



AXTEL, S.A.B. DE C.V.

INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

SOLICITUD DE COTIZACIÓN PARA ESTUDIO DE MERCADO

SERVICIO DE INTERNET CORPORATIVO 1 GB

Ciudad de México, 02 de junio de 2025

Mtra. Fanny Alvarado Chávez

Titular de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN
PRESENTE:

Yo, FRANCISCO HUERTA GRANADOS, en mi carácter de representante legal de la empresa Axtel, S.A.B. de C.V., en respuesta a su SOLICITUD DE COTIZACION con fines de ESTUDIO DE MERCADO de fecha 02 de junio de 2025, le hago entrega de la cotización solicitada, con base en los servicios descritos en el Anexo Técnico respectivo **SERVICIO DE INTERNET CORPORATIVO de 1 GB**, bajo CONTRATO MARCO, para el INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MEDICAS Y NUTRICION SALVADOR ZUBIRAN

PARTIDA	Concepto	Unidad de medida	Cantidad	Renta unitaria	Renta mensual	Total 6 meses
1	Enlace de Internet Dedicado con ancho de banda de 1 GB	Enlace	1	\$131,194.44	\$131,194.44	\$787,166.64
2	25 IP's homologadas fijas		25	\$784.92	\$19,623.00	\$117,738.00
				Subtotal	\$150,817.44	\$904,904.64
				I.V.A.	\$24,130.79	\$144,784.74
				TOTAL	\$174,948.23	\$1,049,689.38

CONDICIONES COMERCIALES:

- Periodo de contratación 6 meses (01 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025)
- Precios en moneda nacional.
- Precios unitarios más IVA.
- Vigencia de la cotización 60 días.
- Tiempo de implementación 8 semanas a partir de la adjudicación.

Atentamente


Francisco Huerta Granados
Representante Legal
AXTEL S.AB. de C.V.

ELABORÓ: LAMGF

Ciudad de México, a 23 de mayo del 2025

Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán
Mtra. Fanny Alvarado Chávez
Subdirectora de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Situación Actual

Actualmente el INCMNSZ cuenta con un enlace de internet por medio de fibra óptica con acceso dedicado conectando directamente al INCMNSZ hacia el backbone del proveedor sin sobre suscripción. La capacidad de este enlace es de 1 GB simétrico y es entregado mediante una IP fija, a través de un servicio contratado con Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V. derivado de Contrato Marco.

Objetivo del Servicio

Dar continuidad del servicio de un enlace de internet del tipo corporativo por medio de fibra óptica con acceso dedicado conectando directamente al INCMNSZ hacia el backbone del proveedor sin sobre suscripción. La capacidad de este enlace deberá ser de 1 GB simétrico y entregado mediante una IP fija y proveer de manera adicional 25 IP's homologadas fijas.

Alcance del Servicio

Se requiere de la continuidad del servicio de internet corporativo que permite dar acceso a más de 800 usuarios recurrentes al Expediente Clínico Electrónico – SoTECl. También se publica la página web institucional, la cual recibe a más de 1 millón de visitas al año. Se proporciona el servicio de red inalámbrica institucional a través de 180 puntos de acceso, lo que permite atender a 1800 usuarios en navegación por internet. Adicionalmente, se crean túneles de información con un intercambio de datos entre 300 gigabytes y 1 terabyte entre instituciones. Por supuesto, se garantizará la navegación por internet para el total de usuarios del Instituto. Todo esto se realizará con el objetivo de coadyuvar a las áreas sustantivas del Instituto en el cumplimiento de sus actividades.

Descripción del servicio

Las Dependencias o Entidades de la Administración Pública Federal, en lo sucesivo el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ), requieren dar continuidad al servicio de Internet Corporativo, que permitirá contar con las herramientas tecnológicas en materia de telecomunicaciones necesarias, para mantener la operación de las redes de comunicación, datos, video e Internet, en óptimas condiciones de disponibilidad y seguridad informática.

Este servicio permitirá al INCMNSZ garantizar el servicio de conexión de Internet para la navegación, publicación, transmisión y recepción de mensajes, intercambiar información, transferir información entre Dependencias de Gobierno, así como la publicación de portales web que prestan el servicio a la ciudadanía.

El servicio requerido es el siguiente:

Partida	Descripción general	Modo Configuración	Entrega medio
1	Continuidad del Servicio de Internet Corporativo de 1000 Mbps simétrico	BGP	Fibra óptica
2	25 IP's homologadas fijas.	N/A	En el mismo servicio

Método de evaluación

No aplica método de evaluación.

Forma de adjudicación

En el caso específico la partida será adjudicada al proveedor actual del Instituto.

Criterios aplicables para la contratación del servicio de Internet Corporativo

El Proveedor deberá considerar en su cotización lo siguiente:

- Que las especificaciones plasmadas en el presente documento, son los requerimientos mínimos para la contratación.
- Que todos los equipos necesarios para la prestación del servicio podrán ser los ya utilizados en el contrato # INCMN/0706/2/AD/054/21, si el proveedor lo considera pertinente, previa validación del Departamento de Redes e Infraestructura del Instituto.
- Que deberá realizar la entrega de los servicios y en su caso los equipos en el domicilio indicado por el Instituto.
- Que a fin de mantener la continuidad de los servicios, las altas, cambios de domicilio y cancelación del servicio que el Instituto requiera durante la vigencia del contrato, deberá realizarlas sin costo para el Instituto.
- Que deberá contar con una mesa de ayuda con medios de comunicación para reportar incidencias y requerimientos sobre la prestación del servicio. Los medios para reportar fallas, al menos deberán ser una línea telefónica y un correo electrónico.
- Que deberá entregar mensualmente reportes en formato Excel conteniendo las incidencias y requerimientos solicitados por el Instituto, así como graficas de utilización de ancho de banda y nivel de disponibilidad de los servicios de Internet.
- Que deberá atender en sitio o vía telefónica los incidentes que presente el servicio de Internet y equipo. El tiempo de solución de incidencias por interrupción del servicio o sustitución del equipo deberá ser en un plazo no mayor a 4 horas naturales, contadas a partir del levantamiento del reporte.
- Que deberá proporcionar en sitio o vía telefónica, el soporte técnico necesario para configuración de los equipos requeridos para la prestación del servicio 7X24X365. El tiempo de solución de incidencias de configuración de los equipos será como máximo dos horas naturales, contadas a partir del levantamiento del reporte.
- Que deberá proporcionar los servicios de Internet dedicado para la navegación de usuarios, de acuerdo a las unidades de ancho de banda requerido por el Instituto, permitiendo el paso de todo el tráfico de datos previamente autorizado por las herramientas de seguridad perimetral del Instituto.
- Que los enlaces suministrados deberán ser exclusivamente para servicios de Internet, es decir, no se aceptará enlaces que incluyan otros servicios, como son: telefonía o televisión.
- Que el Instituto determinará la cantidad de servicios, ancho de banda y número de IP s Homologadas fijas que requiera.
- Que los enlaces de Internet los deberá brindar con el servicio de "Clean Pipes" o equivalente, con el propósito de proteger contra amenazas de seguridad tanto externas como internas, al tiempo que se mantiene la continuidad del servicio.
- Que deberá proporcionar direcciones IP s homologadas fijas al Instituto, así como los DNS del Proveedor durante la vigencia del contrato.
- Los servicios deberán poder consultarse mediante reportes diarios, mensuales y anuales mediante un sitio Web del Proveedor y disponible para cada uno de los periodos solicitados.
- Que será responsable en el caso de que se violen derechos de propiedad industrial, patentes o derechos de autor, respecto al software y/o hardware utilizados para brindar el servicio, dejando en todo momento a salvo del Instituto.

Características del servicio

El Proveedor deberá dar continuidad a los servicios de Internet dedicado para la navegación de usuarios, permitiendo el paso de todo el tráfico de datos previamente autorizado por las herramientas de seguridad perimetral y de acuerdo al ancho de banda requerido por el Instituto.

El servicio de Internet corporativo deberá incluir lo siguiente:

- Medio de transmisión simétrico de 1000 Mbps y equipo terminal
- 25 IP's homologadas fijas.
- Equipo ruteador de acceso
- Equipo Generador de VPN s incluyendo IPSec VPN y GRE VPN

El Proveedor deberá proporcionar todos los cables y accesorios que se requieran para la prestación del servicio hasta la entrega en el puerto de red LAN del Instituto.

