



MORELOS
PODER EJECUTIVO

Contrato número DGPAC/SER05/2019, referente al servicio de voz e internet de Casa Morelos y el primer cuadro de la Ciudad, solicitado por la Secretaría de Administración, derivado de la Invitación a Cundo Menos Tres Personas Nacional número DGPAC-IE-N1-2019, en términos de lo señalado por el artículo 33, fracción II y 47 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos

CONTRATO REFERENTE AL SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD, SOLICITADO POR LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MORELOS, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR CESAR ANDREY VERDUGO VILLEGAS, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y NOÉ GUADARRAMA MARIACA, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, ASISTIDOS POR ANA LAURA CASTILLO PASCUAL, EN SU CARÁCTER DE TITULAR DE LA UNIDAD DE ENLACE FINANCIERO ADMINISTRATIVO DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ COMO EL "PODER EJECUTIVO", Y EN REPRESENTACIÓN DE LA CONVOCANTE EFRÉN HERNÁNDEZ MONDRAGÓN, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE PROCESOS PARA LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA MORAL DENOMINADA TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR JORGE VÁZQUEZ SANTAMARÍA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL "PRESTADOR DEL SERVICIO", QUIENES ACTUANDO EN CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", MISMOS QUE SE SUJETAN AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

I. Con fecha 29 de noviembre de 2019, mediante oficio número SA/DGGAI/1097/2018, suscrito por Noé Guadarrama Mariaca, en su carácter de Director General de Gestión Administrativa Institucional de la Secretaría de Administración, solicitó realizar el procedimiento de Licitación Pública Nacional del servicio de voz e internet de casa Morelos y el primer cuadro de la Ciudad incluida la plataforma de datos. De conformidad con lo establecido en los artículos 33 fracción I y 38 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos y del artículo 51 del Reglamento de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, procedimiento que se realiza en los términos solicitados por la Dirección General de Gestión Administrativa Institucional de la Secretaría de Administración.

Con fecha 08 de febrero de 2019, en la Vigésima Novena Sesión Ordinaria del Comité para el Control de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Servicios del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, mediante acuerdo número 04/ORD29/19/12/2018, se acordó por unanimidad de votos aprobar las bases de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N19-2018, referente a la contratación del servicio de voz e internet de Casa Morelos y primer cuadro de la Ciudad, procedimiento declarado desierto en el acto de fallo de conformidad al artículo 46 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, en virtud de las propuestas presentadas rebasan el techo presupuestal.

II. Con fecha 08 de febrero de 2019, mediante oficio número SA/DGGAI/0152/2019, suscrito por Noé Guadarrama Mariaca, en su carácter de Director General de Gestión Administrativa Institucional de la Secretaría de Administración, solicitó realizar el procedimiento de Invitación a Cuando Menos Tres Personas referente al servicio de voz e internet de casa Morelos y el primer cuadro de la Ciudad. De conformidad con lo establecido en los artículos 33 fracción II y 47 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos y del artículo 51 del Reglamento de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, procedimiento que se realiza en los términos solicitados por la Dirección General de Gestión Administrativa Institucional de la Secretaría de Administración.

III. Se cuenta con los recursos suficientes para el cumplimiento de las obligaciones que se contratan, en términos del oficio número SH/PPP/DGPGP/00098-JG/2019, suscrito por Juan García Avilés, en su carácter de Coordinador de Programación y Presupuesto de la Secretaría de Hacienda, por medio del cual se informa que se cuentan con los recursos suficientes para la presente contratación, aunado al oficio SAVDGGAI/0177/2019, suscrito por Noé Guadarrama Mariaca, en su carácter de Director General de Gestión Administrativa Institucional de la Secretaría de Administración, por medio del cual se informa la suficiencia presupuestal específica para llevar a cabo el presente contrato con cargo a las partidas 3141 (telefonía tradicional) y 3171 (servicios de acceso de internet, redes y procesamiento de información). Lo anterior de conformidad con lo señalado por el artículo 35 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, así como 13 fracción I, de la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.

IV. La Dirección General de Procesos para la Adjudicación de Contrato de la Secretaría de Administración área que funge como tramitadora del procedimiento de adjudicación, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 4 fracción IV, 9, 12 fracciones II, VI, VII, IX y XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración, como responsable convocó al proceso de Invitación a Cundo Menos Tres Personas Nacional número DGPAC-IE-N1-2019.

V. El presente contrato se adjudicó al "PRESTADOR DEL SERVICIO" con fecha 08 de marzo de 2019, fecha en que se dio a conocer el fallo del procedimiento de Invitación a Cundo Menos Tres Personas Nacional número DGPAC-IE-N1-2019, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 5 fracción IX, 33 fracción II, 40, 44, 45, 47, 60 y demás relativos y aplicables de la Ley y los artículos 26 y 57 de su Reglamento, adjudicando a su favor de la persona moral denominada Total Play Telecomunicaciones, S.A de C.V., por haber cumplido con los requisitos legales, especificaciones técnicas y condiciones económicas benéficas para el Estado, precisando que esta Dirección General desahogó el procedimiento de contratación en los términos solicitados.

VI. Para efectos del presente contrato se utilizarán los siguientes términos, mismos que tendrán el significado que se indica, los cuales podrán ser utilizados indistintamente en singular o plural, masculino o femenino, así como en género neutro, mayúsculas o minúsculas y en cualquier parte del mismo:

- a) **ANEXO**, a todos aquellos documentos como si a la letra se insertasen, los cuales se encuentran debidamente aceptados por las partes que integran el presente contrato, suscritos por el **ÁREA REQUIRENTE** y el prestador del servicio, para todos los efectos legales y administrativos que haya a lugar;
- b) **ÁREA REQUIRENTE Y/O TÉCNICA**, a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (**DGTIC**) de la Secretaría de Administración, misma que es la encargada de emitir las especificaciones técnicas del servicio;
- c) **ÁREA SOLICITANTE**, a la Dirección General de Gestión Administrativa Institucional de la Secretaría de Administración, siendo la encargada de solicitar la presente contratación;
- d) **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, a la Unidad de Enlace Financiero Administrativo de la Secretaría de Administración, siendo la encargada de dar el debido cumplimiento a lo pactado en el presente contrato, así como, vigilar la administración del contrato y pago en los términos establecidos;
- e) **SERVICIO**, a la prestación del servicio descrito en la cláusula primera del presente contrato;
- f) **LEY**, a la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos;
- g) **REGLAMENTO**, al Reglamento de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos;
- h) **PAGO**, a la entrega de la cantidad específica de dinero por los servicios detallado en el cuerpo del presente contrato, y;

- i) **SECRETARÍA**, a la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, siendo la responsable de darle el debido cumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato a través de sus diversas áreas administrativas.
- j) **CONVOCANTE**. A la Dirección General de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración, área tramitadora del proceso de adjudicación.

Derivado de lo anteriormente expuesto y fundado "LAS PARTES", manifiestan las siguientes:

DECLARACIONES

I. DECLARA EL "PODER EJECUTIVO" A TRAVÉS DE SUS REPRESENTANTES, QUE:

I.1. El Estado de Morelos es una Entidad libre, soberana e independiente que forma parte de la Federación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 40, 42 fracciones I, 43 y 116 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el artículo 1º de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.

El Poder Ejecutivo se deposita en un Gobernador Constitucional y de acuerdo al artículo 74 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos cuenta con Secretarías de Despacho para la encomienda de las acciones que conduzca a conservar la buena marcha del Estado y en general el auxilio de sus funciones.

I.2. Cesar Andrey Verdugo Villegas, fue nombrado Titular de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría de Administración, misma que forma parte de la Administración Pública Centralizada, por lo que se encuentra plenamente facultada para suscribir el presente Contrato en términos del artículo 74, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos; en relación con los artículos 9 fracción IX y 14 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos, así como los artículos 1, 3, 4 fracción VIII, 9 fracción XVII y 16, del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.

I.3. Noé Guadarrama Mariaca, fue nombrado Titular de la Dirección General de Gestión Administrativa Institucional de la Secretaría de Administración, misma que forma parte de la Administración Pública Centralizada, por lo que se encuentra plenamente facultada para suscribir el presente Contrato en términos del artículo 74, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos; en relación con los artículos 9 fracción IX y 14 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos, así como los artículos 1, 3, 4 fracción IX, 9 fracción XVII y 17, del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.

I.4. Ana Laura Castillo Pascual, fue nombrada Titular de la Unidad de Enlace Financiero Administrativo de la Secretaría de Administración, la cual forma parte de la Administración Pública Centralizada, por lo que se encuentra plenamente facultado para suscribir el presente Contrato en términos del artículo 74 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos; en relación con los artículos 9 fracción IX y 14 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos, así como 1, 3, 4 fracción X, 9 fracción XVII, 18 y 19 fracción XV del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.

I.5. Efrén Hernández Mondragón, quien fue nombrado Titular de la Dirección General de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración, por lo que se encuentra plenamente facultado para suscribir el presente Contrato en términos del artículo 74, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos; en relación con los artículos 14, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos, así como 4, fracción IV, 9, fracción III y XII, fracciones II, IV, VII, IX y XI, del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.

I.5. El presente Contrato de prestación de servicios, se realiza bajo la responsabilidad de la Secretaría a través de sus áreas administrativas, quien manifiesta que los servicios adquiridos, así como el presupuesto afectado para el cumplimiento de las obligaciones contraídas a través del presente instrumento legal, se encuentran previstos en los programas aprobados, siendo necesaria su contratación para el cumplimiento de sus objetivos, por lo cual, es la encargada de emitir las especificaciones técnicas, determinando y evaluando la oferta presentada por el "PRESTADOR DEL SERVICIO", así mismo, es la responsable de la comprobación del gasto, de gestionar el pago, y del seguimiento y administración del presente Contrato.

II. DECLARA EL "PRESTADOR DEL SERVICIO" A TRAVÉS DE SU APODERADO QUE:

II.1. Es una persona moral debidamente constituida, bajo las leyes mexicanas como se desprende del testimonio de la Escritura Pública número 53,301 (cincuenta y tres mil trescientos uno), de fecha 10 de mayo del año 1989, ante la Fe del Licenciado Gerardo Correa Etchegaray, Titular de la Notaría Pública número 89 (ochenta y nueve), del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), por medio del cual se constituye la empresa denominada IUSATELS, S.A DE C.V.

En términos del testimonio de la Escritura Pública número 54,528 (cincuenta y cuatro mil quinientos veintiocho); de fecha 11 de octubre del año 1989, ante la Fe del Licenciado Gerardo Correa Etchegaray, Titular de la Notaría Pública número 89 (ochenta y nueve), del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), se hace constar el cambio de su denominación de IUSATELS, S.A DE C.V., a IUSATEL, S.A DE C.V.

En términos del testimonio de la Escritura Pública número 34,006 (treinta y cuatro mil seis); de fecha 20 de julio del año 2010, ante la Fe del Licenciado Francisco I. Hugues Vélez, Titular de la Notaría Pública número 212 (doscientos doce), del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), se hace constar el cambio de su denominación de IUSATEL, S.A DE C.V., a TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A DE C.V.

En términos del testimonio de la Escritura Pública número 53,699 (cincuenta y tres mil seiscientos noventa y nueve), de fecha 06 de enero del año 2015, ante la Fe del Licenciado Patricio Garza Bandala, Titular de la Notaría Pública número 18 (dieciocho), del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), actuando como asociado de la Licenciada Ana Patricia Bandaia Tolentino, titular de la Notaría número 195 (ciento noventa y cinco) del mismo distrito, por medio del cual se reforman totalmente los estatutos de la persona moral denominada TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A DE C.V.; quedando su objeto social entre otros:

- La prestación al público de servicios de telecomunicaciones, dentro de los cuales se entenderán incluidos de manera especial, la prestación del servicio público de telefonía básica de larga distancia nacional e internacional. Para el desarrollo de esta actividad la sociedad podrá celebrar todos los actos o contratos que fueren necesarios para explotar este objeto.

