



0001



**Secretaría de Comunicaciones y Transportes
Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos**

**Memoria Documental
Número de Información Carretera 074**

Octubre 2012
M

Índice

| | |
|--|----|
| I.- Presentación | 3 |
| II.- Fundamento Legal y Objetivo de la Memoria Documental | 5 |
| III.- Antecedentes | 5 |
| IV.- Marco normativo aplicable a las acciones realizadas durante la ejecución del Número de Información Carretera 074. | 6 |
| V. Vinculación del Número de Información Carretera 074 con el Plan Nacional de Desarrollo y programas sectoriales, institucionales, regionales y/o especiales. | 7 |
| VI. Síntesis ejecutiva del Número de Información Carretera 074. | 12 |
| VII. Acciones realizadas | 13 |
| a) Programa de Trabajo. | 13 |
| b) Presupuesto y calendario de gasto autorizado. | 14 |
| c) Integración de expedientes y/o de proyectos ejecutivos. | 14 |
| d) Documentación soporte. | 18 |
| VIII. Seguimiento y control | 19 |
| IX. Resultados y beneficios alcanzados | 20 |
| X. Informe final del servidor público de la Entidad responsable de la ejecución del Número de Información Carretera 074. | 21 |
| XI. Glosario | 24 |
| XII. Anexos | 25 |

MP



I.- Presentación

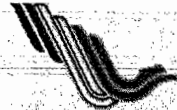
| Concepto | Descripción |
|-----------|--|
| Nombre: | Número de Información Carretera 074. |
| Objetivo: | Ofrecer a los usuarios un número de fácil acceso a través del cual puedan solicitar servicios tales como: información carretera, servicio médico o servicio de grúa, de manera gratuita durante su tránsito por las autopistas a su cargo del Organismo. |

Características Generales

| | |
|---|--|
| Periodo de vigencia que se documenta: | Del 19 de diciembre de 2009 al 15 de octubre de 2012. |
| Ubicación geográfica: | Oficinas Centrales (Cuernavaca, Mor.), Delegación I (Zona Noroeste en Tijuana, B.C.), Delegación III (Zona Centro-Norte en Querétaro, Qro.), Delegación IV (Zona Centro-Sur en Cuernavaca, Mor.), Delegación V (Zona Centro-Oriente en Puebla, Pue.), Delegación VI (Zona Sureste en Coahuila, Ver.), Delegación VII (Zona Golfo en Veracruz, Ver.), Delegación VIII (Zona Noreste en Reynosa, Tamps.), Delegación X (Zona Norte en Monterrey, N.L.), Gerencia de Tramo Pacífico (Culiacán, Sin.), Gerencia de Tramo Tizayuca, Gerencia de Oaxaca y Gerencia de Tramo Chiapas. |
| Principales características técnicas: | Registro de llamadas a través de la herramienta informática: Registro de Llamadas y Servicio al Usuario. Sistema Contact Center Express de AVAYA. |
| Unidades administrativas participantes: | Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL), Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), Secretaría de la Función Pública (SFP), Direcciones de Administración y Finanzas y de Operación de CAPUFE. |




MP





**carreteras y puentes
federales**

Responsables de su elaboración

| | | |
|-----------------|--|---|
| Elaborado por: | Juan Manuel Álvarez Maya, Subgerente de Información y Comunicación. |  |
| Validado por: | Lic. Mariem Lilia Andrade Trejo, Subdirectora de Servicios de Calidad. |  |
| Autorizado por: | Ing. Gregorio Lecea Villarreal, Director de Operación. |  |



II.- Fundamento Legal y Objetivo de la Memoria Documental

- Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012 de fecha 11 de diciembre de 2008.
- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 de fecha 31 de mayo de 2007.
- Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2007-2012 de fecha 18 de enero de 2008.
- Programa Nacional de Infraestructura 2007-2012 de fecha julio de 2007.
- Acuerdo para la Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012. Publicado en el DOF el 19 de diciembre de 2011.
- Lineamientos para la elaboración e integración de Libros Blancos y de Memorias Documentales. Publicado en el DOF el 10 de octubre de 2011.
- Lineamientos para la formulación del Informe de Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012. Publicado en el DOF el 18 de enero de 2012.

El objetivo de la presente memoria documental es dar a conocer el proceso que se llevó a cabo para la puesta en marcha, funcionamiento y características del número de información carretera 074.

III.- Antecedentes

CAPUFE venía ofreciendo un servicio de atención telefónica a sus usuarios a través de diversos números 01 800, los cuales eran atendidos en las Unidades Regionales y el número 01 800 CAPUFE1, atendido directamente en Oficinas Centrales. Estos números telefónicos de 12 dígitos se empleaban para solicitar los servicios carreteros de auxilio vial y atención médica prehospitalaria que en cada uno de las autopistas se ofreciera.

En virtud de que se trataban de diferentes unidades administrativas, el procedimiento para el despacho de las unidades no era uniforme, lo cual ocasionaba que no se prestara el servicio en tiempo y forma, ausencia de registro de los servicios otorgados, discrepancia de información reportada, entre otras problemáticas.



**Caminos y puentes
federales**

El principal inconveniente de este esquema de operación del servicio de atención telefónica, era que para los usuarios no resultaba muy práctico el marcar un número 01 800 de 12 dígitos, en virtud de que era de difícil aprendizaje y el número variaba de acuerdo a la autopista en la que el usuario se encontrara. Por lo tanto, el número de llamadas recibidas en las diversas centrales de radio, incluyendo a la de Oficinas Centrales, no era superior a las 300 llamadas por día.

Por tal motivo, el Organismo inicio los trámites correspondientes ante la Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL) para gestionar la asignación de un número de marcación corta.

Actualmente el servicio de atención telefónica que CAPUFE ofrece a través del 074 se encuentra indirectamente relacionado con todas las áreas del Organismo, ya que se ha convertido en la principal ventanilla de captación de la percepción ciudadana sobre el desempeño de las diversas áreas, desde facturación hasta los servicios a pie de carretera.

Asimismo, la prestación del servicio de atención telefónica a través del 074 a terceros, representa una actividad innovadora para CAPUFE, ya que previo al 074; el Organismo prestaba servicios a terceros únicamente relacionados con el cobro de peaje en sus modalidades de efectivo o medios electrónicos de pago.

IV.- Marco normativo aplicable a las acciones realizadas durante la ejecución del Número de Información Carretera 074.

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Publicado en el DOF el 29 de diciembre de 1976. Última reforma el 14 de junio de 2012.
- Ley Federal de Telecomunicaciones publicada en el DOF el 7 de junio de 1995, última reforma 17 de abril de 2012.
- Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público de fecha 4 de enero de 2000, última reforma 16 de enero de 2012.
- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 de fecha 31 de mayo de 2007.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes de fecha 8 de enero de 2009.
- Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos de fecha 22 de julio de 2011.



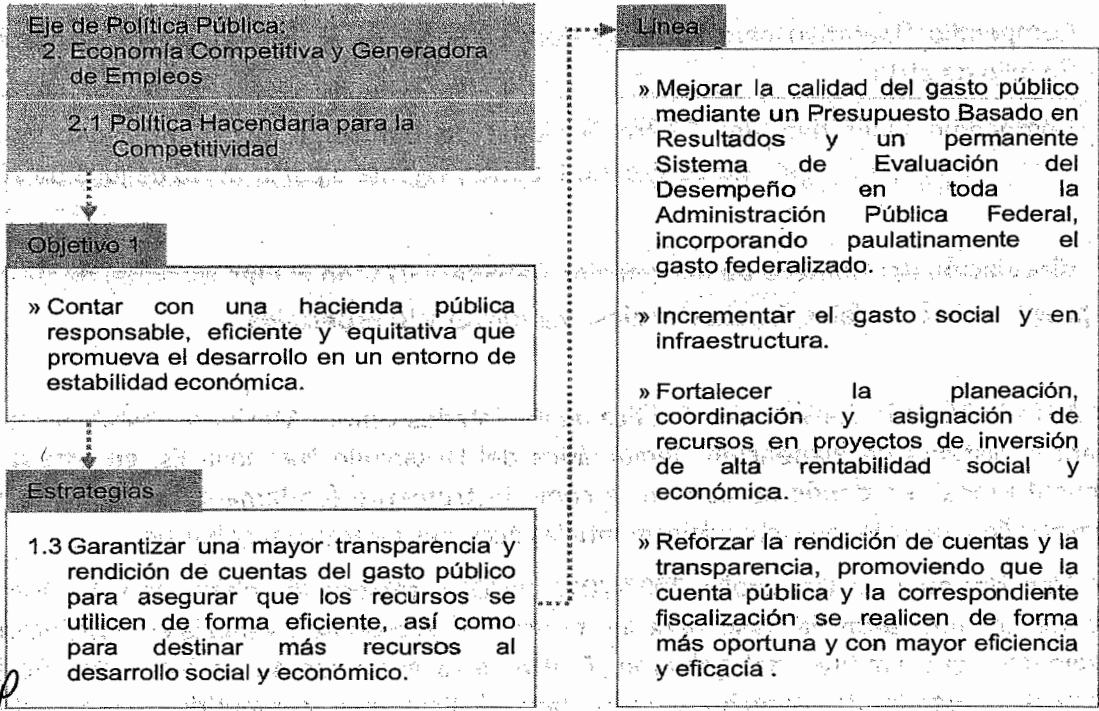
- Compendio Operativo para Plazas de Cobro y Servicios al Usuario, vigente a partir de 20 de julio de 2011.
- Compendio Operativo del Centro Nacional de Control (CNC), Centro de Liquidación Regional (CLR) y Equipos de Control de Tránsito, vigente a partir de 20 de julio de 2011.

V. Vinculación del Número de Información Carretera 074 con el Plan Nacional de Desarrollo y programas sectoriales, institucionales, regionales y/o especiales.

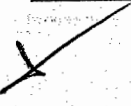
El Artículo 26 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece las bases para el Sistema de Planeación Democrática del Desarrollo Nacional. Es, en este precepto constitucional, en donde se determina como instrumento fundamental el Plan Nacional de Desarrollo y se ordenan sistemáticamente las acciones a cargo del gobierno.

El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 (PND) establece los objetivos y las estrategias nacionales que serán la base para los programas sectoriales, especiales, institucionales y regionales que emanan del gobierno. El PND está estructurado en cinco ejes de política pública: 1) Estado de derecho y seguridad; 2) Economía competitiva y generadora de empleos; 3) Igualdad de oportunidades; 4) Sustentabilidad ambiental; y 5) Democracia efectiva y política exterior responsable.

Consecuente con las directrices contempladas en el PND 2007-2012, las actividades y funciones de CAPUFE se sustentan y articulan en el eje de política 2, "Economía Competitiva y Generadora de Empleos", que específicamente establece en los siguientes objetivos:



mp





Eje de Política Pública:
 2. Economía Competitiva y Generadora de Empleos
 2.9 Desarrollo Regional Integral

Objetivo 13
 » Superar los desequilibrios regionales aprovechando las ventajas competitivas de cada región, en coordinación y colaboración con actores políticos, económicos y sociales al interior de cada región, entre regiones y a nivel nacional.

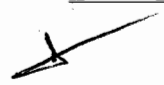
Estrategias
 13.3 Fomentar la competitividad de todas las regiones, con un énfasis particular en las regiones más desfavorecidas, las pequeñas y medianas empresas y en sectores con alto impacto regional como el agropecuario y el turismo.
 13.4 Asegurar que exista la infraestructura necesaria para que todos los mexicanos puedan tener acceso adecuado a la energía, a los mercados regionales, nacionales e internacionales y a las comunicaciones.

Infraestructura para el Desarrollo
 Incrementar la cobertura, calidad y competitividad de la infraestructura, de modo que al final de la presente administración, México se ubique entre los treinta países líderes en infraestructura de acuerdo a la evaluación del Foro Económico Mundial.

Acciones

- » Elaborar un Programa Especial de Infraestructura, en donde se establezca una visión estratégica de largo plazo, así como las prioridades y los proyectos estratégicos que impulsará la presente administración en los sectores de comunicaciones y transportes, energía, agua y turismo, logrando un mayor acceso de estos servicios a la población, sobre todo en regiones de menor desarrollo.
- » Promover que la infraestructura y los servicios que se ofrezcan sean más eficientes y satisfagan de mejor forma las demandas sociales.
- » Fortalecer las áreas de planeación de las dependencias y entidades gubernamentales, así como la capacidad institucional para identificar, formular y preparar proyectos de inversión.
- » Asignar más recursos e incorporar las mejores prácticas en los procesos de preparación, administración y gestión de los proyectos de infraestructura.
- » Impulsar un mayor uso de las metodologías de evaluación, para asegurar la factibilidad técnica, económica y ambiental de los proyectos.
- » Facilitar los procedimientos para la adquisición de derechos de vía y simplificar los trámites para la obtención de autorizaciones en materia ambiental, respetando siempre los derechos y el patrimonio de las comunidades locales y la ecología.
- » Brindar mayor certidumbre jurídica para promover una mayor participación del sector privado en el desarrollo de la infraestructura y perfeccionar los esquemas de financiamiento para potenciar la inversión en el sector.
- » Simplificar los procedimientos de contratación para la realización de las obras de infraestructura, incluyendo, en su caso, la homologación de los requisitos de participación y las bases de licitación.

MP





Eje de Política Pública:
2. Economía Competitiva y Generadora
de Empleos
2.10 Telecomunicaciones y Transportes

Objetivo 14

» Garantizar el acceso y ampliar la cobertura de infraestructura y servicios de transporte y comunicaciones, tanto a nivel nacional como regional, a fin de que los mexicanos puedan comunicarse y trasladarse de manera ágil y oportuna en todo el país y con el mundo, así como hacer más eficiente el transporte de mercancías y las telecomunicaciones hacia el interior y el exterior del país, de manera que estos sectores contribuyan a aprovechar las ventajas comparativas con las que cuenta México.

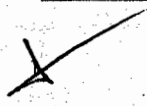
Estrategia

- 14.7 Ampliar la cobertura de los transportes en todas sus modalidades, modernizar la infraestructura y proporcionar servicios confiables y de calidad para toda la población.
- 14.8 Abatir el costo económico del transporte, aumentar la seguridad y la comodidad de los usuarios, así como fomentar la competitividad y la eficiencia en la prestación del servicio de transporte.
- 14.9 Modernizar la gestión del sistema de transporte, fortaleciendo el ejercicio normativo, rector y promotor del Estado, a fin de garantizar el desarrollo y uso de la infraestructura de transporte.
- 14.10 Proponer esquemas de financiamiento y mejorar los ya existentes para fomentar el desarrollo de proyectos de infraestructura e impulsar su papel como generador de oportunidades y empleos.

Líneas de Política

- » Modernizar la red carretera, así como mejorar su conectividad brindando continuidad a la circulación a través de la construcción de obras que permitan mejorar los accesos a regiones, ciudades, puertos y fronteras.
- » Asignar recursos de manera más eficiente en materia de conservación de carreteras, para que éstas operen en mejores condiciones y conforme a estándares internacionales, logrando con ello reducir el índice de accidentes en la red carretera y los costos de operación de los usuarios.
- » Ampliar la gama de fuentes de financiamiento y de formas de participación público-privada. Con estos modelos de asociación público-privada, se busca alentar el desarrollo de infraestructura carretera, tanto de cuota como libre, elevar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios, mejorar las condiciones físicas de las carreteras, así como generar un importante número de empleos directos e indirectos.

mp



Vinculación con el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2007-2012 y el Programa Institucional de Desarrollo (PID) 2007-2012

| | |
|---|--|
| <p>Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2007-2012 (Objetivo)</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Construir y modernizar la red carretera federal a fin de ofrecer mayor seguridad y accesibilidad a la población y así contribuir a la integración de las distintas regiones del país. 2. Abatir el costo económico, social y ambiental del transporte asociado con el estado físico de la infraestructura carretera, en beneficio de toda la población y la seguridad del tránsito vehicular. 3. Modernizar la gestión del sistema carretero, con objeto de lograr una operación más eficiente e incrementar la calidad de los servicios que se ofrecen en las carreteras del país. |
| <p>Programa Institucional de Desarrollo 2007-2012 (Objetivo Institucional)</p> <p>Estrategias</p> <p>Línea de Acción</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Asegurar la calidad en la prestación de los servicios y la satisfacción a nuestros clientes y usuarios. <ol style="list-style-type: none"> 1.1.4 Mejorar la calidad y en su caso, ampliar la cobertura de los servicios complementarios que se prestan a los usuarios y clientes. <ol style="list-style-type: none"> 1.1.4.1 Instrumentar un Programa Integral de Atención a Usuarios. |

En razón de lo contemplado en el cuadro anterior y con el fin de cumplir con lo especificado en las directrices señaladas, CAPUFE consideró en su PID 2007-2012 en el apartado de Programas y Proyectos Estratégicos, el correspondiente al "Programa Integral de Atención a Usuarios" en el cual se determinaron de entre los principales servicios y/o medios de contacto con los usuarios de las autopistas y puentes operados por CAPUFE, la atención de las llamadas recibidas de los usuarios mediante el número de información carretera 074. Con lo anterior, se aprecia que las acciones llevadas a cabo desde el diseño del proyecto materia de la presente memoria documental se encuentran alineadas con los instrumentos de planeación nacional.

VI. Síntesis ejecutiva del Número de Información Carretera 074.

Antes de la implementación del número 074 el Organismo contaba con 12 números telefónicos del tipo "01 800" a través de los cuales los usuarios se comunicaban a la central de radio correspondiente en las Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo para solicitar un servicio (médico o grúa) y/o información carretera (condiciones de tráfico, contingencias, bloqueos, tarifas, entre otras) esta práctica trajo consigo: información dispersa, atraso en la integración de reportes centralizados, omisión de reporte de servicios y/o llamadas recibidas así como la falta de un procedimiento para la captación y registro de la información en comento.

En el año 2009 con la puesta en operación del número de marcación corta "074" se eliminaron todos los números "01 800" existentes con el objeto de que todas las llamadas se atendieran en la Central de Atención Telefónica instalada en las Oficinas Centrales de CAPUFE, con lo cual se consiguieron beneficios tales como:

- Integración de una base de datos única.
- Registro de las llamadas entrantes a través de una herramienta informática.
- Registro y seguimiento de los servicios (médico y grúa) solicitados por los usuarios.
- Un teléfono único, de fácil memorización, para solicitar un servicio y/o información.
- Incremento en el número de llamadas con respecto a los registros de los números "01 800"
- Implementación y uso de nuevas herramientas informáticas para brindar más y mejor información a los usuarios en tiempo real de los eventos relevantes ocurridos en los tramos carreteros a cargo de CAPUFE.

Con la implementación del "Sistema de Incidencias", la Central de Atención Telefónica 074, Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, tienen conocimiento de los eventos ocurridos en los tramos carreteros a cargo de CAPUFE, lo cual se traduce en información carretera para los usuarios para que éstos puedan planear su viaje.

Mediante el uso de la red (Twitter) CAPUFE informa a sus suscriptores (seguidores) sobre accidentes, labores de mantenimiento, desastres naturales, cierres de sector y aquellos incidentes que puedan afectar su recorrido; siendo la fuente los operadores del 074.

3100
3109



El 074, en virtud a su aceptación y utilidad, amplió sus ámbitos de cobertura por lo que se llevó a cabo la firma de convenios de colaboración con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y con concesionarios privados, para que se brinde el servicio del 074 en tramos carreteros a cargo de la SCT o bien de particulares. Esto demuestra que la implementación del 074 para brindar atención a los usuarios ha sido un caso de éxito en CAPUFE.

VII. Acciones realizadas

a) Programa de Trabajo.

El Número de Información Carretera 074 contempló para su instrumentación las siguientes actividades:

| No. | Actividad | Fecha |
|-----|--|-------------------------|
| 1 | Elaboración de un dictamen para justificar la adquisición de un sistema denominado "Call Center". | 02/06/2008 |
| 2 | Solicitud a COFETEL para la asignación, a CAPUFE, de un código de servicio especial del tipo Servicios de Información Gubernamental. | 07/11/2008 |
| 3 | Asignación de la Dirección General de Redes, Espectro y Servicios "A" de la COFETEL a CAPUFE la marcación corta 074 "información carretera". | 22/09/2009 |
| 4 | Celebración de la Invitación a cuando menos tres personas internacional No. ITP/027/2009. | 25/11/2009 |
| 5 | Puesta en operación de la Central de Atención Telefónica 074. | 21/12/2009 |
| 6 | Incorporación de 18 tramos carreteros de la SCT al servicio del 074 como prueba piloto | 18/12/2011 |
| 7 | Firma de un convenio con la SCT para la prestación del servicio del 074 en tramos a cargo de dicha Secretaría. | 01/08/2012 |
| 8 | Emisión de reportes mensuales para conocer el comportamiento del 074. | Enero a Septiembre 2012 |

mp



b) Presupuesto y calendario de gasto autorizado.

El presupuesto para el suministro, instalación y puesta en operación del Número de Información Carretera 074 para el periodo 2009-2012, fue de aproximadamente 41 millones de pesos¹, que incluye gastos directos e indirectos de personal, inversión en software, hardware, mantenimiento a equipos, mobiliario y equipamiento, mantenimiento a inmuebles, entre otros.

Cabe destacar, que no se encuentra registrado presupuestalmente como un proyecto específico, toda vez que está inmerso en otros programas de operación e inversión.

c) Integración de expedientes y/o de proyectos ejecutivos.

Gestión del número de marcación corta

Derivado de las necesidades de difusión de los servicios que CAPUFE ofrece a los usuarios de la red carretera a su cargo, así como con el propósito de mejorar la prestación del servicio de atención telefónica; se realizó un análisis para la restructuración del servicio, considerando que:

- CAPUFE contaba con 12 números telefónicos 01-800, uno adscrito a cada Delegación Regional o Gerencia de Tramo y uno más para Oficinas Centrales;
- Los usuarios que requerían algún servicio de CAPUFE, debían comunicarse al número telefónico de la Unidad Regional a la que correspondiera la autopista en la que requería el servicio;
- Los protocolos de atención de las llamadas y de derivación del servicio de grúa variaban de acuerdo a la Unidad Regional.

Por lo anterior, se llevaron a cabo las gestiones necesarias ante la Comisión Federal de Telecomunicaciones, a fin de obtener la autorización para la operación de un número de marcación corta, que permitiera facilitar el acceso de los usuarios a la información y servicios que CAPUFE tenía a su disposición. En el *Anexo 1* se incluye la presentación realizada ante la COFETEL para la gestión de la marcación corta.

¹Fuente: Coordinación de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria; CAPUFE.

En el *Anexo 2* se adjuntan los oficios DG/151/2009 de fecha 03 de agosto de 2009 y SRCC/241/2009 de fecha 11 de agosto de 2009, mediante los cuales CAPUFE solicita a la COFETEL la asignación de un código de servicio especial; así como también se incluye el oficio CFT/D03/USI/DGA/1786/09 de fecha 22 de septiembre de 2009, a través del cual la Dirección General de Redes, Espectro y Servicios "A" de la COFETEL asigna a CAPUFE la marcación corta 074 "información carretera" para que se brinde información sobre tramos carreteros, rutas carreteras, tarifas, condiciones del estado del camino, contingencias ambientales, programa Hoy No Circula, etc."

Adquisición del Call Center para la operación del 074.

La Subdirección de Control de la Red Concesionada y Contratada realizó un *"Dictamen para justificar la adquisición de un sistema denominado "Call Center" orientado a mejorar sustancialmente la atención que se brinda a los usuarios a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU) en Oficinas Centrales."*, documento adjunto en el *Anexo 3*.

Partiendo del Dictamen, se llevó a cabo el procedimiento de Invitación a cuando menos tres personas (ITP) para el suministro, instalación y puesta en operación de un sistema automático de procesamiento de llamadas, cuyo resultado fue la adjudicación de la empresa Sistemas Digitales, la cual propuso el suministro del Sistema Contact Center Express de AVAYA, se adjunta en el *Anexo 4* la Convocatoria ITP/027/2009, así como en el *Anexo 5* el contrato número 4500013286 de fecha 30 noviembre de 2009, resultado de la ITP en comento.

El Contact Center Express de AVAYA, trajo los siguientes beneficios a la operación de la Central de Atención Telefónica 074 (CAT 074):

- Atención de llamadas a través del equipo de cómputo, empleando una diadema como dispositivo de comunicación;
- Herramienta de identificación del número telefónico de llamadas entrantes, así como su almacenamiento en una base de datos dinámica;
- Capacidad de supervisión de llamadas en tiempo real, accediendo a la conversación telefónica entre el operador y el usuario; y
- Obtención de reportes en tiempo real sobre la eficiencia de los operadores, el número de llamadas entrantes, llamadas abandonadas, tiempo de duración de las llamadas, tiempo de descanso empleado por los operadores, entre otros beneficios.

La empresa contratada llevó a cabo sesiones de capacitación con los operadores de la Central de Atención Telefónica y con el personal de la Subdirección de Tecnologías de Información, a fin de estar en posibilidades de iniciar la operación de la nueva herramienta.

Desarrollo de sistemas para la operación de la marcación corta

La Central de Atención Telefónica venía capturando los datos de los usuarios y los servicios requeridos en el "Sistema de Registro de llamadas y servicios al usuario", mismo que sufrió adecuaciones mínimas.

Por otro lado, se desarrolló el "Sistema de Incidencias" cuyo propósito principal es difundir la información sobre los incidentes que se presentan en las autopistas a cargo del Organismo; considerando como incidente todo aquel acontecimiento que impacte de forma negativa la operación normal de las autopistas, de forma enunciativa, un incidente podría ser un accidente, la toma de una plaza de cobro por parte de manifestantes, una inundación, etc.

Desde su puesta en operación a la fecha el "Sistema de Incidencias" ha tenido actualizaciones, mismas que coadyuvaron a hacer más eficiente su operación para beneficio de los usuarios. Este sistema inteligente opera automáticamente publicando en las cuentas de Twitter, así como informando los incidentes en el mapa dinámico publicado en la página de Internet de CAPUFE. Entre las principales funcionalidades del "Sistema de Incidencias" se encuentran las siguientes:

- Emite notificaciones automáticas sobre los incidentes que se presentan en las autopistas, las notificaciones son emitidas a los correos electrónicos de los servidores públicos de acuerdo al ámbito de su competencia y jurisdicción;
- Refleja los incidentes en un mapa georeferenciado, a fin de que los operadores del 074 ubiquen con mayor facilidad las interrupciones de tráfico;
- Publica en la página de Internet de CAPUFE, un mapa georeferenciado con los incidentes al momento, incluyendo los trabajos de mantenimiento;
- Publica automáticamente los incidentes en la cuenta de Twitter @CAPUFE y en las cuentas particulares por autopista, a fin de difundir en tiempo real los acontecimientos;
- Administra los eventos programados, para el caso de trabajos de mantenimiento sobre carpeta asfáltica, permite al área de infraestructura capturar eventos con una duración de varios días;



carreteras federales

| Concepto | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | TOTAL |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| Servicio de arrastre de vehículos, en la red operada por CAPUFE | 51,309 | 53,748 | 57,327 | 60,915 | 72,373 | 295,672 |
| Movilización de ambulancias y unidades de rescate | 50,421 | 56,430 | 44,796 | 46,619 | 44,695 | 242,961 |
| Asistencia médica | 2,727 | 2,562 | 2,686 | 1,420 | 1,844 | 11,239 |

Es importante mencionar, que la integración y resguardo de los expedientes están a cargo de la Subdirección de Servicios de Calidad adscrita a la Dirección de Operación.

d) Documentación soporte.

La adquisición del Call Center para la operación del 074, se llevó a cabo a través de una Invitación a cuando menos tres personas con No. ITP-027/2009; para lo cual fue necesario reunir y/o elaborar la siguiente documentación:

- Solicitud de servicio correspondiente para verificar que existiera suficiencia presupuestal en la partida asignada para la compra del "Call Center".
- Estudio técnico para verificar que los proveedores cumplieran con las características necesarias para llevar a cabo el proyecto.
- Cotizaciones que fueron solicitadas a los diversos proveedores.
- Estudio de mercado correspondiente a fin de determinar costos entre los proveedores que enviaron su cotización.

La documentación que se menciona en los puntos anteriores se encuentra en el Anexo 7.

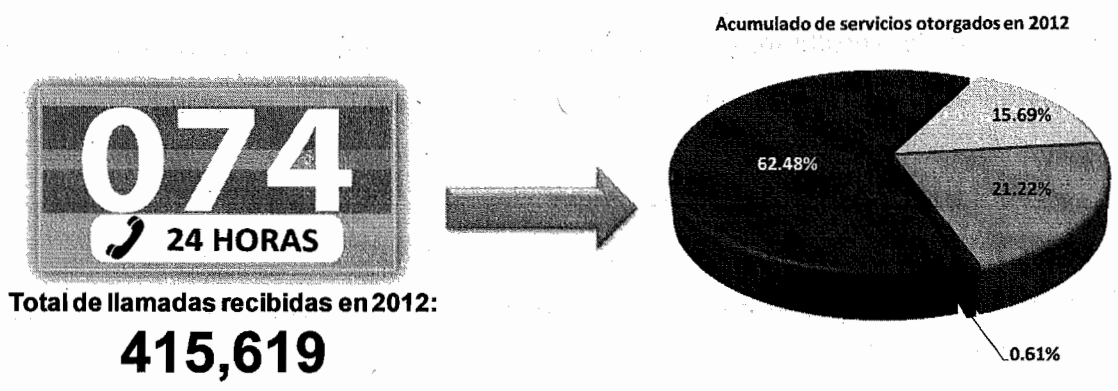
[Handwritten signature]

VIII. Seguimiento y control

De forma mensual y semestral, se elabora un informe del comportamiento del número de información carretera 074, el cual es reportado al cuerpo directivo y al H. Consejo de Administración de CAPUFE, ver *Anexo 8*.

El Informe contiene datos sobre el número de llamadas y el tipo de éstas, es decir se muestra de una forma clara y sencilla el tipo de servicio y/o información que solicita el usuario cuando llama al 074. Asimismo, se puede conocer la tendencia, en lo que se refiere a número de llamadas recibidas, va teniendo el 074 a lo largo del año en virtud de que se despliega la gráfica correspondiente.