Las características mínimas que el Proveedor deberá considerar para la prestación del Servicio de Internet corporativo son las siguientes:

- Los servicios podrán consultarse mediante reportes diarios, mensuales y anuales.
- Disponibilidad del servicio de 99.95% mensual
- Pérdida de paquetes menor a 1%
- Latencia máxima de 75 milisegundos
- Tipo simétrico, misma velocidad de subida y de bajada
- Ancho de banda en los múltiplos antes solicitados.

El Proveedor deberá proporcionar en condiciones óptimas los servicios de Internet solicitados, en un esquema de 7X24X365.

El Proveedor del servicio deberá contar con un Centro de Monitoreo que opere continuamente las 24 horas del día los 365 días del año, que al Instituto permita conocer el estado del enlace, puerto de Internet y estado de los equipos, así como revisar el comportamiento del tráfico de entrada y salida diario y el tráfico acumulado por semana o mes. El Proveedor deberá proporcionar al Instituto al menos una cuenta de acceso con usuario y clave para acceder a dicha aplicación.

El periodo de toma de la muestra para el monitoreo será máximo cada 5 minutos

El Proveedor deberá publicar el sistema autónomo del Instituto en caso de que este lo solicite, debiendo realizar una configuración redundante en su frontera, con ruteo automático en caso de interrupción del servicio, ante la falla de uno de los equipos de ruteo (ruteador) que se encuentran en las instalaciones del Proveedor. La configuración redundante se refiere a los equipos que se encuentran en las instalaciones del Proveedor y no del establecimiento de los medios de acceso a la ubicación del Instituto.

El Proveedor, deberá proporcionar las pruebas realizadas con el enlace de Internet redundante, en donde se muestre que están conmutando sin que exista falla en el servicio. Lo anterior se refiere a que las direcciones IP s homologadas deben de conmutar entre los dos equipos de ruteo de acceso donde se encuentran los enlaces que proporcionan la salida del tráfico de datos hacia Internet y no a que se construyan dos accesos de última milla hacia la ubicación del Instituto, las pruebas deberán ser integradas en la Memoria Técnica.

El Proveedor, deberá proporcionar direcciones IP s homologadas o enrutar la IP pertenecientes al sistema autónomo a que pertenezca el Instituto para publicar servicios de acuerdo a las necesidades del Instituto y que se usarán durante la vigencia del contrato.

El Proveedor debe entregar al Instituto, pruebas en donde se muestre que la IP s homologadas, conmutan entre los dos sitios en donde se encuentren los enlaces de Internet. Las pruebas deberán ser integradas en las Memorias Técnicas.

Los enlaces deberán ser provistos mediante fibra óptica, Microonda o cobre y deberán estar conectados directamente a los servicios TIER-1 mediante la red del Proveedor. Asimismo, se deberán entregar los esquemas de conexión dentro de las memorias técnicas y formar parte de su propuesta.

El Proveedor del servicio de Internet, deberá garantizar la conexión a los servicios TIER-I y deberá tener por lo menos cuatro salidas hacia la red dorsal de Internet en Estados Unidos estas salidas deberán de estar en ciudades diferentes, esto con la finalidad de garantizar el servicio en caso de falla en alguno de los nodos de salida.

Seguridad del enlace

Para los enlaces de Internet el Proveedor, deberá brindar el servicio de "Clean Pipes" o equivalente, con el propósito de proteger contra una amplia gama de amenazas de seguridad tanto externas como internas, al tiempo que se mantiene la continuidad del servicio.

El enlace de Internet que se provea deberá ser sometido a una serie de procesos de análisis, control y limpieza de tráfico anómalo dentro de la red del Proveedor, deberá de filtrar ataques de DDoS (Distributed Denial of Services), de tal manera que se entregue al Instituto un enlace "limpio" que solo contenga tráfico válido de Internet.

El servicio deberá analizar el flujo de tráfico, detectar anomalías en el mismo y mitigar ataques DDoS en tiempo real en la red del Proveedor, antes de que alcancen la "última milla" del enlace provisto al Instituto, por lo cual el servicio deberá consistir al menos de lo siguiente:

- Detección: realización y detección de anomalías en línea que pueden estar asociadas con un ataque, activando medidas de defensa en contra de DDoS.
- Mitigación: una vez que se ha detectado un ataque, el tráfico dañino deberá ser contenido, de tal manera que solo se entregue el tráfico bueno de Internet, y que los servicios permanezcan disponibles durante un ataque.
- Defensa: el servicio deberá incluir procesos de seguridad que protejan a la red del Instituto, de daños colaterales asociados con el tráfico DDoS.

Filtrado de los enlaces de Internet

El servicio deberá ser capaz de realizar el análisis de al menos las siguientes variables en tiempo real:

Para el protocolo IP ICMP

- PAQUETES IP FRAGMENTADOS (IP FRAGMENT)
- PAQUETES IP NULL
- PAQUETES IP CON DIRECCIONES PRIVADAS (IP PRIVATE)

Para el Protocolo TCP

- SEGMENTOS TCP NULL
- SEGMENTOS TCP RST
- SEGMENTOS TCP SVN
- TRÁFICO TOTAL



El servicio deberá ser capaz de detectar y mitigar los siguientes tipos de ataques DoS/DDoS sobre el enlace de Internet provisto:

- ACK FLOOD
- SYN FLOOD
- HOGGING CPU
- CHARG EN (CHARACTER GENERATOR) FIN FLOOD
- TOS FLOOD
- DNS MALFORMED
- HTTP FORMED
- ICMP FLOOD
- UDP FLOOD
- NON-UDP/TCP/ICMP FLOOD
- PPS FLOOD ATTACK
- ZOMBIE ATTACK
- LAND ATTACK

Aceptación del servicio

Se dará la aceptación del servicio cuando todos los componentes estén configurados, puestos a punto y el servicio sea validado por el Administrador del Contrato del Instituto, de acuerdo a lo establecido en el presente anexo técnico.

Disposición de equipos

Cuando un equipo requiera ser reemplazado y/o exista la necesidad de salir de las instalaciones del Instituto, el Proveedor deberá realizar un proceso de borrado en los componentes de los equipos, así como restaurar las configuraciones de fábrica.

El borrado de los componentes de los equipos deberá ser realizado por personal del Proveedor, capacitado para esta actividad, para lo cual deberá utilizar una herramienta reconocida en la industria para dicha actividad y no se requiere de entrega del certificado de borrado seguro.

Ningún equipo podrá ser retirado de las instalaciones del Instituto mientras no se realice el proceso antes señalado, el cual deberá ser revisado y aprobado por el Administrador del Contrato del Instituto.

En caso de requerir un traslado o movimiento de equipo deberá sujetarse a los procedimientos establecidos por el Instituto.

Medios para reportar fallas del servicio

- El Proveedor deberá entregar el procedimiento de recepción de reportes y atención de fallas del servicio.
- Se deberá proporcionar un correo electrónico y un número telefónico del centro de atención telefónica del Proveedor, sin costo de llamada para el Instituto, como medios para reportar fallas.
- El Proveedor deberá entregar una matriz de escalamiento que permita al Instituto contactar al personal designado para asegurar el cumplimiento conforme al presente documento. De igual manera, deberá proporcionar un documento donde se plasme el procedimiento que seguirá para resolución de incidentes.

Mesa de Ayuda

El Proveedor deberá poner a disposición del Instituto una mesa de ayuda 5 días posteriores a la adjudicación del contrato para que el Instituto mediante los reportes correspondientes, puedan solicitar asistencia técnica para la resolución de fallas del servicio o equipos, para la atención correcta y restablecimiento oportuno del servicio:

- En el plazo citado anteriormente deberá entregar el procedimiento de atención a fallas, el cual deberá cumplir con los niveles de servicios solicitados.
- El Proveedor deberá asegurar la continuidad de las operaciones del servicio y el cumplimiento de los niveles del servicio descrito en el presente anexo técnico mediante personal de soporte especializado, a fin de atender de manera oportuna las incidencias que se puedan presentar.
- El reporte del servicio será cerrado únicamente cuando quede operado al 100%, con el visto bueno del Administrador del Contrato del Instituto, conforme a los niveles del servicio establecidos en el presente anexo técnico.