II.2. A través del testimonio de la Escritura del Poder General Limitado número 70,628 (setenta mil seiscientos veintiocho), de fecha 19 de diciembre del año 2017, ante la Fe del Licenciado Francisco I. Hugues Vélez, titular de la Notaría número 212 (doscientos doce) de la Ciudad de México, en cuyo protocolo actúa también el Licenciado Guillermo Oliver Bucio, Titular de la Notaría número 246 (doscientos cuarenta y seis); se le otorga al C. Jorge Vázquez Santamaría, poder general para pleitos y cobranzas y actos de administración en los términos del primer y segundo párrafo del artículo dos mil quinientos cincuenta y cuatro del Código Civil del Distrito Federal y sus correlativos en el Código Civil Federal y en los demás códigos civiles de todos los Estados de la República Mexicana, con todas las facultades generales y especiales que requieran cláusula especial, entre las que se citan, en forma enunciativa mas no limitativa, el ejercicio de toda clase de acciones y derechos ante autoridades de la Federación, de los Estados, del Distrito Federal y de los Municipios, ya sea en jurisdicción voluntaria,

contenciosa, administrativa o mixta y se trate de autoridades judiciales, administrativas, Locales o Federales.

El poder conferido tendrá limitado su ejercicio y podrá ser ejercitado por el apoderado, única y exclusivamente para representar a la poderdante en todo tipo de licitaciones y/o concursos públicos o derivados o por invitación, celebrados o convocados por toda clase de sociedades y entidades gubernamentales federales, estatales y municipales, incluyendo sin limitar las enumeradas en el artículo cuatro d la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, así como frente a entidades y dependencias de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de las entidades federativas, quedando facultado, de manera enunciativa y no limitativa para asistir a todos y cada uno de los actos y etapas de procedimientos y firmar las actas correspondientes, firmar representar las proposiciones y ofertas técnicas, económicas y comerciales y, en su casa, modificar, adicionar, cambiar, reponer la documentación presentada; firmar las cartas de garantía y de declaración que sean solicitadas; para contratar fianzas o garantías que se requieran baja los bases de dichas licitaciones o concursos; para presentar toda clase de observaciones, aclaraciones, quejas, inconformidades, objeciones, recursos y demandas en relación a los mismos, cualquiera que sea la denominación que se le dé y, en general, para firmar y/o recibir cualquier documental y ejecutar todo acto relativo a los concursos y/o licitaciones en los que participe, incluyendo la facultad de firmar pedidos, órdenes de compra o servicio y contratos, así como participar en adjudicaciones directas que realicen las entidades antes señaladas o cualquier sociedad.

Su apoderado legal manifiesta bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron otorgadas por parte de su representada, a la fecha no le han sido revocadas ni limitadas y en este acto se identifica con credencial para votar con fotografía, con clave de elector **VZSNJR68090509H600** y número **IDMEX 1394099360**, expedida por el Instituto Nacional Electoral en la cual consta su firma y huella digital.

II.3. Manifiesta bajo protesta de decir verdad, que cuenta con la capacidad, experiencia profesional y técnica, infraestructura, solvencia económica, organización y elementos suficientes para llevar a cabo fiel y exactamente el cumplimiento del presente contrato, de conformidad con los datos e información verificada mediante los instrumentos jurídicos que han quedado descritos con antelación y en la propuesta técnica adjudicada al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**.

II.4. Para el cumplimiento de su objeto social cuenta con las autorizaciones y registros respectivos, entre los que se encuentran:

- Registro Federal de Contribuyentes expedida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con número de clave: **TPT890516JP5**.
- Registro patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social número **Y6464293106**.

De igual manera bajo protesta de decir verdad manifiesta estar al corriente en el pago de sus obligaciones fiscales, así como, de sus obligaciones obrero patronales ante el Instituto Mexicano del Seguro Social y de cualquier otra obligación requerida ante todo tipo de autoridades y asume las responsabilidades que las mismas le imponen.

Asimismo conoce y asume plenamente las especificaciones técnicas, programas, presupuestos, calendario y demás documentos que señalan el modo y los términos para otorgar la prestación del servicio que se contrata, así mismo, asume los procedimientos administrativos y las autorizaciones a que se sujetan los documentos de pago, así como, las disposiciones legales y las resoluciones administrativas que norman la celebración y el debido cumplimiento de este acto jurídico.

III. DECLARAN "LAS PARTES", QUE:

III.1. Se reconocen la personalidad con la que comparecen, se obligan en los términos que se consignan en el presente contrato y manifiestan estar de acuerdo con lo establecido en las bases de la Invitación a Cundo Menos Tres Personas Nacional número DGPAC-IE-N1-2019, su junta de aclaraciones, las especificaciones técnicas, la propuesta de "PRESTADOR DEL SERVICIO", mediante la celebración del presente contrato.

III.2. Señalan como sus domicilios para oír y recibir toda clase de notificaciones, avisos, comunicaciones y resoluciones administrativas o judiciales que se produzcan con motivo de este contrato, los siguientes:

Del "PODER EJECUTIVO": La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, ubicada en Plaza de Armas S/N, Casa Morelos, Mezzanine, Colonia. Centro, Cuernavaca Morelos, C.P. 62000.

Del "PRESTADOR DEL SERVICIO": El ubicado en Av. Periférico Sur número 4119, Piso 7, Colonia Fuentes del Pedregal, Alcaldía de Tlalpan, Ciudad de México, Código Postal 14140

Los contratantes se obligan, en el caso de cambiar sus respectivos domicilios, a notificarse mutuamente y por escrito dichos cambios. La omisión en el cumplimiento de esta obligación, traerá como consecuencia la validez de las notificaciones, aún las de carácter judicial que se realicen en los domicilios originalmente señalados.

III.3. Manifiestan que el presente contrato, es producto de la buena fé, por lo que no existe dolo, violencia, error, o cualquier otro vicio que pudiera afectar la validez o existencia del mismo, por lo que "LAS PARTES" acuerdan sujetarse al tenor de las siguientes

CLÁUSULAS:

PRIMERA. DEL OBJETO. Tiene por objeto la contratación del servicio de voz e internet de Casa Morelos y el primer cuadro de la Ciudad, de conformidad con las especificaciones técnicas siguientes y a las ofertadas en su propuesta técnica la cual forma parte integrante del presente Instrumento Jurídico como a Anexo Uno:

DESCRIPCIÓN

El Gobierno del Estado de Morelos requiere de un servicio de acceso a internet de tipo dedicado en esquema de alta disponibilidad y servicios de acceso a internet en esquema de mayor esfuerzo, líneas analógicas y troncales, para sus diferentes dependencias y entidades que deberán ser cubiertas al 100% vía terrestre en fibra óptica y mantener con un servicio de administración de fallas, configuraciones y desempeño a través de un centro de operaciones de red (noc) y servicios adicionales para consolidación y aprovechamiento de la infraestructura de comunicaciones, temporales y permanentes.

Así mismo, se debe garantizar la correcta operación y funcionamiento del equipamiento y servicios de conmutación de voz (PBX, teléfonos, gateways, tarifador, sbc) con los que actualmente cuenta el Gobierno del Estado de Morelos.

Adicional se deben realizar mantenimiento preventivo y/o correctivo a los enlaces de fibra óptica propietarios con los que ya cuenta el Gobierno del Estado de Morelos a las diferentes dependencias y entidades que se detallan en la tabla (c). así mismo las tareas de actualización y capacitación del personal en el uso del tarifador existente deberán ser proporcionadas por el "PRESTADOR DEL SERVICIO" siendo el único responsable de garantizar la correcta operación y mantenimiento de toda la infraestructura de dicha plataforma;

I. El servicio de líneas analógicas debe cumplir con lo siguiente:

LAS LÍNEAS ANALÓGICAS DEBEN:

- Terminar llamadas desde cualquier suscriptor de telefonía local y móvil de cualquier concesionario para llamadas de la misma área de servicio local y de larga distancia nacional, internacional y mundial.
- Conectar llamadas salientes hacia cualquier suscriptor de telefonía local y móvil para llamadas desde la misma área de servicio local y de larga distancia nacional, internacional y mundial.
- Terminar llamadas entrantes por cobrar ofrecidas por la operadora de cualquier concesionario.
- Permitir asignación de números no geográficos de cobro revertido (01-800).
- Permitir marcación a números no geográficos de cobro revertido (01-800).
- Permitir acceso al servicio de larga distancia nacional, internacional y mundial.
- Contar con un internet asíncrono 20/2

EL SERVICIO DEBE:

- Cubrir la totalidad de líneas indicadas en la tabla A en los sitios del Gobierno del Estado de Morelos.
- Proporcionar una disponibilidad de al menos 90.0 %.
- Proporcionar el servicio en las líneas que cambien de número o sean adicionadas a la relación de números de la tabla "A" (Portabilidad).
- Contar con soporte técnico de atención de incidentes, mantenimiento preventivo y correctivo que opere 7x24 los 365 días del año para todas las líneas conforme se detalla en la tabla "A".

II. TRONCALES para las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Morelos conforme se detalla en la tabla B, debe cumplir con lo siguiente:

LAS TRONCALES DEBEN:

- Ser compatibles con la plataforma de comunicaciones AVAYA IP Office Server (R630 SRVR IPO SE PRIMARY) en esquema de alta disponibilidad con el que cuenta el Gobierno del Estado de Morelos.
- Terminar llamadas desde cualquier suscriptor de telefonía local y móvil de cualquier concesionario para llamadas de la misma área de servicio local y de larga distancia nacional, internacional y mundial.
- Conectar llamadas salientes hacia cualquier suscriptor de telefonía local y móvil para llamadas desde la misma área de servicio local y de larga distancia nacional, internacional y mundial.
- Terminar llamadas entrantes por cobrar de cualquier concesionario.
- Permitir asignación de números no geográficos de cobro revertido (01-800).
- Permitir marcación a números no geográficos de cobro revertido (01-800).
- Permitir acceso al servicio de larga distancia nacional, internacional y mundial.
- Permitir el manejo de servicio de marcación directa entrante ("DID").

EL SERVICIO DEBE:

- Cubrir la totalidad de las troncales del Gobierno del Estado de Morelos detalladas en la tabla "B" de este documento.
- Proporcionar una disponibilidad de 99.0%.
- Ser entregadas en fibra óptica y se deberá suministrar banco de baterías para garantizar los niveles de servicio.
- Ser entregadas en interfaz Ethernet RJ45.
- Proporcionar el servicio en las líneas que cambien de número o sean adicionadas a la relación de líneas de la tabla "A" de este documento.
- Ser entregado a la fecha preestablecida por el "PODER EJECUTIVO", considerando la portabilidad de los números relacionados en la tabla "A" de este documento, sin afectar el servicio y operación de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Morelos.
- Contar con soporte técnico de atención de incidentes, mantenimiento preventivo y correctivo que opere 7x24 los 365 días del año para todas las troncales digitales en los domicilios de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Morelos, conforme se detalla de la tabla A
- Se tendrá que mantener la numeración actual del Gobierno del Estado de Morelos

EL SOPORTE TÉCNICO PARA LAS LÍNEAS ANALÓGICAS y TRONCALES DEBE:

1. Contar con un centro de llamadas ("call center") que opere 7x24 los 365 días del año durante el periodo de vigencia de contratación el cual deberá:
 - o Estar establecido dentro del territorio nacional y contar con un número no geográfico de cobro revertido (01-800) para la recepción de reportes.
 - o Recibir, registrar, analizar y canalizar los incidentes reportados, debiendo conocer e informar el estatus de los mismos desde el momento de su recepción y hasta que el servicio quede restablecido.
 - o Cerrar el incidente informando al usuario que el servicio ha sido restablecido.
- 2.- Contar con personal técnico disponible para asistir a cualquier sitio descrito en la tabla A.
- 3.- Contar con un plan de escalación, con nombres, números telefónicos y tiempos de atención por nivel de

Contrato número DGPAC/SER05/2019, referente al servicio de voz e internet de Casa Morelos y el primer cuadro de la Ciudad, solicitado por la Secretaría de Administración, derivado de la Invitación a Cundo Menos Tres Personas Nacional número DGPAC-IE-N1-2019, en términos de lo señalado por el artículo 33, fracción II y 47 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

responsabilidad.

4.- Asegurar los siguientes niveles de servicio:

- El tiempo de atención de incidentes en el centro de llamadas deberá ser inmediato.
- El tiempo de atención en sitio de incidentes después de haber realizado el diagnóstico no podrá exceder un plazo de 4 horas en todo el territorio estatal.

5.- Coordinar con el área técnica del Gobierno de Estado de Morelos los servicios de mantenimiento preventivo considerando ventanas de tiempo para cambios en la red.