Número de Información Carretera 074

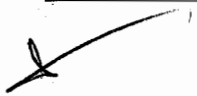


-  Información carretera
 -  Comentarios y Sugerencias
 -  Auxilio Vial
 -  Quejas
-  Atención Inmediata
 -  Atención y seguimiento oportuno



Reporte de llamadas al 074 con desglose de servicios (septiembre 2012)

MP



IX. Resultados y beneficios alcanzados

Los resultados obtenidos mediante la implementación del número de información carretera 074, han sido:

- Contar con un medio de contacto eficaz y eficiente con la ciudadanía.
- Ampliación en la captación de peticiones ciudadanas a través del 074 (antes 01 800).
- Incremento en el número de llamadas para solicitar información y/o servicio en comparación con el número 01 800 que existía.
- Implementación de una herramienta informática para administrar las llamadas recibidas a través del 074.
- Gran aceptación (para su uso) por parte de los usuarios de los tramos carreteros a cargo de CAPUFE.

Por otra parte, los resultados mencionados han traído consigo los siguientes beneficios:

- Identificación de las llamadas con base en el servicio o la información otorgada de forma clara y sencilla.
- Contar con archivos históricos de las llamadas.
- La forma de solicitar información y/o servicios a CAPUFE es más fácil y sencilla.
- Elaboración de reportes de servicio con base en la información registrada en el portal de llamadas del 074.
- Seguimiento puntual, fácil y sencillo a las llamadas recibidas a través del 074.
- Elaboración de reportes precisos con base en la información captada a través del 074.
- Se brinda información a los usuarios en tiempo real.
- Inclusión de tramos carreteros operados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y operadores privados concesionados, a los servicios que ofrece el 074.

Además, la implementación de este medio de contacto con los usuarios ha traído consigo el beneficio de que éstos tengan la posibilidad de planear sus viajes mediante la información que se les proporciona en el 074, tales como: situaciones climatológicas, condiciones de tráfico, accidentes, contingencias, etc. de acuerdo a su origen-destino.

El nivel de uso demostrado por el 074 ha captado la atención de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes en virtud de que dicha dependencia ha implementado la firma de un convenio para que la prestación del servicio de información del 074 se extienda a ciertos tramos carreteros a cargo de la SCT. En Diciembre de 2011, se incorporaron 18 Rutas Turísticas donde se brinda información carretera a los usuarios de esos tramos que así lo requieren. Es importante mencionar que no sólo la SCT está interesada en contar con los servicios del 074, sino que los operadores privados también lo están. (Anexo 9)

Es así, que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público autorizó las tarifas fija y variable para la contraprestación del servicio del 074 y se suscribió el Convenio con la Dirección General de Conservación de Carreteras de la SCT. (Anexo 10)

X. Informe final del servidor público de la Entidad responsable de la ejecución del Número de Información Carretera 074.

La implementación del número 074, dio como resultado poder establecer un medio de comunicación mediante el cual brindamos a los usuarios un servicio de atención y auxilio de manera oportuna, el cual es difundido a través de señales informativas y pantallas panorámicas a lo largo de las autopistas, así como a través de la página web del Organismo.

El 1° de agosto del 2012, se firmó un convenio con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para brindar el servicio de información carretera a través del 074 en diversos corredores carreteros y tramos de la red federal libre de peaje, estableciendo incorporar de manera gradual 21,085 kilómetros a partir del 1° de octubre de 2012 y concluyendo el 1° de febrero de 2013, adicionales a los 2,774 kilómetros incorporados a finales de 2011, tal como se detalla a continuación:

Calendario de incorporación de tramos

| No. de bloque | Fecha de inicio de operación | Longitud equivalente |
|---------------|------------------------------|----------------------|
| 0 | 19/12/2011 | 2,774 |
| 1 | 01/10/2012 | 3,005 |
| 2 | 15/10/2012 | 2,146 |
| 3 | 01/11/2012 | 2,401 |
| 4 | 15/11/2012 | 2,695 |
| 5 | 01/12/2012 | 2,005 |
| 6 | 15/12/2012 | 2,018 |
| 7 | 01/01/2013 | 1,928 |
| 8 | 15/01/2013 | 2,329 |
| 9 | 01/02/2013 | 2,558 |
| Total | | 23,859 |

Además, se promoverá la incorporación de Concesionarios y Operadores de Autopistas de Cuota al número de marcación corta 074, a fin de que el servicio de atención telefónica se encuentre disponible de forma gratuita para todos los usuarios de la red federal de carreteras y autopistas de cuota en México.

Con base en lo anterior y con la finalidad de elevar la calidad en el servicio, se llevará a cabo la reubicación de la Central de Atención Telefónica 074, a fin de ampliar la capacidad de atención de llamadas y despacho de servicios, equipada con tecnología de punta.

Por otro lado, se desarrollarán nuevas herramientas informáticas que permitirán la adecuada administración de la información proporcionada por el usuario, así como de la información carretera ofrecida en tiempo real a través del 074 y Twitter.

4500



0023



El compromiso de CAPUFE es consolidar la operación y el servicio del 074, todo ello para cumplir el reto de proporcionar servicios eficientes y de calidad, con tecnología de vanguardia, que respondan a las necesidades de nuestros usuarios y con la firme convicción de convertir a CAPUFE en una Institución de referencia del Gobierno Federal en la administración y operación de caminos y puentes de cuota, que su desempeño se ajuste a patrones de comportamiento dirigido a resultados y a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y a la mejora de la imagen institucional.

Todo lo antes descrito ha puesto a CAPUFE a la vanguardia en lo que se refiere a la atención de sus usuarios, ya que es la única operadora carretera a nivel nacional capaz de brindar información carretera en tiempo real a través del 074.

XI. Glosario

- **CAPUFE:** Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos
- **CAT 074:** Central de Atención telefónica ubicada en las instalaciones de CAPUFE en sus oficinas centrales donde se atienden las llamadas recibidas a través del 074. Llamadas.
- **Información Carretera:** Datos proporcionados a los usuarios que requieren saber sobre distancias, tiempos y costos de trayectos por carretera, seguro del usuario, condiciones climatológicas, condiciones de tráfico, etc.
- **Operador del 074:** Persona encargada de recibir las llamadas telefónicas captadas, a través del 074, en la CAT 074.
- **Petición Ciudadana:** Solicitud hecha por la ciudadanía con el objeto de obtener información acerca de la institución o bien de los servicios que ésta ofrece.
- **SCT:** Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

XII. Anexos

| No. | Tema | Denominación |
|-----|---|--------------|
| 1 | Presentación ante la COFETEL para la gestión de la marcación corta. | Anexo 1 |
| 2 | Asignación de la Dirección General de Redes, Espectro y Servicios "A" de la COFETEL a CAPUFE la marcación corta 074 "información carretera". | Anexo 2 |
| 3 | Dictamen para justificar la adquisición de un sistema denominado "Call Center". | Anexo 3 |
| 4 | Invitación a cuando menos tres personas internacional ITP-027-09. | Anexo 4 |
| 5 | Contrato número 4500013286 de fecha 30 noviembre de 2009, resultado de la ITP-027-09. | Anexo 5 |
| 6 | Comunicado de prensa emitido por la SCT en virtud de la puesta en operación del 074. | Anexo 6 |
| 7 | Documentación soporte que integro la invitación a tres personas internacional ITP-027-09 realizada para la adquisición del Call Center. | Anexo 7 |
| 8 | Reporte mensual que se genera del 074 para informar al H. Consejo de Administración sobre el comportamiento del 074. | Anexo 8 |
| 9 | Acuerdo del H. Consejo para incorporar operadores carreteros privados al servicio del 074. | Anexo 9 |
| 10 | Autorización de tarifas fijas y variables, por parte de la SHCP, para la contraprestación del servicio del 074 que se indica en el convenio firmado con la SCT. | Anexo 10 |

MP

**Memoria Documental
Número de Información Carretera 074**

**Tomo I
Anexos 1 al 10**

✗

Memoria Documental
Número de Información Carretera 074

Anexo 1

carreteras y puentes

0028



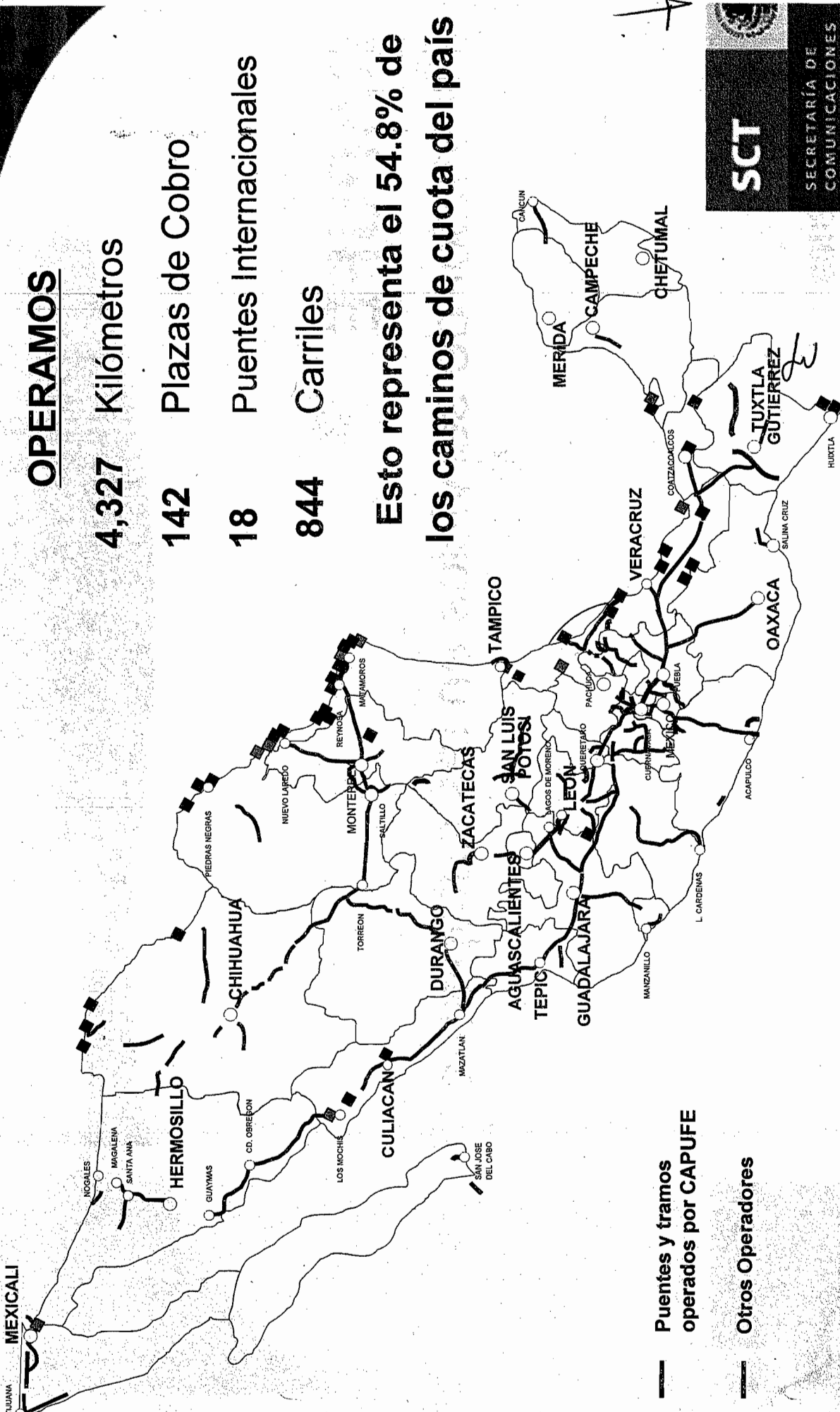
CAPUFE

Prestador de servicios en las autopistas

Marzo de 2009

SCT

SECRETARÍA DE
COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES



OPERAMOS

4,327 Kilómetros

142 Plazas de Cobro

18 Puentes Internacionales

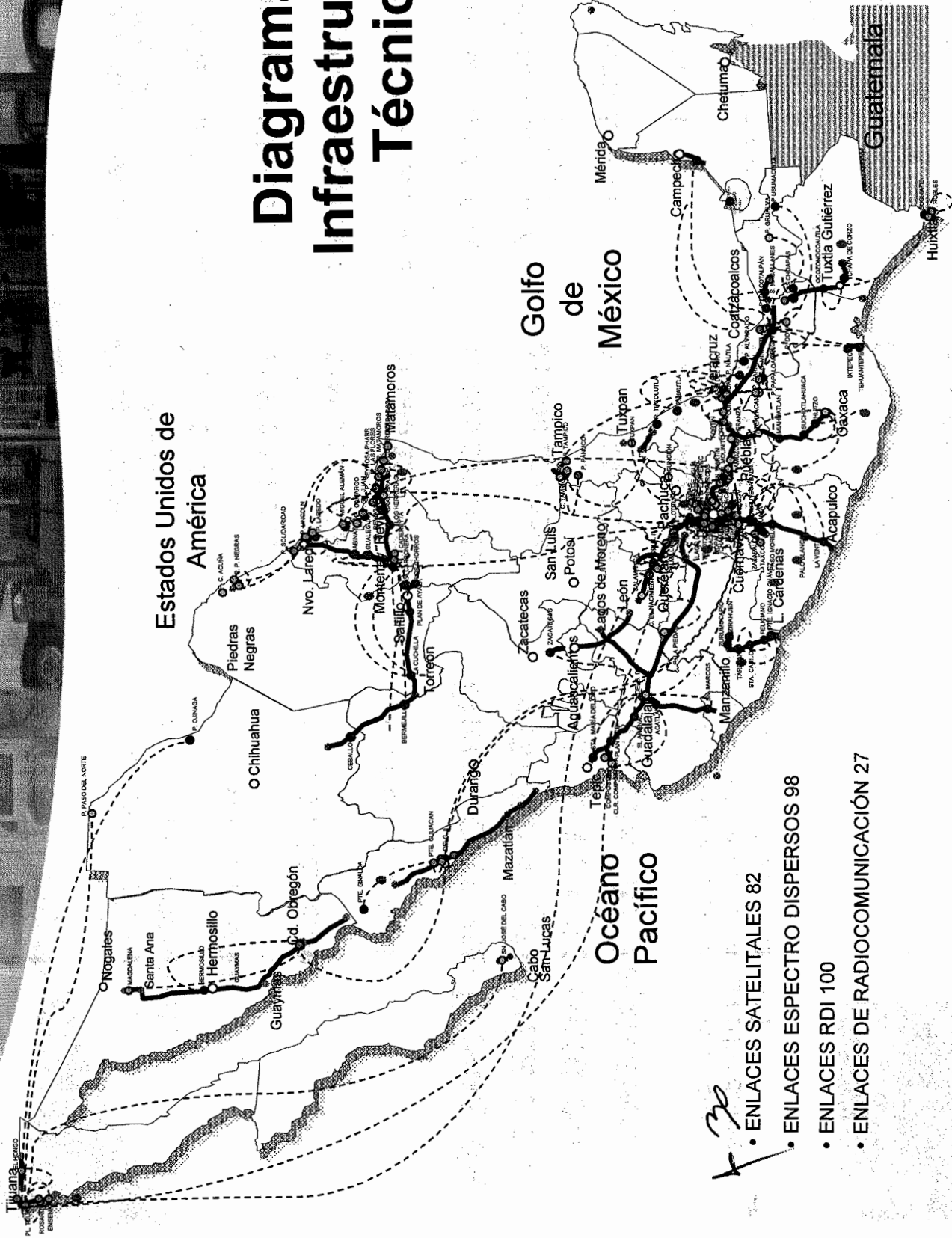
844 Carriles

Esto representa el 54.8% de los caminos de cuota del país

— Puentes y tramos operados por CAPUFE

— Otros Operadores

Diagrama de Infraestructura Técnica



- ENLACES SATELITALES 82
- ENLACES ESPECTRO DISPERSOS 98
- ENLACES RDI 100
- ENLACES DE RADIOCOMUNICACIÓN 27

| DELEGACIÓN REGIONAL / GERENCIA DE TRAMO | NÚMERO TELEFÓNICO 01 800 |
|---|-----------------------------|
| Delegación Regional I – Tijuana | 01 800 227 8331 |
| Delegación Regional II – Culiacán | 01 800 227 8332 |
| Delegación Regional III – Querétaro | 01800 227 8333 |
| Delegación Regional IV – Cuernavaca | 01 800 227 8334 |
| Delegación Regional V – Puebla | 01 800 227 8335 |
| Delegación Regional VI – Coatzacoalcos | 01 800 227 8386 |
| Delegación Regional VII – Veracruz | 01 800 504 2088 |
| Delegación Regional VIII – Reynosa | 01 800 503 6106 |
| Delegación Regional IX – Guadalajara | 01 800 627 3065 |
| Delegación Regional X – Monterrey | 01 800 227 8340 |
| Gerencia de Tramo Oaxaca | 01 800 227 8338 |
| Gerencia de Tramo Chiapas | 01 800 227 8342 |

| Oficinas Centrales (Cuernavaca, Morelos) |
|---|
| 01 800 990 3900 |
| 01 800 227 8330 |
| 01 800 227 8331 |

Directorio de líneas de atención gratuita con ámbito nacional en todas las regiones

- Central de atención con cobertura nacional e infraestructura redundante de telecomunicaciones 24X7



Diagrama de atención de incidencias (propuesto)

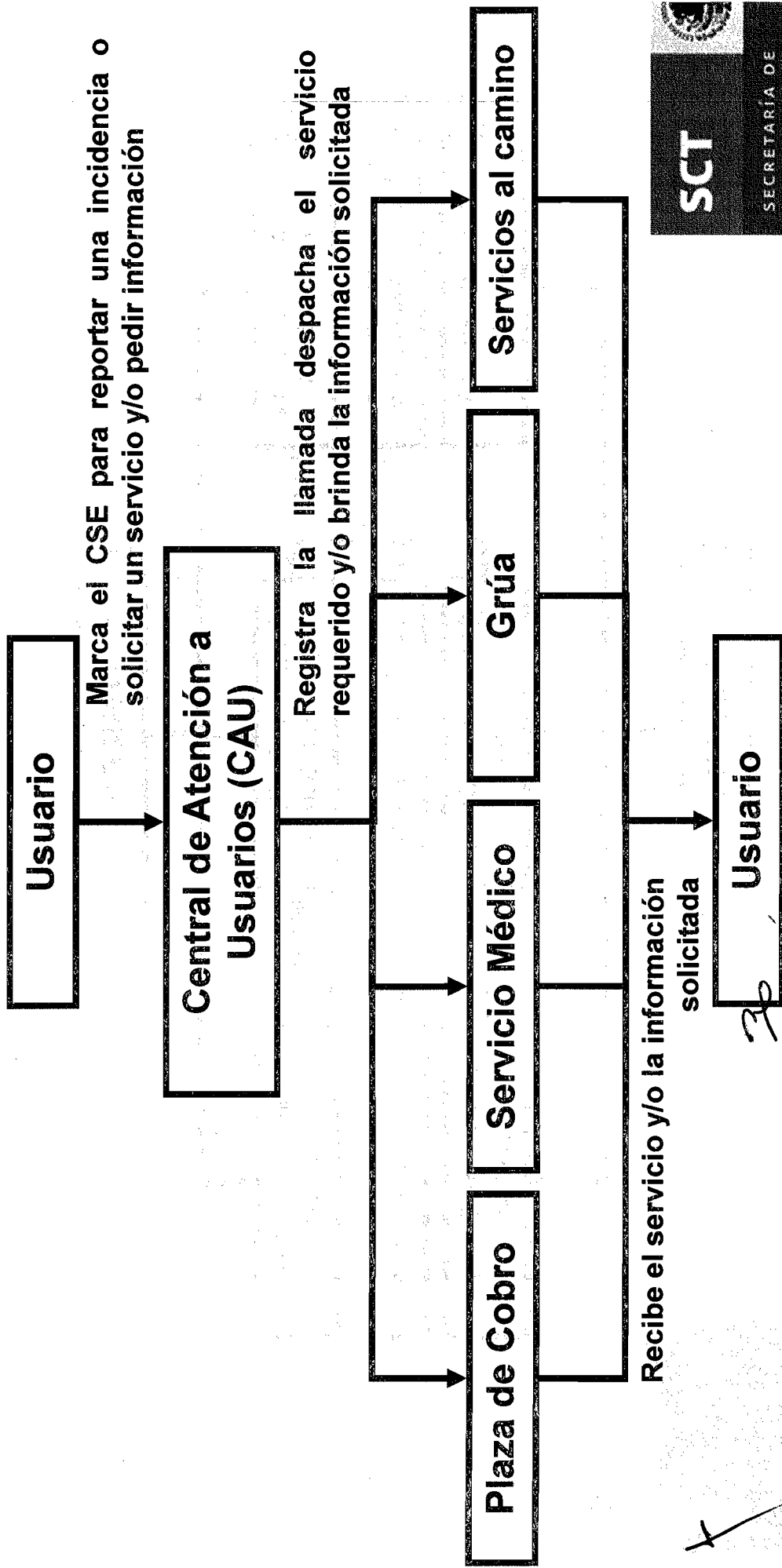
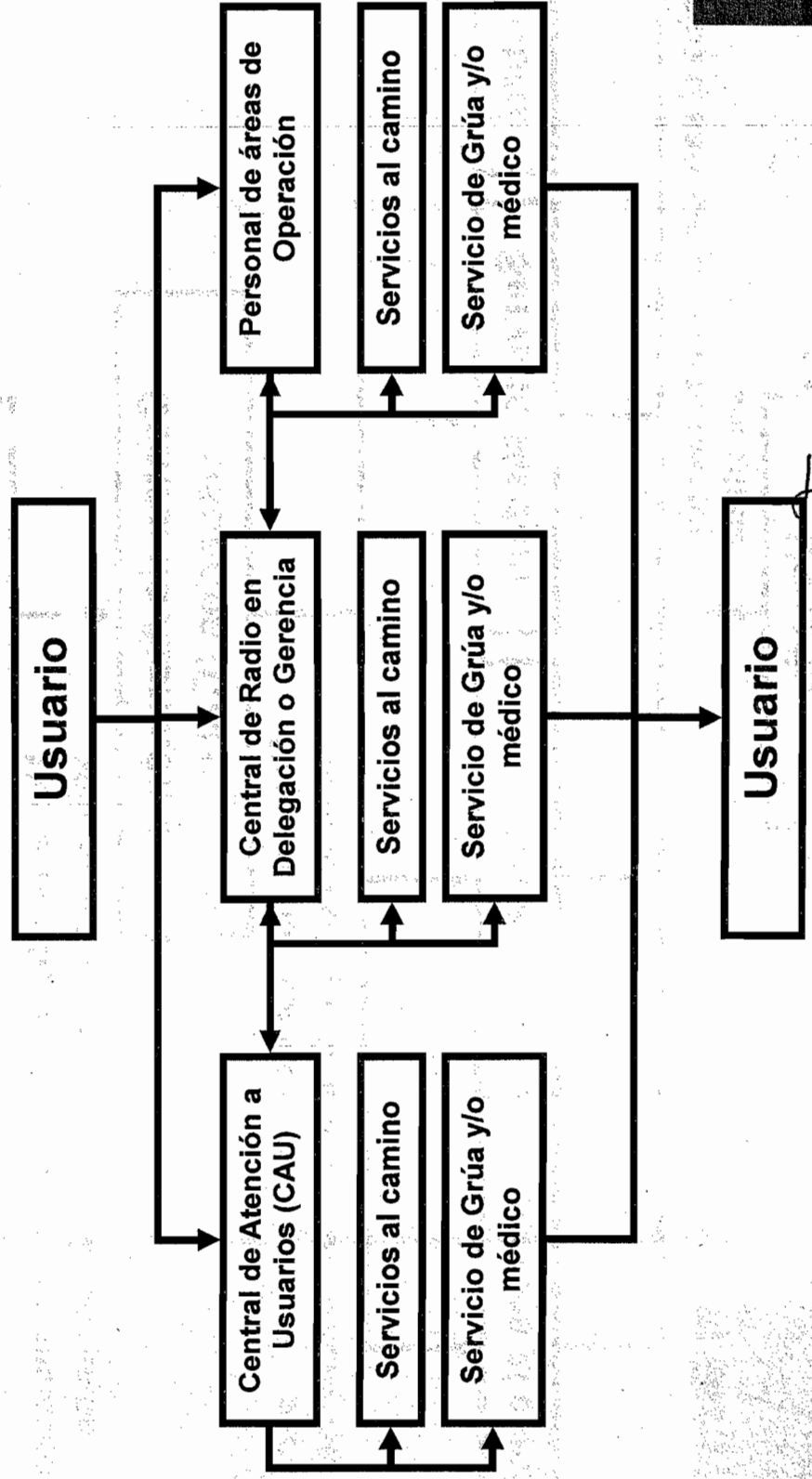


Diagrama de atención de incidencias (actualmente)



Momento de la verdad

448 millones

Cruces en Plazas de Cobro

2 millones

Visitas en la página de Internet

56 mil

Servicios de Ambulancia

55 mil

Llamadas mediante línea gratuita 01 800

53 mil

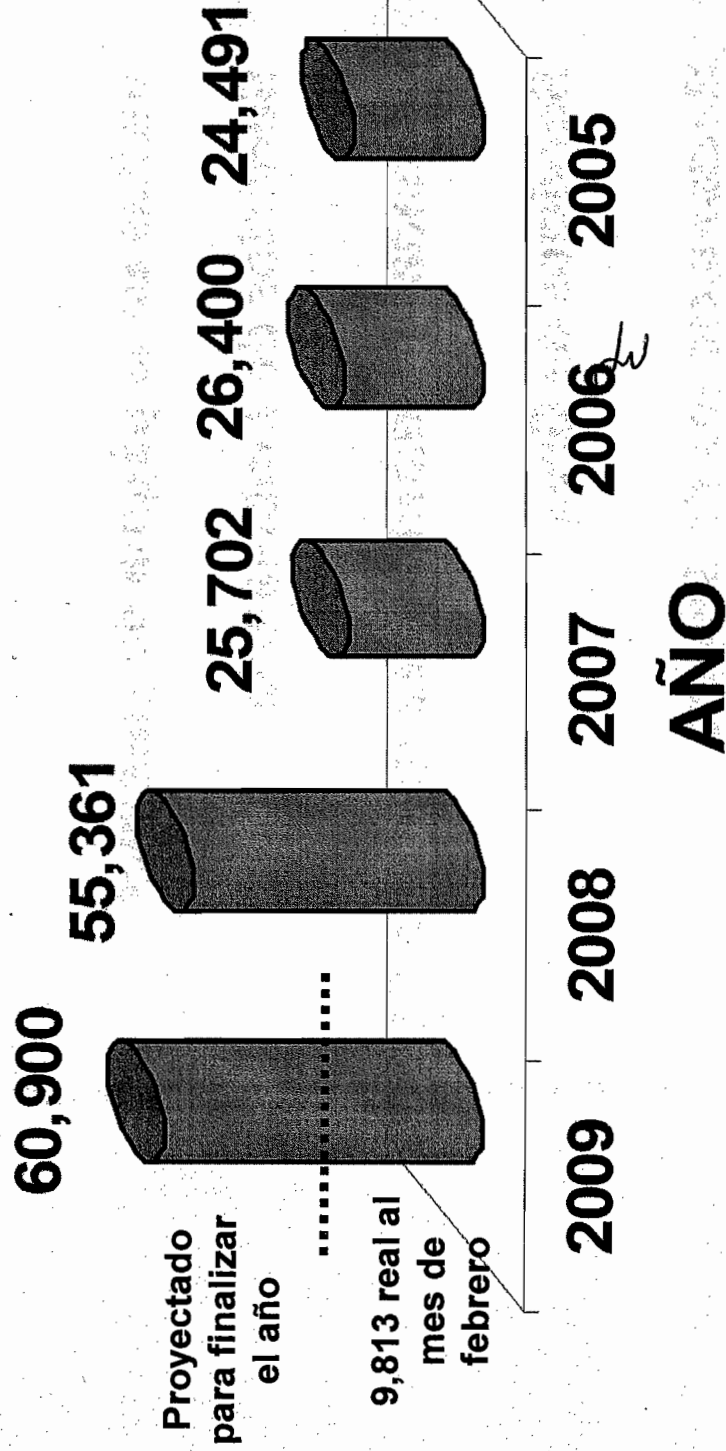
Servicios de Grúa

41 mil

Reclamaciones de Seguro

Contactos directos con los usuarios durante 2008

Registro anual de llamadas atendidas con fines informativos mediante el número 01 800



El número de llamadas para 2009 es la proyección que se tiene considerada con un incremento del 10% con respecto al año anterior

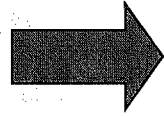
Beneficios del CSE para CAPUFE

- **Es un número fácil de recordar para los usuarios**
- **El usuario puede marcarlo desde su teléfono celular, aún cuando éste no cuente con crédito**
- **Se difundirá a través de los boletos de peaje debido al tamaño (400 millones de cruces al año)**
- **Brindar atención directa a los usuarios que así lo requieran**
- **Tener una coordinación más ágil y directa con aquellas instituciones que presten ayuda a CAPUFE en la atención de siniestros carreteros**

Beneficios del CSE para CAPUFE

- Ampliar la cobertura de atención a los usuarios
- Brindar un mejor servicio a nuestros usuarios sin la necesidad de incrementar los costos de operación
- Dar un valor agregado a nuestros usuarios
- Mejor aprovechamiento de la infraestructura tecnológica con la que cuenta CAPUFE

450 millones de cruces anuales



- 73 % Automóviles**
- 18 % Camiones**
- 5 % Autobuses**
- 4 % Peatones**

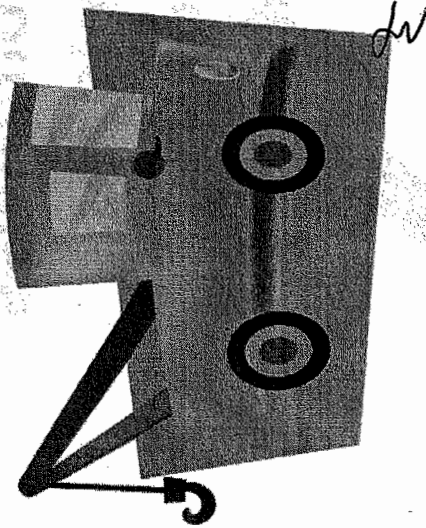
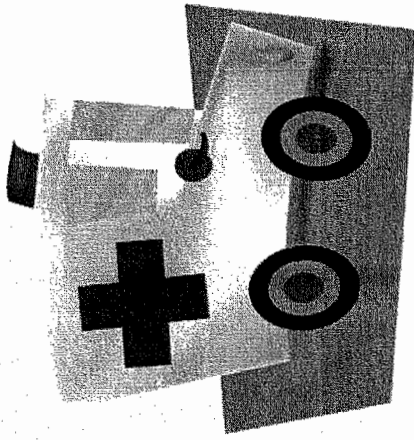
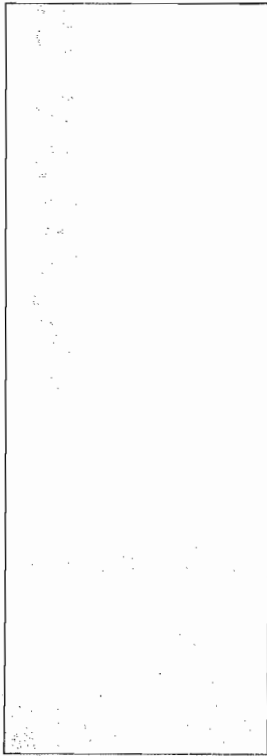


- 93 % Tramos Carreteros y Puentes Nac.**
- 7 % Puentes Fronterizos**





Caminos y Puentes



El camino lo
hacemos juntos.