Entregables

Los entregables se definen como la documentación inicial, los equipos y reportes mensuales los cuales serán responsabilidad del Proveedor entregarlos al Administrador del Contrato del Instituto.

El Administrador del Contrato del Instituto y el representante designado por el Proveedor serán responsables de darle continuidad y cumplimiento a lo establecido en el presente anexo técnico.

Iniciales:

Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles posteriores a la adjudicación del contrato, el Proveedor deberá entregar lo siguiente:

- Cronograma de actividades.
- Documentación del diseño general de la red que se utiliza para la continuidad del Servicio de Internet corporativo.
- Procedimiento para la continuidad de los servicios.
- Procedimiento para el levantamiento y atención de reportes de incidencias.
- Procedimiento de escalación incluyendo datos de contactos.

Memoria técnica: Dentro de los primeros diez (10) días hábiles posteriores a la puesta en operación de los servicios de Internet conteniendo lo siguiente:

- Diseño general de la red implementada para el Servicio de Internet corporativo.
- Relación de direcciones IP v4 homologadas fijas utilizadas en el Servicio de Internet corporativo.
- Relación de equipos de acceso utilizados para la prestación del servicio.
- Pruebas de desempeño de ancho de banda del servicio de Internet.

Entregables Mensuales:

Dentro de los primeros 10 días naturales siguientes a la conclusión del mes que se pretende facturar:

- Se deberá de entregar la relación de los reportes en formato Excel el cual contendrá el control de incidencias y requerimientos a fin de determinar el nivel de servicio prestado durante el mes.
- Graficas de utilización de ancho de banda y nivel de disponibilidad de los servicios de Internet.

- Calculo de disponibilidad de los servicios en función de lo solicitado.

Entregables Cierre de Contrato:

El Proveedor deberá entregar entre los 10 y 15 días naturales previos a la terminación del contrato, memoria técnica actualizada; así como la transferencia de la información y respaldos de la infraestructura que se utilizó asegurando la confiabilidad y confidencialidad de la información.

Niveles de servicio de Internet corporativo

El Servicio de Internet corporativo se deberá mantener funcionando de forma continua y eficiente 7X24X365 para que el Instituto pueda utilizarlos en el momento en que así lo necesiten.

Los tiempos de atención y solución de fallas requeridos son:

- El servicio se prestará vía telefónica o en las instalaciones del Instituto.
- El tiempo de solución de incidencias por interrupción del servicio o sustitución del equipo deberá ser en un plazo no mayor a 4 horas naturales, contadas a partir del levantamiento del reporte.
- El tiempo de solución para requerimientos de soporte técnico será como máximo dos horas naturales, contadas a partir del levantamiento del reporte.
- Cualquier ventana de mantenimiento que requiera realizar el proveedor esta se hará de común acuerdo con el Instituto.
- Si, la ventana de mantenimiento solicitada por el proveedor resulta fallida esta será considerada como falla en el servicio.

En casos de fallas masivas derivadas de situaciones fortuitas (temblor, ciclón, inseguridad), se deberán establecer las mejores condiciones por ambas partes para atender de la mejor forma la eventualidad, pudiendo ajustar los tiempos de respuesta del nivel de servicio.

Actividad	Descripción	Alcance	Nivel de servicio
Entregables Iniciales	Cronograma de actividades. Documentación del diseño general de la red que se utiliza para implementar el Servicio de Internet corporativo Procedimiento para la continuidad de servicios. Procedimiento para el levantamiento y atención de reportes de incidencias. Procedimiento de escalación incluyendo datos de contactos.	Servicio corporativo de Internet	Dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la adjudicación del contrato.
Entregables Iniciales	Memoria técnica conteniendo lo siguiente:		

	Diseño general de la red implementada para el Servicio de Internet corporativo. Relación de direcciones IP v4 homologadas fijas utilizadas en el Servicio de Internet corporativo. Relación de equipos de acceso utilizados para la prestación del servicio. Pruebas de desempeño de ancho de banda del servicio de Internet.	Servicio corporativo de Internet	Dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la puesta en operación de los servicios
Entregables mensuales	Se deberá de entregar la relación de los reportes en formato Excel el cual contendrá el control de incidencias y requerimientos a fin de determinar el nivel de servicio prestado durante el mes. Graficas de utilización de ancho de banda y nivel de disponibilidad de los servicios de Internet.	Servicio corporativo de Internet	Dentro de los primeros 10 días naturales de cada mes
Entregables, cierre de contrato	Memoria técnica actualizada; así como la transferencia de la información y respaldos de la infraestructura que se utilizó asegurando la confiabilidad y confidencialidad de la información	Servicio corporativo de Internet	Entre los 10 y 15 días naturales previos a la terminación del contrato.
Mesa de Ayuda	El Proveedor deberá de poner a disposición del Instituto una Mesa de ayuda da dentro de los 5 días hábiles posteriores a la adjudicación del contrato para que puedan reportar fallas.	Servicio corporativo de Internet	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la adjudicación del contrato.
Atención de fallas en el Instituto.	Soporte técnico, atención, sustitución de equipos y restablecimiento del servicio.	Servicio corporativo de Internet	El tiempo de solución de incidencias por interrupción del servicio o sustitución del equipo deberá ser en un plazo no mayor a 4 horas naturales, contadas a partir del levantamiento del reporte. El tiempo de solución para requerimientos de soporte técnico será como máximo dos horas naturales, contadas a partir del levantamiento del reporte.

Plazo de entrega del servicio

La continuidad con los equipos, instalación, configuración y activación del servicio de Internet corporativo se deberá realizar de manera continua a partir de la fecha de inicio de la vigencia del servicio.

Se hará constar la entrega en mención, a través de acta administrativa levantada para ello, suscrita por el Administrador del Contrato del Instituto, el Proveedor y de los testigos respectivos.

Lugar de prestación del servicio

El Proveedor deberá dar continuidad con la prestación del servicio y la confirmación de la entrega de los equipos materia del presente anexo técnico en sitio en el edificio de Administración, Planta Alta, Av. Vasco de Quiroga No. 15, Colonia Belisario Domínguez Sección XVI, CP 14080, Alcaldía Tlalpan de la Ciudad de México.

Podrán incrementar hasta en un 20% el servicio contratado conforme al artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), previa aceptación del Proveedor.

Transición del servicio

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

- a) Participar en las reuniones que solicite el Instituto para realizar la transición con el Proveedor adjudicado al final del contrato.
- b) Durante este proceso de transición el Proveedor deberá seguir prestando el servicio por un periodo máximo de 45 días naturales sin costo para el Instituto a partir de la conclusión del contrato, el que podrá ser reducido en la medida que el nuevo Proveedor que resulte adjudicado implemente el servicio.
- c) En caso de rescisión del contrato del servicio objeto del presente anexo técnico, este no podrá ser suspendido hasta que se asegure la transición en los términos previstos en el párrafo que antecede.

Condiciones y forma de pago

El pago correspondiente se realizará en moneda nacional (pesos mexicanos) a mes vencido durante la vigencia del contrato por la prestación del servicio dentro de los 20 días naturales contados a partir de la entrega de la factura, previa prestación del servicio a entera satisfacción del Administrador del Contrato en términos del presente anexo técnico de conformidad con el artículo 51, de la LAASSP en caso de que la prestación del servicio no sea por el mes completo que se trate, únicamente se pagará los días que efectivamente se recibió el servicio a satisfacción para estos casos los meses se entenderán siempre de 30 días.

Lo anterior, quedará condicionado proporcionalmente al pago que el Proveedor del servicio deba efectuar por concepto de penas convencionales o deducciones con motivo del incumplimiento parcial o total al mes correspondiente, en que pudiera incurrir respecto a la prestación del servicio.