III. Para la contratación del servicio de ACCESO A INTERNET DEDICADO SÍNCRONO para las dependencias y entidades del Gobierno DGTIC, conforme se detalla en la tabla "D" de este documento, se debe cumplir con lo siguiente:

EL ACCESO A INTERNET DEDICADO DEBE:

- Contar con una velocidad de 1 Gbps
- Garantizar una disponibilidad mínima mensual de 99.8%
- Garantizar una disponibilidad en el "backbone" de la red del "PRESTADOR DEL SERVICIO" del 99.99% con total redundancia en los medios de transporte de la red.
- El enlace deberá ser simétrico y el medio de entrega deberá ser fibra óptica.
- El enlace debe ser entregado en un esquema de alta disponibilidad con un sistema de redundancia activo (balanceado), asegurando un acceso independiente por una vía alterna de Fibra Óptica o por un radio enlace con un ancho de banda mínimo de 200 Mbps.
- El enlace independiente adicional deberá ser "best-effort delivery" de 200 Mbps con 2 IP públicas.
- La entrega debe ser en interface Ethernet conector eléctrico RJ45.
- El enlace deberá ser proporcionado con su respectivo CPE, que garantice la disponibilidad requerida mencionada en el punto 2 (99.8%) y deberá incluir los puertos y elementos necesarios para instalar las conexiones de internet solicitadas.
- La administración del router será responsabilidad del "PRESTADOR DEL SERVICIO".
- La solución deberá tener un SLA o Acuerdo de Nivel de Servicio del 99.8% de disponibilidad del servicio.
- El "PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá entregar documentación donde se describa la infraestructura tecnológica que será utilizada para soportar el servicio de Internet en los sitios solicitados.

EL SERVICIO DEBE:

- Incluir la unidad terminal ubicada del lado del suscriptor (CPE)
- Proporcionar un bloque mínimo de 61 direcciones IP asignadas por el NIC México.
- Contar con el servicio de DNS secundario para la resolución de dominios y resolución inversa de direcciones IP.

EL SOPORTE TÉCNICO DEBE:

- Contar con un centro de llamadas ("call center") que opere 7x24 los 365 días del año durante el periodo de vigencia de contratación el cual deberá:
- Estar establecido dentro del territorio nacional y contar con un número no geográfico de cobro revertido (01-800) para la recepción de reportes.
- Recibir, registrar, analizar y canalizar los incidentes reportados, debiendo conocer e informar el estatus de los mismos desde el momento de su recepción y hasta que el servicio es restablecido.
- Cerrar el incidente informando al usuario que el servicio ha sido restablecido.
- Contar con personal técnico disponible para asistir a cualquier sitio descrito en la tabla "A" de este documento.
- Contar con un plan de escalación, con nombres, números telefónicos y tiempos de atención por nivel de responsabilidad.
- Asegurar los siguientes niveles de servicio:
- El tiempo de atención de incidentes en el centro de llamadas deberá ser inmediato.
- El tiempo de atención y resolución en sitio de incidentes, después de haber realizado el diagnóstico no deberá exceder un plazo de 4 horas en todo el territorio estatal.
- Coordinar con el área técnica de administración y contacto del Gobierno de Estado de Morelos los servicios de mantenimiento preventivo considerando ventanas de tiempo para cambios en la red.

IV. El mantenimiento preventivo/correctivo de los enlaces de Fibra Óptica para las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Morelos, conforme se detalla en la tabla "C", debe cumplir con lo siguiente:

ENLACES DE FIBRA ÓPTICA

MANTENIMIENTO DE LOS ENLACES DE FIBRA ÓPTICA EXISTENTE DEBE:

El Gobierno del Estado de Morelos cuenta con enlaces de Fibra Óptica propios entre las dependencias descritas en la tabla "C", enlaces a los que habrá de dar soporte y mantenimiento el "PRESTADOR DEL SERVICIO" de la siguiente forma:

- Contemplar la reparación parcial o total de cable dieléctrico de 12 Fibras ópticas auto soportada entre los sitios descritos en la tabla "C"
- Revisión y mantenimiento de bobinas de mantenimiento de cable de Fibra Óptica.
- La revisión y corrección en su caso de estribo de paso y remate doblemente flejados sobre su postería o en su defecto considerar la colocación de postes.
- Revisión y corrección en su caso de fleje y mano de obra para el tendido, sujeción, tensado y todo lo necesario para su completa y correcta operación.
- Considerar dentro del mantenimiento preventivo/correctivo las unidades terminales ubicadas del lado del suscriptor para los sitios descritos en la tabla C terminadores (transceiver) para garantizar la funcionalidad de punta a punta el tráfico de voz, datos y video.
- Considerar la reubicación de las fibras mínimo un evento al año de todo la tabla C, bajo requerimiento y sin costo para el "PODER EJECUTIVO".

EL SOPORTE TÉCNICO DEBE:

- Contar con un centro de llamadas ("call center") que opere 7x24 los 365 días del año durante el periodo de vigencia de contratación el cual deberá:
- Recibir, registrar, analizar y canalizar los incidentes reportados, debiendo conocer e informar el estatus de los mismos desde el momento de su recepción y hasta que el servicio quede restablecido.
- Contar con personal técnico disponible para asistir a cualquier sitio descrito en la tabla C
- El "PRESTADOR DEL SERVICIO" será el único responsable de reparar los enlaces en caso de cortes, durante la vigencia del contrato.
- Coordinar con el área técnica de la administración y contacto del Gobierno de Estado de Morelos los servicios de mantenimiento preventivo considerando ventanas de tiempo para cambios en los enlaces en coordinación con la DG TIC.

CENTRO DE OPERACIONES DE RED (NOC):

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá proporcionar a través de un centro de operación de red NOC los servicios de Administración de fallas, configuraciones y desempeño de los servicios de Acceso a Internet Dedicado.

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá realizar el servicio de Administración de fallas, de configuraciones, de desempeño de la Red a través del NOC dentro del marco de referencia del modelo ISO para la Administración de Redes, comprendiendo las siguientes tres actividades:

- Administración de Fallas (Fault Management): Para la detección y solución de las fallas que se presenten en la red.
- Administración de Configuraciones (Configuration Management): Para el manejo de la información relativa a las configuraciones de los equipos de red.
- Administración del Desempeño (Performance Management): Para la medición y determinación de los niveles de operación de la red, en general y por cada elemento de la misma.

ADMINISTRACIÓN DE FALLAS

El objetivo de la administración de fallas deberá ser detectar, registrar, notificar y solucionar los problemas que ocurran en la red, para mantenerla operando adecuadamente.

La administración de fallas deberá involucrar la determinación de los síntomas y el aislamiento del problema, seguida de la reparación del problema con pruebas de la solución y, finalmente, el registro de toda la información obtenida durante el proceso.

FUNCIONES

Descubrimiento y mapeo topológico de los dispositivos de la red. Por medio de una herramienta de monitoreo, se deberá detectar la presencia de todos los dispositivos activos de la red y generar un mapa topológico, donde se indique gráficamente la interrelación de estos dispositivos.

Monitoreo de los dispositivos de la red. Monitoreo continuo de la actividad de los dispositivos de la red, mediante una representación gráfica de la herramienta de monitoreo, donde se deberá indicar, por medio de diferentes colores, el estado operacional de cada dispositivo.

Detección y administración de incidentes. Detección proactiva de incidentes en los elementos de red en base a la detección de alarmas. Los dispositivos de red deberán tener la capacidad de alertar al sistema de administración y monitoreo, mediante la generación de una alarma al enviar un "trap", cuando ocurra una falla en el sistema, de tal manera que se puedan tomar acciones correctivas.

Solución de incidentes de falla. Una vez detectada una situación de falla, se deberá abrir un caso o ticket en la herramienta de administración de incidentes y se deberá iniciar el proceso de solución de la misma, el cual incluye soporte de primero, segundo y tercer nivel, de la siguiente manera:

- Soporte de Primer Nivel: Se deberá proporcionar remotamente a través del centro de operaciones, el cual deberá contar con ingenieros especializados en los equipos incluidos en la solución.

- o Soporte de Segundo Nivel: Cuando la falla detectada no pueda ser resuelta remotamente, la falla deberá ser canalizada a un ingeniero de soporte que deberá acudir con las herramientas y refacciones necesarias a la localidad donde se suscitó la falla.
- o Soporte de Tercer Nivel: De ser necesario para la solución de la falla, el centro de operaciones deberá escalar el problema al fabricante del equipo en cuestión.

V. PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN DE VOZ AVAYA IP OFFICE SERVER EDITION

CONTROLADOR DE FRONTERA DE SESIONES (SBC-SESSION BORDER CONTROLLER)

El Gobierno del Estado de Morelos cuenta con un SBC ASBCE CORE PORTWELL CAD-208, con 128 licencias STANDARD y 8 AVANZADAS. Estas licencias habilitan la conexión de troncales SIP y de usuarios móviles usando el aplicativo de AVAYA que da la funcionalidad de firmar las extensiones remotamente.

- El "PRESTADOR DEL SERVICIO" debe conservar en óptimas condiciones los Sistemas de Comunicaciones, de acuerdo a las rutinas recomendadas por el fabricante,
- Mantener el más alto nivel de disponibilidad de este equipo
- Refacciones: Reposición de Partes, incluyendo mano de obra. -Sustitución de partes dañadas por una igual o similar, siempre y cuando el daño de las partes no haya sido ocasionado por robo o vandalismo

TARIFICADOR SUITE INTERTEL

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" debe brindar asistencia técnica remota para solución de:

- Problemas que impidan la correcta operación del tarificador y cualquiera de los módulos de la licencia del cliente.
- Problemas o dudas en la generación de cualquiera de sus reportes predefinidos, o nuevos.
- Mensajes de error del mismo tarificador; en el supuesto de que el ambiente de operación (sistema operativo, bases de datos, etc.) y/o equipos (conmutador, buffers, etc.) operan bajo los requerimientos del mismo software.
- Los sistemas, aplicaciones y servidores necesarios para ejecutar Intertel y sus distintos módulos.
- Actualización a la última versión del software para la generación de reportes Ver 16 o superior.

UNIDAD DE CONTROL Avaya IP OFFICE 500 v2 (GATEWAY)

- Soporte técnico remoto del fabricante Avaya y licencias de actualización para las principales versiones de software.
- Paquetes de servicio, hardware suministrado por Avaya y soluciones de centro de contacto.
- Capacidades de acceso remoto mejoradas que aceleran la resolución de problemas y la implementación de servicios realizados de forma remota.
- Actualizaciones y parches importantes que mitigan los riesgos asociados con las interacciones del producto y las soluciones de seguridad.
- Cobertura 24 x 7 x 365 para sistemas y operaciones de negocios críticos.
- Refacciones: Reposición de Partes, incluyendo mano de obra, sustitución de partes dañadas por una igual o similar, siempre y cuando el daño de las partes no haya sido ocasionado por robo o vandalismo.

TERMINALES TELEFÓNICAS PARA EL "PODER EJECUTIVO"

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" debe incluir como parte de su propuesta el mantenimiento preventivo/correctivo con partes para 650 aparatos IP de los cuales 50 semi ejecutivos (9641) para uso Gerencial, y 600 básicos (E129 y 1603) para uso general, 2 consolas de operadora (1616L). Conservando las características técnicas mínimas que deben cumplir los aparatos telefónicos IP se describen a continuación (en caso de sustitución).

SERVICIO DE TELÉFONO BASADO EN SOFTWARE PARA EL "PODER EJECUTIVO"

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" además de los aparatos telefónicos anteriormente listados deberá considerar en su propuesta para los Servicios de Voz IP, la funcionalidad de extensión basada en Software para operar en equipos de cómputo, móviles y de escritorio, que cumpla como mínimo con las siguientes características:

- Capacidad para habilitar una extensión telefónica en equipos de cómputo móviles y de escritorio, para transportar habilitar los Servicios de Voz IP en cualquier parte de su Red o incluso en forma externa, mediante una conexión segura.