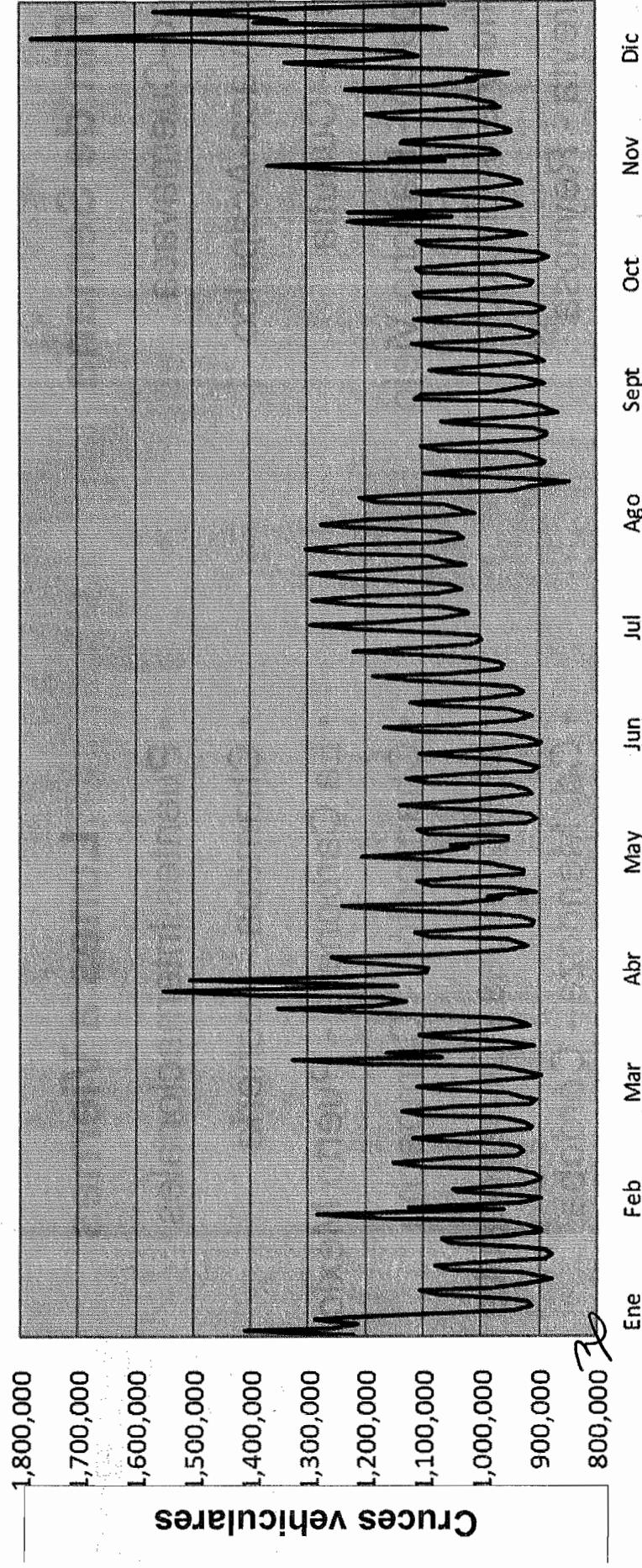
Con servicios integrales

VIVE tu VIAJE

SCT



Cruces vehiculares en 2008



Comportamiento altamente estacional

Perfil de los tramos

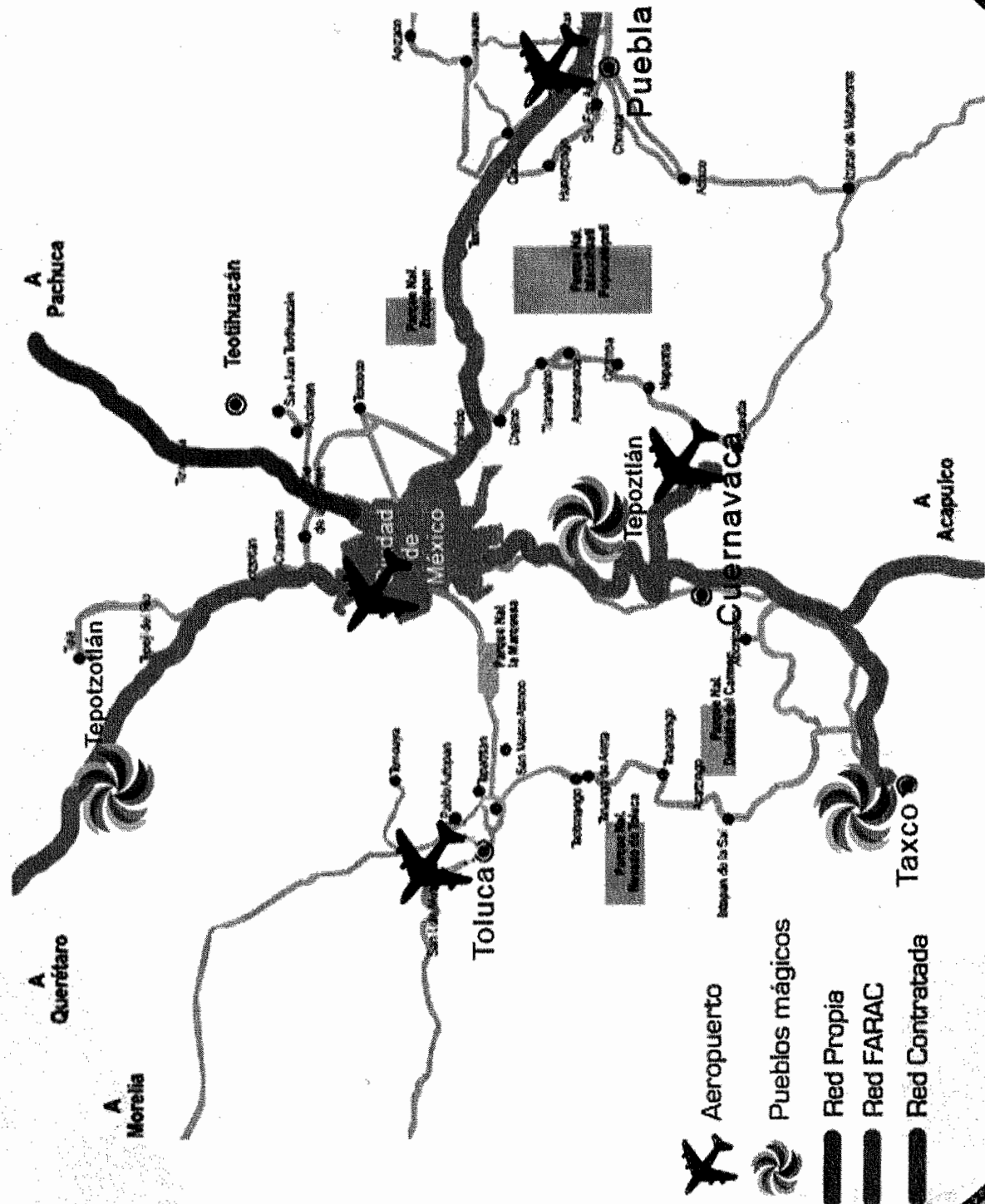
Fin de Semana

- México-Cuernavaca
- Cuernavaca-Acapulco
- La Pera - Cuautla
- Zacapalco - Rancho Viejo
- Rancho Viejo - Taxco
- Cadereyta - Reynosa
- Tijuana - Ensenada
- Monterrey - Nuevo Laredo
- Nueva Italia - Lázaro Cardenas

Lunes a Viernes

- Puentes Internacionales
- Chamapa - Lechería
- La Carbonera - Puerto México
- Champotón - Campeche
- Las Choapas - Ocozocoautla
- Cd. Mendoza - Córdoba
- Querétaro - Irapuato
- Puebla - Acatzingo
- Torreón - Saltillo

Zona Metropolitana de la Ciudad de México



Aeropuerto



Pueblos mágicos



Red Propia



Red FARAC



Red Contratada

Taxco

Acapulco

Cuernavaca

Tepoztlán

Puebla

Toluca

Ciudad de México

A Pachuca

Tepotzotlán

A Querétaro

A Morelia

Teotihuacán

San Juan Teotihuacán

Atlixco

San Mateo Atlixco

Atlixco

Atlixco

Atlixco

Atlixco

Atlixco

Atlixco

Atlixco

Atlixco

Atlixco

Atlixco

Atlixco

Atlixco

Atlixco

Atlixco

Atlixco

Parque Nal. Cuicatlan

Parque Nal. Cuicatlan

Parque Nal. Cuicatlan

Parque Nal. Cuicatlan

Parque Nal. Cuicatlan

Parque Nal. Cuicatlan

Parque Nal. Cuicatlan

Parque Nal. Cuicatlan

Parque Nal. Cuicatlan

Parque Nal. Cuicatlan

Parque Nal. Cuicatlan

Parque Nal. Cuicatlan

Parque Nal. Cuicatlan

Parque Nal. Cuicatlan

Parque Nal. Cuicatlan

Parque Nal. Cuicatlan

Parque Nal. Cuicatlan

Parque Nal. Cuicatlan

Parque Nal. Cuicatlan

Parque Nal. Cuicatlan

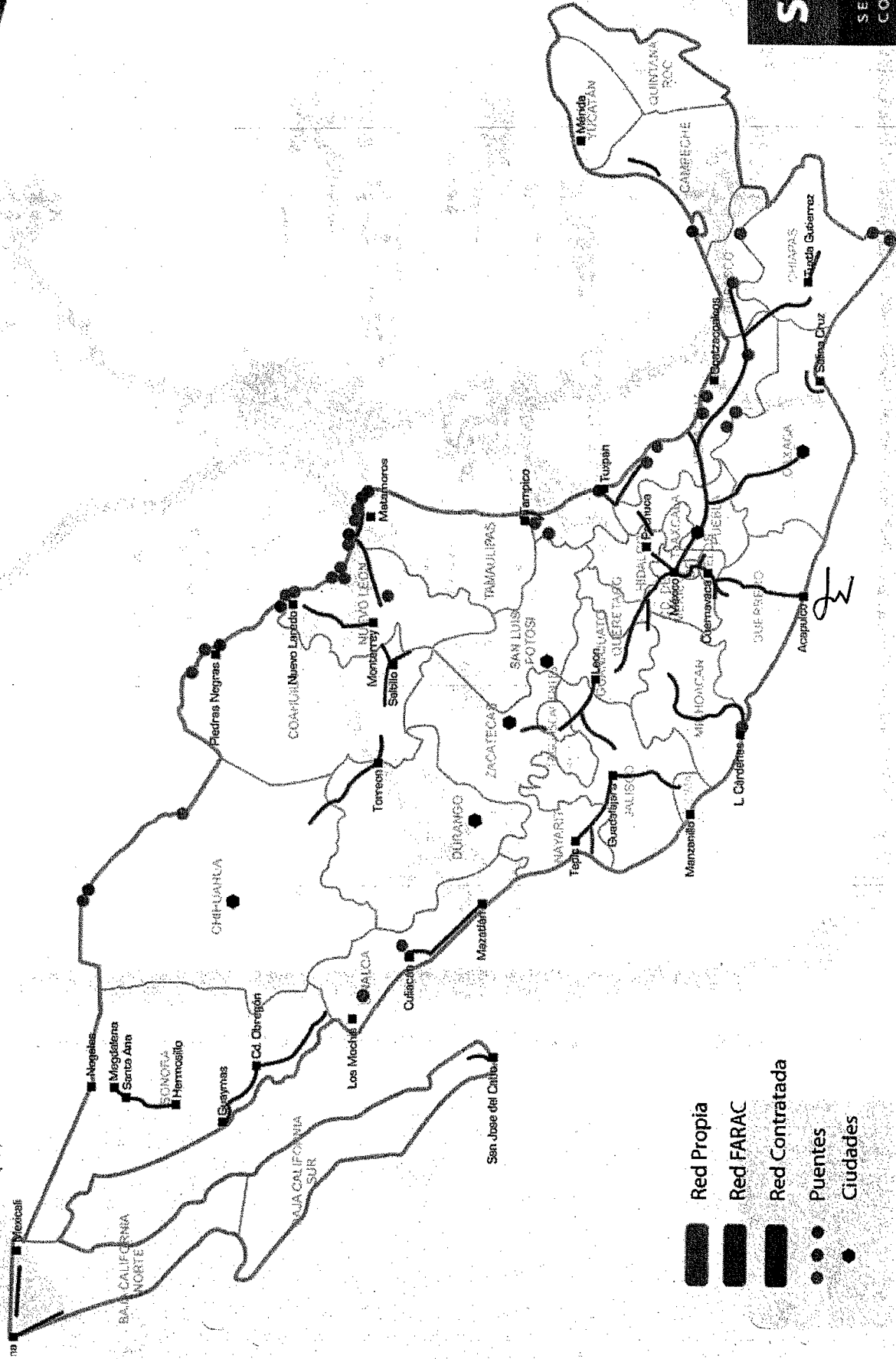
Parque Nal. Cuicatlan






Parque Nal. Cuicatlan

Parque Nal. Cuicatlan






Parque Nal. Cuicatlan

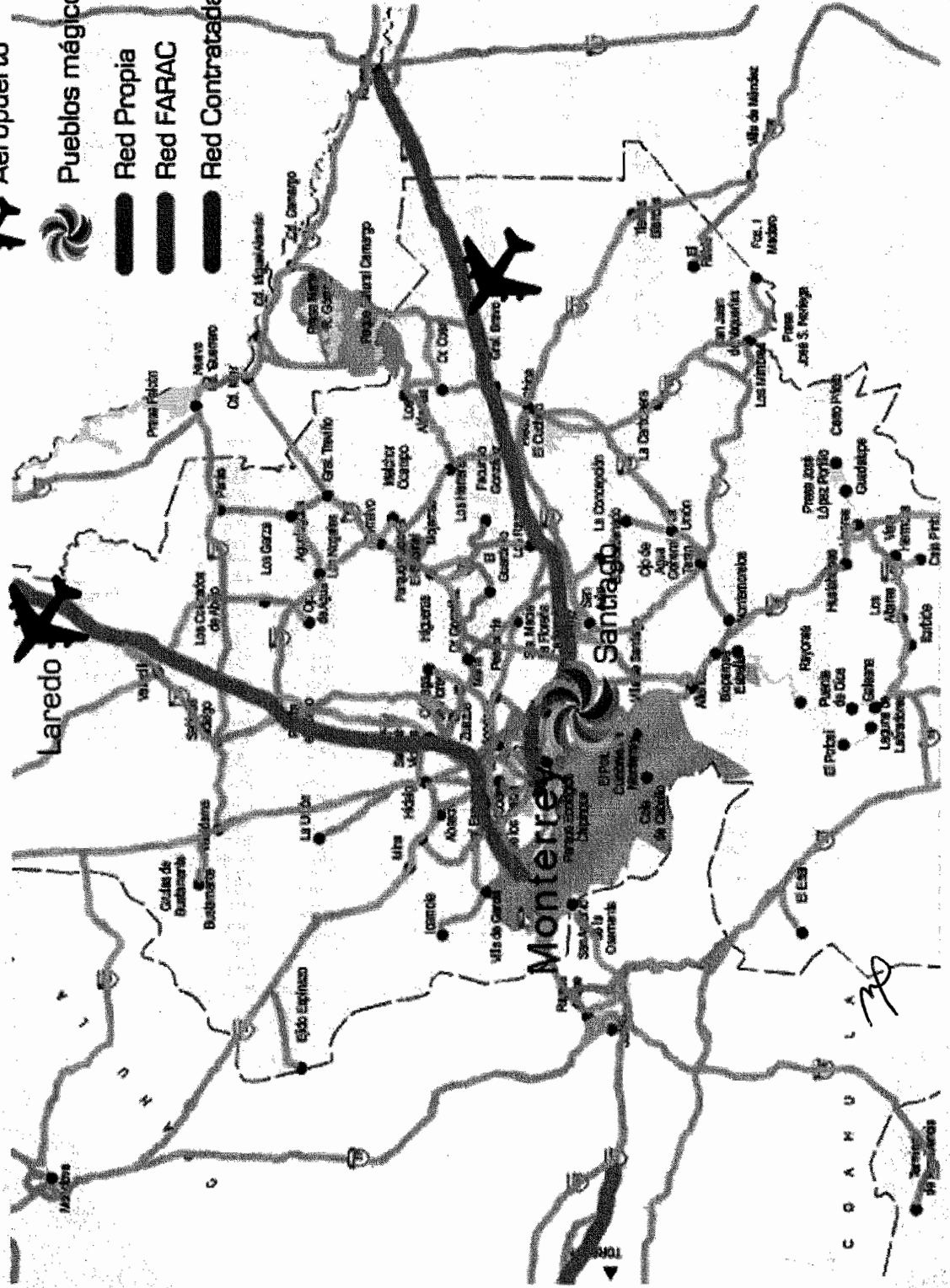
Parque Nal. Cuicatlan



-  Red Propia
-  Red FARAC
-  Red Contratada
-  Puentes
-  Ciudades

Zona Metropolitana de Monterrey


-  Aeropuerto
-  Pueblos mágicos
-  Red Propia
-  Red FARAC
-  Red Contratada



SCT

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Atención 24 horas los 7 días

- Distancias y rutas óptimas de recorridos carreteros.
- Estado en tiempo real de las vías de comunicación.
- Tramos en mantenimiento.
- Información sobre el seguro del usuario.
- Estado del tiempo.
- Cuotas en plazas de cobro.
- Servicios en el camino – gasolineras, paraderos.
- Información del pago electrónico de peaje.
- Recomendaciones de manejo 

Acciones posteriores a la puesta en operación de un CSE

- De aplicación nacional, con todas las regiones geográficas apuntando al número 01 800 9903900
- Campaña de promoción de la marcación corta a través de la rotulación de los vehículos oficiales propiedad del Organismo, boletos de peaje, letreros, etc. cubriendo los 4,327 Km. y los 448 millones de cruces.
- Brindando información del Organismo así como de otros operadores y tramos libres de conexión.
- Integración interinstitucional (Gobierno, ONG, Instituciones Privadas) para atender cualquier emergencia ~~carretera~~.

Acciones posteriores a la puesta en operación de un CSE

| DELEGACIÓN REGIONAL / GERENCIA DE TRAMO | NÚMERO TELEFÓNICO 01 800 |
|---|--------------------------|
| Delegación Regional I – Tijuana | 01 800 227 8331 |
| Delegación Regional II – Culiacán | 01 800 227 8332 |
| Delegación Regional III – Querétaro | 01800 227 8333 |
| Delegación Regional IV – Cuernavaca | 01 800 227 8334 |
| Delegación Regional V – Puebla | 01 800 227 8335 |
| Delegación Regional VI – Coatzacoalcos | 01 800 227 8386 |
| Delegación Regional VII – Veracruz | 01 800 504 2088 |
| Delegación Regional VIII – Reynosa | 01 800 503 6106 |
| Delegación Regional IX – Guadalajara | 01 800 627 3065 |
| Delegación Regional X – Monterrey | 01 800 227 8340 |
| Gerencia de Tramo Oaxaca | 01 800 227 8338 |
| Gerencia de Tramo Chiapas | 01 800 227 8342 |

Se liberarán las series de los números 01 800 que se describen en la tabla

Memoria Documental
Número de Información Carretera 074

Anexo 2

✓

"2009, Año de la Reforma Liberal"

Cuernavaca, Mor., 3 de agosto del 2009.

D.G./ 151 /2009

Arq. Héctor Guillermo Osuna
Presidente de la Comisión Federal
de Telecomunicaciones (COFETEL)
Radiatas No. 44 Col. Bosques de las Lomas,
Delegación Cuajimalpa, México, D.F. C.P. 05120
Presente



Me dirijo a Usted para solicitar la asignación de un código de servicio especial del tipo Servicios de Información Gubernamental, marcación corta, de la serie 070, para Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos; mediante la cual se logre ofrecer al Ciudadano la atención inmediata y directa sobre información sobre las autopistas de cuota, otorgándole principalmente los apoyos de:

- > Información sobre Tramos Carreteros, Rutas Carreteras, Tarifas, condiciones y estado del Camino.
- > Contingencias Ambientales de la zona metropolitana del Distrito Federal, así como la información inherente sobre su programa de Hoy no Circula.
- > Envío de unidades de Auxilio, Rescate, Ambulancias, Señalamiento Dinámico, Mecánica Menor, Grúas y Conservación de Carreteras.

Actualmente se cuenta con áreas de atención telefónica, operadas por personal del Organismo las 24 horas, los 365 días del año, Línea gratuita centralizada (800) 227-83-31; apoyada por una red de radiocomunicación y datos.

Sin otro particular, me es grato reiterarle la seguridad de mis consideraciones distinguidas.

Atentamente

Ing. Tarcisa Rodríguez Martínez
Director General

C.c.p.- Act. Enrique Sclar Yelin.- Director General de Redes, Espectro y Servicios "A" de la Comisión Federal de Telecomunicaciones

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE LA RED CONCESIONADA Y CONTRATADA "2009, Año de la Reforma Liberal"

03300241

Oficio: S.C.R.C.C./ /2009
Asunto: Alcance al oficio D.G./151/2009

Cuernavaca, Mor., 11 de Agosto de 2009.


ARQ. HÉCTOR GUILLERMO OSUNA
Presidente de la Comisión Federal
de Telecomunicaciones (COFETEL)
Radiatas No. 44, Col. Bosques de las Lomas,
Delegación Cuajimalpa, México, D.F. C.P. 05120
Presente.-

En alcance al oficio D.G./151/2009 de fecha 3 de agosto del año en curso, firmado por el Titular de esta Dependencia, en donde solicitamos la asignación de un código de servicio especial del tipo Servicios de Información Gubernamental, marcación corta de la serie 070, remito a Usted, anexos de la siguiente documentación:

- Información sobre Tramos Carreteros, Rutas Carreteras, Tarifas, condiciones y estado del Camino.
- Contingencias Ambientales de la zona metropolitana del Distrito Federal, así como la información inherente sobre su programa de Hoy No Circula.
- Envío de unidades de Auxilio, Rescate, Ambulancias, Señalamiento Dinámico, Mecánica Menor, Grúas y Conservación de Carreteras.

Sin otro particular, me es grato enviarle un cordial saludo.

Atentamente


LIC. MARIEM L. ANDRADE TREJO
Subdirector de Control de la Red
Concesionada y Contratada



original con anexo y copia marcada

C.c.p.-Act. Enrique Sclar Yelin.- Director General de Redes, Espectro y Servicios "A" de la Comisión Federal de Telecomunicaciones.



000133

UNIDAD DE SERVICIOS A LA INDUSTRIA
DIRECCION GENERAL DE REDES
ESPECTRO Y SERVICIOS "A"
CFT/D03/USI/DGA/1786/09

0051

México, D.F., a 22 de septiembre de 2009.

COMISION FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

"2009, AÑO DE LA REFORMA LIBERAL"

2009 SEP 25 PM 12:15

ING. TARCISIO RODRÍGUEZ MARTÍNEZ
DIRECTOR GENERAL
CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE
INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS
Presente.

Me refiero a sus oficios D.G./151/09 y S.C.R.C.C./241/2009, de fechas 3 y 11 de agosto de 2009, mediante los cuales Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos ("CAPUFE"), organismo desconcentrado de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, solicitó a esta Comisión la creación y asignación de un Código de Servicios Especiales perteneciente al grupo 07X (Servicios de información Gubernamental) con el objetivo de proporcionar a la población información sobre tramos carreteros, rutas carreteras, tarifas, condiciones del estado del camino, contingencias ambientales, así como información inherente al Programa Hoy No Circula, etc.

Una vez analizada la solicitud y debido a la importancia que tiene el Sector Carretero en nuestro país, esta Dirección General solicitó el 20 de agosto del presente año en sesión de trabajo, la opinión de los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones autorizados para prestar el servicio de telefonía local (Operadores Locales) que integran el Comité Consultivo del Plan Técnico Fundamental de Numeración, para la creación del siguiente código de servicios especiales:

| CÓDIGO DE SERVICIOS ESPECIALES | | |
|--------------------------------|--|---|
| CÓDIGO | NOMBRE GENÉRICO DEL CÓDIGO DE SERVICIOS ESPECIALES | OBJETIVO |
| 074 | "INFORMACIÓN CARRETERA" | Brindar información sobre tramos carreteros, rutas carreteras, tarifas, condiciones del estado del camino, contingencias ambientales, programa "Hoy No Circula", etc. |

Existiendo consenso por parte de los Operadores Locales presentes en dicha sesión para la creación y asignación del código de servicios especiales, y tomando en consideración los comentarios vertidos por cada uno de los participantes, esta Dirección General con fundamento en los artículos 17 y 36 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1, 2, 7, 8, fracción II, 9-A, 41, 50 y Décimo Primero Transitorio de la Ley Federal de Telecomunicaciones; 1, 2, 3, y 13 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 2 fracción XXX y 40 del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes; 24, apartado A), fracción VIII del Reglamento Interior de la Comisión Federal de Telecomunicaciones, y en los numerales 4.1, 5.4.1 y 5.4.2 del Plan Técnico Fundamental de Numeración le informa lo siguiente:

- 1) Que ha sido creado el código de servicios especiales 074 "Información Carretera" con el objetivo antes señalado, y

DGSA_1786_09.doc

1/3

2996

COMISION FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

- 2) Que se autoriza a nivel nacional a Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos para que utilice el código especial 074 ("Información Carretera"), para brindar a la población información sobre tramos carreteros, rutas carreteras, tarifas, condiciones del estado del camino, contingencias ambientales, así como información inherente al "Programa Hoy No Circula", etc.

Asimismo, le informo que en virtud de que los códigos de servicios especiales son de aplicación nacional y enrutamiento local, los códigos disponibles actualmente resultarían insuficientes para satisfacer la demanda particular de cada solicitante, motivo por el cual en caso de que el mencionado código sea requerido por otra entidad gubernamental o por algún concesionario para construir, operar, mantener o conservar tramos carreteros libres o de peaje que persiga fines similares o complementarios, deberá ser compartido o atendido por CAPUFE para asegurar la suficiente reserva de este tipo de códigos para los servicios futuros, en el entendido que como administrador del código a nivel nacional, en su caso, únicamente podrá recuperar los costos asociados con la provisión del servicio. Además, en caso de que CAPUFE, alguna entidad gubernamental, concesionarios o equivalente, con quien se comparta el código de servicios especiales, reciban llamadas de la población a través del código 074 con la finalidad de obtener servicios de información carretera en tramos que no estén bajo su responsabilidad, se deberá garantizar que estas llamadas sean efectivamente enrutadas a un destino en el que puedan ser atendidas de manera oportuna y satisfactoria.

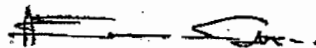
Por otra parte, de conformidad con el Segundo Acuerdo, fracción VIII, del Acuerdo Nacional por la Seguridad, la Justicia y la Legalidad, los únicos números para atención de emergencias y denuncias ciudadanas dentro de territorio nacional son el 066 y el 089, respectivamente. Por lo que no se permitirá la prestación de servicios de emergencia o denuncia a través del código 074, en caso de que CAPUFE desee ofrecer a la población este tipo de servicios deberá coordinar ante el Sistema Nacional de Seguridad Pública la implementación de los códigos antes referidos.

Adicionalmente, le informo que el código autorizado podrá empezar a ser utilizado en un periodo que no deberá exceder de tres meses contados a partir de la fecha de emisión del presente oficio de autorización, tiempo durante el cual CAPUFE deberá coordinar las actividades de implementación necesarias con algún concesionario de red pública de telecomunicaciones autorizado para proporcionar el servicio de telefonía local, para la puesta en servicio del mencionado código. De acuerdo con el numeral 8.4.6. del Plan Técnico Fundamental de Numeración, las compañías telefónicas locales estarán obligadas a enrutar las llamadas al prestador final del servicio con la condición de que este último tenga presencia y disponibilidad en la localidad donde se origina la llamada; consecuentemente la puesta en servicio del código en cuestión debe ajustarse a las Áreas de Servicio Local existentes.