Para el presente procedimiento queda especificado que el pago por la prestación del servicio comenzará a correr a partir del siguiente día hábil de que el servicio de Internet Corporativo quede debidamente configurado y en operación, a entera satisfacción del Instituto

Vigencia del servicio

La vigencia del servicio será del 01 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025

Norma o especificación técnica que deben cumplir el servicio

Los Proveedores deberán indicar en su propuesta técnica, el cumplimiento de las normas siguientes:

- Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, prácticas comerciales— elementos normativos para la comercialización y o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilice una red pública de telecomunicaciones para llevar a cabo el servicio de telecomunicación.
- Norma Oficial Mexicana NOM -001-SCFI-1993, Aparatos electrónicos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica- Requisitos de seguridad y métodos de prueba para la aprobación de tipo.

Penas y Deductivas

Penas convencionales

En el servicio:

El Proveedor se obliga a pagar al Instituto una pena convencional del 1.0 % sobre el monto mensual del pago previsto por el Servicio de Internet corporativo no prestado, conforme a lo descrito en el numeral 12 del presente anexo técnico por cada día natural de atraso para la respectiva contratación del Instituto según la normatividad aplicable.

La misma pena se aplicará en el caso de no proporcionar la mesa de ayuda dentro de los 5 días hábiles posteriores a la adjudicación.

El total de la pena convencional no podrá exceder el monto de la garantía de cumplimiento sin considerar el impuesto al valor agregado (I.V.A), de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la LAASSP.

En los entregables:

El Proveedor se obliga a pagar al Instituto una pena convencional por no presentar los entregables mensuales en los plazos establecidos del presente documento. Dicha pena será del 1.0 % del valor del costo mensual del servicio, por cada día natural de atraso, para la respectiva contratación del Instituto según la normatividad aplicable. El total de la pena convencional no podrá exceder el monto de la garantía de cumplimiento sin considerar el impuesto del valor agregado (I.V.A), de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la LAASSP.

Deductivas

Deductivas por incumplimiento de los niveles de servicio:

Se aplicará una deductiva por incumplimiento en los tiempos de respuesta requeridos. Dicha deductiva corresponderá del 1.0% sobre el costo mensual del pago del Servicio de Internet Corporativo no prestado o equipo asociado a este, por cada hora de retraso en la atención y solución de incidencias previstas en el numeral 11 Niveles de Servicio del presente anexo técnico, sobre la factura pendiente de pago del Instituto según la normatividad aplicable. Lo anterior, de conformidad en lo establecido en el Artículo 53 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Igual porcentaje, se aplicará como deductiva en los casos que el Proveedor del servicio suspenda el servicio por cualquier causa injustificada, esto es fuera de los casos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditado y documentado en términos de la normatividad aplicable.

En caso de que los conceptos en los que subsistan el cumplimiento parcial o la deficiencia sean equivalentes al importe de la garantía otorgada por el Proveedor adjudicado del servicio, el Administrador del Contrato podrá optar por cancelar total o parcialmente el servicio aplicando la pena convencional máxima al Proveedor, lo anterior, en términos del Artículo 100 del Reglamento de la Ley antes citada, o bien, optar por rescindir el contrato en término de la Ley.

Garantía de cumplimiento

Para garantizar el cumplimiento del o los contrato(s) que se le llegase adjudicar al Proveedor, se obliga a entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del instrumento contractual, garantía (divisible o indivisible) en moneda nacional (pesos mexicanos) por el equivalente al 10% (diez por ciento) del importe del contrato que suscriba con el Instituto, sin considerar el impuesto al valor agregado, la cual deberá emitir a favor del Instituto y cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 103 del Reglamento de la LAASSP, aplicable en la materia.

La garantía se deberá de entregar en el domicilio del Instituto.

Términos y condiciones legales

El Proveedor previo a la firma del contrato respectivo deberá cumplir con los puntos que se indican a continuación:

- Acreditación de la existencia y personalidad jurídica (Art. 48 Fracción V RLAASSP). (Que el objeto social sea acorde con el objeto de la contratación).
- Acreditación del representante legal.
- Manifestación de nacionalidad mexicana (Art. 35 R LAASSP).
- Manifiesto de acreditación de normas aplicables.
- Documento que acredite el derecho de la propiedad intelectual de los productos ofertados (en su caso).
- Supuestos establecidos en los Artículos 50 y 60, Antepenúltimo Párrafo de la LAASSP.
- Declaración de integridad del Proveedor de no adoptar conductas que induzcan o alteren las evaluaciones de proposiciones.
- Firma electrónica vigente para participar a través de CompraNet.
- Estar al corriente de sus obligaciones fiscales (Art. 32 D CFF, SAT, IMSS e INFONAVIT). En caso de que subcontrate con terceros a su personal, adicionalmente, deberá presentar contrato de prestación de servicios celebrado con el tercero, así como la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de aportaciones patronales de este último.
- Manifestación de estratificación de la empresa (MIPYME).

Administrador del Contrato

El Administrador del Contrato será el responsable de calcular y notificar al Proveedor, las penas convencionales y las deductivas que se hubieran determinado en el periodo de evaluación. Para la recepción del servicio el Administrador del Contrato verificará el cumplimiento de las condiciones establecidas para el otorgamiento del servicio, de conformidad con lo establecido en el penúltimo párrafo del Artículo 84 del Reglamento de la LAASSP.

Confidencialidad

El Proveedor deberá presentar en su propuesta técnica carta en papel membretado firmada por el representante legal, donde se compromete a mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual tengan acceso siendo responsable de cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetando el manejo correcto de la información.

Toda la información a que tenga acceso el personal que el Proveedor designe para el cumplimiento del contrato, es considerada de carácter confidencial.

Responsabilidad laboral

El Proveedor se constituye como único patrón del personal que ocupe para llevar a cabo la prestación del servicio y será el único responsable de las obligaciones que en virtud de disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y Seguridad Social, les deriven frente a dicho personal, liberando al Instituto de cualquier responsabilidad laboral al respecto.

Cotización

El Proveedor deberá cotizar por precios unitarios sin incluir el I.V.A. y en moneda nacional (pesos mexicanos), conforme al presente anexo técnico.



Ciudad de México, a 23 de mayo del 2025

Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán
Mtra. Fanny Alvarado Chávez
Subdirectora de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
PRESENTE

PROPUESTA ECONÓMICA

La cotización se presenta por precios unitarios considerando los costos por un periodo del 1 de julio al 31 de diciembre del 2025, 6 meses.

PARTIDA	DESCRIPCION GENERAL	MODO DE CONFIGURACION	ENTREGA MEDIO	COSTO MENSUAL SIN IVA
1	Servicio de Internet Corporativo de 1000 Mbps simétrico.	BGP	Fibra óptica	\$54,995.00
2	Rango de cantidad de IP's homologadas y fijas; 25 IP's homologadas fijas.	N/A	En el mismo servicio	\$25,435.19
Costo mensual antes de IVA				\$80,430.19
IVA				\$12,868.83
Costo total mensual con IVA				\$93,299.02

- Estos precios se desglosa el IVA.
- Estos precios desglosan los impuestos aplicables.
- La exclusión o modificación de cualquiera de los productos aquí descritos a contratar simultáneamente o el plazo de contrato, implicará una revisión y ajuste de Precio.
- Precios en Pesos Moneda Nacional.
- Incluye Instalación.
- Se cumple con los alcances del anexo técnico
- Los precios expresados en la presente tendrán una validez de 90 días a partir del 23/05/2025.

Sin otro particular por el momento y agradeciendo de antemano la atención que se sirva dar al presente, quedo de Usted.

ATENTAMENTE
TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.