Contrato número DGPAC/SER06/2019, referente al servicio de voz e internet de Casa Morelos y el primer cuadro de la Ciudad, solicitado por la Secretaría de Administración, derivado de la Invitación a Cundo Menos Tres Personas Nacional número DGPAC-IE-N1-2019, en términos de lo señalado por el artículo 33, fracción II y 47 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

- El número de extensión telefónica que se le asocie al Teléfono basado en Software, podrá ser el mismo que tiene asignado el usuario o bien, de así requerirlo, un número diferente.
- Deberá manejar mecanismos de encriptación basados AES-128 con la utilización del protocolo SRTP, para el transporte de la voz y por medio de AES-128 y TLS para la señalización de la misma llamada.
- Los sistemas operativos de los equipos de cómputo móviles y de escritorio serán Windows 7 o superior.
- Los aparatos telefónicos deberán contar con 2 puertos Ethernet.
- Se deberá entregar dos cables UTP categoría mínimo 6 para conexión a nodo de red y a PC.

CORREO DE VOZ CON SERVICIOS DE MENSAJERÍA PARA EL "PODER EJECUTIVO"

- Como parte integral de la solución para los Servicios de Voz IP, el "PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá considerar en su propuesta la configuración y mantenimiento al Sistemas de Correo de Voz con Servicios de Mensajería.
- La solución de Correo de Voz con Servicios de Mensajería para los Servicios de Voz IP, deberá cumplir como mínimo con las siguientes funcionalidades:
- Deberá contar con la capacidad de habilitar el servicio de mensajería de voz por usuario, el cual podrá ser consultado mediante una tecla de acceso rápido en el teléfono, con el uso de una clave de usuario y contraseña como medida de seguridad.
- Deberá contar con la facilidad de acceso a los mensajes de voz, desde cualquier teléfono dentro o fuera de la Red, marcando a un número directo donde deberá contestar una grabación que solicite el número de extensión y contraseña del buzón de voz y en caso de ser válidos, indicará la cantidad de mensajes que se tienen pendientes de escuchar, permitiendo escucharlos, guardarlos o borrarlos.
- Deberá contar con la funcionalidad de poder asociar extensiones alternas configurables por el administrador o por el usuario, asociadas a un mismo buzón de voz.
- La solución deberá permitir la recepción de faxes en el cual se tenga la capacidad de detectar y transferir faxes ya sea a un fax server o bien a una cuenta de correo electrónico. Los faxes recibidos deberán ser desplegados en formato PDF o TIFF.
- La solución de Mensajería deberá contar con capacidad de almacenaje para cada uno de los buzones, de mensajes de voz de 5 minutos en G.711 y soportar al menos, Protocolo SIP, SIP Proxy servers, T38, SRTP, TLS y AES128.
- Los métodos de encriptación deberán estar basados en los estándares RFC 3711 y 4568.

SERVICIO DE OPERADORA AUTOMÁTICA PARA EL "PODER EJECUTIVO"

- Se entenderá cómo Servicios de Operadora Automática, la funcionalidad asociada a un Sistema de Procesamiento de Llamadas, para que las llamadas de usuarios externos o internos, dirigidas a un número de grupo de troncales digitales, para acceder a una determinada extensión (con o sin DID asociado), consulta y/o solicitud de información, sea respondida de forma automática.
- El Servicio de Operadora Automática deberá proveer un menú de opciones de navegación, para dividir fácilmente el tráfico en áreas de atención y, en requerimientos de información más especializados, para canalizar las llamadas a su destino correspondiente. El "PODER EJECUTIVO" en conjunto con el "PRESTADOR DEL SERVICIO", establecerán los menús de navegación y la política para el desborde de las llamadas, así mismo, la solución deberá contar con la posibilidad de ofrecer dos menús, uno para el día (horario hábil de atención), y uno para la noche (Informativo).
- Cuando se seleccione una opción inválida en el menú, se deberá escuchar un mensaje informativo antes de transferir la llamada al inicio del mismo. Si no se selecciona ninguna opción del menú, la llamada deberá transferirse automáticamente al Servicio de Operadora Manual después de un tiempo programable.
- La Operadora Automática deberá contar con la facilidad de enrutar la llamada hacia algún número de extensión con o sin DID asociado, siempre y cuando el llamante externo lo conozca y lo digite. El Sistema de Procesamiento de Llamadas IP, deberá poder supervisar la transferencia de la llamada, si el usuario se encuentra en estado libre o desviado a otra extensión, la llamada se transferirá, si el usuario está ocupado, el llamante será dirigido al buzón de voz del mismo, en caso de contar con este servicio.
- El Servicio de Operadora Automática deberá funcionar de forma distribuida en los sitios donde lo requieran, atendiendo cada uno, las llamadas entrantes de los números de grupo de las troncales digitales del nodo asociado.
- El "PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá otorgar el mantenimiento físico a las consolas y en su caso el remplazo de las mismas por causa de fallos, así mismo considerar la configuración con base a las necesidades del sin restricción de eventos.

SERVICIOS DE MOVILIDAD PARA EL "PODER EJECUTIVO"

- El Servicio de Movilidad permite la integración de teléfonos móviles inteligentes (Smartphone) y tabletas que cuenten al menos con los Sistemas Operativos IOS y Android, para incorporar una extensión del Sistema de Procesamiento de Llamadas IP propuestos en la solución, sin que la conexión se realice a través de la PSTN, con facilidades de conferencia, transferencia y llamada en espera.
- Las llamadas en la Modalidad de Movilidad deberán realizarse con el uso de Protocolo IP, con manejo de los codecs G.711a, G.711u o G.729 como mínimo.
- Cuando una Tableta o Smartphone con las características descritas esté dado de alta en el Sistema de Procesamiento de Llamadas IP y se encuentre en alguna Zona de Cobertura Inalámbrica de la Red, se deberá registrar en el Sistema con la extensión que tenga asignada. Cuando se encuentre fuera de las instalaciones utilizando una red de datos pública, la integración deberá realizarse a través de una conexión segura mediante un SBC (Session Border Controller) lo cual evitará el uso de VPNs en dispositivos móviles y tabletas.
- Se deberá garantizar que las sesiones hechas en dispositivos móviles estén encriptadas tanto en señalización como en medio TLS y sRTP.
- El "PODER EJECUTIVO" definirá al "PRESTADOR DEL SERVICIO", los números de extensión que se asignarán a las tabletas o Smartphone que se consideren para la funcionalidad de Movilidad. Dicho número puede ser inclusive el mismo que tenga el usuario en su Teléfono IP fijo, en cuyo caso, las llamadas se anunciarán simultáneamente en ambos dispositivos (Teléfono IP fijo y Tableta o Smartphone), quedando a elección del usuario en cuál de ellos la contestará.
- En el esquema de configuración del mismo número de extensión en Teléfono IP fijo y tableta o Smartphone, el Sistema deberá permitir que una llamada establecida, sin importar si fue generada o recibida en una tableta o Smartphone, se pueda continuar en el Teléfono IP fijo asociado, sin afectación de la misma.
- La funcionalidad deberá permitir que el usuario de la misma, pueda activar o desactivar desde su Tableta o Smartphone, su número de extensión asociado. Deberá permitir al usuario consultar desde su tableta o Smartphone, el historial de las llamadas realizadas desde su extensión de la Red de Voz.
- Deberá permitirle al usuario consultar desde su Tableta, la búsqueda y acceso de contactos del Directorio Telefónico Institucional del Sistema de Procesamiento de Llamadas IP.

MANTENIMIENTO PARA EL "PODER EJECUTIVO"

Para los equipos conmutadores telefónicos para los cuales se deben incluir, los mantenimientos pertinentes (2 eventos al año), los cuales contarán con las siguientes características mínimas.

Mantenimiento de hardware:

- Respaldo de bases de datos en la visita del mantenimiento preventivo.
- Verificación del voltaje entregado por rectificadores y baterías de respaldo.
- Revisión de alarmas.
- Revisión y medición de parámetros de tierra física.
- Revisión de las condiciones ambientales (temperatura, ventilación, polvo, orden) en el sitio del conmutador.
- Revisión de la (s) consola (s) de operadora.
- Se correrán rutinas de diagnóstico y se entregarán los respaldos correspondientes.
- Se verificará la correcta operación de la terminal administrativa, impresora del sistema y módem para acceso remoto.
- Los teléfonos (propietarios de marca) dañados por mal funcionamiento de los mismos, se reemplazarán o arreglarán sin costo adicional.

Mantenimiento de software:

- Administración de los conmutadores.
- Creación, eliminación, modificación y programación de la configuración en los siguientes rubros:
 - Puerto de operadora.
 - Puertos de datos.
 - Clases de servicio.
 - Nombres.
 - Códigos de autorización.
- En Troncales: realizar el diagnóstico remoto y rehabilitar, cuando esto sea factible, los circuitos de troncal analógica o digital que se encuentren deshabilitados por causas inherentes al conmutador.

Contrato número DGPAC/SER05/2019, referente al servicio de voz e internet de Casa Morelos y el primer cuadro de la Ciudad, solicitado por la Secretaría de Administración, derivado de la Invitación a Cundo Menos Tres Personas Nacional número DGPAC-IE-N1-2019, en términos de lo señalado por el artículo 33, fracción II y 47 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

- El mantenimiento a los teléfonos solo cubrirá daños a los aparatos por mal funcionamiento de los mismos excluyendo los daños físicos causados por el usuario considerando que se entregará un dictamen técnico de la negligencia, acompañada de una cotización para su reparación el cual surtirá efecto en el momento que se cuente con la autorización y visto bueno del responsable del área.
- Para el mantenimiento correctivo, este se dará las veces que el conmutador lo necesite.

TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIÓN

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá proporcionar curso de capacitación y certificación a 3 personas en relación al IP-PBX y su funcionamiento que designe la DGTIC, con la intención de poder operar las consolas en caso de contingencia.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo consiste en mantener la infraestructura (tablas-A, B, C y D) solicitada en óptimas condiciones de funcionalidad y operabilidad anualmente durante la vigencia del contrato, sin costo extra. Los trabajos requeridos deberán programarse con anticipación en coordinación con el GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS a fin de que el impacto en la operación normal de los mismos sea la mínima.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo es la intervención requerida a la aplicación dañada (servidores, teléfonos, fibras, sbc, gateways, tarifador) e el servidor en el que será instalada la aplicación, con objeto de solucionar problemas de falla parcial o total, considerando las refacciones (todo lo necesario o su remplazo total) y configuraciones requeridas para el completo restablecimiento de la operatividad de los equipos. Por todo el periodo del contrato.

Un evento correctivo se genera cada vez que personal autorizado del GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, le comunica al "PRESTADOR DEL SERVICIO" que existe un equipo en falla a través de la mesa de ayuda que para tal efecto habilitará el "PRESTADOR DEL SERVICIO".

ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES

La actualización de las versiones en el aplicativo y los sistemas operativos de los equipos solicitados que así lo requieran para garantizar que se cuente con la última versión disponible por parte del fabricante, será por el periodo de la vigencia del contrato sin costo adicional en el equipo intervenido y en dado caso las afinaciones en la configuración, parametrización y reconfiguraciones del sistema, con el propósito de evitar cualquier tipo de obsolescencia de los equipos siempre y cuando no se requiera de Hardware para que los equipos soporten dichas actualizaciones.

NIVELES DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTO DE SOPORTE

El Gobierno del Estado de Morelos, a través de La DGTIC, requiere un Contrato de Soporte y Mantenimiento Preventivo para los sistemas de telefonía IP, en modalidad 7X24 con las siguientes especificaciones mínimas:

- Soporte técnico 7X24 los 365 días del año;
- Mantenimiento preventivo necesario para la correcta operación y funcionamiento de la infraestructura de voz.
- Gestión de los sistemas en cobertura bajo un modelo de servicios administrados que incluye de manera enunciativa más no limitativa la operación diaria del sistema, realización de Altas, Bajas y Cambios.
- Reemplazo de partes y refacciones para los equipos en cobertura
- Recuperación de los servicios de acuerdo a los tiempos definidos en los niveles de servicio.

