante acuerdo por escrito y firmado por las partes y sin este requisito no será válida.

**VIGÉSIMA QUINTA. CONCILIACIONES:** En cualquier momento el "PROVEEDOR" y el "INSTITUTO", podrán presentar ante la Secretaria de la Función Pública solicitud de conciliación, por desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato, en los términos del artículo 77 de la ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**VIGÉSIMA SEXTA. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD:** Con excepción de las obligaciones derivadas del presente contrato, "EL INSTITUTO" no adquiere ni reconoce otras distintas de las mismas en favor de "EL PROVEEDOR", en virtud de no ser aplicable la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, conforme a su artículo 8o. ;por lo tanto "EL PROVEEDOR" no será considerado como trabajador, para los efectos de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio del Estado, en los términos del artículo 2o. fracción I, último párrafo, del propio ordenamiento; y de la Ley de los Institutos Nacionales de Salud, en los términos de su artículo 35.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. JURISDICCIÓN Y DISPOSICIONES LEGALES:** Para la interpretación y cumplimiento de éste contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales de la Ciudad de México, por lo tanto "EL PROVEEDOR" renuncia al fuero que pudiere corresponderle por razón de su domicilio presente o futuro.

Las partes convienen en someterse, para todo lo no previsto en éste contrato a lo dispuesto en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de manera supletoria a lo dispuesto en el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Leído que fue el presente contrato y enteradas las partes de su valor y consecuencias legales, lo firman en tres ejemplares en la Ciudad de México, Distrito Federal el día **27 de febrero de 2015**.

POR "EL INSTITUTO"

LIC. MARIO FRANCISCO MÁRQUEZ ALBO  
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

POR "EL PROVEEDOR"

C. BAUDELIO ARTURO MALACARA VAZQUEZ  
REPRESENTANTE LEGAL



**INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN  
SALVADOR ZUBIRÁN**

**POR "EL INSTITUTO"**

**POR LA SUBD. DE RECURSOS MATERIALES  
Y SERVICIOS GENERALES**

**LIC. SERGIO AQUINO AVENDAÑO  
SUBD. DE RECURSOS MATERIALES  
Y SERVICIOS GENERALES**

**RESPONSABLE DE ADMINISTRAR Y VERIFICAR  
EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

**L.I. EDGAR ERICK ESCÁRCEGA ARANDA  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA EN INVESTIGACIÓN**

**REVISADO EN CUANTO A LO JURÍDICO**

**LIC. HUMBERTO EMILIANO RAMÍREZ MELCHOR  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE  
ASESORÍA JURÍDICA**

La presente hoja es parte integrante del Contrato INCMN/0706/2/AD/074/15 de fecha 27 de febrero de 2015.



# INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

## ANEXO UNO

### 1. Objeto de “Servicio de Telefonía”:

La presente contratación para telefonía, en lo sucesivo “Servicio de Telefonía”, tiene como objetivo proporcionar la comunicación interna y externa de telefonía con altos niveles de servicios y seguridad que permita incrementar la eficiencia y disponibilidad de la red telefónica.

### 2. “El Administrador del Servicio”

El Servidor Público responsable de administrar y verificar el cumplimiento del Servicio de Telefonía”, será el Lic. Erick Escarcega Aranda, Jefe de Departamento de Informática en Investigación del INCMNSZ, sita en Vasco de Quiroga No 15, Edificio de Enseñanza, Planta Alta, Departamento de Informática en Investigación, Col. Belisario Domínguez Sección XVI, C.P. 14080, Delegación Tlalpan, Distrito Federal.

### 3. Vigencia para la prestación de “Servicio de Telefonía”

Fecha:	01 de Marzo 2015 al 30 de Septiembre de 2015
Lugar:	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

### 4. Descripción de “Servicio de Telefonía”

El servicio de Telefonía con altos niveles de servicio y seguridad, será provisto para los usuarios del INCMNSZ en la modalidad de servicios con pagos fijos mensuales; solamente existe una partida y la misma será asignada al proveedor.