Arturo Fernández Vivas
Gerente Comercial Gobierno



Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición
Salvador Zubirán
Dirección de Administración
Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Redes e Infraestructura
Servicio de Internet Corporativo

UNINET, S.A. DE C.V. (denominado de manera simple como
“UNINET” en secciones posteriores da respuesta a la solicitud de
información / cotización de los requerimientos técnicos y servicios
solicitados dentro de este Anexo Técnico:

“SERVICIO DE INTERNET CORPORATIVO”

UNINET, S.A. de C.V.
R.F.C.: UNI-951013-RC1

OFICINAS CORPORATIVAS
UNINET, S.A. de C.V.
Insurgentes Sur No. 3500, Piso 4
Cd. Peña Polve, C.P. 14060
Tlalpan, Ciudad de México
Tels.: 55-5624-4400
55-5652-4199

GUADALAJARA
Tels.: 33-3678-5300
Fac.: 33-3678-5888
800-710-5199

MONTERREY
Tels.: 81-8359-0900
Fac.: 81-8359-0911
800-714-2608

MÉRIDA
Tels.: 999-926-1312
999-926-9325
Fax: Ext.: 502

TIJUANA
Tels.: 664-656-2300
Fac.: 664-656-2303
HERMOSILLO
Tels.: 662-629-6160
Fac.: 664-629-9182

VERACRUZ
Tels.: 229-922-2850
229-922-2854
Fax: Ext.: 2108

CHIHUAHUA
Tels.: 614-414-4745
Fax: Ext.: 8814
QUERÉTARO
Tels.: 442-238-2200
442-238-2201

PUEBLA
Tels.: 222-309-2200
Fax: 222-309-2201

**CASE: Centro de Atención de
Servicio Empresarial**
Cobertura Nacional 24 hrs/365 días
Tels.: 55-5728-5000
800-70-600-00

1. Descripción del Servicio

El Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, en lo sucesivo **INCMNSZ**, requiere dar continuidad al servicio de Internet Corporativo, que le permita contar con las herramientas tecnológicas en materia de telecomunicaciones necesarias, para mantener la operación de las redes de comunicaciones, datos, video e Internet, en óptimas condiciones de disponibilidad y seguridad informática.

Este servicio permitirá al **INCMNSZ** garantizar el servicio de la conexión de Internet para la navegación, publicación, transmisión y recepción de mensajes, intercambiar información, transferir información entre el **INCMNSZ**, así como la publicación de portales web que prestan el servicio a la ciudadanía.

El servicio requerido es el siguiente.

Partida	Descripción general	Modo de configuración	Entrega medio
1	Servicio de Internet Corporativo de 1000 Mbps Simétrico	BGP	Fibra Óptica
2	25 IP's homologadas fijas.	N/A	En el mismo servicio.

“UNINET” entiende y reconoce la descripción mencionada.

2. Método de evaluación

No aplica método de evaluación.

“UNINET” entiende y reconoce el método de evaluación.

3. Forma de adjudicación

La partida podrá ser adjudicada por partida completa a “UNINET” por el **INCMNSZ**, o bien, para la operación de un mismo servicio tecnológico, el **INCMNSZ** podrá requerir de la provisión de dos o más servicios de Internet Corporativo precisando en el contrato específico de que se trate, el número de fuentes de abastecimiento requeridas.

Para efectos de lo anterior, los servicios se apegarán al procedimiento de abastecimiento simultáneo previsto en los artículos 29 fracción XII, 39 y 43 fracción V de la Ley de

UNINET, S.A. de C.V.
R.F.C.: UNI-951013-RC1

Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), y 59 de su Reglamento.

“UNINET” entiende y reconoce la forma de adjudicación descrita.

4. Criterios aplicables para la contratación del servicio de Internet Corporativo.

“UNINET” considerará en su cotización lo siguiente:

- Que las especificaciones plasmadas en el presente documento son los requerimientos mínimos para la contratación.
- Que todos los equipos necesarios para la prestación del servicio serán nuevos.
- Se realizará la entrega de los servicios y en su caso los equipos en el domicilio indicado por el **INCMNSZ**.
- A fin de mantener la continuidad de los servicios, las altas, los cambios de domicilios y cancelaciones de servicios que el **INCMNSZ** requiera durante la vigencia del contrato, “UNINET” las realizará sin costo para el **INCMNSZ**.
- “UNINET” cuenta con una mesa de ayuda con medios de comunicación para reportar incidencias y requerimientos sobre la prestación del servicio. Los medios para reportar fallas al menos serán una línea telefónica y un correo electrónico.
- “UNINET” entregará mensualmente reportes en formato Excel conteniendo las incidencias y requerimientos solicitados por el **INCMNSZ**, así como las gráficas de utilización de ancho de banda y nivel de disponibilidad de los servicios de Internet.
- “UNINET” atenderá en sitio o vía telefónica los incidentes que presente el servicio de Internet y equipo. El tiempo de solución de incidencias por interrupción del servicio o sustitución del equipo serán en un plazo no mayor a 4 horas naturales, contadas a partir del levantamiento del reporte.
- “UNINET” proporcionará en sitio o vía telefónica el soporte técnico necesario para configuración de los equipos requeridos para la prestación del servicio 7X24X365. El tiempo de solución de incidencias de configuración de los equipos será como máximo de dos horas naturales. Contadas a partir del levantamiento del reporte.
- “UNINET” proporcionará los servicios de Internet dedicado para la navegación de usuarios, de acuerdo con las unidades de ancho de banda requerido por el **INCMNSZ**, permitiendo el paso de todo el tráfico de datos previamente autorizado por las herramientas de seguridad perimetral del **INCMNSZ**.
- Todos los enlaces suministrados serán exclusivamente para servicios de Internet, es decir, no se entregarán enlaces que incluyan otros servicios como son: telefonía o televisión.
- El **INCMNSZ** determinará la cantidad de servicios, ancho de banda y número de IPs homologadas fijas que requiera.

UNINET, S.A. de C.V.
P.F.C.: UNI-951013-RC1

- Los enlaces de Internet **"UNINET"** los brindará con el servicio "clean pipes" o equivalente, con el propósito de proteger contra amenazas de seguridad tanto externas como internas, al tiempo que se mantendrá la continuidad del servicio.
- **"UNINET"** proporcionará direcciones IP's homologadas fijas al **INCMNSZ**, así como los DNS de **"UNINET"** en caso de resultar adjudicado durante la vigencia del contrato.
- Los servicios se podrán consultar mediante reportes diarios, mensuales y anuales mediante un sitio web de **"UNINET"** y disponible para cada uno de los periodos solicitados.
- **"UNINET"** será responsable en el caso de que se violen derechos de propiedad industrial, patentes o derechos de autor, respecto al software y/o hardware utilizados para brindar el servicio, dejando en todo momento a salvo al **INCMNSZ**.

"UNINET" entiende y reconoce los criterios descritos.

5. Características del Servicio

"UNINET" dará continuidad a los servicios de Internet dedicado para la navegación de usuarios permitiendo el paso de todo el tráfico de datos previamente autorizado por las herramientas de seguridad perimetral y de acuerdo al ancho de banda requerido por el **INCMNSZ**.

El servicio de Internet Corporativo incluirá lo siguiente:

- Medio de transmisión simétrico de mínimo 1000 Mbps y equipo terminal.
- 25 IP's homologadas fijas.
- Equipo ruteador de acceso.
- Equipo generador de VPN's incluyendo IPSec VPN y GRE VPN

"UNINET" proporcionará todos los cables y accesorios que se requieran para la prestación del servicio hasta la entrega en el puerto LAN del **INCMNSZ**.

Las características mínimas que **"UNINET"** considerará para la prestación del servicio de internet corporativo son las siguientes:

- Los servicios se podrán consultar mediante reportes diarios, mensuales y anuales.
- Disponibilidad del servicio de 99.95% mensual.
- Pérdida de paquetes menor al 1%.
- Latencia máxima de 75 milisegundos.
- Tipo simétrico, misma velocidad de subida y bajada.

UNINET, S.A. de C.V.
P.F.C.: UNI-951013-RC1

- Ancho de banda en los múltiplos antes solicitados.

“**UNINET**” proporcionará en condiciones optimas los servicios de Internet solicitados, en un esquema de 7X24X365.

“**UNINET**” cuenta con un Centro de Monitoreo que opera continuamente las 24 horas, los 7 días a la semana, los 365 días del año, que permitirá al **INCMNSZ** conocer el estado del enlace, puerto de internet y estado de los equipos, así como revisar el comportamiento del tráfico de entrada y salida diario y el trafico acumulado por semana o por mes. “**UNINET**” proporcionará al **INCMNSZ** al menos una cuenta de acceso con usuario y clave para acceder a dicha aplicación.

El periodo de toma de muestra para el monitoreo será máximo cada 5 minutos.

“**UNINET**” publicará el sistema autónomo del **INCMNSZ** en caso de que este lo solicite, realizando una configuración redundante en su frontera con ruteo automático en caso de interrupción del servicio, ante la falla de uno de los equipos de ruteo (ruteador) que se encuentran en las instalaciones de “**UNINET**”. La configuración redundante se refiere a los equipos que se encuentran en las instalaciones de “**UNINET**” y no del establecimiento de dos medios de acceso a la ubicación del **INCMNSZ**.