NIVELES DE SERVICIO

Niveles de servicio para la atención de incidentes y requerimiento de soporte. Los niveles de servicio para la resolución de fallas presentadas en los sistemas, así como para la atención de requerimientos de soporte que se deben considerar son los siguientes:

SOLICITUDES	PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPOS DE RESPUESTA	TIEMPOS MÁXIMOS DE RECUPERACIÓN Y/O SOLUCIÓN
Incidentes	2	Pérdida considerable de la funcionalidad.	30 minutos	6 horas

Incidentes	3	A pesar de que la operación se ve afectada, existe un modo de funcionamiento alterno pero se solucionará el problema.	30 minutos	24 horas
Incidentes	4	Solicitud de Cambios.	30 minutos	40 horas

Prioridad 1:

- Cuando los sistemas telefónicos estén fuera de servicio.
- Cuando las consolas de operadora no puedan transferir, recibir y efectuar llamadas.
- Cuando más del 20% de todas las troncales no estén operando.
- Cuando los servidores no enciendan y/o los procesadores se encuentren apagados sin razón justificada o fuera de servicio.
- Cuando las aplicaciones no funcionen correctamente, no arrojen el resultado para el cual fueron diseñadas y no sea cuestión de uso por parte del usuario.
- Problemas en la base de datos.
- 80% de los equipos están sin servicio

Prioridad 2

- Más del 50%, menos del 30% del equipo fuera de servicio.
- Cuando las Consolas de Operadoras o Extensiones de algún usuario no puedan transferir, recibir y efectuar llamadas.
- Más del 50% de todas las troncales no estén operando.
- Más del 50% de todas las extensiones no estén operando.
- Fallan tarjetas de 23 O 48 puertos, falla en tarjetas de extensiones análogas y digitales.
- Las aplicaciones marcan alarmas o errores.
- Módulos en alguna aplicación tienen fallas que se presentan de manera regular.
- Incapacidad para realizar respaldos de información.

Prioridad 3

- Cuando exista más del 20% menor al 50% de falla en equipos de los usuarios finales.
- Varios teléfonos no funcionan o están dañados.
- Problemas de funcionalidades de teléfonos, up-date de Firmware a teléfonos y tarjetas, configuración de desbordes de llamadas, alta de Hardware, etc.

Prioridad 4

- Se realizarán los cambios, movimientos y aquellas modificaciones en los equipos solicitados por el responsable técnico por parte la DGTIC, tales como cambios y movimientos a extensiones, claves de acceso, grupos troncales, vectores, restricciones, coberturas, facilidades en los teléfonos, etc.

Los niveles de servicio deben ser medidos a través de los sistemas del "PRESTADOR DEL SERVICIO" adjudicado y presentados de manera mensual a la DGTIC para su evaluación.

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" será responsable en todo momento de la operación del sistema, realizando todas las tareas relacionadas al buen funcionamiento del mismo. Para ello, el "PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá contar con personal que realice las tareas de:

- Altas, Bajas y Cambios
- Actualizaciones de versiones menores
- Operación y soporte técnico a la plataforma
- Labores de recuperación del servicio en caso de falla
- Configuración de nuevas funcionalidades requeridas por la DGTIC

Dichas labores tendrán que ser realizadas tanto de manera remota como en el sitio en caso de que dichas tareas no puedan realizarse de manera remota.

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" debe contar con un servicio de Mesa de Ayuda que funja como punto único de contacto y que al menos deberá cumplir con las siguientes características:

- Deberá contar con un número 01800 para la recepción de llamadas y reportes de la DGTIC.
- Recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los reportes de incidencias o fallas, dar seguimiento y solución a los

reportes, informando a la DGTIC, así mismo deberá generar un registro histórico con consulta en línea web, sobre el tipo de fallas presentadas y su solución.

- El "PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá considerar en su propuesta las herramientas de la Mesa de Ayuda que permita registrar los incidentes de falla y darles continuidad, hasta su solución, incluyendo Hardware y Software necesario para su instalación.
- Esta herramienta deberá contar con una base de datos centralizada de conocimientos, que será utilizada para capturar, almacenar y recuperar información histórica de todos los casos registrados y acciones ejecutadas para solucionarlos.
- El sistema de registro y seguimiento deberá contar con las siguientes funcionalidades:
 - Fecha y hora del reporte de la incidencia.
 - Nombre de quien reporta.
 - Nombre de quien recibe.
 - Nombre de quien atendió y/o resolvió el problema.
 - Nombre de la persona que dio el visto bueno por parte de la DGTIC
 - Número de identificación de caso.
 - Componente o dispositivo en falla.
 - Descripción de la incidencia.
 - Nivel de severidad del problema.
 - Estado del problema y plan de acción.
 - Fecha y hora de la solución.

Se realizará la entrega de reportes de manera mensual dentro de los primeros 10 días del mes con la información del mes anterior de servicio, el detalle de reportes finales a entregar se definirá a partir de las mesas de trabajo con la DGTIC, en función de las capacidades de la plataforma proporcionada por el "PRESTADOR DEL SERVICIO".

Para realizar las labores de soporte de la operación de todos los elementos, el "PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá considerar los enlaces correspondientes a la propia VPN de la DGTIC o interconexión a través de los sitios de la DGTIC y Palacio de Gobierno. Dichos elementos deberán ir incluidos en la propuesta.

Dicha mesa de ayuda debe contar con una mesa de servicio para atención de incidentes y problemas de nivel 2 y nivel 3 (escalación a fabricante) y deberá contar con los contratos de soporte necesarios para operar la plataforma.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El Mantenimiento Preventivo se realiza 2 veces por año y las fechas de realización serán calendarizadas en conjunto con el personal técnico responsable del Gobierno del Estado de Morelos.

Considerando las siguientes actividades:

- Validación de accesos
 - Verificar logins de acceso al Aplicativo
 - Verificar logins de acceso al Sistema Operativo
- Revisión de logs
- Verificación de la interoperabilidad entre integraciones
- Verificación de tomas de corriente
- Limpieza y análisis de los equipos
- Verificar que todos los procesos estén corriendo
- Buscar alarmas en el equipo
- Verificación de aplicaciones
- Verificar flujo de operación
- Verificar componentes del servidor y su operación
- Validar funcionamiento
- Verificar el estado físico general del equipo e instalaciones.
- Correr las rutinas de diagnóstico del equipo.
- Realizar auto pruebas necesarias.
- Verificar la operación general del equipo.
- Limpieza interior y exterior (aspirado) de gabinete, fuente de alimentación, tarjetas.

En caso de que ocurra un problema derivado de la ejecución del Mantenimiento Preventivo se considerará como una falla.

Contrato número DGPAC/SER06/2019, referente al servicio de voz e internet de Casa Morelos y el primer cuadro de la Ciudad, solicitado por la Secretaría de Administración, derivado de la Invitación a Cundo Menos Tres Personas Nacional número DGPAC-IE-N1-2019, en términos de lo señalado por el artículo 33, fracción II y 47 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

se atenderá el procedimiento de un incidente. El "PRESTADOR DEL SERVICIO" será responsable en todo momento del mantenimiento preventivo, de mantener las configuraciones de los equipos y evidenciará por medio de reportes de auditoría sobre el cumplimiento de políticas y respaldos de configuraciones, ante cualquier cambio en cada dispositivo se deberá guardar la configuración anterior hasta la finalización del contrato. (baseline y control de cambios subsecuentes)

Los sistemas de Telefonía deberán contener el licenciamiento necesario para poder operar de manera local o poder conectarse a un sistema centralizado.

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá ser responsable del Suministro, instalación, puesta a punto, así como el mantenimiento preventivo y correctivo con partes durante el periodo de contratación de los servicios.

La Secretaría, a través del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, será la encargada de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de todo lo establecido en el presente contrato.

SEGUNDA. DEL MONTO. El importe total por la prestación del servicio que se describen en el presente contrato, se desglosa de la siguiente forma:

RENGLON	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	UNIDAD	CANTIDAD/DE MESES	PRECIO UNITARIO MENSUAL	IMPORTE
1	Servicio de voz e internet de Casa Morelos y el primer cuadro de la Ciudad, solicitado por la Secretaría de Administración.	Servicio	9	\$275,862.00	\$2,482,758.00
				IVA	\$397,241.28
				TOTAL	\$2,879,999.28

"LAS PARTES" convienen que el presente contrato será por el importe de \$2,482,758.00 (DOS MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS 00/100 M.N.), más la cantidad de \$397,241.28 (TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y UN PESOS 28/100 M.N.), por concepto del Impuesto al Valor Agregado, cifras que en su conjunto dan el importe total por la cantidad de \$2,879,999.28 (DOS MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS 28/100 M.N.).

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" se compromete a mantener el costo unitario del servicio, durante la vigencia del presente contrato, o de la ampliación de la vigencia.

La cantidad establecida, cubre todos los gastos directos e indirectos pactados y que se generen con motivo del mismo, incluyendo los impuestos o derechos de cualquier naturaleza que se causen, siendo improcedente el incremento al monto establecido.

De conformidad con el artículos 60 y 68 de la LEY, se podrá incrementar hasta en un 20% (veinte por ciento) la prestación del servicio, a elección y absoluta justificación de la Secretaría a través del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, siempre y cuando exista disponibilidad presupuestal para ello y cumpliendo los extremos previstos en el artículos antes mencionados de la LEY y el artículo 59 de su REGLAMENTO.

TERCERA. DEL ANTICIPO. Para el cumplimiento del presente contrato no se prevé anticipo alguno, todo pago que se genera será otorgado en la fecha, plazo y lugar señalados en el presente contrato.

CUARTA. DE LA FORMA DE PAGO. "LAS PARTES", convienen en que el "PODER EJECUTIVO", pagará al "PRESTADOR DEL SERVICIO", a través de la Tesorería General del Gobierno del Estado de Morelos, la cantidad establecida en la Cláusula Segunda del presente Contrato, a mes vencido dentro de los quince días posteriores a la recepción por parte del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

de la factura debidamente requisitada, sin faltas de ortografía, ni errores en importes, a entera satisfacción del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**.

En el caso de que la factura entregada por el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** para su pago, presente errores o deficiencias el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes al de su recepción, indicará al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** la o las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de que se le indiquen las deficiencias y hasta que el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** presente la factura corregida, interrumpirá el plazo para el pago.

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** acepta que **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** podrá descontar al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, las penas convencionales y las deducciones de la documentación que éste presente para los efectos del pago.

El pago podrá ser realizado mediante el sistema de cadenas productivas (para esto último el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá estar registrado ante la Tesorería General de Gobierno del Estado de y/o Nacional Financiera), quedando a cargo del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** la comisión o cobro correspondiente.

La factura correspondiente deberá ser presentada ante el área encargada de realizar el trámite de pago sin errores ortográficos y aritméticos, asimismo deberá de facturar de conformidad con las necesidades del **"PODER EJECUTIVO"**, con los siguientes requisitos fiscales:

A nombre del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.
R.F.C.: GEM720601TW9
Domicilio fiscal en: Plaza de Armas sin número,
Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos, Código Postal 62000.

QUINTA. DEL LUGAR, FORMA Y PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL "PRESTADOR DEL SERVICIO", llevará a cabo la prestación de los servicios y equipamiento descritos en la cláusula primera y Anexo Uno del presente contrato, de conformidad con lo siguiente, previa autorización y supervisión del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** en conjunto con el **ÁREA REQUERENTE**:

TABLA A

UBICACIÓN	DOMICILIO	DEPENDENCIA	NÚMERO
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	SUBSECRETARÍA DE GOBIERNO	3126615
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y DEL TRABAJO	3126467
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y DEL TRABAJO	3146169
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL (RECEPCIÓN)	3188422
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	3188266
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	3188034
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	3188767
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL (MEDIOS)	3104078
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL (DISEÑO)	3172065
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	CENTRO MORELOS	3136943
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	CENTRO MORELOS	3143842
PALACIO DE GOBIERNO PB	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO	3188328
PALACIO DE GOBIERNO SOTANO	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	3185070



MORELOS
PODER EJECUTIVO

Contrato número DGPAC/SER05/2019, referente al servicio de voz e internet de Casa Morelos y el primer cuadro de la Ciudad, solicitado por la Secretaría de Administración, derivado de la Invitación a Cundo Menos Tres Personas Nacional número DGPAC-IE-N1-2019, en términos de lo señalado por el artículo 33, fracción II y 47 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