#### Servicios Administrados

##### Incluyen:

- Equipamiento (Lo necesario para su funcionamiento)
- Instalación
- Puesta en marcha
- Capacitación (técnica y a usuario final)
- Soporte
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo
- Actualizaciones (Cada vez que en el portal del fabricante saque una nueva versión)
- Cambios en configuración
- Administración

##### Equipamiento

##### Se incluye:

- Un controlador Mitel IP-PBX modelo MXE
- Software de control y administración
- Licencias para usuarios, conexión a base instalada y troncales digitales
- Correo de voz integrado con 100 licencias habilitadas
- Módulos de expansión
- Módulo R2 NSU para troncales digitales
- Teléfono 5312 IP (150)
- Teléfono 5360 IP (20)
- Teléfono 5304 IP (200)



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

- Teléfono 5324 IP (30)
- Licencias para usuarios (420)
- Accesorios

### Servicios

- Instalación
- Configuraciones
- Soporte
- Mantenimiento
- Capacitación
- Arrendamiento

- a. Para medir y garantizar la calidad de los servicios prestados que se estipulan en este documento, el proveedor brindará a INCMNSZ, los niveles de servicio (SLA'S) solicitados en este anexo, así como acordar los niveles de operación (OLA'S) que deberá tener con otros proveedores de la convocante actuales o futuros, con el fin de delimitar tanto la frontera de responsabilidad de cada uno de los involucrados, así como para establecer las características y requerimientos de tiempo y forma que deberán proporcionar los proveedores entre ellos para la correcta prestación de los servicios que forman parte del presente documento.

Los niveles de servicio comprenderán diferentes métricas que el proveedor cumplirá para considerar que el servicio se recibe de manera satisfactoria.

- b. La vigencia del contrato será de 7 meses
- c. El proveedor presentará constancia de sus ingenieros certificados por la marca.
- d. El personal del instituto tomara el control del equipo y solamente con un formato de control de cambios, firmado por los responsables del servicio podrá el proveedor entrar remotamente al equipo.
- e. El proveedor firmará una carta de confidencialidad
- f. Se cambiarán los passwords cada vez que se haga un control de cambios por parte del proveedor.
- g. Será responsabilidad del proveedor, efectuar las adecuaciones necesarias para que el servicio de telefonía cumpla con los requerimientos solicitados en el presente documento, cuidando siempre que no se modifiquen las condiciones estéticas y funcionales actuales de los inmuebles, siendo necesaria la aprobación del INCMNSZ en caso de afectar estas condiciones. Lo anterior con estricto apego a los niveles de servicio requeridos.
- h. El INCMNSZ requiere que el equipamiento y los servicios solicitados se encuentren siempre en operación.

### II. Servicio de telefonía

El INCMNSZ requiere el servicio de telefonía el cual deberá ser de marca registrada, de tecnología actual, de alto desempeño y que cumpla con las características establecidas en el contrato. El equipo deberá proporcionar servicios de alta disponibilidad y con parámetros de seguridad. Los equipos deberán ser provistos en las instalaciones del INCMNSZ. Incluyendo su total migración, instalación y puesta en operación, para lo cual se consideran en forma enunciativa más no limitativas, las siguientes actividades:



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

- a. Configurar cada uno de los equipos contando como mínimo con las siguientes funciones instaladas y operando:

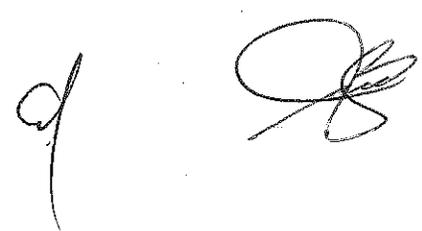
### Teléfonos

- Extensión asignada
- Servicio de Transferencia de llamadas
- Creación de Grupos.
- Asignación de claves para realizar llamadas externas.

### Conmutador

- Consoías instaladas
  - Comunicación entre extensiones
  - Mensaje de bienvenida
  - Depuración de extensiones.
  - Conexión de E1
- b. El responsable de la administración del servicio validará el suministro y configuración del equipo mediante una orden de cambio en conjunto con el responsable del proveedor. Para la terminación de la orden de cambio será necesaria la firma de ambos responsables. La orden de cambio fungirá como resguardo del equipo por parte del INCMNSZ.
- c. El equipamiento que proporcione el INCMNSZ se deberá integrar con el servicio de telefonía
- d. El proveedor deberá tener el respaldo del fabricante en todo momento, en la inteligencia de que esto repercute en la atención y niveles de servicio que deberá ser en menos de 2 horas y en caso de una falla de hardware se cubrirá con un equipo de las mismas características mientras es devuelto el original.
- e. Durante los siete meses, los equipos, accesorios, instalaciones y configuraciones estarán dentro de la garantía de servicio y su compostura o configuración son parte de dicho contrato, por lo que no generara ningún costo al INCMNSZ.
- f. En cuanto a las actualizaciones de software estas no deberán de generar costo alguno para el INCMNSZ durante el tiempo del servicio y poder tener un modelo de continuidad al terminar el contrato y hasta que se conserven los equipos.
- g. los equipos deberán estar basados al 100% en estándares lo cual permite interactuar con diferentes marcas y aplicaciones de forma transparente y sencilla.
- h. El proveedor es responsable de todos los cambios que se realicen al conmutador propiedad del instituto y apoyara en todo momento cualquier incidencia de estos equipos.
- i. El personal del proveedor que este asignado al instituto, se reportará con el administrador del servicio o con quien el asigne para la atención de las incidencias.







## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

### III. Suministro de software para la administración del conmutador

El INCMNSZ requiere el suministro del software de administración del servicio de telefonía. Considerando las siguientes actividades en forma enunciativa más no limitativa:

- a. Mantener actualizado el software durante la vigencia del contrato de acuerdo a las recomendaciones del fabricante y aprobadas por el INCMNSZ
- b. Proporcionar las garantías y actualizaciones en todos los componentes del software que incluyan en forma enunciativa más no limitativa: acceso al sitio Web del fabricante 24 X 7, nuevas versiones, actualizaciones liberadas y a la base de conocimientos.
- c. El proveedor deberá entregar una carta bajo protesta de decir verdad en donde especifiquen que se comprometen a entregar después de la firma del contrato con el instituto, un documento con el cual el fabricante respalda los servicios contratados, así como las cantidades y modelos de hardware y software de la totalidad de la infraestructura usada para la prestación del servicio de telefonía
- d. El proveedor deberá reinstalar y configurar la suite de software de Administración las veces que el instituto lo requiera sin que esto genere costo adicional.
- e. El proveedor realizará el respaldo de toda la información contenida en los servidores y conmutador de telefonía. Entregará cada semana los respaldos al administrador del servicio.

### IV. Mantenimiento preventivo.

Se deberán implementar los procedimientos y mecanismos, así como prever y considerar el equipo, refacciones, materiales, insumos y personal especializado necesario para llevar a cabo las labores de mantenimiento del conmutador y de los teléfonos para proporcionar el servicio de telefonía, sin que esto genere un costo adicional para el INCMNSZ. La frecuencia y alcance del mantenimiento preventivo será una vez durante el contrato. El servicio deberá de incluir de forma enunciativa más no limitativa los siguientes puntos:

- Plan de trabajo aprobado por el INCMNSZ.
- Respaldo de configuraciones de los equipos entregados en forma electrónica al administrador del servicio.
- Control de cambios de firmware (manejo de un repositorio de firmwares, revisión de recomendaciones de fabricante para la actualización de los mismos, actualización en los equipos)
- Identificación de cables de parcheo conectados al switch (mantener el mismo orden antes y después del mantenimiento)
- Limpieza de gabinetes
- Sopleteado y aspirado de los componentes
- Memoria técnica
  - Descripción de las actividades realizadas
  - Fotografías de los equipos antes y después del mantenimiento
  - Observaciones y recomendaciones de las condiciones del equipo
  - Actualización de diagrama de conexiones físicas de los equipos



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

### V. Administración de cambios y configuraciones

Se requiere que el proveedor llene el formato de control de cambios para realizar cualquier ajuste donde presentara una pantalla de antes y después del cambio

### VI. Administración de las garantías de los equipos de comunicaciones.

Todo el equipo que este dentro de este servicio de telefonía, el proveedor será el responsable de administrar dicha garantía y realizar los cambios de hardware o software necesarios sin ningún costo para el instituto.

### VII. Administración del inventario de la infraestructura suministrada.

El proveedor será el responsable de operar, controlar y mantener el inventario del servicio de telefonía, el cual deberá generar entre otros,

- Bitácoras de movimientos de equipo
- Números de serie de equipo,
- Control de versiones de firmware
- Respaldos semanales

### VIII. Soporte técnico en sitio y remoto

El INCMNSZ requiere que el proveedor firme las cartas de confidencialidad y se genere un esquema para la atención del soporte técnico remoto y en sitio, el cual deberá ser aprobado por el administrador del servicio. Este esquema deberá incluir en forma enunciativa más no limitativa lo siguiente:

- El administrador del servicio solicitará el servicio de soporte técnico mediante la mesa de ayuda del INCMNSZ, por lo que el proveedor deberá atender a estos requerimientos de acuerdo a los niveles de servicio especificados en este documento.
- El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento para el reporte de los incidentes donde se mencionen los nombres de las personas, teléfonos de contacto y correo electrónico.
- Resolución de incidentes del servicio de telefonía de acuerdo a los niveles de servicio especificados en este documento.
- Creación y modificación de configuraciones del servicio de telefonía.
- Documentación de las soluciones a los incidentes a través de la mesa de ayuda del INCMNSZ por medio de correo electrónico o llamada telefónica.