Finalmente, le menciono que a la brevedad posible tendrá que notificar por escrito a la Dirección General de Redes, Espectro y Servicios "A", para cada Área de Servicio Local, el o los números geográficos o no geográficos utilizados, así como el nombre del referido concesionario de red pública local a que hace se referencia el párrafo anterior. Asimismo, en caso de que en un futuro el o los números geográficos o no geográficos utilizados sufran alguna modificación o cambio de concesionario de red pública local que le provea los servicios asociados al código en cuestión, deberá dar aviso por escrito a esta Dirección General con al menos 10 días hábiles de anticipación a que tengan efecto dichos cambios. De igual forma, CAPUFE deberá poner a disposición y entregar a la Comisión cuando ésta lo requiera, la información estadística de tráfico, enrutamiento, ocupación o cualquier otro parámetro de operación relacionada con el uso y administración del código 074.

Sin más por el momento, aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,



**ENRIQUE SCLAR Y.
DIRECTOR GENERAL**

Ccp.- Arq. Zeferino Sánchez Martínez.- Jefe de la Unidad de Servicios a la Industria. Presente

Memoria Documental
Número de Información Carretera 074

Anexos 3

T



CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

**JUSTIFICACIÓN DE LAS RAZONES PARA EJERCER LA OPCIÓN DE
EXCEPCIÓN A LA LICITACIÓN PÚBLICA Y EFECTUAR ADJUDICACIÓN
DIRECTA**

JUSTIFICACIÓN EMITIDA EN CUMPLIMIENTO A LO PREVISTO POR EL ARTÍCULO 40. DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, SOMETIDA A DICTAMINACIÓN POR LA **SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN** DE CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS, PARA LA CONTRATACIÓN DIRECTA DE LOS BIENES Y SERVICIOS DE TELEFONÍA LOCAL PARA CAPUFE CON LA EMPRESA TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V., POR EL PERIODO DEL 1 DE NOVIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010.

1. DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS (EN SU CASO) REQUERIDOS

PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO DEL 074 SE REQUIERE: UN NÚMERO TELEFÓNICO 01800, 20 TRONCALES DIGITALES, 10 SERVICIOS DE ACCESO DIRECTO DID'S Y 20 SERVICIOS DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE CAPUFE.

ANTECEDENTES,

1. DESDE EL AÑO DE 1995 Y CON EL FIN DE CUMPLIR CON LAS ACTIVIDADES QUE TIENEN ENCOMENDADAS LAS DIFERENTES ÁREAS DEL ORGANISMO SE ADQUIRIERON LÍNEAS TELEFÓNICAS ANALÓGICAS LAS CUALES HAN PERMITIDO LA COMUNICACIÓN CON CUALQUIER USUARIO QUE CUENTA CON ESTA MISMA INFRAESTRUCTURA A TRAVÉS DE LA CENTRALES TELEFÓNICAS PÚBLICAS.
2. A PARTIR DEL AÑO DE 1999 SE CONTRATARON TRONCALES DIGITALES E1'S EN OFICINAS CENTRALES CON SERVICIOS DE ACCESO DIRECTO A EXTENSIONES, CON LA FACILIDAD DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN NUESTRAS TRONCALES DIGITALES CONMUTADAS EN OFICINAS CENTRALES, OFICINA DE ENLACE EN ADOLFO PRIETO Y OFICINA DE ENLACE EN PICO DE VÉRAPAZ. LOS ANTERIORES SERVICIOS COMO PARTE DE LA INFRAESTRUCTURA INTEGRAL QUE PROVEE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS POR TELÉFONOS DE MÉXICO S.A. DE C.V.
3. EN EL AÑO 2000 SE CONTRATÓ EL SERVICIO DE BUZÓN DE VOZ PARA EL ÁREA DE QUEJAS Y DENUNCIAS EN LAS OFICINAS DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL.
4. COMO PARTE INTEGRAL DE TODOS LO NUEVOS SERVICIOS IMPLEMENTADOS EN LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA POR LA EMPRESA TELÉFONOS DE MÉXICO S.A. DE C.V., CON LA ANTERIOR INFRAESTRUCTURA YA INSTALADA EN LOS CENTROS DE TRABAJO DE CAPUFE, FUE POSIBLE IMPLEMENTAR LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN PARA PODER CONTABILIZAR Y CONTROLAR DE MANERA PRECISA EL SERVICIO MEDIDO, SERVICIO DE LLAMADAS A CELULARES EN LA MODALIDAD "QUIEN LLAMA PAGA", LLAMADAS RECIBIDAS POR COBRAR, LLAMADAS RECIBIDAS POR LOS NÚMEROS 800 DE IAVE, RADIO Y QUEJAS Y DENUNCIAS.
5. QUE EL DÍA 20 DE AGOSTO DE 2009, SE PRESENTÓ PERSONAL DE CAPUFE ANTE EL COMITÉ CONSULTIVO DEL PLAN TÉCNICO FUNDAMENTAL DE NUMERACIÓN DE LA COFETEL, CON EL FIN DE SOLICITAR LA CREACIÓN Y ASIGNACIÓN DE UN CÓDIGO DE SERVICIOS ESPECIALES PERTENECIENTE AL GRUPO 07X (SERVICIOS DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL) CON EL OBJETO DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN SOBRE TRAMOS CARRETEROS, RUTAS CARRETERAS, TARIFFAS, CONDICIONES DEL

**caminos y
puentes**

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

ESTADO DEL CAMINO, CONTINGENCIAS AMBIENTALES, ASÍ COMO INFORMACIÓN INHERENTE AL PROGRAMA HOY NO CIRCULA, ETC. (SE ANEXA ORDEN DEL DÍA).

6. MEDIANTE OFICIO **CFT/D03/USI/DGA/1786/09** LA DIRECCIÓN GENERAL DE REDES, ESPECTRO Y SERVICIOS "A" DE LA COFETEL INFORMA AL DIRECTOR GENERAL DE CAPUFE, QUE HA SIDO CREADO EL CÓDIGO DE SERVICIOS ESPECIALES 074 "INFORMACIÓN CARRETERA" Y SE AUTORIZA A NIVEL NACIONAL A CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS PARA QUE UTILICE EL **CÓDIGO ESPECIAL 074 ("INFORMACIÓN CARRETERA")**, PARA BRINDAR A LA POBLACIÓN INFORMACIÓN SOBRE TRAMOS CARRETEROS, RUTAS CARRETERAS, TARIFAS, CONDICIONES DEL ESTADO DEL CAMINO, CONTINGENCIAS AMBIENTALES, ASÍ COMO INFORMACIÓN INHERENTE AL PROGRAMA HOY NO CIRCULA, ETC. **(SE ANEXA OFICIO CFT/D03/USI/DGA/1786/09)**. ESTE OFICIO FACULTA Y A SU VEZ OBLIGA A CAPUFE A PRESTAR EL MENCIONADO SERVICIO.

ESPECIFICACIONES

1. CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS, TIENE NECESIDAD DE CONTRATAR LOS SIGUIENTES SERVICIOS, PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 074: UN NÚMERO TELEFÓNICO 01800, 20 TRONCALES DIGITALES, 10 SERVICIOS DE ACCESO DIRECTO DID'S Y 20 SERVICIOS DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS PARA LA RECEPCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS REALIZADAS POR LOS USUARIOS DE CAPUFE AL NÚMERO DE ATENCIÓN "074". EL CUAL EL DÍA DE HOY SE ENCUENTRA OPERANDO Y EN PRODUCCIÓN.

2. PLAZO Y CONDICIONES DE ENTREGA DE LOS BIENES Y SERVICIOS.

El plazo de entrega de los bienes y servicios descritos con anterioridad será el día

A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010.

La entrega de los bienes y la prestación de los servicios se realizará en

LAS OFICINAS CENTRALES DE CAPUFE.

3. SUPERVISIÓN

La supervisión de la correcta entrega de los bienes y la prestación de los servicios materia del contrato que se suscriba se efectuará a través de la SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 55-A del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se indica que la forma y términos en que se realizará la verificación de las especificaciones y la aceptación de los bienes y servicios se precisa a continuación:

LA SUPERVISIÓN DE LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS Y DE SU CORRECTO FUNCIONAMIENTO DURANTE EL PERIODO DEL 1 DE NOVIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010, ASÍ COMO LA REVISIÓN DE LOS REPORTES MENSUALES SERÁN REALIZADOS POR LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LA VALIDACIÓN Y FIRMA DE LAS FACTURAS PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR, SERÁ REALIZADA POR LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA



CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

INFORMACIÓN LA CUAL ES EL ÁREA RESPONSABLE DE ADMINISTRAR Y VIGILAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

La SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, a través de LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, será el servidor público del área responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del contrato que se suscriba.

4. PENAS CONVENCIONALES Y PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN

La pena convencional por el atraso en la entrega de los bienes y servicios, será el 3 AL MILLAR diario sobre el importe de los bienes y servicios no entregados o prestados oportunamente, contando a partir del día siguiente al vencimiento del plazo convenido en el contrato.

"PENAS CONVENCIONALES"

SE HARÁN EFECTIVAS LAS GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO CUANDO:

- A. EL PROVEEDOR NO CUMPLA CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
- B. LOS SERVICIOS NO CUMPLAN CON LAS CARACTERÍSTICAS CONVENIDAS.
- C. EL PROVEEDOR NO CUMPLA CON ALGUNA DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO Y LAS DISPOSICIONES LEGALES RELATIVAS.

LA PENA CONVENCIONAL QUE SE APLICARÁ POR EL ATRASO EN LA ENTREGA DE LA CARTA DE CRÉDITO IRREVOCABLE O FIANZA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, SERÁ DEL 1 AL MILLAR DIARIO SOBRE EL MONTO DE LA MISMA FIANZA, APLICABLE A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE AL ESTABLECIDO PARA SU ENTREGA.

LAS PENAS CONVENCIONALES NO EXCEDERÁN DEL MONTO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y SERÁN DETERMINADAS EN FUNCIÓN DE LOS SERVICIOS NO PRESTADOS OPORTUNAMENTE.

CAPUFE PODRÁ RESCINDIR ADMINISTRATIVAMENTE EL CONTRATO EN CUALQUIER MOMENTO EN LOS TÉRMINOS DE LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 54 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

LA PENA CONVENCIONAL POR EL ATRASO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO SERÁ CONFORME AL SIGUIENTE CUADRO:

| DESCRIPCIÓN | TÉRMINOS | PENALIZACIÓN |
|--|---|---|
| SOLUCIÓN DE FALLA DE UN SERVICIO TELEFÓNICO. | DESPUÉS DE DOS (2) HORAS PARA CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS MATERIA DEL PRESENTE CONTRATO. | TRES AL MILLAR DIARIO SOBRE EL MONTO TOTAL DEL CONTRATO DEL SERVICIO TELEFÓNICO EN QUE SE PRESENTO LA FALLA O EL RETRASO. |



CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

LAS PENAS CONVENCIONALES SERÁN APLICABLES A LAS GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO QUE SE DERIVEN DE ESTE CONTRATO Y SERÁN ACUMULABLES POR INCUMPLIMIENTO EN LA SOLUCIÓN DE FALLAS CON LOS SERVICIOS MATERIA DE ESTE CONTRATO Y LAS GARANTÍAS.

EL PAGO DE LOS SERVICIOS DE RENTA MENSUAL QUEDARÁ CONDICIONADO PROPORCIONALMENTE AL PAGO QUE EL PROVEEDOR DEBA EFECTUAR POR CONCEPTO DE PENAS CONVENCIONALES, EN EL ENTENDIDO DE QUE, EN EL SUPUESTO DE QUE SEA RESCINDIDO EL CONTRATO, NO PROCEDERÁ EL COBRO DE DICHAS PENALIZACIONES NI LA CONTABILIZACIÓN DE LAS MISMAS PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

El procedimiento para la aplicación de penas convencionales por atraso en la entrega de los bienes o la prestación de los servicios, por causas imputables al proveedor, será el siguiente:

- a. AL FINAL DEL MES EL EJECUTIVO DE CUENTA DESIGNADO POR EL PROVEEDOR PRESENTA EL REPORTE MENSUAL INCLUYENDO LOS REPORTES DE ATENCIÓN DE FALLAS, CONFORME AL FORMATO DEL ANEXO 1B (FORMATO DE RESUMEN MENSUAL DE EVENTOS), EL CUAL ES REVISADO POR LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN CON RESPECTO AL REGISTRO DE TIEMPOS.
- b. EL EJECUTIVO DE CUENTA DESIGNADO POR EL PROVEEDOR Y EL PERSONAL DE INGENIERÍA EN OFICINAS CENTRALES DE CAPUFE REALIZAN UN CUADRO RESUMEN DE ACUERDO AL FORMATO DEL ANEXO 1B CON LOS TIEMPOS EN LOS QUE PERMANECIERON FUERA LOS SERVICIOS Y LOS TIEMPOS DE RETRASO EN LA SOLUCIÓN DE LAS FALLAS PRESENTADAS CON RESPECTO A LOS TIEMPOS ESPECIFICADOS EN ESTAS PENAS CONVENCIONALES.
- c. EL CUADRO RESUMEN SERÁ VALIDADO Y FIRMADO POR EL EJECUTIVO DE CUENTA DESIGNADO POR EL PROVEEDOR O POR EL REPRESENTANTE LEGAL Y FIRMADO POR LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.
- d. LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN REALIZA EL CÁLCULO DEL MONTO TOTAL DE LA PENALIZACIÓN A APLICARSE CONFORME A LO ESPECIFICADO EN LAS PENAS CONVENCIONALES.
- e. DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 18 DE LA LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, LAS PENAS CONVENCIONALES DERIVADAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESTARÁN SUJETAS AL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.
- f. LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LE NOTIFICA VÍA CORREO ELECTRÓNICO Y TELEFÓNICAMENTE AL REPRESENTANTE LEGAL DEL PROVEEDOR DEL MONTO TOTAL A PENALIZAR, SOLICITANDO LA PRESENTACIÓN DE UNA FACTURA A FAVOR DE CAPUFE POR LA CANTIDAD EN COMENTO. CON LA CONSIDERACIÓN DE QUE EL PROVEEDOR LE FUE NOTIFICADO AL MOMENTO DE LA ASIGNACIÓN DONDE MANIFIESTA SU CONSENTIMIENTO PARA QUE LAS NOTIFICACIONES QUE SURJAN DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO PUEDAN SER REALIZADAS DE FORMA ELECTRÓNICA.
- g. EL PROVEEDOR PRESENTA SU FACTURA MENSUAL POR LOS SERVICIOS DEVENGADOS Y FACTURA POR EL MONTO TOTAL DE LA PENALIZACIÓN, LAS CUALES SON REVISADAS POR LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y FIRMADAS POR LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

- h. LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN ENVÍA OFICIO A LA SUBGERENCIA DE PRESUPUESTO CON EL DESGLOSE DE LA PENALIZACIÓN Y EL MONTO APLICABLE A LA FACTURA ENTREGADA POR EL PROVEEDOR.

5. FUNDAMENTO LEGAL Y MOTIVACIÓN DEL SUPUESTO DE EXCEPCIÓN
Precisión del fundamento Legal

Artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3 fracción VII, 19, 22 fracción II, 26 fracción III, 40 y 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Referente a la fracción I del artículo 41 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, porque LA CONTRATACIÓN DE ESTOS SERVICIOS TELEFÓNICOS LOCALES CON LA EMPRESA TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V. SE FUNDAMENTA EN EL CRITERIO DE QUE EN EL MERCADO SOLO EXISTE UN POSIBLE OFERENTE, ES DECIR; TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 41, FRACCIÓN I.

Análisis normativo que determina la aplicación concreta del fundamento legal que se invoca al caso de excepción que se analiza.

El Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, como norma suprema de la legislación mexicana, ordena que los recursos económicos de que disponga el Gobierno Federal se administren con eficacia, eficiencia, economía, transparencia y honradez, para satisfacer los objetivos a los que estén destinados, indicando que entre otros, que la prestación de servicios de cualquier naturaleza, en principio se debe considerar su adjudicación a través de licitaciones públicas mediante convocatoria pública, y agrega, que cuando las licitaciones no sean idóneas para asegurar las mejores condiciones disponibles, las leyes establecerán las bases, procedimientos, reglas, requisitos y demás elementos para acreditar la economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez que aseguren esas mejores condiciones para el Estado.

Respecto a lo establecido en los Artículos 22 fracción II, 26 fracción III, 40 y 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público que a la letra dicen:

"Artículo 22.- Las dependencias y entidades deberán establecer comités de adquisiciones, arrendamientos y servicios que tendrán las siguientes funciones:

II. Dictaminar, previamente a la iniciación del procedimiento, sobre la procedencia de la excepción a la licitación pública por encontrarse en alguno de los supuestos a que se refieren las fracciones I, III, VIII, IX segundo párrafo, X, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII y XIX del artículo 41 de esta Ley. Dicha función también podrá ser ejercida directamente por el titular de la dependencia o entidad, o aquel servidor público en quien éste delegue dicha función. En ningún caso la delegación podrá recaer en servidor público con nivel inferior al de director general en la dependencias o su equivalente en las entidades".

"Artículo 26.- Las dependencias y entidades, seleccionarán de entre los procedimientos que a continuación se señalan, aquel que de acuerdo con la naturaleza de la contratación asegure al Estado las mejores



CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes:

I...

II...

III. La adjudicación directa".

"Artículo 40.- En los supuestos que prevé el artículo 41 de esta Ley, las dependencias y entidades, bajo su responsabilidad, podrán optar por no llevar a cabo el procedimiento de licitación pública y celebrar contratos a través de los procedimientos de invitación a cuando menos a tres personas o de adjudicación directa.

La selección del procedimiento de excepción que realicen las dependencias y entidades deberá fundarse y motivarse, según las circunstancias que concurren en cada caso, en criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia que resulten procedentes para obtener las mejores condiciones para el Estado. El acreditamiento del o los criterios en los que se funda; así como la justificación de las razones en las que se sustente el ejercicio de la opción, deberán constar por escrito y ser firmado por el titular del área usuaria o requirente de los bienes o servicios.

En cualquier supuesto se invitará a personas que cuenten con capacidad de respuesta inmediata, así como con los recursos técnicos, financieros y demás que sean necesarios, y cuyas actividades comerciales o profesionales estén relacionadas con los bienes o servicios objeto del contrato a celebrarse.

En estos casos, el titular del área responsable de la contratación, a más tardar el último día hábil de cada mes enviará al órgano interno de control en la dependencia o entidad de que se trate, un informe relativo a los contratos formalizados durante el mes calendario inmediato anterior, acompañando copia del escrito aludido en este artículo y de un dictamen en el que se hará constar el análisis de la o las proposiciones y las razones para la adjudicación del contrato. No será necesario rendir este informe en las operaciones que se realicen al amparo del artículo 41, fracciones IV y XII, de este ordenamiento".

"Artículo 41.- Las Dependencias y Entidades, bajo su responsabilidad, podrán contratar adquisiciones, arrendamientos y servicios, sin sujetarse al procedimiento de licitación pública, a través de los procedimientos de invitación a cuando menos tres personas o de adjudicación directa, cuando:

Fracción I: SE FUNDAMENTA EN EL CRITERIO DE QUE EN EL MERCADO SOLO EXISTE UN POSIBLE OFERENTE;"

Motivación:

LA CONTRATACIÓN DE: UN NÚMERO TELEFÓNICO 01800, 20 TRONCALES DIGITALES, 10 SERVICIOS DE ACCESO DIRECTO DID'S Y 20 SERVICIOS DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE CAPUFE PARA LA RECEPCIÓN DE LLAMADAS AL 074 SE DEBE REALIZAR CON TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., POR LAS SIGUIENTES RAZONES:

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V ES EL UNICO CARRIER CON LA MAYOR COBERTURA DE TELEFONÍA LOCAL (SE ANEXA DOCUMENTO DE ACREDITAMIENTO) EN LA REPUBLICA MEXICANA. POR LO QUE SE REQUIERE CONTRATAR: UN NÚMERO TELEFÓNICO 01800, 20 TRONCALES DIGITALES, 10 SERVICIOS DE ACCESO DIRECTO DID'S Y 20 SERVICIOS DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS EN LAS



CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

OFICINAS CENTRALES DE CAPUFE PARA LA RECEPCIÓN DE LLAMADAS AL 074. LA FALTA DE ESTOS SERVICIOS IMPLICA LA PÉRDIDA DE LLAMADAS TELEFÓNICAS HACIA EL 074.

PARA NO INCURRIR EN GASTOS ANUALES ADICIONALES EN LA INSTALACIÓN DE OTRA TECNOLOGÍA, TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., TIENE LA DISPONIBILIDAD Y CAPACIDAD EN EQUIPAMIENTO PARA PODER CONTINUAR OPERANDO EN NUESTRA RED ACTUAL DE TELECOMUNICACIONES, YA QUE A LA FECHA SE TIENEN INTERCONECTADOS LOS SERVICIOS DE LÍNEAS DIGITALES EN LAS OFICINAS CENTRALES DE CAPUFE CON LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA EMPRESA TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V. Y SOLO FALTARÍA POR PARTE DE TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V. LA PUESTA EN OPERACIÓN DE: UN NÚMERO TELEFÓNICO 01800, 20 TRONCALES DIGITALES, 10 SERVICIOS DE ACCESO DIRECTO DID'S Y 20 SERVICIOS DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE CAPUFE.

LA EMPRESA TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V. TIENE LA CAPACIDAD Y EXPERIENCIA, ASÍ COMO LOS RECURSOS HUMANOS ESPECIALIZADOS PARA PROPORCIONAR DE MANERA CONTINUA ESTOS SERVICIOS TELEFONICOS.

CONSIDERANDOS,

- a. A LA FECHA SE ENCUENTRAN OPERANDO Y EN PRODUCCIÓN EL NÚMERO TELEFÓNICO 074 DE ATENCIÓN A USUARIOS DE CAPUFE. ESTE SERVICIO SE RECIBE HOY DÍA A TRAVÉS DE 10 TRONCALES DIGITALES EN EL CONMUTADOR TELEFÓNICO DE LA DELEGACIÓN V, PUEBLA. ES DECIR QUE SE PUEDEN RECIBIR COMO MÁXIMO 10 LLAMADAS SIMULTÁNEAS REALIZADAS POR LOS USUARIOS DE CAPUFE AL 074. CON LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA RED DIGITAL INTEGRADA DE LA EMPRESA TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C. V.
- b. DE ACUERDO A LO DESCRITO EN EL PÁRRAFO ANTERIOR, A PARTIR DE LA ONCEAVA LLAMADA REALIZADA POR LOS USUARIOS DE CAPUFE AL 074 DE MANERA SIMULTÁNEA, ESTA LLAMADA SE QUEDA EN ESPERA HASTA QUE UNA DE LAS TRONCALES DIGITALES O CANALES DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA SE LIBERE O SE DESOCUPE, LO CUAL IMPLICA UN RETARDO CONSIDERABLE Y UN SERVICIO REGULAR CALIDAD PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE CAPUFE.
- c. QUE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN A LOS USUARIOS DE CAPUFE A TRAVÉS DEL 074 SON PRIMORDIALES PARA LOS USUARIOS DE CAPUFE, TAL COMO LO DESCRIBE EL COMUNICADO DE PRENSA No. 243 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA S.C.T. DE FECHA 21 DE DICIEMBRE DE 2009 Y QUE A SU LETRA DICE:

**caminos y
puentes**

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

**COMUNICADO NO. 243 FECHA: 21/12/ 09
074, NÚMERO QUE SCT PONE A DISPOSICIÓN
DE USUARIOS DE AUTOPISTAS DE CAPUFE**

**CON MARCAR ESTE NÚMERO, PODRÁN SOLICITAR GRATUITAMENTE ASISTENCIA
MÉDICA, AMBULANCIA Y SERVICIO DE TRASLADO DE VEHÍCULO**

**EL 074 ES LA COLUMNA VERTEBRAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A USUARIOS DE
CAPUFE**

**EL SERVICIO INICIA HOY EN EL MARCO DEL OPERATIVO VACACIONES INVIERNO
2009-2010**

COMO PARTE DEL COMPROMISO DE PROPORCIONAR CADA VEZ MÁS Y MEJORES SERVICIOS A LOS USUARIOS DE LA INFRAESTRUCTURA CARRETERA DE CUOTA, LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES (SCT), A TRAVÉS DE CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS (CAPUFE), PONE EN SERVICIO EL NÚMERO DE EMERGENCIA 074, COMO UN MEDIO PARA QUE LOS AUTOMOVILISTAS SOLICITEN ASISTENCIA GRATUITA EN CASO DE ENFRENTAR ALGUNA EVENTUALIDAD DURANTE SU TRAYECTO. LOS CONDUCTORES CON PROBLEMAS EN CUALQUIER PUNTO DE LOS MÁS DE CUATRO MIL KILÓMETROS DE AUTOPISTAS QUE OPERA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO, PODRÁN MARCAR DESDE CUALQUIER TELÉFONO EL 074. LOS RADIO OPERADORES QUE RECIBAN LA LLAMADA PONDRÁN EN ACCIÓN MECANISMOS PARA QUE LA AYUDA SOLICITADA LLEGUE CON PRONTITUD.

SIN COSTO ALGUNO Y SÓLO CON LA PETICIÓN AL 074, LOS USUARIOS CON PROBLEMAS RECIBIRÁN ATENCIÓN MÉDICA Y DE AMBULANCIA; APOYO MECÁNICO MENOR, ARRASTRE DE GRÚA A LA PLAZA DE COBRO MÁS CERCANA A SU EVENTUALIDAD, Y CONSULTA CARRETERA DE TODOS LOS TRAMOS ADMINISTRADOS POR CAPUFE.

WWW.SCT.GOB.MX

CORREO: DIRINF@SCT.GOB.MX

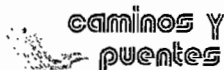
TELS: 5488-4241 5488-4252 5488-4253

EL 074 ES LA COLUMNA VERTEBRAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A USUARIOS DE CAPUFE; ES ATENDIDO POR RADIO-OPERADORES CAPACITADOS, QUIENES, CON PRONTITUD, EFICACIA Y SENSIBILIDAD, ATENDERÁN AL USUARIO Y CANALIZARÁN SU PETICIÓN DE CONTINGENCIA A LAS ÁREAS CORRESPONDIENTES.

EL SISTEMA 074 SE DISEÑÓ PARA QUE, A PARTIR DE QUE SE REGISTRE UNA LLAMADA Y EL TIPO DE INCIDENTE, SE ACTIVE LA COMUNICACIÓN ENTRE LAS DISTINTAS INSTANCIAS QUE INTERVIENEN EN EL AUXILIO A LOS USUARIOS DE LAS AUTOPISTAS DE CAPUFE, COMO LA POLICÍA FEDERAL, LOS ÁNGELES VERDES Y, EN SU CASO, AUTORIDADES ESTATALES Y MUNICIPALES.

LA SCT REITERA SU COMPROMISO DE QUE LA RED DE AUTOPISTAS OPERADA POR CAPUFE, DONDE DIARIAMENTE SE REGISTRAN 1.2 MILLONES DE CRUCES VEHICULARES, OFREZCA SERVICIOS DE CALIDAD A LOS USUARIOS.

d. QUE EL NÚMERO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS AL 074 HA VENIDO EN AUMENTO A PARTIR DE SU PUESTA EN OPERACIÓN COMO LO INDICA EL COMUNICADO DE PRENSA No. 009 DE LA



CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA S.C.T. DE FECHA 17 DE ENERO DE 2010 Y QUE A SU LETRA DICE:

**COMUNICADO NO. 009 FECHA: 17/01/2010
EVOLUCIONA ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL 074,
LÍNEA DE AUXILIO VIAL EN AUTOPISTAS
AUMENTÓ 183 POR CIENTO EL NÚMERO DE LLAMADAS A CAPUFE PARA
SOLICITAR APOYO VIAL O MÉDICO
ATENCIÓN A 600 LLAMADAS DIARIAS, EN PROMEDIO**

A PARTIR DE QUE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES (SCT) PUSO EN OPERACIÓN, EL PASADO 21 DE DICIEMBRE, EL NÚMERO DE AUXILIO TELEFÓNICO 074, QUE PROPORCIONA INFORMACIÓN Y APOYO VIAL Y MÉDICO A LOS USUARIOS DE LAS AUTOPISTAS QUE ADMINISTRA CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS (CAPUFE), EL NÚMERO DE SERVICIOS SE INCREMENTÓ 183 POR CIENTO. ESTADÍSTICAS DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO INDICAN QUE EN EL PERIODO DEL 18 DE DICIEMBRE DE 2009 AL 10 DEL PRESENTE MES, LA CIFRA DE SOLICITUDES DE ASISTENCIA A TRAVÉS DEL 074 ASCENDIÓ A 14 MIL 405; ES DECIR, UN PROMEDIO DE 600 LLAMADAS DIARIAS.

DEL TOTAL DE PETICIONES, 4 MIL 947 FUERON PARA ARRASTRES EN GRÚA A LAS PLAZAS DE COBRO, CIFRA 90 POR CIENTO SUPERIOR A LA DEL PERIODO SIMILAR ANTERIOR, QUE FUE POCO MÁS DE 2 MIL 600; LAS SOLICITUDES DE SERVICIO MÉDICO FUERON MIL 505 CIFRA MENOR AL REGISTRO DE IGUAL LAPSO DE INVIERNO PASADO. SE ATENDIÓ TAMBIÉN A 3 MIL 95 AUTOMOVILISTAS EN OPERACIONES RELATIVAS AL SEGURO DEL USUARIO.

TODAS ESTAS ATENCIONES SE PROPORCIONARON GRATUITAMENTE.

DE ACUERDO CON LOS DATOS DE CAPUFE, EN EL MISMO PERIODO SE REGISTRÓ UN INCREMENTO DE 3.4 POR CIENTO EN EL AFORO DE LA AUTOPISTA CUERNAVACA-ACAPULCO, CON RELACIÓN AL REGISTRADO EN EL LAPSO SIMILAR 2008-2009.