PALACIO DE GOBIERNO SOTANO	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	3188150
PALACIO DE GOBIERNO SOTANO	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	3135680
SEXTO PISO	CALLE MIGUEL HIDALGO NO4, COL. CENTRO	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y DEL TRABAJO	1008535
SEXTO PISO	CALLE MIGUEL HIDALGO NO4, COL. CENTRO	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y DEL TRABAJO	1008532
SEXTO PISO	CALLE MIGUEL HIDALGO NO4, COL. CENTRO	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y DEL TRABAJO	1008531
SEXTO PISO	CALLE MIGUEL HIDALGO NO4, COL. CENTRO	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y DEL TRABAJO	1008533
SEXTO PISO	CALLE MIGUEL HIDALGO NO4, COL. CENTRO	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y DEL TRABAJO	1008541
SEXTO PISO	CALLE MIGUEL HIDALGO NO4, COL. CENTRO	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y DEL TRABAJO	1008539
BENEFICENCIA ESPAÑOLA	CALLE MIGUEL HIDALGO NO4, COL. CENTRO	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y DEL TRABAJO	1008532
BENEFICENCIA ESPAÑOLA	CALLE MIGUEL HIDALGO NO4, COL. CENTRO	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y DEL TRABAJO	1008534
BENEFICENCIA ESPAÑOLA	CALLE MIGUEL HIDALGO NO4, COL. CENTRO	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y DEL TRABAJO	3142410
EDIFICIO RAYÓN PISO 2	IGNACIO RAYÓN NO. 8 COL. CENTRO CUERNAVACA, MORELOS	SECRETARÍA DE TURISMO Y CULTURA	3186385
EDIFICIO RAYÓN TAQUILLA	IGNACIO RAYÓN NO. 8 COL. CENTRO CUERNAVACA, MORELOS	SECRETARÍA DE TURISMO Y CULTURA	3143920
SECRETARÍA DE TURISMO Y CULTURA	CALLE MIGUEL HIDALGO NO.304, COL. CENTRO	SECRETARÍA DE TURISMO Y CULTURA	
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA PISO 1	CALLE FRANCISCO LEYVA NO.11, COL. CENTRO, CUERNAVACA	SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA	3184834
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA PISO 2	CALLE FRANCISCO LEYVA NO.11, COL. CENTRO, CUERNAVACA	SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA	3143340
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA PISO 3	CALLE FRANCISCO LEYVA NO.11, COL. CENTRO, CUERNAVACA	SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA	3102240
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA PISO 4	CALLE FRANCISCO LEYVA NO.11, COL. CENTRO, CUERNAVACA	SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA	3105833
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA PISO 5	CALLE FRANCISCO LEYVA NO.11, COL. CENTRO, CUERNAVACA	SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA	3121752
PALACIO DE GOBIERNO 1	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	JEFATURA DE LA OFICINA DE LA GUBERNATURA	3121754
PALACIO DE GOBIERNO 1	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	JEFATURA DE LA OFICINA DE LA GUBERNATURA	3121751
PALACIO DE GOBIERNO 1	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	JEFATURA DE LA OFICINA DE LA GUBERNATURA	

TABLA B

NOMBRE DE SITIO / CLIENTE (ID SITIO)	TIPO DE OFICINA	CALLE O AVENIDA	NÚM. EXT. Y NUM. INTERIOR	ESTADO	CALLE 1	LATITUD	LONGITUD	TRONCALES SIP	D.D.S.
PALACIO DE GOBIERNO	EDIFICIO	PLAZA DE ARMAS	S/N	MORELOS	PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO, CUERNAVACA, CUERNAVACA, MORELOS, CP 62000	18.921697*	-99.234894*	120 TRONCALES SIP	360

TABLA C

NOMBRE DE SITIO	PUNTA		DOMICILIO
	PUNTA A	PUNTA B	
COORDINACIÓN DE POLÍTICA DE INGRESOS	PALACIO DE GOBIERNO	COORDINACIÓN DE POLÍTICA DE INGRESOS	BLVD BENITO JUÁREZ S/N ESQ. CALLE HIMNO NACIONAL, LAS PALMAS, 62050 CUERNAVACA, MOR.
SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	PALACIO DE GOBIERNO	PLAZA CORPORATIVO ARCOS CRISTAL	AV. PLAN DE AYALA 23, TEOPANZOLCO, 62350 CUERNAVACA, MOR.

Contrato número DGPAC/SER05/2019, referente al servicio de voz e internet de Casa Morelos y el primer cuadro de la Ciudad, solicitado por la Secretaría de Administración, derivado de la Invitación a Cundo Menos Tres Personas Nacional número DGPAC-IE-N1-2019, en términos de lo señalado por el artículo 33, fracción II y 47 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y DEL TRABAJO	PALACIO DE GOBIERNO	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y DEL TRABAJO	MIGUEL HIDALGO 239, CENTRO, CUERNAVACA, MOR. 62000
SECRETARÍA DE TURISMO Y CULTURA	PALACIO DE GOBIERNO	SECRETARÍA DE TURISMO Y CULTURA	MIGUEL HIDALGO 239, CUERNAVACA CENTRO, CENTRO, 62000 CUERNAVACA, MOR.
TRIBUNAL ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	PALACIO DE GOBIERNO	TECA	FRANCISCO LEYVA 6, CUERNAVACA CENTRO, CENTRO, 62000 CUERNAVACA, MOR.
BENEFICENCIA ESPAÑOLA	PALACIO DE GOBIERNO	BENEFICENCIA ESPAÑOLA	GALEANA S/N, EDIFICIO DE LA BENEFICENCIA ESPAÑOLA 2DO. PISO, DESPACHO 209, COL. CENTRO, CUERNAVACA CENTRO, CENTRO, 62000, CUERNAVACA, MOR.
EDIFICIO BELLAVISTA TABLA B	PALACIO DE GOBIERNO	EDIFICIO BELLAVISTA TABLA B	JARDÍN JUÁREZ 7, CUERNAVACA CENTRO, CENTRO, 62000 CUERNAVACA, MOR.
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA	PALACIO DE GOBIERNO	SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA	FRANCISCO LEYVA 11, CUERNAVACA CENTRO, CENTRO, 62000, CUERNAVACA, MOR.

TABLA D

N	NOMBRE DE SITIO CLIENTE (ID SITIO)	TIPO DE OFICINA	CALLE O AVENIDA	NUM. EXT. NUM. INTERIOR	COLONIA	C.P.	MUNICIPIO O DELEGACIÓN	CIUDAD	ESTADO	CALLE 1	LATITUD.	LONGITUD.	DEDICACIÓN (CAPA)
1	PALACIO DE GOBIERNO	EDIFICIO	PLAZA DE ARMAS	S/N	CENTRO	62000	CUERNAVACA	CUERNAVACA	MORELOS	PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO, CUERNAVACA, CUERNAVACA, MORELOS, CP 62000	16.921697°	99.234894°	1 GBPS
2	REDUNDANCIA												200 MBPS
3	ENLACE DE INTERNET BETTER EFFORT												200 MBPS

La elaboración y debido cumplimiento del contenido de las tablas A, B, C, D, que integran el presente contrato, fue y estará bajo la responsabilidad y supervisión del **ÁREA REQUIRENTE**, en el entendido de que, en caso de existir algunas imprecisiones, deberán ser corregidas por la misma.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 40 fracción X de la **LEY**, el "**PODER EJECUTIVO**", requiere la prestación del servicio a partir de la fecha de fallo y hasta el 31 de diciembre de 2019 a entera satisfacción del **ÁREA REQUIRENTE** y de acuerdo a las especificaciones señaladas en la cláusula primera, quinta y anexo uno, pudiendo modificar dicho programa y/o calendario del servicio de acuerdo a sus necesidades, previa conformidad con el "**PRESTADOR DEL SERVICIO**", y las particularidades del caso.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 40 fracción X de la **LEY**, el servicio deberá estar vigente durante el periodo durante la vigencia del contrato. El "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" recibirá por parte del "**PODER EJECUTIVO**", vía electrónica o telefónica cualquier anomalía o falla que se presente.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 40 fracción X, de la **LEY**, la recepción del servicio será por conducto del personal asignado por la DGTIC.

El "PRESTADOR DEL SERVICIO", si fuera el caso, será responsable del costo del transporte de los insumos necesarios para la prestación del servicio, desde su punto de distribución, aduana o cualquier almacén donde se encuentre hasta el punto de la prestación del servicio de conformidad con el presente contrato, debiendo tener asegurada y responsabilizarse por cualquier daño provocado por el transporte y maniobra de los productos necesarios para el servicio.

El **ÁREA REQUIRENTE** será la encargada de verificar que las características del servicio prestado sean idénticos a los ofrecidos, y cumplan con las especificaciones técnicas requeridas en el presente contrato, no serán aceptados los servicios que no cumplan o presenten diferencias en calidad, cantidad y/o tiempos de entrega.

El atraso en la prestación del servicio y la mala calidad del mismo en los términos establecidos, será causa de rescisión del mismo y/o de que se aplique la pena convencional pactada.

Para todos los efectos legales se entenderá que los servicios fueron recibidos de conformidad por el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, con el acuse de las facturas que deberán de contener el sello, nombre y firma de entera satisfacción, del **ÁREA REQUIRENTE**.

SEXTA. DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO. Para el seguimiento del presente contrato, designa como administrador del contrato a C.P. Ana Laura Castillo Pascual, en su carácter de Titular de la Unidad de Enlace Financiero Administrativo, de la Secretaría de Administración, quien asume la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de los compromisos que se deriven del presente contrato, para que verifique que la prestación del servicio cumpla con las especificaciones técnicas requeridas y se lleve a cabo el seguimiento correspondiente, siendo la responsable de la comprobación del gasto, de gestionar el pago y todo lo que se derive del presente instrumento jurídico, y en este acto acepta el cargo.

SÉPTIMA. DE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se obliga a garantizar la prestación de los servicios en condiciones óptimas, preservando la calidad del mismo, conforme a las especificaciones que se establecen en el presente contrato y Anexo Uno.

Asimismo en el caso de que el servicio presente alguna anomalía, deficiencia, error e inconsistencia al momento de su prestación, cuando hubiere retraso, omisión o error en el servicio o el prestador del servicio no cuente con la infraestructura necesaria se obligara a:

- a) Reponer el servicio o subsanar el servicio en las mismas condiciones requeridas de en el presente contrato y de conformidad con su propuesta técnica la cual se agrega al presente Instrumento Jurídico como Anexo Uno, , a partir de que el **ÁREA REQUIRENTE** y/o el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** lo notifique por escrito o vía correo o llamada en un plazo que no exceda de :

- Emergencias: Servicio las 24 hrs. del día, 7 días a la semana.
- Días y Horas Hábiles: Antes de 2 hrs., el cliente contará con el resultado del diagnóstico remoto.
- De ser necesario se enviará una persona a sitio para resolver la falla dentro de las 4 hrs posteriores del reporte del incidente.

- b) En caso de garantía la reposición del servicio por fallas inherentes al "PRESTADOR DEL SERVICIO" será sin costo para el "PODER EJECUTIVO".

- c) Garantizar el adecuado desarrollo del contrato y a contar con los recursos humanos técnicos, procedimientos o equipos suficientes y adecuados para cumplir con los compromisos del contrato que se deriven del presente procedimiento mediante las constancias que lo acrediten.

OCTAVA. DE LAS INCONFORMIDADES CON EL SERVICIO. En caso de que existan diferencias entre los servicios prestados y lo pactado en el presente contrato el **"PODER EJECUTIVO"**, a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, queda facultado para notificar por escrito al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, las inconformidades que se deriven por el servicio mal realizado, incompleto, omitido, que no se haya realizado de acuerdo al calendario y lugar establecido o que no cumplan con la calidad del mismo, para que los reponga en las mismas condiciones requeridas, en un plazo estipulado en la cláusula que antecede.

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** se obliga a reponer los servicios para que se continúe otorgando de la forma, términos y tiempo pactado a conformidad del **ÁREA REQUIRENTE**, sin costo alguno para el **"PODER EJECUTIVO"**, dentro del plazo previamente establecido, a partir de que reciba la notificación correspondiente.

NOVENA. DEL SEGUIMIENTO. Para el cumplimiento de los compromisos del presente contrato, el **"PODER EJECUTIVO"**, a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, asumen la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de los compromisos que se deriven de la contratación del servicio, verificando que la prestación de los servicios cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y se lleve a cabo el seguimiento correspondiente.

Las inconsistencias en el servicio deberán de ser notificadas al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, ya sea por escrito o conforme a los medios que sean acordados entre las **"PARTES"**, para que sean corregidas, subsanadas, reemplazadas, modificadas las inconsistencias del mismo.

DÉCIMA. DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. En términos del artículo 75 fracción III de la **LEY**, para garantizar el cumplimiento del presente contrato el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** se obliga a otorgar Garantía a favor del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, por el veinte por ciento (20%) del importe total del contrato.