“**UNINET**” proporcionará las pruebas realizadas con el enlace de Internet redundante, en donde se muestre que están conmutando sin que exista falla en el servicio. Lo anterior se refiere a que las direcciones IP’s homologadas conmutaran entre los dos equipos de ruteo de acceso donde se encuentran los enlaces que proporcionan la salida del tráfico de datos hacia Internet y no a que se construyan dos accesos de ultima milla hacia la ubicación del **INCMNSZ**, las pruebas serán integradas en la Memoria Técnica.

“**UNINET**” proporcionará direcciones IP’s homologadas o enrutar la IP pertenecientes al sistema autónomo a que pertenezca el **INCMNSZ** para publicar servicios de acuerdo a las necesidades del **INCMNSZ** y que se usaran durante la vigencia del contrato.

“**UNINET**” entregará al **INCMNSZ**, pruebas en donde se muestre que la IPs homologadas, conmutan entre los dos sitios en donde se encuentren los enlaces de Internet. Las pruebas serán integradas en las Memorias Técnicas.

Los enlaces serán provistos mediante fibra óptica, Microonda o cobre y estarán conectados directamente a los servicios TIER 1 mediante la red de “**UNINET**”. Asimismo, se entregarán los esquemas de conexión dentro de las memorias técnicas y formará parte de la propuesta de “**UNINET**”.

UNINET, S.A. de C.V.
P.F.C.: UNI-951013-PC1

“UNINET” garantizará la conexión a los servicios TIER-I y tendrán por lo menos cuatro salidas hacia la red dorsal de Internet en Estados Unidos estas salidas estarán en ciudades diferentes, esto con la finalidad de garantizar el servicio en caso de falla en alguno de los nodos de salida.

“UNINET” entiende y reconoce las características descritas.

5.1 Seguridad del enlace

Para los enlaces de Internet “UNINET” brindará el servicio de “Clean Pipes” o equivalente, con el propósito de proteger contra una amplia gama de amenazas de seguridad tanto externas como internas, al tiempo que se mantendrá la continuidad del servicio.

El enlace de Internet será entregado una vez que haya sido sometido a una serie de procesos de análisis, control y limpieza de tráfico anómalo dentro de la red de “UNINET”, filtrará ataques de DDoS (Distributed Denial of Services), de tal manera que se entregue al INCMNSZ un enlace “limpio” que solo contenga tráfico válido de Internet.

El servicio solicitado analizará el flujo de tráfico, detectara anomalías en el mismo y mitigara ataques DDoS en tiempo real en la red de “UNINET”, antes de que alcancen la “última milla” del enlace provisto al INCMNSZ, por lo cual el servicio consistirá al menos de lo siguiente:

- Detección: realización y detección de anomalías en línea que pueden estar asociadas con un ataque, activando medidas de defensa en contra de DDoS.
- Mitigación: una vez que se ha detectado un ataque, el tráfico dañino será contenido, de tal manera que solo se entregue el tráfico bueno de Internet, y que los servicios permanecerán disponibles durante un ataque.
- Defensa: el servicio incluirá procesos de seguridad que protejan a la red del INCMNSZ, de daños colaterales asociados con el tráfico DDoS.

“UNINET” entiende y reconoce la seguridad descrita.

5.2 Filtrado de los enlaces de Internet

El servicio será capaz de realizar el análisis de al menos las siguientes variables en tiempo real:

Para el protocolo IP ICMP

- PAQUETES IP FRAGMENTADOS (IP FRAGMENT)

UNINET, S.A. de C.V.
R.F.C.: UH1-951013-RO1



- PAQUETES IP NULL
- PAQUETES IP CON DIRECCIONES PRIVADAS (IP PRIVATE)

Para el Protocolo TCP

- SEGMENTOS TCP NULL
- SEGMENTOS TCP RST
- SEGMENTOS TCP SYN
- TRAFICO TOTAL

El servicio será capaz de detectar y mitigar los siguientes tipos de ataques DoS/DDoS sobre el enlace de Internet provisto:

- ACK FLOOD
- SYN FLOOD
- HOGGING CPU
- CHARGEN (CHARACTER GENERATOR)
- FIN FLOOD
- TOS FLOOD
- DNS MALFORMED
- HTTP FORMED
- ICMP FLOOD
- UDP FLOOD
- NON -UDP/TCP/ICM P FLOOD
- PPS FLOOD ATTACK
- ZOOBIE ATTACK
- LAND ATTACK

“UNINET” entiende el filtrado de los enlaces descritos.

6 Aceptación del servicio

Se dará la aceptación del servicio cuando todos los componentes estén instalados, configurados, puestos a punto y el servicio sea validado por el Administrador del Contrato del INCMNSZ, de acuerdo a lo establecido en el presente anexo técnico.

“UNINET” entiende y reconoce la aceptación descrita.

UNINET, S.A. de C.V.
R.F.C.: UNI-951013-RO1

7 Disposición de equipos

Cuando un equipo requiera ser reemplazado y/o exista la necesidad de salir de las instalaciones del **INCMNSZ**, “**UNINET**” realizará un proceso de borrado en los componentes de los equipos, así como el restaurado de las configuraciones de fábrica.

El borrado de los componentes de los equipos será realizado por personal de “**UNINET**” capacitado para esta actividad, para lo cual se utilizará una herramienta reconocida en la industria para dicha actividad y no se requiere de entrega del certificado de borrado seguro.

Ningún equipo será retirado de las instalaciones del **INCMNSZ** mientras no se realice el proceso antes señalado, el cual será revisado y aprobado por el Administrador del Contrato del **INCMNSZ**.

En caso de requerir un traslado a movimiento de equipo sesujetara a los procedimientos establecidos por el **INCMNSZ**.

“**UNINET**” entiende y reconoce la disposición descrita.

8 Medios para reportar fallas del servicio

- “**UNINET**” entregará el procedimiento de recepción de reportes y atención de fallas del servicio.
- Se proporcionará un correo electrónico y un número telefónico del centro de atención telefónica de “**UNINET**”, sin costo de llamada para el **INCMNSZ**, como medios para reportar fallas.
- “**UNINET**” entregará una matriz de escalamiento que permitirá al **INCMNSZ** contactar al personal designado para asegurar el cumplimiento conforme al presente documento. De igual manera, “**UNINET**” proporcionará un documento donde se plasme el procedimiento que seguirá para resolución de incidentes.

“**UNINET**” entiende y reconoce los medios para reportar descritos.

9 Mesa de Ayuda

“**UNINET**” pondrá a disposición del **INCMNSZ** una mesa de ayuda que estará en operación dentro de los 5 días hábiles anteriores a la decga de inicio de la prestación del Servicio, para que el **INCMNSZ** mediante los reportes correspondientes, pueda solicitar asistencia técnica para la resolución de fallas del servicio o equipos, para la atención correcta y restablecimiento oportuno del servicio:

UNINET, S.A. de C.V.
P.F.C.: UNI-951013-RC1

- En el plazo citado anteriormente **"UNINET"** entregará el procedimiento de recepción de reportes para el levantamiento y atención de reportes de incidencias o fallas en el servicio, el cual cumplirá con los niveles de servicios solicitados.
- **"UNINET"** asegurará la continuidad de las operaciones del servicio y el cumplimiento de los niveles del servicio descrito en el presente anexo técnico mediante personal de soporte especializado, a fin de atender de manera oportuna las incidencias que se puedan presentar.
- El reporte del servicio será cerrado únicamente cuando quede operado al 100%, con el visto bueno del Administrador del Contrato del **INCMNSZ**, conforme a los niveles del servicio establecidos en el presente anexo técnico.

"UNINET" entiende y reconoce la mesa de ayuda descrita.

10 Entregables

Los entregables se definen como la documentación inicial, los equipos y reportes mensuales los cuales serán responsabilidad de **"UNINET"** entregarlos al Administrador del Contrato del **INCMNSZ**.

El Administrador de Contrato del **INCMNSZ** y el representante designado por **"UNINET"** serán responsables de darle continuidad y cumplimiento a lo establecido en el presente anexo técnico.