EL DÍA DE MAYOR CIRCULACIÓN VEHICULAR DURANTE EL ASUETO DE FIN DE AÑO FUE EL SÁBADO 19 DE DICIEMBRE, CON UN MILLÓN 712 MIL 731 CRUCES EN LA RED CARRETERA DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO, Y LA PLAZA DE COBRO DONDE HUBO MAYOR AFLUENCIA EN UN DÍA FUE LA DE OJO DE AGUA, DE LA AUTOPISTA MÉXICO-PACHUCA, CON 69 MIL 222 REGISTROS, EN LA MISMA FECHA.

EL 074 ESTÁ A DISPOSICIÓN DE LOS USUARIOS LAS 24 HORAS DE TODOS LOS DÍAS DEL AÑO.

- a. DEBIDO A ESTE AUMENTO REAL EN EL NÚMERO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS AL 074 DE CAPUFE, SE REQUIERE LA CONTRATACIÓN DE: UN NÚMERO TELEFÓNICO 01800, 20 TRONCALES DIGITALES, 10 SERVICIOS DE ACCESO DIRECTO DID'S Y 20 SERVICIOS DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS EN LAS OFICINAS CENTRALES DE CAPUFE, YA QUE EN ESTAS OFICINAS CENTRALES SE CUENTA CON EL CONMUTADOR TELEFÓNICO MÁS ROBUSTO EN CUANTO A CAPACIDADES Y FUNCIONALIDADES TÉCNICAS DE TODA LA RED DE VOZ DE ESTE ORGANISMO.
- b. ACTUALMENTE SE CUENTA CON UNA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE VOZ EN LAS OFICINAS CENTRALES DE CAPUFE PARA PODER SUMINISTRAR LOS SERVICIOS ANTES MENCIONADOS DENTRO DEL ORGANISMO, Y QUE PERMITE BRINDAR DICHOS SERVICIOS DE UNA MANERA CONFIABLE Y FUNCIONAL.



CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

De lo expuesto, se desprende claramente que para enfrentar los requerimientos que han quedado precisados, CAPUFE requiere contratar a la empresa **TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.** quien deberá hacer entrega de los bienes y servicios descritos en el punto **1** del presente documento.

Así, se ha estimado conveniente proponer al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de CAPUFE, se dictamine como procedente la contratación en forma directa y sin mediar procedimiento de licitación pública, de la empresa **TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.**, con fundamento en las provisiones de los artículos 22 fracción II, 26 fracción III, 40 y 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por contar con LA CAPACIDAD Y EXPERIENCIA, ASÍ COMO LOS RECURSOS HUMANOS ESPECIALIZADOS Y LA INFRAESTRUCTURA para suministrar los bienes y servicios en cuestión.

Adicionalmente y en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se indica que en base al oficio número 5.1.-3336 del 22 de diciembre de 2009 emitido por la Dirección de Administración y Finanzas, que se cuenta con suficiencia presupuestal para la adquisición de los bienes y servicios en cuestión.

Por otra parte, se puntualiza que para la determinación de la contratación en forma directa de la empresa **TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.** se han considerado además, en apego a lo previsto por el artículo 40 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los criterios que a continuación se indican:

Eficacia: ESTE SERVICIO 074 ES IMPRESCINDIBLE PARA EL QUEHACER DIARIO DE LA INSTITUCIÓN, DEBIDO A SU TASA DE DISPONIBILIDAD PROMEDIO DEL 99.98% Y RESPONDE A LA CONVENIENCIA DE ATENDER LAS OBLIGACIONES PUBLICAS EN FORMA AGIL Y DILIGENTE.

Eficiencia: OFRECE UNA ÓPTIMA EFICIENCIA EN LOS SERVICIOS, ADEMÁS QUE ES EL MEDIO DE COMUNICACIÓN PRINCIPAL PARA LOS USUARIOS DESDE EL EXTERIOR DE CAPUFE, PARA LLEVAR A CABO LAS ACTIVIDADES QUE TIENEN ENCOMENDADAS CADA UNA DE LAS ÁREAS DEL ORGANISMO Y SU COBERTURA ES TOTALMENTE NACIONAL.

Economía: AL EFICIENTAR COSTOS POR NO TENER QUE INSTALAR NUEVA INFRAESTRUCTURA, SE EVITAN GASTOS ADICIONALES SIGNIFICATIVOS.

Imparcialidad: TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., HA SIDO UN PROVEEDOR DE SERVICIOS QUE HA TRABAJADO EN CONJUNTO CON CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS PARA PROPORCIONAR TECNOLOGÍA DE PUNTA EN INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES Y ESTA JUSTIFICACIÓN SE LLEVA A CABO DE FORMA RESPONSABLE E IMPARCIAL, CON APEGO A LAS DISPOSICIONES JURÍDICAS QUE LO REGULAN.

Honradez: DURANTE EL TIEMPO QUE LA EMPRESA TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V. HA SUMINISTRADO E INSTALADO SERVICIOS TELEFÓNICOS, ASÍ COMO PRESTADOS SUS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS SERVICIOS YA INSTALADOS, SIEMPRE HA GARANTIZADO LA DISPONIBILIDAD DE ESTOS SERVICIOS TELEFÓNICOS EN OPERACIÓN.

Transparencia: YA QUE CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS CUMPLE CON EL PRINCIPIO CONSTITUCIONAL DE MÁXIMA PUBLICIDAD CUANDO EL FLUJO DE INFORMACIÓN ES COMPLETO Y VERIFICABLE EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN.



CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

6. PRECIO ESTIMADO

En la oferta presentada por la empresa **TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.** se establece el costo de los bienes y servicios que será de: POR CONCEPTO DE SERVICIO FIJO DE **\$11,015.00** (ONCE MIL QUINCE PESOS 00/100 M. N.) MÁS EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO Y EL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS I.E.P.S. Y POR CONCEPTO DE SERVICIO VARIABLE DE UN MÍNIMO DE **\$ 80,000.00** (OCHENTA MIL PESOS 00/100 M. N.) MÁS EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO Y EL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS I.E.P.S. HASTA UN MÁXIMO DE **\$ 200,000.00** (DOSCIENTOS MIL PESOS 00/100 M. N.) MÁS EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO Y EL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS I.E.P.S. POR EL PERIODO DEL 1 DE NOVIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010.

7. FORMA DE PAGO PROPUESTA

La forma de pago será de la siguiente forma:

NO SE OTORGARÁ ANTICIPO.

EI PAGO SE REALIZARÁ EN MONEDA NACIONAL.

LOS PAGOS CORRESPONDIENTES DE LOS SERVICIOS DEVENGADOS SE HARÁN AL LUNES SIGUIENTE, OCHO DÍAS DESPUÉS A LA PRESENTACIÓN DE LAS FACTURAS CORRESPONDIENTES EN LA SUBGERENCIA DE PRESUPUESTO DE CAPUFE EN OFICINAS CENTRALES, EL HORARIO SERÁ DE 9:00 A 14:00 HORAS, SOLO LOS DÍAS LUNES. LAS FACTURAS DEBERÁN SER AUTORIZADAS Y FIRMADAS PREVIAMENTE POR LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, Y REVISADAS Y FIRMADAS POR LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.

LA FACTURACIÓN MENSUAL DEBERÁ CONTENER LO SIGUIENTE:

- a) A NOMBRE DE: CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS
 - b) RFC: CPF6307036N8
 - c) DOMICILIO FISCAL: CALZADA DE LOS REYES No. 24, COL. TETELA DEL MONTE, C.P. 62130, CUERNAVACA, MORELOS.
 - d) LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN DE LA FACTURA
 - e) MES QUE SE ESTA PAGANDO
 - f) MONTO DE LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS
 - g) MONTO DEL DESCUENTO (EN CASO DE PENALIZACIÓN)
 - h) MONTO DEL I.V.A.
 - i) MONTO DEL I.E.P.S.
 - j) TOTAL A PAGAR
 - k) No. DE CONTRATO
- l) PARA LA FACTURACIÓN CORRESPONDIENTE A LOS SERVICIOS PRESTADOS DURANTE EL MES DE DICIEMBRE, CAPUFE ACLARA QUE EL PROVEEDOR DEBERÁ ENTREGAR LA FACTURA DE MANERA ANTICIPADA CON FECHA MÁXIMA DEL 15 DE DICIEMBRE.
- m) SE HARÁN EFECTIVAS LAS GARANTÍAS EN CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO CONFORME A LAS "PENAS CONVENCIONALES".

A PAGARSE EN DOS FACTURAS MENSUALES POR SERVICIOS DEVENGADOS, LA PRIMERA FACTURA (INCLUYENDO UN GASTO ÚNICO POR ACTIVACIÓN) POR CONCEPTO DE SERVICIO FIJO LA CANTIDAD DE



CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

\$5,707.50 (CINCO MIL SETECIENTOS SIETE PESOS 50/100 M. N.) MÁS EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO Y EL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS I.E.P.S. Y POR CONCEPTO DE SERVICIO VARIABLE DESDE UN MÍNIMO ESTIMADO DE **\$ 40,000.00** (CUARENTA MIL PESOS 00/100 M. N.) MÁS EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO Y EL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS I.E.P.S. HASTA UN MÁXIMO ESTIMADO DE **\$ 100,000.00** (CIEN MIL PESOS 00/100 M. N.) MÁS EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO Y EL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS I.E.P.S.

LA SEGUNDA FACTURA MENSUAL POR CONCEPTO DE SERVICIO FIJO LA CANTIDAD DE **\$5,307.50** (CINCO MIL TRESCIENTOS SIETE PESOS 50/100 M. N.) MÁS EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO Y EL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS I.E.P.S. Y POR CONCEPTO DE SERVICIO VARIABLE CADA UNA DE ELLAS DESDE UN MÍNIMO ESTIMADO DE **\$ 40,000.00** (CUARENTA MIL PESOS 00/100 M. N.) MÁS EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO Y EL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS I.E.P.S. HASTA UN MÁXIMO ESTIMADO DE **\$ 100,000.00** (CIEN MIL PESOS 00/100 M. N.) MÁS EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO Y EL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS I.E.P.S.

El trámite de pago se realizará AL LUNES SIGUIENTE, OCHO DÍAS DESPUÉS contra la presentación de la factura correspondiente autorizada por la SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.

8.- ESTUDIO DE MERCADO

A fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 49 fracción IV del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se acompaña como **Anexo No. 1A** la investigación de mercado conforme a la cual se determinó la conveniencia de la contratación.

9. DICTAMEN

Por lo antes expuesto, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 22 fracción II, 26 fracción III, 40 y 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con base en las consideraciones y motivos expresados en la presente justificación, la **SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN** de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos propone al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de CAPUFE se dicte el dictamen procedente la excepción de licitación y aplicar el procedimiento de adjudicación directa para la adquisición de los bienes y la prestación de servicios que han quedado descritos en el presente documento, con la empresa **TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.**



CAMINOS Y Puentes FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

SE PROPONE AL COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS SE DICTAMINE PROCEDENTE LA EXCEPCIÓN DE LICITACIÓN Y APLICAR EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA LOCAL PARA CAPUFE CON LA EMPRESA TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V., POR EL PERIODO DEL 1 DE NOVIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010.


ATENTAMENTE

ATENTAMENTE

my
f



ING. JOSÉ MANUEL PAREDES ARZAMENDI
SUBDIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN



LIC. MARIEM LILIANA ANDRADE TREJO
SUBDIRECTORA DE CONTROL DE LA RED
CONCESIONADA Y CONTRATADA

M
J

Cuernavaca, Morelos a 20 de Octubre de 2010.



UNIDAD DE SERVICIOS A LA INDUSTRIA

*Comité Consultivo del Plan Técnico Fundamental de Numeración
Grupo de Trabajo sobre Códigos de Servicios Especiales*

México, D.F., a 20 de agosto de 2009.

ORDEN DEL DÍA

- 1.- Lista de asistencia.
- 2.- Presentación a cargo del personal de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos ("CAPUFE") sobre su solicitud de creación y asignación de un código de servicios especiales perteneciente al grupo 07X (Servicios de Información Gubernamental) con el objeto de proporcionar información sobre tramos carreteros, rutas carreteras, tarifas, condiciones del estado del camino, contingencias ambientales, así como información inherente al Programa Hoy No Circula, etc.
- 3.- Consulta a los integrantes del Comité Consultivo del Plan Técnico Fundamental de Numeración respecto a la creación de un nuevo código de servicios especiales, a través del cual se proporcionarán los servicios de información gubernamental descritos en el punto anterior.
- 4.- Acuerdos de la reunión.

Telmex: No ve objeción en la creación y asignación del CSE, pero sí reitera que es indispensable que se ajuste a la normatividad al respecto.

Cablevisión: No ve objeción a la creación y asignación del CSE y espera que en su momento se informe de los enrutamientos correspondientes.

Cablemás: No ve objeción en la creación y asignación del CSE, pero sí reitera que es indispensable que se ajuste a la normatividad al respecto.

Telefónica: No ve objeción a la creación y asignación del CSE y espera que en su momento se informe de los enrutamientos correspondientes

III.- ACUERDOS DE LA REUNIÓN

| NÚM. | DESCRIPCIÓN |
|------|--|
| 1. | Una vez consensada la creación y asignación de un CSE destinado a proporcionar a la población información sobre tramos carreteros, rutas carreteras, tarifas, condiciones del estado del camino, contingencias ambientales, así como información inherente al Programa Hoy No Circula, etc., se procederá a analizar los comentarios vertidos por los miembros del CCPTFN presentes en esta reunión, con la finalidad de emitir el oficio de creación y asignación correspondiente a CAPUFE. |

No habiendo más asuntos a tratar, se da por concluida la Reunión de Trabajo, siendo las 11:47 horas del día 20 de agosto de 2009, firmando al margen de la presente todos los que en ella intervinieron.

FIN DE LA MINUTA

[Handwritten signature]
Telmex

[Handwritten signature]
Telmex

[Handwritten signature]
Cablevisión

[Handwritten signature]
Telefónica




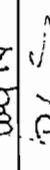
[Handwritten signature]
Alstra

[Handwritten signature]
Opom

[Handwritten signature]

20 de Agosto de 2009.

LISTA DE ASISTENCIA

| NOMBRE | EMPRESA | TELEFONO | FIRMA | CORREO ELECTRONICO |
|----------------------|---------|-----------|---|-----------------------|
| Enrique Schar | COFETEL | 5015-4025 |  | eschar@coft.gob.mx |
| Horacio Villalobos T | Cofetel | 5015 4042 |  | horacio.v@coft.gob.mx |
| M. Leticia Frías H. | Cofetel | 5015-4268 |  | lfrias@coft.gob.mx |
| Rodolfo Galván | Cofetel | 5015-4296 |  | rgalvan@coft.gob.mx |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |



COMISION FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

000183

UNIDAD DE SERVICIOS A LA INDUSTRIA DIRECCION GENERAL DE REDES ESPECTRO Y SERVICIOS "A" CFT/D03/USI/DGA/1786/09

México, D.F., a 22 de septiembre de 2009.

"2009, AÑO DE LA REFORMA LIBERAL"

2009 SEP 25 PM 12:15

ING. TARCISIO RODRIGUEZ MARTINEZ DIRECTOR GENERAL CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS Presente.

Me refiero a sus oficios D.G./151/09 y S.C.R.C.C./241/2009, de fechas 3 y 11 de agosto de 2009, mediante los cuales Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos ("CAPUFE"), organismo desconcentrado de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, solicitó a esta Comisión la creación y asignación de un Código de Servicios Especiales perteneciente al grupo 07X (Servicios de información Gubernamental) con el objetivo de proporcionar a la población información sobre tramos carreteros, rutas carreteras, tarifas, condiciones del estado del camino, contingencias ambientales, así como información inherente al Programa Hoy No Circula, etc.

Una vez analizada la solicitud y debido a la importancia que tiene el Sector Carretero en nuestro país, esta Dirección General solicitó el 20 de agosto del presente año en sesión de trabajo, la opinión de los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones autorizados para prestar el servicio de telefonía local (Operadores Locales) que integran el Comité Consultivo del Plan Técnico Fundamental de Numeración, para la creación del siguiente código de servicios especiales:

Table with 3 columns: CODIGO, NOMBRE GENÉRICO DEL CODIGO DE SERVICIOS ESPECIALES, and OBJETIVO. Row 1: 074, "INFORMACIÓN CARRETERA", Brindar información sobre tramos carreteros, rutas carreteras, tarifas, condiciones del estado del camino, contingencias ambientales, programa "Hoy No Circula", etc.


Existiendo consenso por parte de los Operadores Locales presentes en dicha sesión para la creación y asignación del código de servicios especiales, y tomando en consideración los comentarios vertidos por cada uno de los participantes, esta Dirección General con fundamento en los artículos 17 y 36 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1, 2, 7, 8, fracción II, 9-A, 41, 50 y Décimo Primero Transitorio de la Ley Federal de Telecomunicaciones; 1, 2, 3, y 13 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 2 fracción XXX y 40 del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes; 24, apartado A), fracción VIII del Reglamento Interior de la Comisión Federal de Telecomunicaciones, y en los numerales 4.1, 5.4.1 y 5.4.2 del Plan Técnico Fundamental de Numeración le informa lo siguiente:

- 1) Que ha sido creado el código de servicios especiales 074 "Información Carretera" con el objetivo antes señalado, y

Finalmente, le menciono que a la brevedad posible tendrá que notificar por escrito a la Dirección General de Redes, Espectro y Servicios "A", para cada Área de Servicio Local, el o los números geográficos o no geográficos utilizados, así como el nombre del referido concesionario de red pública local a que hace se referencia el párrafo anterior. Asimismo, en caso de que en un futuro el o los números geográficos o no geográficos utilizados sufran alguna modificación o cambio de concesionario de red pública local que le provea los servicios asociados al código en cuestión, deberá dar aviso por escrito a esta Dirección General con al menos 10 días hábiles de anticipación a que tengan efecto dichos cambios. De igual forma, CAPUFE deberá poner a disposición y entregar a la Comisión cuando ésta lo requiera, la información estadística de tráfico, enrutamiento, ocupación o cualquier otro parámetro de operación relacionada con el uso y administración del código 074.

Sin más por el momento, aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,



ENRIQUE SCLAR Y.
DIRECTOR GENERAL

Ccp.- Arq. Zeferino Sánchez Martínez.- Jefe de la Unidad de Servicios a la Industria. Presente

**Memoria Documental
Número de Información Carretera 074**

Anexos 4

l



CONVOCATORIA

ÍNDICE

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS INTERNACIONAL No. ITP-027-09, PARA EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)

CONTENIDO

- 1 **INFORMACIÓN GENERAL**
 - 1.1 CONDICIONES PARA PARTICIPAR
 - 1.2 PROPOSICIONES CONJUNTAS
- 2 **REQUISITOS QUE DEBERÁN CUMPLIR LOS LICITANTES**
 - 2.1 REQUISITOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS
 - 2.2 PROPOSICIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA
 - 2.2.1 PROPOSICIÓN TÉCNICA
 - 2.2.2 PROPOSICIÓN ECONÓMICA
 - 2.3 PLAZO Y LUGAR DE ENTREGA
 - 2.4 ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA DEL CONTRATO
 - 2.5 FORMA Y TÉRMINOS EN QUE SE REALIZARÁ LA EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES
- 3 **INSTRUCCIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES**
 - 3.1 INSTRUCCIONES PARA ELABORAR LAS PROPOSICIONES
 - 3.2 PROCEDIMIENTO POR MEDIOS REMOTOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA
- 4 **GARANTÍAS**
 - 4.1 PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO
 - 4.2 PARA GARANTIZAR LOS DEFECTOS DE FABRICACIÓN, VICIOS OCULTOS O CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD
- 5 **FECHAS DE EVENTOS**
 - 5.1 JUNTA DE ACLARACIONES
 - 5.2 PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.
 - 5.3 FALLO DE INVITACIÓN
- 6 **PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN**
- 7 **NOTIFICACIONES**
- 8 **ASPECTOS ECONÓMICOS**
 - 8.1 PAGOS
 - 8.2 PRECIOS
 - 8.3 IMPUESTOS Y DERECHOS
- 9 **CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES Y ADJUDICACIÓN DE LOS CONTRATOS**
- 10 **DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES DE LOS LICITANTES, DECLARACIÓN DE INVITACIÓN DESIERTA Y CANCELACIÓN DE INVITACIÓN.**



CONVOCATORIA



- 10.1 DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES DE LOS LICITANTES
- 10.2 DECLARAR DESIERTA LA INVITACIÓN
- 10.3 CANCELACIÓN DE INVITACIÓN
- 11 ASPECTOS CONTRACTUALES**
 - 11.1 FIRMA DEL CONTRATO-PEDIDO
 - 11.2 RESCISIÓN DE CONTRATO
 - 11.3 PRÓRROGA
- 12 MODIFICACIONES QUE PODRÁN EFECTUARSE**
 - 12.1 MODIFICACIONES AL RESUMEN DE LA CONVOCATORIA Y A LA CONVOCATORIA DE LA INVITACIÓN
 - 12.2 MODIFICACIONES A LOS CONTRATOS
- 13 CONTROVERSIAS, SANCIONES Y PENAS CONVENCIONALES**
 - 13.1 CONTROVERSIAS
 - 13.2 SANCIONES
 - 13.3 PENAS CONVENCIONALES
- 14 INCONFORMIDADES**

ANEXOS

ANEXO No. 1 DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS BIENES

ANEXO No. 1B DOMICILIOS

ANEXO No. 1C METODOLOGÍA A SEGUIR PARA LA APLICACIÓN DE LA GARANTÍA

ANEXO No. 1D FORMATO DE RESUMEN DE REPORTES POR SERVICIO DE GARANTÍA

ANEXO No. 1E CONTRATO DE CONFIDENCIALIDAD MUTUA

ANEXO No. 1F GARANTÍA

ANEXO No. 1G EVALUACIÓN DE ENTREGABLES

ANEXO No. 1H DESCRIPCIÓN CONMUTADOR OFICINAS CENTRALES

ANEXO No. 2 CARTA MANIFIESTO DE VERACIDAD DE DATOS

ANEXO No. 3 CARTA MANIFIESTO DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 PENÚLTIMO Y ANTEPENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO

ANEXO No. 3 A FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN QUE DEBERÁN PRESENTAR LOS LICITANTES QUE PARTICIPEN EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN LOS LINEAMIENTOS PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIÓN Y ARRENDAMIENTOS DE BIENES MUEBLES ASÍ COMO LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS QUE REALICEN LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.

ANEXO No. 4 OFERTA ECONÓMICA

ANEXO No. 5 RESOLUCIÓN MISCELÁNEA FISCAL PARA 2009



CONVOCATORIA

- ANEXO No. 6** SOLICITUD DE PAGO POR TRANSFERENCIA BANCARIA
- ANEXO No. 7** FORMATO DE GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO
- ANEXO No. 7 A** CARTA DE CRÉDITO IRREVOCABLE
- ANEXO No. 7 B** CARTA DE AUTENTICIDAD DE LA FIANZA
- ANEXO No. 7 C** FORMATO DE GARANTÍA DE VICIOS OCULTOS
- ANEXO No. 8** FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN QUE DEBERÁN PRESENTAR LOS LICITANTES QUE PARTICIPEN EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN INTERNACIONAL, PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 4o. REGLA TERCERA Y 6o. REGLA TERCERA, DEL ACUERDO PUBLICADO EL 12 DE JULIO DE 2004.
- ANEXO No. 9** MODELO DE CONTRATO PEDIDO
- ANEXO No. 10** CROQUIS DE UBICACIÓN DE LA SALA DE USOS MÚLTIPLES DE OFICINAS CENTRALES DE CAPUFE *MP*

LISTA DE REQUISITOS

PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CONVOCATORIA



CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS, "CAPUFE", EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y SU REGLAMENTO, CONVOCA A LAS PERSONAS FÍSICAS Y MORALES A PARTICIPAR EN LA INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS INTERNACIONAL No. ITP-___-09, PARA EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), BAJO LA SIGUIENTE:

CONVOCATORIA

1 INFORMACIÓN GENERAL

| ESPECIFICACIONES | PARTIDA |
|---|---------|
| SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) | ÚNICA |

EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), SOLICITADO SE DESCRIBE DETALLADAMENTE EN EL ANEXO No. 1 DE ESTA CONVOCATORIA.

LA INVITACIÓN INICIA CON LA PRIMERA ENTREGA DE LA INVITACIÓN Y CONCLUYE CON LA EMISIÓN DEL FALLO O, EN SU CASO, CON LA CANCELACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

PARA CUBRIR LAS EROGACIONES QUE SE DERIVEN DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN, LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES INFORMÓ MEDIANTE OFICIO No. 5.- 533 DE FECHA 17 DE DICIEMBRE DE 2008, EL PRESUPUESTO AUTORIZADO POR LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2009 Y SE AFECTARÁ LA PARTIDA PRESUPUESTAL No. 3409.

LA PRESENTE INVITACIÓN ABARCARÁ ÚNICAMENTE EL PRESENTE EJERCICIO FISCAL.

1.1 CONDICIONES PARA PARTICIPAR

POR EL TOTAL DE LA PARTIDA EN LA QUE PARTICIPEN, LOS LICITANTES DEBERÁN PRESENTAR SUS PROPOSICIONES CON APEGO A LOS LINEAMIENTOS DE ESTA CONVOCATORIA.

LOS LICITANTES SÓLO PODRÁN PRESENTAR UNA PROPOSICIÓN POR INVITACIÓN.

SE ADJUDICARÁ EL TOTAL DE LA PARTIDA A UN SOLO LICITANTE.

1.2 PROPOSICIONES CONJUNTAS

DOS O MÁS PERSONAS PODRÁN PRESENTAR CONJUNTAMENTE UNA PROPOSICIÓN SIN NECESIDAD DE CONSTITUIR UNA SOCIEDAD, O UNA NUEVA SOCIEDAD EN CASO DE PERSONAS MORALES. LO ANTERIOR ES DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 34 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y EL ARTÍCULO 31 DE SU REGLAMENTO.

LA PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES CONJUNTAS SERÁ DE ACUERDO CON LO SIGUIENTE:

LOS INTERESADOS QUE NO SE ENCUENTREN EN ALGUNO DE LOS SUPUESTOS A QUE SE REFIEREN LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 PENÚLTIMO Y ANTEPENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, PODRÁN



CONVOCATORIA



AGRUPARSE PARA PRESENTAR UNA PROPOSICIÓN, CUMPLIENDO LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- I. TENDRÁN DERECHO A PARTICIPAR PRESENTANDO ALGUNO DE LOS INTEGRANTES DEL GRUPO, EL ESCRITO A QUE HACE REFERENCIA LA FRACCIÓN VI DEL ARTICULO 29 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.
- II. DEBERÁN CELEBRAR ENTRE TODAS LAS PERSONAS QUE INTEGRAN LA AGRUPACIÓN, UN CONVENIO EN LOS TÉRMINOS DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE, EN EL QUE SE ESTABLECERÁN CON PRECISIÓN LOS ASPECTOS SIGUIENTES:
 - a) NOMBRE, DOMICILIO Y REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES DE LAS PERSONAS INTEGRANTES, IDENTIFICANDO, EN SU CASO, LOS DATOS DE LAS ESCRITURAS PÚBLICAS CON LAS QUE SE ACREDITA LA EXISTENCIA LEGAL DE LAS PERSONAS MORALES, Y DE HABERLAS, SUS REFORMAS Y MODIFICACIONES ASÍ COMO EL NOMBRE DE LOS SOCIOS QUE APAREZCAN EN ÉSTAS;
 - b) NOMBRE Y DOMICILIO DE LOS REPRESENTANTES DE CADA UNA DE LAS PERSONAS AGRUPADAS, IDENTIFICANDO, EN SU CASO, LOS DATOS DE LAS ESCRITURAS PÚBLICAS CON LAS QUE ACREDITEN LAS FACULTADES DE REPRESENTACIÓN;
 - c) LA DESIGNACIÓN DE UN REPRESENTANTE COMÚN, OTORGÁNDOLE PODER AMPLIO Y SUFICIENTE, PARA ATENDER TODO LO RELACIONADO CON LA PROPOSICIÓN EN EL PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN, MISMO QUE FIRMARÁ LA PROPOSICIÓN;
 - d) PRECISIÓN DE LAS OBLIGACIONES QUE CORRESPONDERÁ CUMPLIR A CADA PERSONA, ASÍ COMO LA MANERA EN QUE SE EXIGIRÁ EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES, Y
 - e) ESTIPULACIÓN EXPRESA DE QUE CADA UNO DE LOS FIRMANTES QUEDARÁ OBLIGADO EN FORMA SOLIDARIA O MANCOMUNADA CON LOS DEMÁS INTEGRANTES, PARA COMPROMETERSE POR CUALQUIER RESPONSABILIDAD DERIVADA DEL CONTRATO QUE SE FIRME.

EN EL SUPUESTO DE QUE RESULTE ADJUDICADA UNA PROPOSICIÓN CONJUNTA, EL CONVENIO INDICADO EN LA FRACCIÓN II DE ESTE APARTADO Y LA ACREDITACIÓN DE LAS FACULTADES DE LOS REPRESENTANTES LEGALES QUE FORMALIZARÁN EL CONTRATO RESPECTIVO, DEBERÁN CONSTAR EN ESCRITURA PÚBLICA.

CUANDO LA PROPOSICIÓN CONJUNTA RESULTE ADJUDICADA CON UN CONTRATO, DICHO INSTRUMENTO DEBERÁ SER FIRMADO POR EL REPRESENTANTE LEGAL DE CADA UNA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES EN LA PROPOSICIÓN, A QUIENES SE CONSIDERARÁ, PARA EFECTOS DEL PROCEDIMIENTO Y DEL CONTRATO, COMO RESPONSABLES SOLIDARIOS O MANCOMUNADOS, SEGÚN SE ESTABLEZCA EN EL PROPIO CONTRATO.

LOS REQUISITOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS DEL PUNTO 2.1. DEBERÁN CUMPLIRSE POR CADA PERSONA QUE INTEGREN EL CONVENIO DE PARTICIPACIÓN.