En términos de lo anterior el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** otorga a favor del **"PODER EJECUTIVO"**, la fianza, expedida por **AFIANZADORA CBL FIDUCIA, S.A. DE C.V.**, de fecha 22 marzo del 2019, con número de fianza 1D3-9999-0034778, por un monto de \$575,999.86 (Quinientos setenta y cinco mil novecientos noventa y nueve pesos 86/100 M.N.), equivalente al veinte por ciento del importe total del contrato.

La fianza otorgada prevé las siguientes declaraciones expresas:

- a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las disposiciones pactadas contenidas en el contrato;
- b) Que para liberar la fianza, será requisito insoslayable la manifestación expresa y por escrito del **"PODER EJECUTIVO"**;
- c) Que la fianza continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente, salvo que las partes se otorguen el finiquito y;
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para hacer efectivas las fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

La asunción de la institución afianzadora de admitir prórroga o modificación a los términos contractuales originalmente pactados y los supuestos de suspensión o interrupción de entrega del servicio, sin que por ello se requiera previa notificación alguna a la afianzadora o se entienda que ha mediado novación, además de responder por su fiado de todas las obligaciones contraídas y resarcir ante cualquier incumplimiento directo o indirecto del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, incluidos los daños y perjuicios que se ocasionen al **"PODER EJECUTIVO"** o a terceros con motivo de las omisiones imputables al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**.

En la garantía, la institución afianzadora deberá señalar expresamente su renuncia a los beneficios de orden, excusión y preferencia y someterse al procedimiento administrativo que regula el artículo 279 y 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para hacer efectivas las garantías cuando se otorguen a favor de cualquier orden de Gobierno.

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" manifiesta que la garantía otorgada atiende a todas las disposiciones pactadas contenidas en el contrato, para la liberación de su garantía será requisito insoslayable la manifestación expresa y por escrito del "PODER EJECUTIVO" hasta el momento incluyendo las prórrogas al contrato.

La garantía otorgada se podrá hacer efectiva si hubiese incumplimiento parcial o total por parte del "PRESTADOR DEL SERVICIO", sin necesidad de agotar el procedimiento administrativo de rescisión establecido en el presente instrumento jurídico, a elección del "PODER EJECUTIVO".

Cuando se requiera hacer efectiva la garantía otorgada por incumplimiento del presente contrato, el "PODER EJECUTIVO" a través del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO deberá remitir a la Tesorería del Estado, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a que se verifique el incumplimiento, la solicitud donde se precise la información necesaria para identificar la obligación o crédito que se garantiza y los sujetos que se vinculan con la garantía, debiendo acompañar los documentos que soporten y justifiquen el cobro, lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el artículo 71 fracción IV del REGLAMENTO.

DÉCIMA PRIMERA. DEL PLAZO. La contratación del servicio será por el periodo de nueve meses.

DÉCIMA SEGUNDA. DE LAS RESPONSABILIDADES DEL "PRESTADOR DEL SERVICIO". Basándose en su experiencia y conocimiento, el "PRESTADOR DE SERVICIO" se compromete a:

- a) Cumplir con lo establecido en su oferta, en los términos establecidos en el contrato y lo señalado por la LEY;
- b) Responder por la debida calidad y especificaciones técnicas de los servicios, objeto del presente contrato;
- c) Al cumplimiento estricto de la LEY, presupuesto, programas y demás documentos que regulan la prestación de los servicios;
- d) Responder como patrón de todo elemento humano que requiera con motivo de la prestación de los servicios, siendo el único responsable de las obligaciones derivadas con motivo de dichas relaciones laborales, incluidas dentro de éstas las prestaciones de seguridad social de los trabajadores, profesionales y técnicos, sin que pudiese determinarse o derivarse relación laboral entre el personal contratado y el "PODER EJECUTIVO" quien queda excluido de cualquier responsabilidad ante las reclamaciones judiciales o extrajudiciales por este concepto;
- e) Responder sobre cualquier relación jurídica que se origine por cualquier acto jurídico con el prestador del servicio y demás operarios que contrate para el cumplimiento del presente contrato;
- f) No ceder o transmitir total o parcialmente los derechos derivados de este contrato, ni aún a título gratuito, sin el previo consentimiento que por escrito otorgue el "PODER EJECUTIVO" y una vez que se constituyan las garantías correspondientes;
- g) Ser el único e inmediato responsable de todos los adeudos que frente al Fisco Federal, Estatal o Municipal tenga como consecuencia y en ejecución de la prestación de los servicios, (Impuestos, derechos y aportaciones de seguridad social);
- h) Cumplir con la prestación oportuna y correcta de los servicios objeto del presente contrato;
- i) Cumplir con la debida calidad y especificaciones técnicas de los servicios;
- j) Hacer frente a las responsabilidades que surjan con motivo de la infracción de patentes o marcas o viole derechos de propiedad industrial con relación a los productos del presente contrato, y;

- k) Cumplir con los términos, horarios, plazos de prestación de los servicios y demás requisitos contenidos en el presente contrato.

DÉCIMA TERCERA. DE LAS RESPONSABILIDADES DEL "PODER EJECUTIVO". De acuerdo a las facultades que los diversos ordenamientos le confieren, el "PODER EJECUTIVO" a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, se compromete a:

- a) Verificar que el servicio prestado se apegue a las especificaciones técnicas solicitadas por el **ÁREA REQUERENTE**;
- b) Recibir y otorgar las facilidades para que el "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" realice el servicio en la fecha, hora y lugar establecidos;
- c) Realizar y gestionar el o los pagos en los términos establecidos en el presente Contrato;
- d) Aplicar las penas convencionales en caso de la calidad deficiente del servicio, en los términos y condiciones pactados en el presente Contrato;
- e) Administrar el contrato bajo los términos establecidos en el mismo y derivados del procedimiento de adjudicación;
- f) Realizar bajo su absoluta responsabilidad los convenios modificatorios derivados de las modificaciones e incrementos en los periodos y calendarios originalmente establecidos;
- g) Informar por escrito a la **CONVOCANTE** todas aquellas modificaciones a los términos establecidos en el contrato o sus incrementos;
- h) Iniciar con el procedimiento de rescisión, terminación anticipada o suspensión del contrato en caso de que el "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" incurriera en algunas de las causas de incumplimiento, y;
- i). Llevar a cabo en coordinación con la Secretaría de Hacienda el procedimiento de ejecución de las garantías y penas pactadas.

DÉCIMA CUARTA. DE LAS MODIFICACIONES. Cualquier modificación o adición al presente instrumento jurídico se deberá de realizar bajo la más estricta responsabilidad del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** y en su caso por acuerdo mutuo de "**LAS PARTES**", siempre y cuando existan razones fundadas y bajo las formalidades establecidas por el artículo 69 de la **LEY**.

El o los convenios modificatorios que se realicen sobre cambios en las cantidades deberá también de formalizarse por escrito, durante la vigencia del presente Contrato, contando con suficiencia presupuestal disponible, dichas ampliaciones no podrán rebasar el veinte por ciento del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente, respetando el precio originalmente pactado. Dicho porcentaje deberá de ser previsto en los casos de modificaciones por prórroga de la vigencia, lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el artículo 68 de la **LEY**.

DÉCIMA QUINTA. DE LA SUSPENSIÓN. Por causas justificadas, por razones de interés general caso fortuito o de fuerza mayor el "**PODER EJECUTIVO**" bajo su más estricta responsabilidad podrá determinar la suspensión temporal de todo o en parte de la prestación de los servicios, estableciendo el plazo de la suspensión, mismo que podrá prorrogarse si las circunstancias que originaron la intervención permanecen, debiendo informar el contenido de esta decisión al "**PRESTADOR DEL SERVICIO**", en este caso se interrumpirá el calendario originalmente previsto para la conclusión total de la prestación.

Se entiende como caso fortuito todo acontecimiento natural, previsible o imprevisible, pero inevitable, por virtud del cual no se pueda llevar a cabo la prestación de los servicios o se imposibilite el cumplimiento de la obligación y por fuerza mayor todo hecho previsible o imprevisible, pero inevitable, proveniente de uno o más terceros determinados o indeterminados por virtud del cual se pierda el bien o se imposibilite el cumplimiento de la obligación. Las causas de interés general se configuran atendiendo a las facultades discrecionales con que cuenta el "**PODER EJECUTIVO**".

Cesando la causa que dio origen a la suspensión, continuará la prestación de los servicios y volverá a computarse el resto del tiempo previsto.

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá informar inmediatamente al "PODER EJECUTIVO", cualquier circunstancia que afecte, interrumpa o ponga en riesgo la continuación de la prestación de los servicios, a efecto de se encuentre en condiciones de determinar lo conducente.

DÉCIMA SEXTA. DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA. Se podrá dar por terminado anticipadamente el contrato cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de la adquisición originalmente contratada y de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionara algún daño patrimonial o perjuicio al Estado, o en caso de que se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato, por motivo de la resolución de un procedimiento de inconformidad emitido por la Secretaría de la Contraloría, para lo cual el "PODER EJECUTIVO" dará aviso por escrito por lo menos con 15 (quince) días naturales de anticipación al "PRESTADOR DEL SERVICIO", con fundamento en el último párrafo del artículo 78 de la LEY.

La terminación anticipada del contrato, se sustentará mediante dictamen del **ÁREA REQUERENTE** que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma.

DÉCIMA SÉPTIMA. DE LA PENA CONVENCIONAL. En caso de la calidad deficiente o retraso en la entrega del servicio, en los términos y condiciones pactados en el presente contrato, el **ÁREA REQUERENTE**, procederá inmediatamente a aplicar las penas convencionales, rescindir administrativamente el contrato, y en general adoptar las medidas procedentes conforme a lo establecido en los artículos 60, fracción IX y 70 de la Ley, así como 66 de su **REGLAMENTO**.

En caso de que el "PRESTADOR DEL SERVICIO" no concluya la entrega de los servicios en los términos estipulados en el presente contrato, por causas imputables a él mismo, se aplicará una pena convencional del 0.3% (tres al millar) del valor total de los servicios dejados de entregar, sin incluir impuestos, por cada día natural de retraso, contados a partir del día siguiente en que feneció el plazo, calculado sobre el importe total del día incumplido o periodo según corresponda, de tal manera que el monto máximo de la pena será aquel que iguale el importe del 20% del monto total del contrato, pena que deberá ser depositada ante las oficinas de la Coordinación de Política de Ingresos de la Secretaría de Hacienda del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.

Para el pago de la pena convencional a que alude esta estipulación, así como cualquier otra obligación no cumplida o satisfecha en los términos convenidos por "LAS PARTES", una vez determinada en cantidad líquida, se hará efectiva la garantía a favor del "PODER EJECUTIVO" o podrá deducirse del importe efectivo pendiente por pagar.

La pena convencional por atraso se calculará de acuerdo al porcentaje establecido en el segundo párrafo de la presente cláusula, aplicado al valor del bien dejado de entregar y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento que corresponda a la partida de que se trate. La suma de las penas convencionales no deberá exceder de la garantía establecida en la cláusula décima del presente contrato y de acuerdo a la siguiente fórmula:

Fórmula: $(pd) \times (nda) \times (vspa) = pca$

Donde:

pd: (0.3%) penalización diaria

nda: número de días de atraso

vspa: valor del servicio prestado con atraso

pca: pena convencional aplicable

En los casos en que los servicios no sea entregados y la pena convencional, por atraso, rebase el monto establecido de manera proporcional respecto de la parte incumplida en las fechas pactadas en

el presente contrato, el "PODER EJECUTIVO", previa notificación al "PRESTADOR DEL SERVICIO", sin rescindir el contrato, podrá modificarlo, cancelando las partidas de que se trate, o bien, parte del mismo, aplicando al "PRESTADOR DEL SERVICIO" una sanción por cancelación, equivalente a la pena convencional por atraso máxima que correspondería en el caso de que los servicios se hubieran entregado en fechas posteriores a las pactadas, siempre y cuando la suma total del monto de las cancelaciones no rebase el cinco por ciento del importe total del contrato. En el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá la contabilización de dicha sanción, cuando se haga efectivo el cobro del importe pendiente por pagar.