Iniciales:

Dentro de los primeros cinco (5) días naturales posteriores a la adjudicación del contrato, **"UNINET"** entregar lo siguiente:

- Cronograma de actividades.
- Documentación del diseño general de la red que se utilizara para implementar el Servicio de Internet corporativo.
- Procedimiento para la activación de servicios.
- Procedimiento para el levantamiento y atención de reportes de incidencias.
- Procedimiento de instalación incluyendo datos de contactos.

Memoria técnica: Dentro de los primeros diez (10) días hábiles posteriores a la puesta en operación de los servicios de Internet conteniendo lo siguiente:

- Diseño general de la red implementada para el Servicio de Internet corporativo.

UNINET, S.A. de C.V.
P.F.C.: UNET-951013-RC1

- Relación de direcciones IPv4 homologadas fijas utilizadas en el Servicio de Internet corporativo.
- Relación de equipos de acceso utilizados para la prestación del servicio.
- Pruebas de desempeño de ancho de banda del servicio de Internet.

Entregables Mensuales

Dentro de los primeros 10 días naturales siguientes a la conclusión del mes devengado a facturar:

- “**UNINET**” entregará la relación de los reportes en formato Excel el cual contendrá el control de incidencias y requerimientos a fin de determinar el nivel de servicio prestado durante el mes.
- Graficas de utilización de ancho de banda y nivel de disponibilidad de los servicios de Internet.
- Cálculo de disponibilidad de los servicios en función de lo solicitado.

Entregables Cierre de Contrato:

“**UNINET**” entregará entre los 10 y 15 días naturales previos a la terminación del contrato, memoria técnica actualizada; así como la transferencia de la información y respaldos de la infraestructura que se utilizo asegurando la confiabilidad y confidencialidad de la información.

“**UNINET**” entiende y reconoce los entregables descritos.

11 Niveles de servicio de Internet corporativo

El Servicio de Internet corporativo se mantendrá funcionando de forma continua y eficiente las 24 horas, los 7 días a la semana, los 365 días del año, para que el **INCMNSZ** pueda utilizarlos en el momento en que así lo necesiten.

Los tiempos de atención y solución de fallas requeridos son:

- El servicio se prestará vía telefónica o en las instalaciones del **INCMNSZ**.
- El tiempo de solución de incidencias por interrupción del servicio o sustitución del equipo será en un plazo no mayor a 4 horas naturales, contadas a partir del levantamiento del reporte.
- El tiempo de solución para requerimientos de soporte técnico será como máximo dos horas naturales, contadas a partir del levantamiento del reporte.

- Cualquier ventana de mantenimiento que requiera realizar **"UNINET"** se hará de común acuerdo con el **INCMNSZ**.
- Si, la ventana de mantenimiento solicitada por **"UNINET"** resulta fallida esta será considerada como falla en el servicio.

En caso de fallas masivas derivadas de situaciones fortuitas (temblor, ciclón, inseguridad), se establecerán las mejores condiciones por ambas partes para atender de la mejor forma la eventualidad, pudiendo ajustar los tiempos de respuesta del nivel de servicio.

Actividad	Descripción	Alcance	Nivel de servicio
Entregables Iniciales	Cronograma de actividades. Documentación del diseño general de la red que se utilizara para implementar el Servicio de Internet corporativo. Procedimiento para la activación de servicios. Procedimiento de instalación incluyendo datos de contactos.	Servicio Internet corporativo.	Dentro de los primeros cinco (5) días naturales posteriores a la adjudicación del contrato.
Entregables Iniciales	Memoria técnica conteniendo lo siguiente: Diseño general de la red implementada para el Servicio de Internet corporativo. Relación de direcciones IPV4 homologadas fijas utilizadas en el Servicio de Internet corporativo. Relación de equipos de acceso utiliza dos para la prestación del servicio. Pruebas de desempeño de ancho de banda del servicio de Internet.	Servicio Internet corporativo.	Dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la puesta en operación de los servicios

Entregables mensuales	Se entregará la relación de los reportes en formato Excel el cual contendrá el control de incidencias y requerimientos a fin de determinar el nivel de servicio prestado durante el mes. Graficas de utilización de ancho de banda y nivel de disponibilidad de los servicios de Internet.	Servicio Internet corporativo.	de Dentro de los primeros 10 días naturales de cada mes.
Entregables de cierre de contrato	Memoria técnica a actualizada; así como la transferencia de la información y respaldos de la infraestructura que se utilizó asegurando la confiabilidad y confidencialidad de la información	Servicio Internet Corporativo	de Entre los 10 y 15 días naturales previos a la terminación del contrato.
Mesa de Ayuda	"UNINET" pondrá a disposición del INCMNSZ una Mesa de ayuda dentro de los 5 días hábiles posteriores a la adjudicación del contrato para que puedan reportar fallas.	Servicio Internet Corporativo	de Estará en operación dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la adjudicación del contrato.

Atención de fallas en el INCMNSZ	Soporte técnico, atención, sustitución de equipos y restablecimiento del servicio.	Servicio Internet Corporativo de	El tiempo de solución de incidencias por interrupción del servicio o sustitución del equipo serán en un plazo no mayor a 4 horas naturales, contadas a partir del levantamiento del reporte. El tiempo de solución para requerimientos de soporte técnico será como máximo dos horas naturales, contadas a partir del levantamiento del reporte. El tiempo de solución para la configuración de los equipos suministrados como parte del Servicio de Internet Corporativo, será como máximo dos horas naturales, contadas a partir del levantamiento del reporte.
---	--	----------------------------------	---

“UNINET” entiende y reconoce los niveles de servicio descritos.

12 Plazo de entrega del servicio

La continuidad con los equipos, instalación, configuración y activación del servicio de internet corporativo se realizará de manera continua a partir de la fecha de inicio de la vigencia del servicio.

Se hará constar la entrega en mención a través de acta administrativa levantada para ello, suscrita por el Administrador del Contrato del **INCMNSZ**, “UNINET” y de los testigos respectivos.

“UNINET” entiende y reconoce el plazo de entrega descrito.

UNINET, S.A. de C.V.
R.F.C.: UNI-951013-RC1

13 Lugar de prestación del servicio

“UNINET” prestara el servicio y entregará los equipos materia del presente anexo técnico en sitio en el edificio de Administración, Planta Alta, Av. Vasco de Quiroga No. 15, Colonia Belisario Domínguez Sección XVI, CP 14080, Alcaldía Tlalplan de la Ciudad de México.

Podrán incrementar hasta en un 20% el servicio contratado conforme al artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), previa aceptación “UNINET”.

“UNINET” entiende y reconoce el lugar descrito.

14 Transición del servicio

Treinta días naturales previos al término del contrato, “UNINET” y el INCMNSZ acordaran el proceso de transición para la prestación del servicio, con la finalidad de que no se afecte la operación y los niveles de servicio requeridos por el INCMNSZ en el presente anexo técnico. Derivado de lo anterior, “UNINET” se obliga a:

- Participar en las reuniones que soliciten el INCMNSZ para realizar la transición con “UNINET” al final del contrato.
- Durante este proceso de transición “UNINET” seguirá prestando el servicio por un periodo máximo de (45) días naturales sin costo para el INCMNSZ a partir de la conclusión del contrato, el que podrá ser reducido en la medida que el nuevo Proveedor que resulte adjudicado implemente el servicio.
- En caso de rescisión del contrato del servicio objeto del presente anexo técnico, este no podrá ser suspendido hasta que se asegure la transición en los términos previstos en el párrafo que antecede.

“UNINET” entiende y reconoce la transición descrita.

15 Condiciones y forma de pago

El pago correspondiente se realizara en moneda nacional (pesos mexicanos) a mes vencido durante la vigencia del contrato por la prestación del servicio dentro de los 17 días hábiles contados a partir de la entrega de la factura, previa prestación del servicio a entera satisfacción del Administrador del Contrato en términos del presente anexo técnico de conformidad con el artículo 73 de la LAASSP en caso de que la prestación del servicio no sea por el mes completo que se trate, únicamente se pagara los días que efectivamente se

UNINET, S.A. de C.V.
R.F.C.: UNI-951013-RC1

recibió el servicio a satisfacción para estos casos los meses se entenderán siempre de 30 días.