### IX. Servicios especiales.

Los servicios especiales corresponden a tareas relacionadas con la prestación del servicio y deberán ser evaluados de conformidad con los niveles de servicio que se establezcan de común acuerdo entre el proveedor y el administrador del servicio, para cumplir en tiempo y forma con el requerimiento.

Los servicios especiales no deberán generar costos adicionales al proveedor. Se deberá considerar como servicios especiales, entre otros, los siguientes:

- Movimientos o reubicaciones de equipos de comunicaciones, sin costos adicionales para el instituto.
- Los movimientos o reubicaciones de los elementos activos (equipos) del servicio de telefonía, en todos los casos, serán sin cargo adicional para el INCMNSZ, en la inteligencia de que obedecen a rediseños y mejoras en la administración de la red. Dichos movimientos serán bajo la responsabilidad del proveedor.
- Adaptación de configuraciones para la recepción de enlaces externos



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE RECURSOS HUMANOS QUE DEBERÁ PROPORCIONAR EL PROVEEDOR, PARA LA COLOCACIÓN, OPERACIÓN, MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA

Se deberán incluir los recursos humanos que se consideren necesarios para diseñar, probar, implementar, afinar, administrar, monitorear y operar el servicio de telefonía, debiendo cumplir con los niveles de servicio solicitados.

Los ingenieros asignados al contrato por el proveedor deberán de contar con las herramientas necesarias para proveer el servicio en tiempo y forma apegados a los niveles de servicio definidos por el administrador del servicio.

### X. Niveles de servicio

La calidad, disponibilidad y desempeño de los servicios, serán evaluados por el administrador del servicio, mediante el establecimiento de parámetros que conforman los niveles de servicio. Estos parámetros estarán determinados y estrechamente relacionados con los servicios de monitoreo de la infraestructura y atención humana, así como con el desempeño del hardware y software que se utilice para la prestación del servicio integral.

El proveedor deberá proporcionar los procesos relacionados con la administración del servicio, los cuales se muestran de forma enunciativa más no limitativa:

- administración de configuraciones.
- administración de cambios.
- administración de incidencias.
- administración de problemas.
- administración de liberaciones.
- Administración de la capacidad
- Administración de los niveles de servicio
- Administración de la disponibilidad.

El proveedor proporcionara los procesos de planeación, coordinación, monitoreo y generación de reportes en los periodos o frecuencia que establezca el administrador del servicio, así como de los niveles de servicio y su revisión continua, para asegurar la calidad del servicio, de conformidad con lo especificado por el INCMNSZ.

Las mediciones y reportes serán actividades de los procesos de administración para la liberación y soporte de servicios y deberán proveer las bases y elementos de justificación para verificar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio, atender incidencias, resolver problemas y definir las propuestas de mejora.

Se deberá someter a aprobación del administrador del servicio los mecanismos de medición de los diferentes niveles de servicio antes de su implementación, estableciendo claramente los elementos involucrados en la prestación del servicio, las formas de medición, el método de tratamiento de la información generada para su consolidación, los reportes, estadísticas, documentación que deberá ser entregada, intervalos de medición y la forma como se harán disponibles los resultados a la convocante.

Se deberán alcanzar o en su caso mejorar los valores especificados en los niveles de servicio, para cada uno de los servicios solicitados.

Se deberán calcular y reportar los valores de desempeño en la entrega de cada servicio de forma mensual.

El proveedor está obligado a obtener la aceptación por escrito del administrador del servicio, por cada servicio asociado a la telefonía.



# INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

## XI. MÉTRICA DE ENTREGA DE SERVICIO

La entrega de servicios se deberá medir como un porcentaje de los reportes formulados comparados contra los reportes atendidos de forma satisfactoria dentro de la ventana de tiempo definida.

Un reporte será considerado cerrado satisfactoriamente cuando se haya implementado correctamente la solicitud de alta/baja/cambio o cuando se haya concluido exitosamente y documentado un incidente o problema presentado, regresando a la normalidad todos los componentes involucrados, dentro de la ventana de tiempo especificada. Se considerará que un incidente o problema ha sido resuelto cuando el servicio de telefonía la regresa a su funcionalidad total y todos los servicios ofrecidos están disponibles.