2 REQUISITOS QUE DEBERÁN CUMPLIR LOS LICITANTES

2.1 REQUISITOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS



CONVOCATORIA



LOS REQUISITOS SOLICITADOS PARA ESTA INVITACIÓN SERÁN UTILIZADOS A FIN DE ASEGURAR AL ORGANISMO LAS MEJORES CONDICIONES DISPONIBLES EN CUANTO A PRECIO, CALIDAD, FINANCIAMIENTO, OPORTUNIDAD Y DEMÁS CIRCUNSTANCIAS PERTINENTES.

PARA LA DEBIDA APLICACIÓN DE LO ANTERIOR, LA EVALUACIÓN TÉCNICA CORRESPONDERÁ AL ÁREA SOLICITANTE DE LOS BIENES.

DURANTE EL ACTO FORMAL DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CADA LICITANTE DEBERÁ PRESENTAR, EN ORIGINAL Y, SIMULTÁNEAMENTE CON LAS PROPOSICIONES TÉCNICA Y ECONÓMICA, LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE MÁS ADELANTE SE DETALLA. LA PROPOSICIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA DEBERÁN ENTREGARSE EN UN SOBRE CERRADO, LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA PODRÁN ENTREGARSE, YA SEA, DENTRO DEL MISMO SOBRE, O POR SEPARADO, LA PROPOSICIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA DEBERÁN SER FIRMADAS EN LA ÚLTIMA HOJA DEL DOCUMENTO QUE LAS CONTENGA, DE LA MISMA MANERA LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA DE LOS INCISOS A, B, C, D Y E DEBERÁN SER FIRMADOS POR LA PERSONA FÍSICA, REPRESENTANTE, O APODERADO LEGAL DE LA EMPRESA Y CON FACULTADES DE ADMINISTRACIÓN Y/O DOMINIO, O EN SU DEFECTO PODER ESPECIAL PARA FIRMAR PROPOSICIONES, CONTRATOS O PEDIDOS Y PARTICIPAR EN PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN.

NO PODRÁN PARTICIPAR LAS PERSONAS FÍSICAS O MORALES INHABILITADAS POR RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Ó DE LA LEY DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS MISMAS.

LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA REQUERIDA, ES LA SIGUIENTE:

- A. ESCRITO EN EL CUAL MANIFIESTA, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, EN LOS TÉRMINOS DEL **ANEXO No. 2**, QUE CUENTA CON FACULTADES SUFICIENTES PARA SUSCRIBIR, A NOMBRE DE SU REPRESENTADA, LA PROPOSICIÓN CORRESPONDIENTE. EN CASO DE PROPOSICIONES CONJUNTAS, DEBERÁ PRESENTAR COPIA DEL CONVENIO DE AGRUPACIÓN, ASÍ COMO EL ANEXO NO. 2 DE LOS REPRESENTANTES DE LAS EMPRESAS, DEBIDAMENTE REQUISITADOS.
- B. CARTA PODER SIMPLE, EN EL CASO DE QUIEN CONCURRA, A PARTICIPAR EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, EN REPRESENTACIÓN DE UNA PERSONA FÍSICA O MORAL. ASÍ MISMO, DEBERÁ PRESENTAR ORIGINAL Y COPIA DE UNA IDENTIFICACIÓN OFICIAL.
- C. ESCRITO QUE MANIFIESTE, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, EN LOS TÉRMINOS DEL **ANEXO NO. 3**, DE NO ENCONTRARSE EN ALGUNO DE LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 PENÚLTIMO Y ANTEPENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.
- D. ESCRITO DE DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD, EN EL CUAL SE MANIFIESTE BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE, POR SÍ MISMOS, O A TRAVÉS DE INTERPÓSITA PERSONA, SE ABSTENDRÁN DE ADOPTAR CONDUCTAS PARA QUE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CAPUFE, INDUZCAN, O ALTEREN LAS EVALUACIONES DE LAS PROPOSICIONES, EL RESULTADO DEL PROCEDIMIENTO, U OTROS ASPECTOS QUE LE OTORGUEN CONDICIONES MÁS VENTAJOSAS CON RELACIÓN A LOS DEMÁS PARTICIPANTES.



CONVOCATORIA



- E. ESCRITO EN EL QUE MANIFIESTE SU CARÁCTER DE SER MICRO, PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA (MIPYME'S), DE CONFORMIDAD CON EL ANEXO No. 3 A.

2.2 PROPOSICIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA

EN LA FECHA SEÑALADA PARA LA PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, DEBERÁ ENTREGARSE UN SOBRE CERRADO, CONTENIENDO LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN, EN EL ENTENDIDO QUE DESPUÉS DE LA FECHA Y HORA ESTABLECIDA PARA EL CITADO ACTO, NO SE PERMITIRÁ EL ACCESO A NINGÚN LICITANTE A LA SALA DE USOS MÚLTIPLES DE ESTE ORGANISMO:

2.2.1 PROPOSICIÓN TÉCNICA

- A. CURRÍCULUM DE LA PERSONA FÍSICA O MORAL QUE ACREDITE LAS RELACIONES COMERCIALES CON CUANDO MENOS UN CLIENTE Y UN AÑO DE EXPERIENCIA DEL LICITANTE, RELATIVOS A UN SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE UN SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER).
- B. COPIA CERTIFICADA DE POR LO MENOS UN CONTRATO, PEDIDO O FACTURA, COMPLETO CON, O SIN PRECIOS, O EN SU CASO PRESENTAR COPIA SIMPLE ACOMPAÑADA DE LOS ORIGINALES PARA COTEJO, RELATIVOS A UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO AUTOMÁTICO DE LLAMADAS (CALL CENTER) COMO EL REQUERIDO EN LA PRESENTE INVITACIÓN.
- C. DOCUMENTO DE LA METODOLOGÍA DEL LICITANTE PARA LA ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y ESCALACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA SOLUCIÓN DE FALLAS, INDICANDO DIAGRAMAS DE FLUJO, DOCUMENTOS QUE SE GENERAN, RESPONSABLES DE REALIZAR LOS SERVICIOS PARA LA SOLUCIÓN DE FALLAS, NÚMEROS TELEFÓNICOS DE OFICINAS Y MÓVILES, EL DIAGRAMA DEBERÁ CONTEMPLAR LOS TIEMPOS DE SOLUCIÓN EN CONCORDANCIA CON LOS ESTIPULADOS EN ESTAS BASES, (INDICADOS EN EL ANEXO No. 1, TIEMPOS DE SOLUCIÓN DE FALLAS).
- D. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), QUE SE OFRECE, EN CONCORDANCIA CON LO SEÑALADO EN EL ANEXO No. 1.
- E. CARTA DEL FABRICANTE O DOCUMENTACIÓN VIGENTE EN LA QUE ACREDITE SER DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE LA MARCA OFERTADA.
- F. CARTA RELACIONADA PARA LA PRESENTE INVITACIÓN DIRIGIDA A CAPUFE DONDE SE ESPECIFIQUE EL PERIODO DE GARANTÍA DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), EL MÍNIMO ACEPTABLE ES DE UN AÑO, A PARTIR DE LA ACEPTACIÓN TOTAL POR PARTE DE LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE CAPUFE. ASÍ MISMO DEBERÁ ESPECIFICAR QUE SE COMPROMETE A CUMPLIR CON LA GARANTÍA DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), SIN COSTO ADICIONAL PARA CAPUFE, EN CONCORDANCIA CON EL ANEXO 1C METODOLOGÍA PARA LA APLICACIÓN DE LA GARANTÍA.



CONVOCATORIA



- G. CATÁLOGOS, FOLLETOS Y/O MANUALES LEGIBLES EN ESPAÑOL O EN EL IDIOMA DE ORIGEN CON UNA TRADUCCIÓN SIMPLE AL ESPAÑOL DEL **SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)** OFERTADO.
- H. CARTA RELACIONADA PARA LA PRESENTE INVITACIÓN DEL LICITANTE DIRIGIDA A LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE CAPUFE EN DONDE INDIQUE QUE SE COMPROMETE A GARANTIZAR QUE EL **SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)** OFERTADO ES COMPLATIBLE CON LA TECNOLOGÍA QUE SE DESCRIBE EN EL ANEXO 1H, NO SERÁ OBSOLETA DURANTE AL MENOS 3 AÑOS A PARTIR DE LA FECHA DE ACEPTACIÓN POR PARTE DE LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE CAPUFE.
- I. CARTA COMPROMISO DEL LICITANTE EN LA QUE SE RESPONSABILIZA DEL **SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)**, DE CAPUFE DURANTE EL PERIODO DE TIEMPOS DE SOLUCIÓN, EN EL CASO QUE REQUIERA QUE SEAN RETIRADOS POR ÉL, DE LAS INSTALACIONES DE CUALQUIER CENTRO DE TRABAJO DEL ORGANISMO. ACLARANDO QUE EN CASO DE PÉRDIDA O EXTRAVÍO DURANTE EL TIEMPO DE REPARACIÓN, DEBERÁ REPONER A CAPUFE LOS ACCESORIOS O PARTES RETIRADOS CON CARACTERÍSTICAS IGUALES O SUPERIORES A LO RETIRADO, ESTO SIN NINGÚN COSTO ADICIONAL PARA CAPUFE.
- J. CARTA DIRIGIDA A CAPUFE POR PARTE DEL LICITANTE COMPROMETIÉNDOSE A ESTAR DE ACUERDO CON EL FORMATO DE NDA (NON DISCLOSURE AGREEMENT), ACUERDO MUTUO DE NO REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN, DEL ANEXO 1E DE ESTAS BASES RELACIONADA CON EL **SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)** QUE SE ADICIONAN A LA RED DE VOZ DE CAPUFE, Y QUE PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO SERÁ FIRMADO EN ORIGINAL EN LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, UNA VEZ FIRMADO DEBERÁ SER ENVIADO A LA DIRECCIÓN JURÍDICA.
- K. CARTA COMPROMISO DEL LICITANTE QUE EN CASO DE SER GANADOR CONTRATARÁ UNA PÓLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL QUE EN SUS CLÁUSULAS PERMITA RESPONDER POR CUALQUIER DAÑO QUE SU PERSONAL OCASIONE A LOS BIENES DE CAPUFE, SIENDO CAPUFE EL BENEFICIARIO DE LA MISMA, POR UN MONTO DE \$ 1,000,000.00, (UN MILLÓN DE PESOS 00/100 M.N.), PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO, LA CUAL DEBERÁ ENTREGAR PARA REVISIÓN EN LA GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES CON UNA COPIA DE LA PÓLIZA PARA ACUSE DE RECIBO EN LA DIRECCIÓN JURÍDICA DE CAPUFE, ASÍ COMO ENTREGAR EN ORIGINAL PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO APLICABLE DURANTE LA VIGENCIA DEL MISMO A LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.
- L. CARTA COMPROMISO RELACIONADA CON LA PRESENTE INVITACIÓN, DONDE EL LICITANTE SE COMPROMETE A ENTREGAR MÁXIMO 10 DÍAS NATURALES DESPUÉS DE LA FECHA DE FIRMA DEL CONTRATO EN LA DIRECCIÓN JURÍDICA DE CAPUFE, UNA FIANZA EXPEDIDA POR UNA INSTITUCIÓN MEXICANA AUTORIZADA PARA ELLO POR UN MONTO DEL 10% (DIEZ POR CIENTO) DEL IMPORTE TOTAL DEL CONTRATO, SIN INCLUIR I.V.A., SIENDO CAPUFE EL BENEFICIARIO, PARA RESPONDER POR DEFECTOS DE FABRICACIÓN, VICIOS OCULTOS O CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD QUE SE DERIVE DE CUALQUIERA DE LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN EL **SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA**



CONVOCATORIA

AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) OBJETO DEL CONTRATO DE ACUERDO AL **ANEXO 7C** DE ESTA CONVOCATORIA. EL LICITANTE GANADOR A LA PRESENTACIÓN DE ESTA PÓLIZA DE FIANZA Y A FIN DE ACREDITAR SU AUTENTICIDAD, DEBERÁ PRESENTAR CARTA ORIGINAL DEBIDAMENTE FIRMADA DE LA COMPAÑÍA AFIANZADORA. APLICABLE DURANTE LOS DOCE MESES POSTERIORES A LA ENTREGA.

M. CARTA MEDIANTE LA CUAL EL LICITANTE SE OBLIGA A SUSTITUIR COMPONENTES, INTERFACES, TARJETAS Y ACCESORIOS POR MOTIVO DE FALLA EN LA CALIDAD Ó CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES, ORIGINALMENTE CONVENIDAS EN UN PLAZO NO MAYOR A 48 HORAS NATURALES, A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN POR PARTE DE LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

N. EL PROVEEDOR DEBERÁ ENTREGAR EN ORIGINAL EN LAS OFICINAS CENTRALES DE CAPUFE EN HOJAS MEMBRETADAS UNA MEMORIA TÉCNICA EN DONDE SE INDIQUE CADA ETAPA DE LA INSTALACIÓN, DETALLANDO TODOS LOS COMPONENTES DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), ASÍ COMO PRUEBAS Y CONFIGURACIÓN DE LA PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), LA CUAL DEBERÁ SER ENTREGADA A LA FIRMA DEL ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN DEL SISTEMA OFERTADO.

O. EN CUMPLIMIENTO A LA REGLA TERCERA DEL ARTÍCULO 6 DEL ACUERDO EMITIDO POR LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA CON FECHA DE 12 DE JULIO DE 2004. LOS LICITANTES QUE DESEEN QUE SU PROPUESTA RECIBA EL BENEFICIO DEL MARGEN DE PREFERENCIA, CUANDO ASÍ PROCEDA HACERLO, DEBERÁN PRESENTAR EN SU PROPUESTA TÉCNICA LO SIGUIENTE:

A) DEBERÁN PRESENTAR COMO PARTE DE LA MISMA UN ESCRITO CONJUNTO DEL LICITANTE Y DEL FABRICANTE DE LOS BIENES EN EL QUE MANIFIESTEN BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE CADA UNO DE LOS BIENES QUE OFERTA EL LICITANTE CUMPLEN CON LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 28 FRACCIÓN I DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO (ANEXO No. 8). (LOS LICITANTES PODRÁN PRESENTAR LA MANIFESTACIÓN A QUE SE REFIERE ESTE INCISO, EN ESCRITO LIBRE O EN EL FORMATO DEL ANEXO No. 8).

2.2.2 LA PROPOSICIÓN ECONÓMICA SE PRESENTARÁ DE CONFORMIDAD CON EL ANEXO No. 4 DE ESTA CONVOCATORIA.

2.3 PLAZO Y LUGAR DE ENTREGA

LA ENTREGA DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), ADJUDICADO DEBERA REALIZARSE DE ACUERDO CON LO DESCRITO A CONTINUACIÓN:

PLAZO DE ENTREGA:

EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), DESCRITOS EN ESTA INVITACIÓN ES A MÁS TARDAR EL 18 DE DICIEMBRE DE 2009.



CONVOCATORIA



LUGAR DE ENTREGA:

EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), SE REALIZARÁ EN LOS SITIOS ESCRITOS EN EL ANEXO 1A Y ANEXO 1B.

2.4 ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA DEL CONTRATO

EL SUBDIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN SERÁ EL SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE DE ADMINISTRAR Y VIGILAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO QUE SE SUSCRIBA.

2.5 FORMA Y TÉRMINOS EN QUE SE REALIZARÁ LA EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.

CAPUFE A TRAVÉS DE LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, VERIFICARÁ QUE LAS PROPOSICIONES CUMPLAN CON CADA UNO DE LOS INCISOS SEÑALADOS EN EL PUNTO 2.2.1 "PROPOSICIÓN TÉCNICA" Y SUS ANEXOS DE LA PRESENTE CONVOCATORIA.

LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN VERIFICARÁ LAS ESPECIFICACIONES SOLICITADAS, REVISANDO QUE LAS PROPOSICIONES CUMPLAN CON TODOS LOS INCISOS, ESPECIFICADOS EN EL PUNTO "PROPOSICIÓN TÉCNICA" Y EN LA TOTALIDAD DE LOS ANEXOS DE LA CONVOCATORIA CONSIDERANDO LAS ESPECIFICACIONES SOLICITADAS QUE AFECTEN LA SOLVENCIA DE LA PROPOSICIÓN.

2.6 FORMA Y TÉRMINOS EN QUE SE REALIZARÁ LA VERIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES SOLICITADAS.

LA FORMA Y TÉRMINOS EN QUE SE REALIZARÁ VERIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE UN SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) A CONTRATARSE SERÁ EL SIGUIENTE:

- a) LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, ÁREA RESPONSABLE DE SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS, VERIFICARÁ A TRAVÉS DEL PERSONAL DE LA SUBGERENCIA DE TELECOMUNICACIONES, QUE EL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) QUE SEAN ENTREGADOS Y PRESTADOS POR LOS PROVEEDORES, SE HAYAN OTORGADO DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES SOLICITADAS Y EN LOS TÉRMINOS CONVENIDOS DE ACUERDO A LA PARTIDA CORRESPONDIENTE DEL ANEXO 1, DE IGUAL FORMA LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE MANERA CONJUNTA CON LA SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE LA RED CONCESIONADA Y CONTRATADA VERIFICARÁ EL CUMPLIMIENTO DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE UN SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), MEDIANTE LA VERIFICACIÓN Y FIRMA DEL FORMULARIO CONTENIDO EN EL ANEXO 1G DEL PRESENTE DOCUMENTO.
- b) DE EXISTIR DIFERENCIAS EN LAS ESPECIFICACIONES DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) SOLICITADOS, SE HARÁ DEL CONOCIMIENTO DEL(LOS) PROVEEDOR (ES) A EFECTO DE LLEVAR A CABO LAS SUSTITUCIONES Y/O MODIFICACIONES QUE PROCEDAN.
- c) UNA VEZ ATENDIDAS POR EL(LOS) PROVEEDOR(ES), LAS SUSTITUCIONES Y/O MODIFICACIONES QUE PROCEDAN, EN SU CASO, A SATISFACCIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, SE TENDRÁN POR ACEPTADO



CONVOCATORIA



EL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), EN EL ENTENDIDO QUE HASTA EN TANTO ELLO NO SE CUMPLA, ESTOS NO SE TENDRÁN POR RECIBIDOS Y ACEPTADOS.

DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 55-A, PENÚLTIMO PÁRRAFO DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, EL (LOS) LICITANTE (S) PARTICIPANTES ACEPTAN Y DAN SU CONFORMIDAD PARA QUE HASTA EN TANTO, LOS BIENES NO SE ENTREGUEN DE CONFORMIDAD A LO SOLICITADO, ÉSTOS NO SE TENDRÁN POR RECIBIDOS O ACEPTADOS.

3 INSTRUCCIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

LOS LICITANTES PRESENTARÁN EN SOBRE CERRADO, LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA PREVISTA EN EL APARTADO 2.2 DE ESTA CONVOCATORIA. EL CONTENIDO DEL APARTADO 2.1 PODRÁ INTEGRARSE AL SOBRE Ó ENTREGARSE POR SEPARADO.

A ELECCIÓN DEL LICITANTE PODRÁ PRESENTAR ESCRITO EN DONDE MANIFIESTE SI ENTREGA O NO LA INFORMACIÓN CON EL CARÁCTER DE CONFIDENCIAL, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 19 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL Y EL TRIGÉSIMO SEXTO DE LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA CLASIFICACIÓN Y DESCLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL. EN CASO AFIRMATIVO DEBERÁ SEÑALAR LOS DOCUMENTOS O LAS SECCIONES DE ESTOS QUE CONTENGAN LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, RESERVADA O COMERCIAL RESERVADA, SIEMPRE QUE TENGAN EL DERECHO DE RESERVARSE LA INFORMACIÓN, DE CONFORMIDAD CON LAS DISPOSICIONES APLICABLES. ASIMISMO DEBERÁ SEÑALAR EL FUNDAMENTO POR EL CUÁL CONSIDERA QUE TENGA ESE CARÁCTER.

EN EL ENTENDIDO QUE LA OMISIÓN EN LA PRESENTACIÓN DEL ESCRITO ANTES REFERIDO NO SERÁ MOTIVO DE DESCALIFICACIÓN.

ADEMÁS DE LO ANTERIOR Y SIN PERJUICIO PARA LOS LICITANTES PARTICIPANTES EN LA PRESENTE INVITACIÓN, SE SOLICITA PRESENTAR LAS PROPOSICIONES DE FORMA ORDENADA, CONFORME A LOS PUNTOS 2.1 Y 2.2 DE LA CONVOCATORIA, LO ANTERIOR ES CON LA FINALIDAD DE AGILIZAR LAS REVISIONES CUANTITATIVAS Y EXHAUSTIVAS DE QUE SON OBJETO DICHAS PROPOSICIONES.

3.1 INSTRUCCIONES PARA ELABORAR LAS PROPOSICIONES

LAS PROPOSICIONES DEBEN ENTREGARSE SIN TACHADURAS NI ENMENDADURAS, EN SOBRE CERRADO, PARA LAS PROPOSICIONES POR ESCRITO.

LAS PROPOSICIONES TÉCNICA Y ECONÓMICA DEBERÁN PRESENTARSE EN IDIOMA ESPAÑOL.

LOS LICITANTES DEBERÁN PRESENTAR EN FORMA CLARA Y AMPLIA LA DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES QUE OFRECEN, DE ACUERDO CON LO SOLICITADO EN EL ANEXO No. 1 DE ESTA CONVOCATORIA.

LA PROPOSICIÓN ECONÓMICA DEBERÁ PRESENTARSE, EN EL FORMATO QUE SE ADJUNTA COMO ANEXO No. 4, DEBIDAMENTE REQUISITADA Y FIRMADA POR LA PERSONA FÍSICA O POR LA PERSONA CON PODER OTORGADO ANTE FEDATARIO PÚBLICO PARA ACTOS DE

Handwritten signature and arrow pointing to the bottom right.

Handwritten signature and scribbles at the bottom left.



CONVOCATORIA



ADMINISTRACIÓN O DOMINIO, O EN SU DEFECTO PODER ESPECIAL PARA FIRMAR CONTRATOS O PEDIDOS Y PARTICIPAR EN PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN.

LAS COTIZACIONES DEBERÁN SER A PRECIO FIJO Y EN PESOS MEXICANOS Y DEBERÁN PRESENTARSE CON EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO DESGLOSADO.

LA PROPOSICIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA DEBERÁN TENER UNA VIGENCIA MÍNIMA DE 90 DÍAS NATURALES A PARTIR DE LA PRESENTACIÓN DE LA MISMA.

4 GARANTÍAS

4.1 GARANTÍA PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

EL LICITANTE GANADOR DEBERÁ PRESENTAR UNA GARANTÍA RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO MEDIANTE CUALQUIERA DE LAS ALTERNATIVAS SIGUIENTES:

A. CARTA DE CRÉDITO IRREVOCABLE EXPEDIDA POR UNA INSTITUCIÓN BANCARIA ESTABLECIDA EN TERRITORIO MEXICANO, POR EL 10% DEL MONTO ADJUDICADO, SIN IVA. (ANEXO No. 7-A)

B. FIANZA DEL 10% DEL MONTO ADJUDICADO, SIN IVA.

EN AMBOS CASOS DEBERÁ SER A FAVOR DE CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS. LA GARANTÍA DEBERÁ ESTAR VIGENTE HASTA QUE SE CUMPLA A SATISFACCIÓN DE "CAPUFE" CON LA ENTREGA DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), TAL COMO SE INDICA EN EL ANEXO No. 7.

EL LICITANTE, A LA PRESENTACIÓN DE LA FIANZA CORRESPONDIENTE, Y PARA ACREDITAR LA AUTENTICIDAD DEL DOCUMENTO, DEBERÁ PRESENTAR CARTA ORIGINAL, DEBIDAMENTE FIRMADA, DE LA COMPAÑÍA AFIANZADORA (ANEXO No. 7-B).

LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, DEBERÁ PRESENTARSE A MÁS TARDAR DENTRO DE LOS DIEZ DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA FIRMA DEL CONTRATO-PEDIDO, EN LA DIRECCIÓN JURÍDICA.

4.2 FIANZA PARA GARANTIZAR LOS DEFECTOS DE FABRICACIÓN, VICIOS OCULTOS O CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD

A FIN DE GARANTIZAR LOS DEFECTOS DE FABRICACIÓN, VICIOS OCULTOS O CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD EN QUE PUEDA INCURRIR EN LA ENTREGA DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), OBJETO DE ÉSTA INVITACIÓN, EL LICITANTE GANADOR SE OBLIGA A PRESENTAR FIANZA DEL 10% DEL IMPORTE TOTAL DEL CONTRATO, SIN IVA.

LA FIANZA REFERIDA DEBERÁ SER EMITIDA A FAVOR DE CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS. LA FIANZA DEBERÁ ESTAR VIGENTE HASTA DOCE MESES DESPUÉS DE LA ENTREGA DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), TAL COMO SE INDICA EN EL ANEXO No. 7 C.



CONVOCATORIA



EL LICITANTE GANADOR, A LA PRESENTACIÓN DE LA FIANZA CORRESPONDIENTE, Y PARA ACREDITAR LA AUTENTICIDAD DEL DOCUMENTO, DEBERÁ PRESENTAR CARTA ORIGINAL DEBIDAMENTE FIRMADA, DE LA COMPAÑÍA AFIANZADORA EN LOS TÉRMINOS DEL ANEXO No. 7-B

LA PÓLIZA DE FIANZA QUE GARANTICE LOS DEFECTOS DE FABRICACIÓN Y/O VICIOS OCULTOS, DEBERÁ PRESENTARSE A MAS TARDAR DENTRO DE LOS 10 DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA FIRMA DEL CONTRATO – PEDIDO, EN LA DIRECCIÓN JURÍDICA.

5 FECHAS DE EVENTOS

LAS ACLARACIONES A ESTA CONVOCATORIA SE SOLICITARÁN POR ESCRITO EN HOJA MEMBRETADA DE LAS EMPRESAS LICITANTES Y SE PODRÁ ENVIAR POR FAX AL 01777-329 21 00 EXT. 3444 UN DÍA ANTES DE LA FECHA ESTABLECIDA PARA DICHA JUNTA; LAS PREGUNTAS TAMBIÉN PODRÁN SER ENVIADAS POR CORREO ELECTRÓNICO A: evillamil@capufe.gob.mx y smorales@capufe.gob.mx

5.1 JUNTA DE ACLARACIONES

EN LA JUNTA DE ACLARACIONES, ES OPTATIVA LA PRESENCIA DEL LICITANTE.

CUALQUIER MODIFICACIÓN A LA CONVOCATORIA DE LA INVITACIÓN, DERIVADA DEL RESULTADO DE LA O LAS JUNTAS DE ACLARACIONES, SERÁ CONSIDERADA COMO PARTE INTEGRANTE DE LA PROPIA CONVOCATORIA DE LA INVITACIÓN.

EL 20 DE NOVIEMBRE DE 2009, A LAS 11:00 HORAS.

5.2 PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.

EL 24 DE NOVIEMBRE DE 2009, A LAS 10:00 HORAS.

UNA VEZ RECIBIDAS LAS PROPOSICIONES EN LA FECHA, HORA Y LUGAR ESTABLECIDOS, ÉSTAS NO PODRÁN SER RETIRADAS O DEJARSE SIN EFECTO, POR LO QUE DEBERÁN CONSIDERARSE VIGENTES DENTRO DEL PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN HASTA SU CONCLUSIÓN.

5.3 FALLO DE INVITACIÓN

EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE LAS PROPOSICIONES, SE SEÑALARÁ LUGAR, FECHA Y HORA EN QUE SE DARÁ A CONOCER EL FALLO DE LA INVITACIÓN, EL CUAL SE OTORGARÁ EN JUNTA PÚBLICA.

TODOS LOS EVENTOS ANTERIORES SE LLEVARÁN A CABO EN LA SALA DE USOS MÚLTIPLES DE OFICINAS CENTRALES DE CAPUFE, UBICADA EN: CALZADA DE LOS REYES No. 24 COL. TETELA DEL MONTE, CUERNAVACA, MOR., CUYA UBICACIÓN EXACTA SE ENCUENTRA DESCRITA EN EL CROQUIS DEL ANEXO No. 12.

6 PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN

EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES SE LLEVARÁ A CABO CONFORME A LO SIGUIENTE:



CONVOCATORIA



- I. UNA VEZ RECIBIDAS LAS PROPOSICIONES EN SOBRE CERRADO, SE PROCEDERÁ A SU APERTURA, HACIÉNDOSE CONSTAR LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA, SIN QUE ELLO IMPLIQUE LA EVALUACIÓN DE SU CONTENIDO;
- II. DE ENTRE LOS LICITANTES QUE HAYAN ASISTIDO, ÉSTOS ELEGIRÁN A UNO, QUE EN FORMA CONJUNTA CON EL SERVIDOR PÚBLICO QUE CONDUZCA EL EVENTO, RUBRICARÁN LAS PARTES DE LAS PROPOSICIONES QUE PREVIAMENTE HAYA DETERMINADO LA CONVOCANTE EN LA CONVOCATORIA A LA INVITACIÓN, LAS QUE PARA ESTOS EFECTOS CONSTARÁN DOCUMENTALMENTE.
- III. SE LEVANTARÁ ACTA QUE SERVIRÁ DE CONSTANCIA DE LA CELEBRACIÓN DEL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE LAS PROPOSICIONES, EN LA QUE SE HARÁN CONSTAR EL IMPORTE DE CADA UNA DE ELLAS; SE SEÑALARÁ LUGAR, FECHA Y HORA EN QUE SE DARÁ A CONOCER EL FALLO DE LA INVITACIÓN, FECHA QUE DEBERÁ QUEDAR COMPRENDIDA DENTRO DE LOS VEINTE DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA ESTABLECIDA PARA ESTE ACTO Y PODRÁ DIFERIRSE, SIEMPRE QUE EL (LOS) NUEVO (S) PLAZO(S) FIJADO(S) NO EXCEDA(N) DE VEINTE DÍAS NATURALES CONTADOS A PARTIR DEL PLAZO ESTABLECIDO ORIGINALMENTE.