Lo anterior, quedara condicionado proporcionalmente al pago que **"UNINET"** efectué por concepto de penas convencionales o deducciones con motivo del incumplimiento parcial o total al mes correspondiente, en que pudiera incurrir respecto a la prestación del servicio.

Para el presente procedimiento queda especificado que el pago por la prestación del servicio comenzara a correr a partir del siguiente día hábil de que el servicio de Internet Corporativo quede debidamente configurado y en operación, a entera satisfacción del **INCMNSZ**.

"UNINET" entiende y reconoce las condiciones descritas.

16 Vigencia del servicio

La vigencia de servicio será del 01 de julio de 2025 al 31 de diciembre del 2025.

"UNINET" entiende y reconoce la vigencia descrita.

17

Norma o especificación técnica que deben cumplir el servicio

"UNINET" indicará en su propuesta técnica, el cumplimiento de las normas siguientes:

- Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, prácticas comerciales – elementos normativos para la comercialización y o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilice una red pública de telecomunicaciones para llevar a cabo el servicio de telecomunicación.
- Norma Oficial Mexicana NOM-001-SCFI-1993, Aparatos electrónicos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica - Requisitos de seguridad y métodos de prueba para la aprobación de tipo.

"UNINET" entiende y reconoce la norma descrita.

18 Penas y Deductivas

Penas convencionales

En el servicio:

"UNINET" está obligado a pagar al **INCMNSZ** una pena convencional del 1.0% sobre el monto mensual del pago previsto por el Servicio de Internet corporativo no prestado,

conforme a lo descrito en el numeral 12 del presente anexo técnico por cada día natural de atraso para la respectiva contratación del **INCMNSZ** según la normatividad aplicable.

La misma pena se aplicará en el caso de no proporcionar la mesa dentro de los 5 días hábiles posteriores a la adjudicación.

El total de la pena convencional no excederá el monto de la garantía de cumplimiento sin considerar el impuesto al valor agregado (I.V.A), de conformidad con lo establecido en el artículo 75 de la LAASSP.

En los entregables:

“UNINET” se obligará a pagar al **INCMNSZ** una pena convencional por no presentar los entregables mensuales en los plazos establecidos del presente documento. Dicha pena será del 1.0% del valor del costo mensual del servicio, por cada día natural de atraso, para la respectiva contratación del **INCMNSZ** según la normatividad aplicable de cada una de ellas. El total de la pena convencional no excederá el monto de la garantía de cumplimiento sin considerar el impuesto al valor agregado (I.V.A), de conformidad con lo establecido en el artículo 75 de la LAASSP.

Deductivas

Deductivas por incumplimiento de los niveles de servicio:

Se aplicará una deductiva por incumplimiento en los tiempos de respuesta requeridos. Dicha deductiva corresponderá del 1.0% sobre el costo mensual del pago del Servicio de Internet Corporativo no prestado o equipo asociado a este, por cada hora de retraso en la atención y solución de incidencias previstas en el numeral 11 Niveles de Servicio del presente anexo técnico, sobre la factura pendiente de pago del **INCMNSZ** según la normatividad aplicable de cada una de ellas. Lo anterior, de conformidad en lo establecido en el artículo 76 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Igual porcentaje, se aplicará como deductiva en los casos que **“UNINET”** suspenda el servicio por cualquier causa injustificada, esto es fuera de los casos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditado y documentado en términos de la normatividad aplicable.

En caso de que los conceptos en los que subsistan el cumplimiento parcial o la deficiencia sean equivalentes al importe de la garantía otorgada por **“UNINET”**, el Administrador del Contrato podrá optar por cancelar total o parcialmente el servicio aplicando la pena convencional máxima a **“UNINET”**, lo anterior, en términos del artículo 100 del Reglamento de la Ley antes citada, o bien, optar por rescindir el contrato en término de la Ley.

UNINET, S.A. de C.V.
P.F.C.: UII-951013-RC1

“UNINET” entiende y acepta las normas y deductivas.

19 Garantía de cumplimiento

Para garantizar el cumplimiento del o los contrato(s) que se llegasen adjudicar a “UNINET”, se obliga a entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del instrumento contractual, garantía (divisible o indivisible) en moneda nacional (pesos mexicanos) por el equivalente al 10% (diez por ciento) del importe del contrato que suscriba con cada una del **INCMNSZ**, sin considerar el impuesto al valor agregado, la cual deberá emitir a favor de la Tesorería de la Federación o a quien en su caso corresponda y cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 103 del reglamento de la LAASSP, aplicable en la materia.

La garantía se deberá de entregar en el domicilio del **INCMNSZ**.

“UNINET” entiende y reconoce la garantía descrita.

20 Términos y condiciones legales

“UNINET” previo a la firma del contrato respectivo cumplirá con los puntos que se indican a continuación:

- Acreditación de la existencia y personalidad jurídica (Art. 48 Fracción V RLAASSP). (Que el objeto social sea acorde con el objeto de la contratación).
- Acreditación de la representante legal.
- Manifestación de nacionalidad mexicana. (Art. 35 R LAASS P).
- Manifiesto de acreditación de normas aplicables.
- Documento que acredite el derecho de la propiedad intelectual de los productos ofertados (en su caso).
- Supuestos establecidos en los Artículos 71 y 90, Antepenúltimo Párrafo de la LAASSP.
- Declaración de integridad de “UNINET” de no adoptar conductas que induzcan o alteren las evaluaciones de proposiciones.
- Firma electrónica vigente para participar a través de CompraNet.
- Estar al corriente de sus obligaciones fiscales (Art. 32 D CFF, SAT, IMSS e INFONAVIT). En caso de que subcontrate con terceros a su personal, adicionalmente, presentará contrato de prestación de servicios celebrado con el tercero, así como la

opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de aportaciones patronales de este último.

- Manifestación de estratificación de la empresa (MIPVME).

“UNINET” entiende y reconoce los términos y condiciones descritos.

21 Administrador del Contrato

El Administrador del Contrato será el responsable de calcular y notificar a “UNINET”, las penas convencionales y las deductivas que se hubieran determinado en el periodo de evaluación. Para la recepción del servicio el Administrador del Contrato verificara el cumplimiento de las condiciones establecidas para el otorgamiento del servicio, de conformidad con lo establecido en el penúltimo párrafo del artículo 84 del reglamento de la LAASSP.

“UNINET” entiende y reconoce al administrador descrito.

22 Confidencialidad

“UNINET” presentará en su propuesta técnica carta en papel membretado firmada por el representante legal, donde se compromete a mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual tengan acceso siendo responsable de cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetando el manejo correcto de la información.

Toda la información a que tenga acceso el personal que “UNINET” designe para el cumplimiento del contrato, es considerada de carácter confidencial.

“UNINET” entiende y reconoce la confidencialidad descrita.

23 Responsabilidad laboral

“UNINET” se constituye como único patrón del personal que ocupe para llevar a cabo la prestación del servicio y será el único responsable de las obligaciones que en virtud de disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y Seguridad Social, les deriven frente a dicho personal, liberando al INCMNSZ de cualquier responsabilidad laboral al respecto.

“UNINET” entiende y reconoce la responsabilidad descrita.

UNINET, S.A. de C.V.
P.F.C.: UN1-951013-RC1

24 Cotización

“UNINET” cotizará por precios unitarios sin incluir el I.V.A. y en moneda nacional (pesos mexicanos), conforme al presente anexo técnico y a los formatos que se acompañan.

Las cotizaciones se presentan por precios unitarios considerando los costos por el periodo del La vigencia de servicio será del 01 de julio de 2025 al 31 de diciembre del 2025.

Descripción del servicio	Cantidad	Renta Mensual (M.N)
Servicio de Internet Corporativo de 1000 Mbps Simétrico.	1	\$ 85,025.00
IP homologadas y fijas	25	

Condiciones Comerciales:

La presente propuesta económica está expresada en moneda nacional (M.N) y no incluye impuestos.

“UNINET” entiende y reconoce la cotización descrita.

Atentamente



Ing. Herman Manriquez Davila
Gerente Comercial Telmex

Ciudad de México, a 23 de mayo de 2025.

UNINET, S.A. de C.V.
R.F.C.: UNI-951013-RC1