Cuando el incumplimiento de las obligaciones del "PRESTADOR DEL SERVICIO" no derive del atraso a que se refiere el primer párrafo de esta cláusula, sino por otras causas establecidas en el presente contrato, el "PODER EJECUTIVO" podrá iniciar en cualquier momento posterior al incumplimiento, el procedimiento de rescisión establecido en el presente contrato.

DÉCIMA OCTAVA. DE LA SUPERVISIÓN. En cualquier momento durante la vigencia del presente contrato el "PODER EJECUTIVO", podrá efectuar inspecciones y/o visitas en el domicilio del "PRESTADOR DEL SERVICIO" o del lugar establecido para la realización del mismo, para constatar su capacidad técnica, legal, administrativa y verificar el grado de avance del servicio y calidad del mismo, teniendo la obligación éste, de permitir el acceso al personal autorizado por el "PODER EJECUTIVO".

Durante la prestación del servicio, éste se someterán a una revisión por parte del personal del **ÁREA REQUIRENTE**, para comprobar que las características técnicas sean idénticas a las solicitadas y a las ofertadas en la propuesta técnica del "PRESTADOR DEL SERVICIO", en el entendido que no serán aceptadas si hubiere diferencias.

El "PODER EJECUTIVO" a través del **ÁREA REQUIRENTE**, será la encargada de verificar hasta su total conclusión y satisfacción del servicio descrito en el cuerpo del presente contrato.

DÉCIMA NOVENA. DE LAS CAUSAS DE RESCISIÓN. El incumplimiento parcial, total, permanente, interrumpido, directo o indirecto de las obligaciones establecidas en el presente contrato y aquellas que por virtud del mismo sean imputables al "PRESTADOR DEL SERVICIO" darán lugar a determinar la rescisión del mismo, exigir el cumplimiento o sustitución de los servicios o hacer exigible la garantía otorgada, de manera enunciativa más no limitativa por las siguientes causas:

- I. Los precios por la prestación de los servicios estipulados sufran incremento, sin justificación alguna;
- II. El contrato que se haya celebrado en contravención a LEY, y a las disposiciones derivadas de las mismas o de las demás disposiciones administrativas que se expidan;
- III. Por el incumplimiento parcial, atraso o defectuosa y que no sea subsanada en tiempo y forma;
- IV. Por ausencia de entrega total o parcial de la información y documentos que se le requieran con relación a la prestación de los servicios objeto del contrato o bien la entrega alterada de la información o de la documentación relacionada, o cualquier otra causa que haga más onerosa la prestación de los mismos;
- V. Por realizar actos o acciones que afecten el prestigio o la reputación del "PODER EJECUTIVO";
- VI. Quebrantar la confidencialidad de la información que le haya proporcionado al "PODER EJECUTIVO";
- VII. Como consecuencia de una resolución administrativa o judicial que determine la rescisión, y;
- VIII. Por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones consignadas en el presente contrato

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** manifiesta su conformidad en que la falta de cumplimiento o la violación a lo estipulado en cualquiera de las cláusulas del presente contrato, facultará al **"PODER EJECUTIVO"** a rescindir el mismo sin necesidad de declaración judicial o administrativa, bastando un simple aviso por escrito.

VIGÉSIMA. DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RESCISIÓN. Bajo las hipótesis previstas en la cláusula que antecede, el **"PODER EJECUTIVO"**, a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, podrá determinar en cualquier momento la rescisión administrativa del presente contrato, bajo el siguiente procedimiento:

- I. Se iniciará a partir de que el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de cinco días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;
- II. Transcurrido el término a que se refiere la fracción anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer;
- III. La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** dentro de los quince días hábiles siguientes a lo señalado en la fracción I de la presente cláusula, y
- IV. Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar el **"PODER EJECUTIVO"** por concepto de la prestación de los servicios recibidos hasta el momento de la rescisión.

Concluido el procedimiento de rescisión del contrato, el **"PODER EJECUTIVO"** formulará el finiquito correspondiente, dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, a efecto de hacer constar los pagos que deban efectuarse y demás circunstancias del caso.

Cuando el **"PODER EJECUTIVO"** sea el que determine rescindir el contrato, bastará para ello que se cumpla el procedimiento que para tal efecto se establece; si es el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** quien decide rescindirlo, será necesario que acuda ante la autoridad competente y obtenga la declaración correspondiente.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se dará por concluida la prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación del **"PODER EJECUTIVO"** de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

El **"PODER EJECUTIVO"**, a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del contrato pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas.

El **"PODER EJECUTIVO"** podrá, a su juicio, suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiere iniciado un procedimiento de conciliación. En este supuesto, deberá elaborar un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

Al no dar por rescindido el contrato, el **"PODER EJECUTIVO"**, a través del **ÁREA REQUIRENTE**, establecerá con el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio se celebrará en términos de lo dispuesto por los artículos 68 último párrafo y 69 de la LEY.

En estos casos, establecerá el límite de incumplimiento a partir del cual podrán cancelar total o parcialmente las partidas o conceptos no entregados, o bien rescindir el contrato en los términos de la presente cláusula.

Cuando por motivo del incumplimiento de la prestación de los servicios o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquel en que hubiere sido adjudicado el contrato, el "PODER EJECUTIVO" podrá continuar con la prestación, previa verificación de que continúa vigente la necesidad y se cuenta con disponibilidad presupuestaria. Debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en esta cláusula se considerará nulo.

VIGÉSIMA PRIMERA. DE LA AUSENCIA DE LA RELACIÓN LABORAL, CIVIL, PENAL, MERCANTIL O DE CUALQUIER ÍNDOLE CON PERSONAS O EMPLEADOS QUE CONTRATE EL PRESTADOR DEL SERVICIO PARA CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO. El "PRESTADOR DEL SERVICIO" reconoce que por tratarse de un contrato de prestación de servicios no le son aplicables las leyes laborales y que será responsable de todas las disposiciones fiscales y obrero patronales que se deriven bajo este régimen. Asimismo, el "PODER EJECUTIVO" no reconoce ninguna otra responsabilidad más que el pago por la prestación de los servicios pactados en el presente contrato.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se compromete a dejar a salvo a "EL PODER EJECUTIVO" de cualquier controversia, juicio o conciliación laboral que se derivará durante la vigencia del presente contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA. DE LA CONFIDENCIALIDAD. "LAS PARTES" convienen que toda la información que se genera entre ellas, materia de este Contrato Abierto, que contenga datos personales o cualquier otra información relacionada con las especificaciones técnicas de los servicios, tendrá para "LAS PARTES" el carácter de reservado, salvo aquella que deba de ser difundida de acuerdo a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos, por lo que dicha información solo podrá ser utilizada para el efecto de las obligaciones contenidas en el presente Contrato.

VIGÉSIMA TERCERA. DE LA CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES. Ninguna de "LAS PARTES" podrá ceder, transferir o subcontratar parcial o totalmente los derechos y obligaciones derivadas del presente contrato a personas físicas o morales distintas de ellas.

Excepcionalmente, cuando existan causas o riesgos debidamente justificados, que pongan en peligro las operaciones de un programa prioritario o puedan ocasionar consecuencias graves, con la autorización previa de la **SECRETARÍA**, de la Secretaría de la Contraloría y la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado, podrán en conjunto autorizar la subcontratación o cesión correspondiente, modificando el contrato con los requisitos establecidos por la **LEY** y estableciendo nuevas garantías.

VIGÉSIMA CUARTA. DEL CONFLICTO DE INTERÉS. El "PRESTADOR DEL SERVICIO", manifiesta bajo protesta de decir verdad que no tiene ningún nexo familiar, ni contacto cercano con algún servidor público activo, que lo relacione con algún manejo de recurso para proveer, bienes y/o servicios que requieran las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Morelos, ni desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público, así mismo manifiesta no encontrarse en ningún supuesto del artículo 79 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

VIGÉSIMA QUINTA. DE LA VIGENCIA. Las vigencia del presente contrato iniciaran a partir de la notificación del fallo de la Invitación a cuando Menos Tres Personas Nacional número DGPAC-IE-N1-2019 y concluirá el día 31 de diciembre de 2019, con la entrega total de los servicios de conformidad a lo señalado en la cláusula primera del presente contrato y a entera satisfacción del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**.

Sin embargo la prestación de los servicios será de nueve meses.

VIGÉSIMA SEXTA. NORMATIVIDAD. "LAS PARTES" se obligan a sujetarse estrictamente para la ejecución del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como lo dispuesto en la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos, y a lo previsto en el Decreto número dos mil trescientos cincuenta y uno, por el que se aprueba el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Morelos, para el ejercicio fiscal del 1º de Enero al 31 de Diciembre del 2018, de conformidad con el oficio número SH/PPP/DGP/00098-JG/2019, suscrito por el C.P. Juan García Avilés, Coordinador de Programación y Presupuesto.

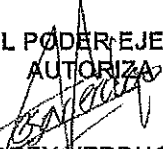
VIGÉSIMA SÉPTIMA. DE LA SUPLETORIEDAD. Todo lo señalado en el presente contrato, se encuentra sujeto a lo solicitado en las bases y junta de aclaraciones de la Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional número DGPAC-IE-N1-2019, referente al servicio de voz e internet de Casa Morelos y el primer cuadro de la Ciudad, solicitado por la Secretaría de Administración, a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos, el Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos y el Código Procesal Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos, y demás normas y disposiciones administrativas que se encuentran vigentes en materia de adquisiciones.

VIGÉSIMA OCTAVA. DE LA JURISDICCIÓN. En caso de controversia suscitada con motivo de la interpretación y cumplimiento de las estipulaciones contenidas en este Contrato, "LAS PARTES" se someten a la jurisdicción de los Tribunales Competentes del Primer Distrito Judicial en el Estado de Morelos, con residencia en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos; renunciando el "PRESTADOR DEL SERVICIO" en forma expresa al fuero que pudiere corresponderle en razón de sus domicilio presente o futuro.

Leído que fue el presente instrumento jurídico y enteradas las partes de su valor, fuerza legal, validez, contenido y alcance legal del presente instrumento jurídico, lo ratifican y firman por triplicado en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos, a los 22 días del mes de marzo de 2019, de conformidad con el artículo 62 de la LEY.

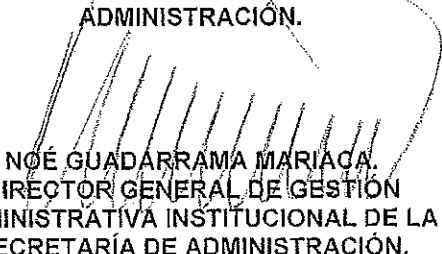
POR "EL PODER EJECUTIVO"

AUTORIZA


CESAR ANDRÉ VERDUGO VILLEGAS
DIRECTOR GENERAL DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES DE LA SECRETARÍA DE
ADMINISTRACIÓN.

POR EL "PRESTADOR DEL SERVICIO"


JORGE VÁZQUEZ SANTAMARÍA
APODERADO LEGAL


NOÉ GUADARRAMA MARIACA
DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL DE LA
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.

Contrato número DGPAC/SER05/2019, referente al servicio de voz e internet de Casa Morelos y el primer cuadro de la Ciudad, solicitado por la Secretaría de Administración, derivado de la Invitación a Cundo Menos Tres Personas Nacional número DGPAC-IE-N1-2019, en términos de lo señalado por el artículo 33, fracción II y 47 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

CONVOCANTE



**EFRÉN HERNÁNDEZ MONDRAGÓN,
DIRECTOR GENERAL DE PROCESOS PARA LA
ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS DE LA
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.**



**ANA LAURA CASTILLO PASCUAL,
TITULAR DE LA UNIDAD DE ENLACE
FINANCIERO ADMINISTRATIVO DE LA
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y
ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.**

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL CONTRATO RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD, SOLICITADO POR LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, QUE CELEBRA EL PODER EJECUTIVO Y LA PERSONA MORAL DENOMINADA TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., DE FECHA 22 DE MARZO DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE, POR UN MONTO DE \$2,879,999.28 (DOS MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS 28/100 M.N.), DERIVADO DE LA INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL NÚMERO DGPAC-IE-N1-2019, EN TÉRMINOS DE LO SEÑALADO POR EL ARTÍCULO 33 FRACCIÓN II DE LA LEY SOBRE ADQUISICIONES, ENAJENACIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MORELOS, CONSTANTE DE VEINTINUEVE FOJAS ÚTILES

EHM/NESS/LML