7 NOTIFICACIONES

LAS ACTAS DE LAS JUNTAS DE ACLARACIONES, DEL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, Y DE LA JUNTA PÚBLICA EN LA QUE SE DÉ A CONOCER EL FALLO SERÁN FIRMADAS POR LOS LICITANTES QUE HUBIERAN ASISTIDO, SIN QUE LA FALTA DE FIRMA DE ALGUNO DE ELLOS RESTE VALIDEZ O EFECTOS A LAS MISMAS, DE LAS CUALES SE PODRÁ ENTREGAR UNA COPIA A DICHS ASISTENTES, Y AL FINALIZAR CADA ACTO SE FIJARÁ UN EJEMPLAR DEL ACTA CORRESPONDIENTE EN UN LUGAR VISIBLE, AL QUE TENGA ACCESO EL PÚBLICO, EN EL DOMICILIO DEL ÁREA RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN, POR UN TÉRMINO DE CINCO DÍAS HÁBILES (GERENCIA DE RECURSOS MATERIALES, UBICADA EN CALZADA DE LOS REYES No. 24 COL. TETELA DEL MONTE, CUERNAVACA, MORELOS, PLANTA BAJA). EL TITULAR DE LA CITADA ÁREA DEJARÁ CONSTANCIA EN EL EXPEDIENTE DE LA INVITACIÓN, DE LA FECHA, HORA Y LUGAR EN QUE SE HAYAN FIJADO LAS ACTAS O EL AVISO DE REFERENCIA.

LAS PROPOSICIONES DESECHADAS PODRÁN SER DEVUELTAS A LOS LICITANTES QUE LO SOLICITEN, UNA VEZ TRANSCURRIDOS SESENTA DÍAS NATURALES, CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA EN QUE SE DE A CONOCER EL FALLO RESPECTIVO DE LA INVITACIÓN, SALVO QUE EXISTA ALGUNA INCONFORMIDAD EN TRÁMITE, EN CUYO CASO LAS PROPOSICIONES DEBERÁN CONSERVARSE HASTA LA TOTAL CONCLUSIÓN DE LA INCONFORMIDAD E INSTANCIAS SUBSECUENTES; AGOTADOS DICHS TÉRMINOS LA CONVOCANTE PODRÁ PROCEDER A SU DEVOLUCIÓN O DESTRUCCIÓN.

CAPUFE CONSERVARÁ EN FORMA ORDENADA Y SISTEMÁTICA TODA LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN ELECTRÓNICA, COMPROBATORIA DE LOS ACTOS Y CONTRATOS MATERIA DE ESTA CONVOCATORIA, CUANDO MENOS POR UN LAPSO DE TRES AÑOS, CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE SU RECEPCIÓN; EXCEPTO LA DOCUMENTACIÓN CONTABLE, EN CUYO CASO SE ESTARÁ EN LO PREVISTO POR LAS DISPOSICIONES APLICABLES.



CONVOCATORIA



8 ASPECTOS ECONÓMICOS

8.1 PAGOS

NO SE OTORGARÁ ANTICIPO.

EI PAGO SE REALIZARÁ EN MONEDA NACIONAL.

EL MONTO DEL CONTRATO SE CUBRIRÁ POSTERIOR AL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL TOTAL DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), OBJETO DE ESTA INVITACIÓN. LAS FACTURAS SERÁN REVISADAS POR LA GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y AUTORIZADAS POR LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE CAPUFE. LAS FACTURAS QUE DEBERÁN IR ACOMPAÑADAS DE LAS ACTAS DE ENTREGA RECEPCIÓN DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), SE PAGARÁN OCHO DÍAS DESPUÉS DE ENTREGARSE EN LA SUBGERENCIA DE PRESUPUESTOS DE CAPUFE. EL HORARIO SERÁ DE 9:00 A 14:00 HORAS, LOS DÍAS LUNES.

LAS FACTURAS DEBERÁN IR ACOMPAÑADAS DE LA EVALUACIÓN DE ENTREGABLES AVALADO POR LOS FIRMANTES DE ACUERDO AL ANEXO 1G - EVALUACIÓN DE ENTREGABLES.

LAS FACTURA (S) CORRESPONDIENTE (S), DEBERÁ(N) CONTENER LO SIGUIENTE:

- A NOMBRE DE CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS
- RFC: CPF-630703-6N8
- DOMICILIO FISCAL: CALZADA DE LOS REYES NO. 24 COL. TETELA DEL MONTE. C.P. 62130, CUERNAVACA, MORELOS.
- FECHA DE EMISIÓN DE LA FACTURA
- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.
- MONTO DE I.V.A.

TOTAL A PAGAR.

LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES QUE SE DERIVEN DE LOS CONTRATOS NO PODRÁN SER TRANSFERIDOS POR EL PROVEEDOR EN FAVOR DE CUALQUIER OTRA PERSONA, CON EXCEPCIÓN DE LOS DERECHOS DE COBRO, PREVIA AUTORIZACIÓN DE CAPUFE.

EN VIRTUD DE QUE CAPUFE ESTA INCORPORADO AL PROGRAMA DE CADENAS PRODUCTIVAS DE NACIONAL FINANCIERA S.N.C. INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO, MANIFIESTA SU CONFORMIDAD PARA QUE EL PROVEEDOR PUEDA CEDER LOS DERECHOS DE COBRO A FAVOR DE UN INTERMEDIARIO FINANCIERO QUE ÉSTE INCORPORADO A LA CADENA PRODUCTIVA DE CAPUFE MEDIANTE OPERACIONES DE FACTORAJE O DESCUENTO ELECTRÓNICO.

GAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS, REALIZARÁ, PREVIA SOLICITUD DEL PROVEEDOR, LOS PAGOS POR TRANSFERENCIA BANCARIA. (ANEXO No. 6).

8.2 PRECIOS

LOS PRECIOS SERÁN FIJOS HASTA EL CUMPLIMIENTO TOTAL DEL CONTRATO.



CONVOCATORIA



8.3 IMPUESTOS Y DERECHOS

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS, CUBRIRÁ EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, EL CUAL DEBERÁ ESTAR DEBIDAMENTE DESGLOSADO EN LAS PROPOSICIONES ECONÓMICAS Y FACTURAS, CUMPLIENDO DEBIDAMENTE CON TODOS LOS REQUISITOS FISCALES.

PARA PERSONAS FÍSICAS

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS, EFECTUARÁ LA RETENCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO EN LOS TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 1° A Y 3° PÁRRAFO TERCERO DE LA LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, DEBIENDO EL LICITANTE GANADOR ANOTAR EN LOS COMPROBANTES QUE EXPIDA LA SIGUIENTE LEYENDA: "IMPUESTO RETENIDO DE CONFORMIDAD CON LA LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO."

9 CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES Y ADJUDICACIÓN DE LOS CONTRATOS.

- A. SE ACEPTARÁN ÚNICAMENTE LAS OFERTAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS QUE CUMPLAN CON LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA CONVOCATORIA Y SUS ANEXOS.
- B. SE EVALUARÁ EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS SOLICITADOS EN ESTA CONVOCATORIA Y SUS ANEXOS. DE LA EVALUACIÓN SE EMITIRÁ UN INFORME ANALÍTICO INDICANDO SI LAS PROPOSICIONES SON ACEPTABLES, O NO. CAPUFE EVALUARÁ AL MENOS LAS DOS PROPOSICIONES CUYO PRECIO RESULTE SER MÁS BAJO; DE NO RESULTAR ÉSTAS SOLVENTES, SE EVALUARÁN LAS QUE LE SIGAN EN PRECIO.
- C. SE ADJUDICARÁ EL CONTRATO A QUIEN PRESENTE LA PROPOSICIÓN CUYO PRECIO SEA EL MÁS BAJO, SIEMPRE Y CUANDO ÉSTE RESULTE CONVENIENTE, ESTO OCURRIRÁ EN CASO DE RESULTAR QUE DOS O MÁS PROPOSICIONES SEAN TÉCNICA Y ECONÓMICA SOLVENTES.

EN CASO DE EMPATE EN EL PRECIO, LA ADJUDICACIÓN SE EFECTUARÁ A FAVOR DEL LICITANTE QUE SE ENCUENTRE EN EL SECTOR MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS NACIONALES Y HAYAN PRESENTADO EL REQUISITO SOLICITADO EN EL PUNTO 2.1 INCISO F DE ESTA CONVOCATORIA, O EN SU DEFECTO, SE EFECTUARÁ A FAVOR DEL LICITANTE QUE RESULTE GANADOR DEL SORTEO MANUAL POR INSACULACIÓN QUE SE REALIZARA EN EL ACTO DE FALLO, DICHO SORTEO CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 44 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

LA EVALUACIÓN DE LA PROPOSICIONES SE EFECTUARÁ, VERIFICANDO QUE LAS MISMAS CUMPLAN CON LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN ESTA CONVOCATORIA Y SUS ANEXOS, OBSERVANDO PARA ELLO LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 36 Y 36 BIS DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO

EN LA PRESENTE INVITACIÓN, LA EVALUACIÓN SERÁ MEDIANTE EL MECANISMO DE (PUNTOS Y PORCENTAJES, COSTO BENEFICIO, BINARIO) PARA UTILIZAR ESTE ÚLTIMO SERÁ NECESARIO QUE EL ÁREA SOLICITANTE DE LOS BIENES JUSTIFIQUE LAS RAZONES POR LAS QUE NO PUEDEN UTILIZARSE LOS PRIMEROS.



CONVOCATORIA



POR NINGÚN MOTIVO SE UTILIZARÁN MECANISMOS DE PUNTOS, O PORCENTAJES PARA EVALUAR PROPOSICIONES.

10 DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES DE LOS LICITANTES, DECLARACIÓN DE INVITACIÓN DESIERTA Y CANCELACIÓN DE INVITACIÓN.

10.1 SE DESECHARA LAS PROPOSICIONES DE LOS LICITANTES POR CUALQUIERA DE LAS SIGUIENTES CAUSAS:

- A. SI NO CUMPLEN CON ALGUNA DE LAS CONDICIONES ESPECIFICADAS EN LA CONVOCATORIA Y SUS ANEXOS, QUE AFECTE LA SOLVENCIA DE LA PROPOSICIÓN.
- B. SI SE COMPRUEBA QUE TIENEN ACUERDO CON OTROS LICITANTES PARA ELEVAR LOS PRECIOS DE LOS BIENES REQUERIDOS O CUALQUIER OTRO ACUERDO QUE TENGA COMO FIN OBTENER VENTAJA SOBRE LOS DEMÁS LICITANTES.
- C. SI PRESENTAN SUS PROPOSICIONES TÉCNICA O ECONÓMICA INCOMPLETAS, ASÍ COMO SU DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA.
- D. SI NO PRESENTAN EN SOBRE CERRADO SUS PROPOSICIONES TÉCNICA Y ECONÓMICA.
- E. EN CASO DE QUE LA PROPOSICIÓN NO CUMPLA CON LOS INCISOS A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P DEL PUNTO 2.2.1 Y LOS INCISOS A, B, C, D Y E DEL PUNTO 2.1 Y LOS ANEXOS 1, 1 A, 1 B, 1 C Y 1 E DE LA PRESENTE CONVOCATORIA.

10.2 DECLARAR DESIERTA LA INVITACIÓN

SE PODRÁ DECLARAR DESIERTA LA INVITACIÓN EN LOS CASOS SIGUIENTES:

- A. CUANDO NO SE PRESENTEN PROPOSICIONES EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.
- B. CUANDO LA TOTALIDAD DE LAS PROPOSICIONES PRESENTADAS NO REÚNAN LOS REQUISITOS SOLICITADOS EN LA PRESENTE CONVOCATORIA.
- C. CUANDO LOS PRECIOS DE NINGUNA DE LAS PROPOSICIONES SEAN ACEPTABLES, CONFORME A LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO CORRESPONDIENTE.

10.3 CANCELACIÓN DE INVITACIÓN

CAPUFE PODRÁ CANCELAR UNA INVITACIÓN, PARTIDAS O CONCEPTOS INCLUIDOS EN ÉSTAS, CUANDO SE PRESENTE CASO FORTUITO; FUERZA MAYOR; EXISTAN CIRCUNSTANCIAS JUSTIFICADAS QUE EXTINGAN LA NECESIDAD PARA ADQUIRIR LOS BIENES O QUE DE CONTINUARSE CON EL PROCEDIMIENTO SE PUDIERA OCASIONAR UN DAÑO O PERJUICIO AL ORGANISMO. LA DETERMINACIÓN DE DAR POR CANCELADA LA INVITACIÓN, PARTIDAS O CONCEPTOS, DEBERÁ PRECISAR EL ACONTECIMIENTO QUE MOTIVA LA DECISIÓN, LA CUAL SE HARÁ DEL CONOCIMIENTO DE LOS LICITANTES.

11 ASPECTOS CONTRACTUALES



CONVOCATORIA



11.1 FIRMA DEL CONTRATO-PEDIDO

DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 32-D DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, LA RESOLUCIÓN MISCELÁNEA FISCAL PARA 2009 DE FECHA 29 DE ABRIL DE 2009 Y LA CIRCULAR POR EL QUE SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO QUE DEBERÁN OBSERVAR LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL Y LAS ENTIDADES FEDERATIVAS QUE REALICEN CONTRATACIONES CON RECURSOS FEDERALES, PREVIO A LA FORMALIZACIÓN DE LOS CONTRATOS O PEDIDOS QUE SEAN CELEBRADOS BAJO EL ÁMBITO DE LAS LEYES DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, Y DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS MISMAS, PARA VERIFICAR QUE LOS PROVEEDORES O CONTRATISTAS ESTÁN AL CORRIENTE EN SUS OBLIGACIONES FISCALES, PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL DÍA 19 DE SEPTIEMBRE DE 2008, PREVIAMENTE A LA FORMALIZACIÓN DE LOS CONTRATOS CUYO MONTO EXCEDA DE \$300,000.00, SIN INCLUIR EL IVA, LOS PROVEEDORES A QUIENES SE LES HAYAN ADJUDICADO LOS MISMOS, DEBERÁN PRESENTAR "ACUSE DE RECEPCIÓN" CON EL QUE COMPRUEBE QUE REALIZÓ LA SOLICITUD DE OPINIÓN PREVISTA EN LA REGLA I.2.1.17 DE LA RESOLUCIÓN MISCELÁNEA FISCAL PARA EL 2009, LA PERSONA FÍSICA O MORAL QUE RESULTE ADJUDICADA, DEBERÁ REALIZAR LA CONSULTA DE OPINIÓN ANTE EL SAT, PREFERENTEMENTE DENTRO DE LOS TRES DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA FECHA EN QUE TENGA CONOCIMIENTO DEL FALLO. EN LA SOLICITUD DE OPINIÓN AL SAT DEBERÁN INCLUIR EL CORREO ELECTRÓNICO evillamil@capufe.gob.mx, PARA QUE EL SAT ENVÍE EL "ACUSE DE RESPUESTA" QUE EMITIRÁ EN ATENCIÓN A SU SOLICITUD DE OPINIÓN. (ANEXO No. 5.)

TRATÁNDOSE DE LAS PROPOSICIONES CONJUNTAS PREVISTAS EN EL ARTÍCULO 34 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, LAS PERSONAS DEBERÁN PRESENTAR EL "ACUSE DE RECEPCIÓN" A QUE SE HACE REFERENCIA EN EL PÁRRAFO ANTERIOR, POR CADA UNA DE LAS OBLIGADAS EN DICHA PROPOSICIÓN.

CUANDO LA PROPOSICIÓN CONJUNTA RESULTE ADJUDICADA CON UN CONTRATO, DICHO INSTRUMENTO DEBERÁ SER FIRMADO POR EL REPRESENTANTE LEGAL DE CADA UNA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES EN LA PROPOSICIÓN, A QUIENES SE CONSIDERARÁ, PARA EFECTOS DEL PROCEDIMIENTO Y DEL CONTRATO, COMO RESPONSABLES SOLIDARIOS O MANCOMUNADOS, SEGÚN SE ESTABLEZCA EN EL PROPIO CONTRATO.

LAS PERSONAS FÍSICAS O MORALES RESIDENTES EN EL EXTRANJERO QUE RESULTEN ADJUDICADAS Y QUE NO ESTÉN OBLIGADAS A PRESENTAR LA SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN EN EL RFC O DECLARACIONES PERIÓDICAS EN MÉXICO, ASÍ COMO LOS CONTRIBUYENTES QUE NO ESTÉN OBLIGADOS A PRESENTAR TOTAL O PARCIALMENTE LA DECLARACIÓN ANUAL DEL ISR, DEBERÁN REALIZAR SU SOLICITUD DE OPINIÓN AL SAT ANTE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE QUE CORRESPONDA AL DOMICILIO DE LA CONVOCANTE, CUYO DOMICILIO DEL SAT ES, AVENIDA PASEO DEL CONQUISTADOR No. 224, COL. MARAVILLAS, CUERNAVACA, MORELOS.

LA PRESENTACIÓN DE ESTOS DOCUMENTOS SERÁ EN LAS OFICINAS DE LA SUBGERENCIA DE ADQUISICIONES DE CAPUFE, A PARTIR DE LA COMUNICACIÓN DEL FALLO, Y PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO, UNA VEZ PRESENTADO, SE PROCEDERÁ A LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO, EN LAS FECHAS QUE SE ESTABLEZCAN PARA TAL FIN.

EN EL CASO DE LAS MIPYME'S Y PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO, DEBERÁN PRESENTAR EN LA SUBGERENCIA DE ADQUISICIONES, LA DOCUMENTACIÓN QUE ACREDITE LO MANIFESTADO EN EL ESCRITO SEÑALADO EN EL PUNTO 2.1. INCISO E DE ESTA CONVOCATORIA. ESTA CONSISTIRÁ EN LAS COPIAS DE SU ÚLTIMA DECLARACIÓN ANUAL DE



CONVOCATORIA



IMPUESTOS Y DE LA CONSTANCIA DEL ÚLTIMO PAGO DE CUOTAS OBRERO PATRONALES AL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGUROS SOCIAL (IMSS).

PARA LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR, EL (LOS) LICITANTE (S) GANADOR (ES) EN LA PRESENTE INVITACIÓN, SE COMPROMETE (N) A SUSCRIBIR EL ORIGINAL DEL CONTRATO EN LA **GERENCIA DE RECURSOS MATERIALES DE CAPUFE**, DENTRO DE LOS QUINCE DÍAS NATURALES SIGUIENTES AL DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO, Y PRESENTAR LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN:

A. PERSONAS MORALES:

- 1) ORIGINAL Y COPIA DEL ACTA CONSTITUTIVA Y DE SUS REFORMAS, EN LA QUE CONSTE SU CONSTITUCIÓN CONFORME A LAS LEYES MEXICANAS CON DOMICILIO EN EL TERRITORIO NACIONAL.
- 2) ORIGINAL Y COPIA DE LA CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN FISCAL DE LA EMPRESA.
- 3) EL REPRESENTANTE LEGAL DEBERÁ PRESENTAR ORIGINAL Y COPIA DEL PODER PARA ACTOS DE ADMINISTRACIÓN Y/O DOMINIO, O EN SU DEFECTO PODER ESPECIAL PARA FIRMAR CONTRATOS O PEDIDOS.
- 4) ORIGINAL Y COPIA DE LA IDENTIFICACIÓN OFICIAL CON FOTOGRAFÍA Y FIRMA, DEL REPRESENTANTE LEGAL.
- 5) "ACUSE DE RECEPCIÓN" CON EL QUE COMPRUEBE QUE REALIZÓ LA SOLICITUD DE OPINIÓN PREVISTA EN LA REGLA I.2.1.17 DE LA RESOLUCIÓN MISCELÁNEA FISCAL PARA EL 2009. **ANEXO NO. 5.**
- 6) ORIGINAL Y COPIA DEL COMPROBANTE DE DOMICILIO DE LA EMPRESA

B. PERSONAS FÍSICAS:

- 1) ORIGINAL Y COPIA DEL ACTA DE NACIMIENTO PARA ACREDITAR SU NACIONALIDAD MEXICANA.
- 2) ORIGINAL Y COPIA DE LA IDENTIFICACIÓN OFICIAL CON FOTOGRAFÍA Y FIRMA.
- 3) ORIGINAL Y COPIA DE LA CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN FISCAL Y CURP EN EL CASO DE QUE NO ESTÉ INCLUIDO EN LA CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN FISCAL.
- 4) "ACUSE DE RECEPCIÓN" CON EL QUE COMPRUEBE QUE REALIZÓ LA SOLICITUD DE OPINIÓN PREVISTA EN LA REGLA I.2.1.17 DE LA RESOLUCIÓN MISCELÁNEA FISCAL PARA EL 2009. **ANEXO No. 5.**
- 5) ORIGINAL Y COPIA DEL COMPROBANTE DE DOMICILIO

C. LICITANTE EXTRANJERO:

- 1) ACTA CONSTITUTIVA EN LA QUE CONSTE FEHACIENTEMENTE LA EXISTENCIA DE SU EMPRESA CERTIFICADA POR LA AUTORIDAD COMPETENTE EN EL PAÍS DONDE SE ENCUENTRE UBICADA DICHA EMPRESA, ASÍ COMO SU



CONVOCATORIA



TRADUCCIÓN AL ESPAÑOL POR PERITO OFICIAL Y EN SU CASO POR EL CONSUL MEXICANO SI LO HUBIERE.

- 2) **OBLIGACIONES FISCALES:** EN CASO DE RESULTAR GANADOR CON UN MONTO DE ADJUDICACIÓN SUPERIOR A \$300,000.00 M.N. LOS LICITANTES QUE CUENTEN CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES EXPEDIDO POR LA SHCP, DEBERÁN PRESENTAR UNA DECLARACIÓN POR EL REPRESENTANTE LEGAL BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, DE ENCONTRARSE AL CORRIENTE EN EL PAGO DE SUS OBLIGACIONES FISCALES, DE ACUERDO CON EL TEXTO DEL **ANEXO No. 5**. EN CASO DE NO CONTAR CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES EXPEDIDO POR LA SHCP, DEBERÁN PRESENTAR UNA DECLARACIÓN BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, DONDE EL REPRESENTANTE LEGAL MANIFIESTE QUE NO CUENTAN CON ESTE REGISTRO Y, POR LO TANTO, NO ESTÁN OBLIGADOS A CUMPLIR OBLIGACIONES FISCALES EN MÉXICO.
- 3) **PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL QUE FIRME LA PROPOSICIÓN:** GENERAL PARA ACTOS DE ADMINISTRACIÓN, O ESPECIAL EN EL QUE EXPRESAMENTE SE LE FACULTE PARA FIRMAR PROPOSICIONES Y SUSCRIBIR CONTRATOS; ADEMÁS, DEBERÁN PRESENTAR IDENTIFICACIÓN VIGENTE DE LA PERSONA QUE OSTENTA EL PODER EMITIDA POR UNA AUTORIDAD OFICIAL. EL PODER DEL REPRESENTANTE PUEDE EXPEDIRSE DE ACUERDO CON CUALQUIERA DE LAS SIGUIENTES OPCIONES:
 - A. **PODER OTORGADO ANTE EL CONSUL DE MÉXICO**, ACREDITADO EN EL PAÍS DE ORIGEN DEL LICITANTE, ACTUANDO DICHO FUNCIONARIO COMO NOTARIO PÚBLICO MEXICANO; O BIEN,
 - B. **PODER OTORGADO ANTE NOTARIO EXTRANJERO** Y TRADUCIDO POR PERITO OFICIAL.

LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS DE LICITANTES PROVENIENTES DE LOS PAÍSES SIGNATARIOS DE LA "CONVENCIÓN POR LA QUE SE SUPRIME EL REQUISITO DE LEGALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS EXTRANJEROS" DEBERÁN PRESENTARLOS CON LA APOSTILLA CORRESPONDIENTE Y SU TRADUCCIÓN AL ESPAÑOL POR PERITO OFICIAL.

LOS LICITANTES DE PAÍSES NO SIGNATARIOS DE LA CONVENCIÓN MENCIONADA, DEBERÁN PRESENTAR LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS Y ADMINISTRATIVOS COMO SE INDICA EN EL PÁRRAFO ANTERIOR.

EL LICITANTE QUE NO FIRME EL CONTRATO, POR CAUSAS IMPUTABLES A ÉL MISMO, SERÁ SANCIONADO EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 60 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

LOS ADJUDICATARIOS DE LOS CONTRATOS ASUMIRÁN LA RESPONSABILIDAD TOTAL FRENTE A TERCEROS POR INFRINGIR PATENTES, MARCAS O VIOLAR REGISTRO DE DERECHO DE AUTOR.

11.2 RESCISIÓN DE CONTRATO

CAPUFE PODRÁ RESCINDIR ADMINISTRATIVAMENTE LOS CONTRATOS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES A CARGO DEL PROVEEDOR.



CONVOCATORIA



EN CONSECUENCIA, SE PODRÁ PROCEDER, EN LOS TÉRMINOS LEGALES, A ADJUDICAR LA OPERACIÓN AL LICITANTE QUE OCUPE EL SEGUNDO LUGAR EN LA EVALUACIÓN, SIEMPRE QUE LA DIFERENCIA DEL COSTO NO SEA MAYOR AL 10% DE LA PROPOSICIÓN ORIGINALMENTE ACEPTADA.

SE PODRÁN DAR POR TERMINADOS, ANTICIPADAMENTE LOS CONTRATOS CUANDO CONCURRAN RAZONES DE INTERÉS GENERAL, O BIEN CUANDO, POR CAUSAS JUSTIFICADAS, SE EXTINGA LA NECESIDAD DE REQUERIR LOS BIENES ORIGINALMENTE CONTRATADOS Y SE DEMUESTRE QUE, DE CONTINUAR CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PACTADAS, SE OCASIONARÍA ALGÚN DAÑO O PERJUICIO A CAPUFE O SE DETERMINE LA NULIDAD DE LOS ACTOS QUE DIERON ORIGEN AL CONTRATO, CON MOTIVO DE LA RESOLUCIÓN DE UNA INCONFORMIDAD O INTERVENCIÓN DE OFICIO EMITIDA POR LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. EN ESTOS CASOS, EL ORGANISMO REEMBOLSARÁ AL PROVEEDOR LOS GASTOS NO RECUPERABLES EN QUE HAYA INCURRIDO, SIEMPRE QUE ESTOS SEAN RAZONABLES, ESTÉN DEBIDAMENTE COMPROBADOS Y SE RELACIONEN DIRECTAMENTE CON EL CONTRATO CORRESPONDIENTE.

11.3 PRÓRROGA

PARA OTORGAR UN PLAZO MAYOR AL ESTIPULADO EN LOS CONTRATOS O PEDIDOS PARA LA ENTREGA DE LOS BIENES QUE HAYAN SIDO PACTADOS, POR CASO FORTUITO Ó FUERZA MAYOR, EL ÁREA ENCARGADA DE VIGILAR Y ADMINISTRAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS MISMOS SERÁ LA FACULTADA PARA ELLO, ESTO, A SOLICITUD EXPRESA DEL PROVEEDOR, DEBIENDO CONSTAR POR ESCRITO Y ÚNICAMENTE PODRÁ SER PROCEDENTE, SI SE SOLICITA CON ANTERIORIDAD A LA FECHA EN QUE CONFORME AL CONTRATO Ó PEDIDO, SE HAGA EXIGIBLE EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN Y ACREDITE PLENAMENTE LAS CAUSAS MENCIONADAS. POR CAUSAS ATRIBUIBLES A CAPUFE QUE NO PERMITAN AL PROVEEDOR CUMPLIR DENTRO DEL PLAZO ESTIPULADO, NO SERÁ NECESARIO EL ESCRITO REFERIDO.

LA PRÓRROGA SE FORMALIZARÁ MEDIANTE EL CONVENIO RESPECTIVO.

12 MODIFICACIONES QUE PODRÁN EFECTUARSE

12.1 MODIFICACIONES AL RESUMEN DE LA CONVOCATORIA Y A LA CONVOCATORIA DE LA INVITACIÓN.

LA CONVOCANTE, SIEMPRE QUE ELLO NO TENGA POR OBJETO LIMITAR EL NÚMERO DE LICITANTES, PODRÁ MODIFICAR ASPECTOS ESTABLECIDOS EN LA CONVOCATORIA, A MÁS TARDAR EL SÉPTIMO DÍA NATURAL PREVIO AL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, DEBIENDO DIFUNDIR DICHAS MODIFICACIONES EN COMPRANET, A MÁS TARDAR EL DÍA HÁBIL SIGUIENTE A AQUEL EN QUE SE EFECTÚEN.

LAS MODIFICACIONES DE QUE TRATA EL ARTÍCULO 33 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, EN NINGÚN CASO PODRÁN CONSISTIR EN LA SUSTITUCIÓN DE LOS BIENES CONVOCADOS ORIGINALMENTE, ADICIÓN DE OTROS DE DISTINTOS RUBROS O EN VARIACIÓN SIGNIFICATIVA DE SUS CARACTERÍSTICAS.

CUALQUIER MODIFICACIÓN A LA CONVOCATORIA DE LA INVITACIÓN, INCLUYENDO LAS QUE RESULTEN DE LA O LAS JUNTAS DE ACLARACIONES, FORMARÁ PARTE DE LA



CONVOCATORIA



CONVOCATORIA Y DEBERÁ SER CONSIDERADA POR LOS LICITANTES EN LA ELABORACIÓN DE SU PROPOSICIÓN.

12.2 MODIFICACIONES A LOS CONTRATOS

- A. LOS CONTRATOS PODRÁN MODIFICARSE DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 52 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y ARTÍCULO 59 DEL REGLAMENTO DE LA LEY.
- B. POR DETALLES MENORES QUE NO DESVIRTÚEN EL CONTENIDO ESENCIAL DE LA CONVOCATORIA.
- C. PREVIO AL VENCIMIENTO DE LAS FECHAS DE CUMPLIMIENTO ESTIPULADAS ORIGINALMENTE, A SOLICITUD EXPRESA DEL PROVEEDOR, Y POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR, O POR CAUSAS ATRIBUIBLES A LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES, ESTÁS PODRÁN MODIFICAR LOS CONTRATOS A EFECTO DE DIFERIR LA FECHA PARA LA ENTREGA DE LOS BIENES. EN ESTE SUPUESTO DEBERÁ FORMALIZARSE EL CONVENIO MODIFICATORIO RESPECTIVO, NO PROCEDIENDO LA APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO.