## XII. MÉTRICA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Para la métrica de disponibilidad se deberán almacenar todos los tiempos fuera programados (ventanas de tiempo autorizadas) y los no programados (incidentes o problemas), para cada servicio ofrecido por el servicio de telefonía

El servicio de telefonía se considera que está disponible cuando la totalidad de la infraestructura que lo soporta, servicios asociados, hardware, software así como su configuración operan correctamente, cumpliendo con los requerimientos expresados en el presente documento y de conformidad con los niveles de servicio establecidos.

El servicio de telefonía se considera no disponible cuando a través de la solución de monitoreo, se descubren incidentes o problemas, así como, cuando se recibe un reporte y se identifica como incidente o problema.

El porcentaje de disponibilidad deberá ser calculado como el porcentaje de tiempo que los servicios proporcionados por el proveedor, se encuentran disponibles y con funcionalidad total al usuario final.

## XIII. MÉTRICAS DE NIVELES DE SERVICIO

### ENTREGABLES INICIALES.

#### Entregables especiales. Memoria técnica

ENTREGABLE	NIVEL DE SERVICIO
Documento con la información del servicio de telefonía en su estado actual, con conexiones físicas y configuraciones.	1 semana posterior al inicio de la vigencia del contrato. La entrega de esta documentación (solo será necesario la entrega por única vez) y es requisito indispensable para iniciar el trámite de pago de la facturación del servicio.

*(Handwritten marks and signatures on the right side of the page)*

*(Large handwritten numbers 9 and 8)*



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN  
SALVADOR ZUBIRÁN

Capacitación a personal que el administrador del servicio designe.

ENTREGABLE	NIVEL DE SERVICIO
Transferencia del conocimiento para la administración del conmutador	Un mes posterior al inicio de la vigencia del contrato.

Inventario de Equipo Instalado.

ENTREGABLE	NIVEL DE SERVICIO
Entrega de documento del inventario del equipo instalado. (Modelo del teléfono, usuario, departamento, configuración, no de serie, etc.)	Este reporte debe ser Trimestral. Es requisito indispensable para iniciar el trámite de pago de la facturación del servicio.

Garantías por parte del fabricante.

ENTREGABLE	NIVEL DE SERVICIO
Documento por parte del fabricante que avale las garantías de la infraestructura de los servicio de telefonía	20 días posteriores al inicio de la vigencia del contrato. La entrega de esta documentación (solo será necesario la entrega por única vez) es requisito indispensable para iniciar el trámite de pago de la facturación del servicio.

DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS

ATENCIÓN DE LLAMADAS.

SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO
Horario de servicio del proveedor	7 días de la sema x 24 hrs x 365 días vía telefónica
Tiempo de atención de llamada para la recepción de la incidencia	Menor o igual a 30 minutos

Atención de reportes.

SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO
Atención y resolución de la totalidad de reportes sobre incidentes y problemas levantados en la mesa de ayuda y que son de 2do nivel	Debe ser al 100% la solución de incidentes. Deberán ser resueltos al día las incidencias. En caso de existir alguna incidencia que no fuera resuelta deberá de reportarse al administrador del servicio.

*Handwritten signature and initials*

*Handwritten signature and initials*



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN  
SALVADOR ZUBIRÁN

**Atención en sitio**

SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO
Atención en sitio de reportes sobre incidentes y problemas masivos (que afecten a más de 20 usuarios simultáneamente por una misma causa) 24x7x365 en un lapso de 2 horas	Menor o igual a 1 hora posteriores a la recepción del reporte.

**Disponibilidad.**

SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO
Disponibilidad promedio mensual de los equipos de comunicaciones en un horario de servicio de 7x24x365.	Mayor o igual 99.9.00%

**AL FINALIZAR EL CONTRATO o POR RESCISIÓN DEL CONTRATO.**

En caso de rescisión del contrato el proveedor se obliga a mantener la totalidad de la infraestructura (recursos humanos, de software y hardware) incluida para la prestación del servicio de telefonía, hasta que el INCMNSZ contrate un tercero para proporcionar el mismo servicio y se efectúe la transición correspondiente.

**CONFIDENCIALIDAD.**

El prestador del servicio y en su caso, sus asociados, se obligan a no divulgar ni utilizar la información que conozcan en el desarrollo y cumplimiento del servicio de telefonía, así como a cuidar en su caso, los documentos y sistemas en informática (software y hardware), a que tuviera acceso. Se requiere la aceptación de una carta de confidencialidad para cada uno de los involucrados en el proyecto, la cual deberá ser aprobada previamente por el administrador del servicio.