EN CASO DE QUE EL PROVEEDOR NO OBTenga EL DIFERIMIENTO DE REFERENCIA, POR SER CAUSA IMPUTABLE A ESTE EL ATRASO SE HARÁ ACREEDOR A LA APLICACIÓN DE LAS PENAS CONVENCIONALES.

13 CONTROVERSIAS, SANCIONES Y PENAS CONVENCIONALES

13.1 CONTROVERSIAS

LAS CONTROVERSIAS QUE SURJAN CON MOTIVO DE ESTA INVITACIÓN, SE RESOLVERÁN CON APEGO A LO PREVISTO EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, SU REGLAMENTO Y LAS DEMÁS DISPOSICIONES APLICABLES.

13.2 SANCIONES

LOS LICITANTES O PROVEEDORES QUE INFRINJAN LAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, SERÁN SANCIONADOS, DE ACUERDO CON LOS ARTÍCULOS 59 Y 60 DE LA MISMA LEY.

ASÍ COMO EN EL ARTÍCULO 64 DEL REGLAMENTO DE LA LEY MENCIONADA.

13.3 PENAS CONVENCIONALES

SE HARÁN EFECTIVAS LAS GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO CUANDO:

- A. LOS PROVEEDORES NO CUMPLAN CON LA ENTREGA DE LOS BIENES EN LA FECHA SEÑALADA.
- B. LOS BIENES NO CUMPLAN CON LAS CARACTERÍSTICAS CONVENIDAS.
- C. LOS PROVEEDORES NO CUMPLAN CON ALGUNA DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO Y LAS DISPOSICIONES LEGALES RELATIVAS.

LA PENA CONVENCIONAL QUE SE APLICARÁ POR EL ATRASO EN LA ENTREGA DE LA CARTA



CONVOCATORIA



DE CRÉDITO IRREVOCABLE O FIANZA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, SERÁ DEL 1 AL MILLAR DIARIO SOBRE EL MONTO DE LA MISMA, APLICABLE A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE AL ESTABLECIDO PARA SU ENTREGA.

LA PENA CONVENCIONAL QUE SE APLICARÁ POR EL ATRASO EN LA ENTREGA DE LA FIANZA CONTRA DEFECTOS DE FABRICACIÓN Y VICIOS OCULTOS O CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD, SERÁ DEL 1 AL MILLAR DIARIO SOBRE EL MONTO DE LA MISMA, APLICABLE A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE AL ESTABLECIDO PARA SU ENTREGA.

LA PENA CONVENCIONAL POR EL ATRASO EN LA ENTREGA DEL **SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)**, SERÁ EL 2% DIARIO SOBRE EL IMPORTE TOTAL DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN **DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)** ENTREGADOS EN FORMA EXTEMPORÁNEA CONTADOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE AL VENCIMIENTO DEL PLAZO CONVENIDO EN EL CONTRATO.

LAS PENAS CONVENCIONALES NO EXCEDERÁN DEL MONTO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y SERÁN DETERMINADAS EN FUNCIÓN DEL **SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)** NO ENTREGADO OPORTUNAMENTE.

LAS PENAS CONVENCIONALES SE APLICARÁN CONFORME AL SIGUIENTE CUADRO:

| DESCRIPCIÓN | DURACIÓN | PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO |
|---|--|---|
| SOLUCIONAR LAS FALLAS EN SITIO Y SUSTITUCIÓN TEMPORAL DE EQUIPO, A PARTIR DE QUE LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN LEVANTE EL REPORTE EN EL CALL CENTER DEL PROVEEDOR. | DESPUÉS DE 48 HORAS NATURALES EN TODOS LOS SITIOS RELACIONADOS EN EL ANEXO 1A. | SERÁ DEL 10% POR HORA NATURAL SOBRE LAS FALLAS NO SOLUCIONADAS OPORTUNAMENTE DE ACUERDO A LA PROPUESTA ECONÓMICA DEL PROVEEDOR. |
| SOLUCIÓN DE FALLAS EN INSTALACIONES DEL PROVEEDOR O FABRICANTE. | A PARTIR DEL DÍA 31 CONTADOS A PARTIR DE QUE SE GENERÓ EL REPORTE. | SERÁ DEL 10% POR HORA NATURAL SOBRE LAS FALLAS NO SOLUCIONADAS OPORTUNAMENTE DE ACUERDO A LA PROPUESTA ECONÓMICA DEL PROVEEDOR. |
| SUSTITUCIÓN PERMANENTE DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) | A PARTIR DEL DÍA 32 CONTADOS DESDE LA FECHA EN QUE SE GENERÓ EL REPORTE. | SERÁ DEL 10% POR HORA NATURAL SOBRE LAS FALLAS NO SOLUCIONADAS OPORTUNAMENTE DE ACUERDO A LA PROPUESTA ECONÓMICA DEL PROVEEDOR. |
| FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO | AL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO | SERÁ DE UNO AL MILLAR DIARIO SOBRE EL MONTO TOTAL DEL CONTRATO |

CAPUFE PODRÁ RESCINDIR ADMINISTRATIVAMENTE EL CONTRATO EN CUALQUIER MOMENTO EN LOS TÉRMINOS DE LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 54 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

EL PAGO DE LOS BIENES QUEDARÁ CONDICIONADO AL PAGO QUE EL PROVEEDOR DEBA EFECTUAR POR CONCEPTO DE PENAS CONVENCIONALES, EN EL ENTENDIDO DE QUE, EN EL SUPUESTO DE QUE SEA RESCINDIDO EL CONTRATO, NO PROCEDERÁ EL COBRO DE DICHAS PENALIZACIONES NI LA CONTABILIZACIÓN DE LAS MISMAS PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

13.3.1 PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE PENAS CONVENCIONALES

LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN LE NOTIFICA VÍA CORREO ELECTRÓNICO Y TELEFÓNICAMENTE AL REPRESENTANTE LEGAL DEL



CONVOCATORIA



PROVEEDOR EL MONTO TOTAL A PENALIZAR Y LA DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS QUE ORIGINARON LA PENA, SOLICITANDO SE REALICE EL PAGO DE LA MISMA, EN LA SUBGERENCIA DE EGRESOS, QUIEN LE EXPEDIRÁ LA FACTURA CORRESPONDIENTE, MISMA QUE DEBERÁ ACOMPAÑAR A LA FACTURA QUE SE INGRESE PARA OBTENER EL PAGO CORRESPONDIENTE.

(DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 35 FRACCIÓN SEGUNDA DE LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN CONCORDANCIA CON EL ARTICULO 11 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO)

14 INCONFORMIDADES

EN CASO DE PRESENTARSE ALGUNA INCONFORMIDAD, LOS LICITANTES PODRÁN PRESENTARLA A SU ELECCIÓN, POR ESCRITO EN EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL DE CAPUFE UBICADO EN LA CARRETERA CUERNAVACA - TEPOZTLÁN No 201, COL. CHAMILPA, CUERNAVACA, MOR. C.P. 62210, O A TRAVÉS DE LOS MEDIOS REMOTOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA, QUE AL EFECTO ESTABLEZCA LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, CUANDO DICHOS ACTOS SE RELACIONEN CON:

- I. LA CONVOCATORIA A LA INVITACIÓN Y LAS JUNTAS DE ACLARACIONES
EN ESTE SUPUESTO, LA INCONFORMIDAD SÓLO PODRÁ PRESENTARSE POR EL INTERESADO QUE HAYA MANIFESTADO SU INTERÉS POR PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 33 BIS DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, DENTRO DE LOS SEIS DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA CELEBRACIÓN DE LA ÚLTIMA JUNTA DE ACLARACIONES.
- II. EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES Y EL FALLO.
EN ESTE CASO, LA INCONFORMIDAD SÓLO PODRÁ PRESENTARSE POR QUIEN HUBIERE PRESENTADO PROPOSICIÓN, DENTRO DE LOS SEIS DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA CELEBRACIÓN DE LA JUNTA PÚBLICA EN LA QUE SE DÉ A CONOCER EL FALLO.
- III. LA CANCELACIÓN DE LA INVITACIÓN.
EN ESTE SUPUESTO, LA INCONFORMIDAD SÓLO PODRÁ PRESENTARSE POR EL LICITANTE QUE HUBIERE PRESENTADO PROPOSICIÓN, DENTRO DE LOS SEIS DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU NOTIFICACIÓN Y
- IV. LOS ACTOS Y OMISIONES POR PARTE DE CAPUFE QUE IMPIDAN LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA CONVOCATORIA A LA INVITACIÓN O EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

EN ESTA HIPÓTESIS, LA INCONFORMIDAD SÓLO PODRÁ PRESENTARSE POR QUIEN HAYA RESULTADO ADJUDICADO, DENTRO DE LOS SEIS DÍAS HÁBILES POSTERIORES A AQUEL EN QUE HUBIERE VENCIDO EL PLAZO ESTABLECIDO EN EL FALLO PARA LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO O, EN SU DEFECTO, EL PLAZO LEGAL.

EN TODOS LOS CASOS EN QUE SE TRATE DE LICITANTES QUE HAYAN PRESENTADO PROPOSICIÓN CONJUNTA, LA INCONFORMIDAD SÓLO SERÁ PROCEDENTE SI SE PROMUEVE CONJUNTAMENTE POR TODOS LOS INTEGRANTES DE LA MISMA.



CONVOCATORIA



SE CONVOCA A LAS CÁMARAS, COLEGIOS O ASOCIACIONES PROFESIONALES U OTRAS ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES, ASÍ COMO CUALQUIER PERSONA FÍSICA, QUE SIN HABER ADQUIRIDO LA CONVOCATORIA, MANIFIESTE INTERÉS EN ASISTIR A LOS EVENTOS DE LA PRESENTE INVITACIÓN. PARA ELLO, DEBERÁN REGISTRAR SU ASISTENCIA EN LOS EVENTOS Y ABSTENERSE DE INTERVENIR EN CUALQUIER FORMA EN EL DESARROLLO DE LOS MISMOS.

LAS CONDICIONES CONTENIDAS EN ESTA CONVOCATORIA, ASÍ COMO LAS PROPOSICIONES QUE SE PRESENTEN, NO PODRÁN SER NEGOCIADAS.

CUERNAVACA MOR., A 18 DE NOVIEMBRE DE 2009.

ATENTAMENTE

Stephany Carmona Barón

LIC. STEPHANY A. CARMONA BARÓN
GERENTE DE RECURSOS MATERIALES

[Handwritten signature and initials]



Anexos de la Convocatoria

ANEXO N° 1

DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS BIENES

PARTIDA ÚNICA

A) SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), DE LA RED DE VOZ DE CAPUFE.

- DISPONIBLE LA FUNCIONALIDAD PARA LLAMADAS POR VOZ ENTRANTES.
- DISPONIBLE LA FUNCIONALIDAD PARA LLAMADAS POR VOZ SALIENTES.
 - ENRUTAMIENTO SEGÚN HABILIDADES DEL OPERADOR.
 - ENRUTAMIENTO SEGÚN CLID (CALLING LINE IDENTIFICATION POR SUS SIGLAS EN INGLÉS).
- DISPONIBLE LA FUNCIONALIDAD PARA MARCADOR (DIALER).
 - CATEGORÍAS DE LOS MARCADORES.
 - ❖ MARCADOR DE CAMPAÑA.
 - ❖ MARCADOR DE OPERADOR.
 - TIPOS DE MARCADORES.
 - ❖ MECÁNICO.
 - ❖ DIRECTO.
 - ❖ VISTA PREVIA.
- MODOS DE OPERACIÓN DEL MARCADOR.
 - AUTOMÁTICO.
 - POTENCIADO.
 - PROGRESIVO.
- DISPONIBLE LA FUNCIONALIDAD PARA ENVÍO/RECEPCIÓN DE MENSAJES VÍA CORREO ELECTRÓNICO.
- DISPONIBLE LA FUNCIONALIDAD PARA ENVÍO/RECEPCIÓN DE FAXES.
- INCLUYA LA POSIBILIDAD DE INTEGRAR EL ENVÍO DE MENSAJES SMS (SHORT MESSAGE SERVICE POR SUS SIGLAS EN INGLÉS) EN EL FUTURO.
- DISPONIBLE LA FUNCIONALIDAD PARA CONFIGURACIÓN DE RESPUESTA INTERACTIVA POR VOZ.
 - RECONOCIMIENTO AUTOMÁTICO DE VOZ (ASR - AUTOMATIC SPEECH RECOGNITION POR SUS SIGLAS EN INGLÉS).
 - TEXTO-PARA-DISCURSO (TTS - TEXT TO SPEECH POR SUS SIGLAS EN INGLÉS).
- DISPONIBLE LA FUNCIONALIDAD PARA CONFIGURACIÓN DE INTEGRACIÓN DE INTERFAZ DE TELEFONÍA POR COMPUTADORA (CTI POR SUS SIGLAS EN INGLÉS).
- DISPONIBLE LA FUNCIONALIDAD PARA GENERACIÓN DE INFORMES.
 - GENERACIÓN DE INFORMES HISTÓRICOS.
 - ESTADÍSTICAS EN TIEMPO REAL.
- DISPONIBLE LA FUNCIONALIDAD PARA INTEGRACIÓN CON BASES DE DATOS.
 - SQL Y ORACLE (ODBC).
- APLICATIVO CON VENTANA EMERGENTE SINCRONIZADA DE INTEGRACIÓN DE TELEFONÍA POR COMPUTADORA (CTI).
- ACCESORIO DE 10 (DIEZ) DIADEMAS PARA CONEXIÓN A PC PARA LOS OPERADORES.
- ESTUCHE CON CAPACIDAD SUFICIENTE PARA ALOJAR LOS COMPONENTES A INTEGRARSE CON EL EQUIPO DE VOZ CENTRAL EXISTENTE.



Anexos de la Convocatoria

FMPE-SA 751-1
Versión: 1
Fecha: 07/07/06



- INSTALACIÓN DEL ALOJAMIENTO DEL **SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)** EN EL SERVIDOR DONDE RESIDAN LAS APLICACIONES A INTEGRAR CON EL SERVIDOR DE INTERACCIONES (CIE POR SUS SIGLAS EN INGLÉS).
- CORREO DE VOZ INTERNO.
- INTERFACE CTI CON 30 LICENCIAS DE TSAPI.
- ACCESORIO DE TARJETA DE 30 CANALES DIGITALES E1.
- SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE APLICACIONES DE IVR, FAX, MAIL, Y SMS.

CAPUFE SUMINISTRARÁ LOS SERVIDORES PARA LA INSTALACIÓN DE LAS APLICACIONES DE IVR, FAX, MAIL, Y SMS, LAS TAREAS DE INSTALACIÓN DEBERÁN CONTEMPLAR LOS SIGUIENTES PUNTOS:

- DIRECCIONAMIENTO DE LLAMADAS ENTRANTES PARA 10 OPERADORES. INCLUYENDO EL ÁREA DE TRABAJO DEL APLICATIVO PARA LA PC, Y DIRECCIONAMIENTO DE LLAMADAS ENTRANTES SEGÚN HABILIDADES.
- DIRECCIONAMIENTO DE LLAMADAS SALIENTES. INCLUYENDO LOS MODOS DE MARCACIÓN POR CAMPAÑA, MARCACIÓN POR OPERADOR, MECÁNICO, DIRECTO O PRE-MARCACIÓN (PREVIEW).
- DIRECCIONAMIENTO DE CORREO ELECTRÓNICO, FAX Y SERVICIOS DE MENSAJES CORTOS (SMS), SHORT MESSAGE SERVICE POR SUS SIGLAS EN INGLÉS.
- REPORTEO EN TIEMPO REAL E HISTÓRICO. LOS REPORTEOS DEBERÁN SER POSIBLE CONSULTARSE POR OPERADOR, GRUPOS DE OPERADORES O POR EQUIPOS DE OPERADORES.
- SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL OPERADOR DE LA PC (SCREEN POP).
- IVR. 10 CANALES Y TEXTO A VOZ TTS (TEXTO TO SPEECH POR SU SIGLAS EN INGLÉS).

SE DEBERÁN REALIZAR LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES PARA LA ENTREGA DEL SISTEMA Y ACEPTACIÓN POR PARTE DE CAPUFE.

- ENTREGA FÍSICA
 - ENTREGA DE MEDIOS DE SOFTWARE Y ACCESORIOS A LAS OFICINAS DEL ORGANISMO DE ACUERDO AL ANEXO 1B.
 - ENTREGA DE REGISTROS DE LICENCIAS.
- INSTALACIÓN
 - MONTAJE DE LOS ACCESORIOS.
 - INSTALACIÓN DEL SOFTWARE.
 - INTERCONEXIÓN DE LOS SISTEMAS.
 - CONFIGURACIÓN DE LOS SISTEMAS.
- PUESTA A PUNTO
 - PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO.
 - CONFIGURACIÓN DE 1 CENTRO DE CONTROL CON 5 (CINCO) OPERADORES
 - CAPACITACIÓN.
 - TRANSFERENCIA DE LA SOLUCIÓN A PRODUCCIÓN.

1) INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN.

- a) EL PROVEEDOR LLEVARA ACABO LA INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN EN LOS SITIOS INDICADOS EN EL **ANEXO 1A SITIOS DE INSTALACIÓN**, CON DOMICILIOS DESCRITOS EN EL **ANEXO 1B DOMICILIOS**.

Anexos de la Convocatoria

- b) EL PROVEEDOR DEBERÁ SUMINISTRAR LOS MANUALES DE LOS MÓDULOS EN IDIOMA ESPAÑOL O EN EL IDIOMA DE ORIGEN CON UNA TRADUCCIÓN SIMPLE AL ESPAÑOL AL MOMENTO DE LA ENTREGA DE LOS ACCESORIOS.
- c) EL PROVEEDOR DEBERÁ LLEVAR ACABO LA CONFIGURACIÓN NECESARIA EN LOS CONMUTADORES TELEFÓNICOS
- d) CUALQUIER CABLE O ACCESORIO NECESARIO PARA INTERCONECTAR A LOS SISTEMAS PROPUESTOS POR EL PROVEEDOR Y LA RED DE VOZ Y/O DATOS DE CAPUFE, DEBERÁ SER SUMINISTRADO, INSTALADO Y PUESTO EN SERVICIO POR EL PROVEEDOR.
- e) CUALQUIER OTRO ACCESORIO, INTERFASE O ADITAMENTO NECESARIO.

GARANTÍA EN OPERACIÓN.-

LA GARANTÍA SERÁ SIN COSTO PARA CAPUFE E INCLUIRÁ LOS CORRECTIVOS NECESARIOS EN SITIO, INCLUYENDO MANO DE OBRA, TRANSPORTACIÓN, VIÁTICOS Y REFACCIONES DEL **SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)** RELACIONADOS EN EL **ANEXO 1A** DE ACUERDO A LAS FALLAS QUE PRESENTEN EN SU OPERACIÓN Y SIGUIENDO LA METODOLOGÍA DEL **ANEXO 1C**.

- a. LA GARANTÍA DEBERÁ INCLUIR PARTES, REFACCIONES, MISCELÁNEOS, DISPOSITIVOS, CABLES E INTERFACES QUE CONFORMAN EL **SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)** Y QUE REQUIERAN UN AJUSTE, EN CASO DE CAMBIO DEBERÁN SER NUEVAS Y DEBERÁN DE CORRESPONDER AL MISMO NÚMERO DE PARTE DE LA SUSTITUIDA.
- b. PARA EL SOFTWARE LA GARANTÍA CONSISTIRÁ EN REALIZAR CONFIGURACIONES AL SISTEMA Y CORREGIR LAS FALLAS QUE PRESENTE EN SU OPERACIÓN.
- c. LA GARANTÍA DEBERÁ INCLUIR MANO DE OBRA, VIÁTICOS, TRANSPORTACIÓN, PARTES, REFACCIONES, DISPOSITIVOS, CABLES E INTERFACES QUE CONFORMAN EL **SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)** Y QUE REQUIERAN UN AJUSTE, EN CASO DE CAMBIO DEBERÁN SER NUEVOS Y DEBERÁN DE CORRESPONDER AL MISMO NÚMERO DE PARTE DE LA SUSTITUIDA.
- d. DESPUÉS DE CORREGIDA LA FALLA, EL PERSONAL TÉCNICO DEL PROVEEDOR CERRARÁ EL REPORTE Y RECABARÁ FIRMA DE CONFORMIDAD DEL PERSONAL TÉCNICO DEL ÁREA DE TELECOMUNICACIONES DE CAPUFE. EN EL REPORTE DETALLARÁN TODAS LAS ACCIONES TOMADAS PARA LA REPARACIÓN DEL **SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)** REPORTADO, INCLUYENDO SI HUBO O NO NECESIDAD DE TRANSPORTARLO AL CENTRO DE SERVICIO Y LA DESCRIPCIÓN DEL ACCESORIO QUE SE DEJA DE RESPALDO (No. DE SERIE).
- e. EL PERSONAL TÉCNICO DE CAPUFE SOLO PODRÁ INTERVENIR LO QUE SE DESCRIBEN EN EL **ANEXO 1A** DE ESTAS BASES, PARA REALIZAR ALGÚN AJUSTE CORRECTIVO, CON LA ASESORÍA TELEFÓNICA DEL PROVEEDOR, SIEMPRE Y CUANDO EXISTAN REFACCIONES DE LOS ACCESORIOS DEL **SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)** EN STOCK EN EL SITIO. ACLARANDO QUE ES TOTAL RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR LAS CONSECUENCIAS QUE SE DERIVEN DE ESTA ASESORÍA TELEFÓNICA.

TIEMPOS DE SOLUCIÓN DE FALLAS

- f. EL TIEMPO MÁXIMO PARA SOLUCIONAR FALLAS EN SITIO SERÁ DE CUARENTA Y OCHO HORAS NATURALES PARA LOS SITIOS RELACIONADOS EN EL ANEXO 1A. EL TIEMPO INICIARÁ A PARTIR DE LA HORA QUE CAPUFE LEVANTE EL REPORTE VÍA TELEFÓNICA, PARA LO CUAL EL PROVEEDOR DEBERÁ ASIGNAR UN NÚMERO DE REPORTE Y DEBERÁ CONTAR CON ATENCIÓN TELEFÓNICA LAS 24HRS. DEL DÍA.
- g. EN CASO QUE EL **SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)** NO PUEDA SER REPARADO EN SITIO EN EL LAPSO SEÑALADO EN EL INCISO a), EL PROVEEDOR LO RETIRARÁ DE LAS INSTALACIONES DE "CAPUFE" Y LO SUSTITUIRÁ TEMPORALMENTE POR UNO DE LA MISMA MARCA, MODELO Y CARACTERÍSTICAS IGUALES O SUPERIORES EN UN TIEMPO MÁXIMO DE 48 HORAS NATURALES A PARTIR DE QUE SE GENERÓ EL REPORTE, POR EL TIEMPO QUE DURE LA REPARACIÓN.
- h. EL TIEMPO DE REPARACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEL PROVEEDOR O FABRICANTE NO DEBERÁ EXCEDER DE 30 DÍAS NATURALES A PARTIR DE LA FECHA EN QUE SE GENERÓ EL REPORTE DE CAPUFE.
- i. SI SE CUMPLE EL TIEMPO DE REPARACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEL PROVEEDOR O FABRICANTE Y SE DETERMINA TÉCNICAMENTE QUE EL **SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)** EN SU TOTALIDAD ES IRREPARABLE, EL PROVEEDOR TENDRÁ QUE NOTIFICAR A CAPUFE MEDIANTE UN DICTAMEN TÉCNICO POR ESCRITO Y DEBIDAMENTE FIRMADO, LAS FALLAS Y LAS RAZONES POR LAS QUE NO SE PUEDE REPARAR. ASÍ MISMO DEBERÁ SUSTITUIRLO PERMANENTEMENTE POR UNO NUEVO DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O SUPERIORES SIN COSTO ALGUNO PARA CAPUFE Y DETALLARÁ EL **SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)** ES IRREPARABLE Y EL **SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)** QUE LO SUSTITUYE CON NÚMERO DE SERIE, MARCA Y MODELO. ASÍ MISMO. ANEXANDO UNA CARTA EN LA QUE EXPLIQUE LO SUCEDIDO.
- j. LAS PARTES, ACCESORIOS Y REFACCIONES SUSTITUIDAS DEBERÁN SER NUEVAS Y DEBERÁN CORRESPONDER AL MISMO NÚMERO DE PARTE DE LA QUE SE RETIRA.
- k. EL PROVEEDOR SERÁ RESPONSABLE DE CONFIGURAR EL **SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)** DE RESPALDO PARA SU CORRECTA OPERACIÓN EN CONDICIONES NORMALES, ASÍ COMO EL **SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)** PROPIEDAD DE CAPUFE, UNA VEZ QUE ÉSTE HAYA SIDO REPARADO Y DEVUELTO A LAS INSTALACIONES.
- l. PARA EL CASO DE LAS INTERFACES CON CUALQUIER EQUIPO QUE SEA PARTE DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES DE CAPUFE, EL PROVEEDOR DEBERÁ REALIZAR PRUEBAS EN SITIO EN CONJUNTO CON LOS OTROS PROVEEDORES, CON LA FINALIDAD DE IDENTIFICAR LA FALLA Y QUE EL PROVEEDOR RESPONSABLE LA REPARE, ESTO SIN COSTO ADICIONAL PARA CAPUFE. EN CASO QUE EL PROVEEDOR ATIENDA EL



FMPE-SA 751-1
Versión: 1
Fecha: 07/07/06



Anexos de la Convocatoria

REPORTE FUERA DEL TIEMPO DE SOLUCIÓN DE LA FALLA ESTIPULADO EN ESTA PARTIDA Y DETERMINE QUE LA FALLA ES IMPUTABLE A OTRO PROVEEDOR, AUN ASÍ SE LE APLICARÁ LAS PENAS CONVENCIONALES ESTIPULADAS EN ESTAS BASES.

[Handwritten marks]

[Handwritten signature]



FMPE-SA 751-1
Versión: 1
Fecha: 07/07/06



Anexos de la Convocatoria

**ANEXO 1A
RELACIÓN DE SITIOS DE INSTALACIÓN**

| No. | SITIO | DESCRIPCIÓN | RED | OFICINAS | CANTIDAD |
|-----|--------------------|---|--------|--------------------|----------|
| 1 | OFICINAS CENTRALES | DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) | CAPUFE | OFICINAS CENTRALES | 1 |
| | | | | TOTAL | 1 |

**ANEXO 1B
DOMICILIOS**

| NODO | DOMICILIO | RESPONSABLE |
|--------------------|--|---|
| OFICINAS CENTRALES | CALZADA DE LOS REYES No. 24 COL. TETELA DEL MONTE, C.P. 62130 CUERNAVACA, MORELOS TEL: (777) 329-2158 | ING. ANDRÉS HUERTA MEDINA GERENTE DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN. |

MP

[Handwritten marks]



ANEXO 1C

METODOLOGÍA A SEGUIR PARA LA APLICACIÓN DE LA GARANTÍA

1. PARA APLICACIÓN DE LA GARANTÍA, PERSONAL TÉCNICO DE CAPUFE REPORTA LA FALLA DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) A TRAVÉS DE:
 - a. REALIZARÁ UNA LLAMADA AL CALL CENTER DEL PROVEEDOR, EL CUAL DEBERÁ PROPORCIONAR UN NÚMERO DE REPORTE, A PARTIR DE ESTE MOMENTO INICIA EL TIEMPO PARA LA SOLUCIÓN DE LAS FALLAS.
 - b. DE LA MISMA FORMA CAPUFE DEBERÁ ENVIAR CORREO ELECTRÓNICO DIRIGIDO A LA MESA DE REPORTES DEL PROVEEDOR CON LOS DATOS DE NÚMERO DE REPORTE Y HORA DE RECEPCIÓN SUMINISTRADOS POR EL CALL CENTER DEL PROVEEDOR.
2. PARA CONFIRMAR QUE EL REPORTE SE LEVANTO EN TIEMPO, EL PROVEEDOR DEBE ENVIAR INMEDIATAMENTE VÍA CORREO ELECTRÓNICO COPIA DEL REPORTE, EL CUAL DEBE CONTENER LA SIGUIENTE INFORMACIÓN: HORA Y FECHA EN QUE SE LEVANTÓ EL REPORTE, EL MOTIVO DEL REPORTE, EL NUMERO DE REPORTE DEL PROVEEDOR Y EL NUMERO DE REFERENCIA DEL REPORTE DE CAPUFE, NUMERO DEL FAX: 5200-2000, EXT. 2858; CORREO ELECTRÓNICO: reddevoz@capufe.gob.mx.
3. LOS REPORTES DEBEN SER SOLUCIONADOS EN LOS TIEMPOS ESTIPULADOS EN EL PUNTO: TIEMPOS DE SOLUCIÓN DE FALLAS DE ESTAS BASES.
4. UNA VEZ QUE SE SOLUCIONE LA FALLA Y SE HAYA APLICADO LA GARANTÍA SOBRE EL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), EL REPORTE DEBE CERRARSE CON FIRMAS DEL PERSONAL AUTORIZADO POR LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, LOS CUALES INDICARÁN EL TIEMPO DE CIERRE.



ANEXO 1D
FORMATO DE RESUMEN DE REPORTES POR SERVICIO DE GARANTÍA

EMPRESA:
NÚMERO DE CONTRATO:
PERIODO:

| NOMBRE DEL NODO | NOMBRE DEL EQUIPO | DESCRIPCIÓN DE LA FALLA | No. REPORTE DE CAPUFE | No. REPORTE DEL PROVEEDOR | FECHA Y HORA DE REPORTE DE (dd/mm/aa hh:mm) | FECHA Y HORA DE SOLUCIÓN DE LA FALLA (dd/mm/aa hh:mm) | TIEMPO DE SOLUCIÓN EN HORAS | TIEMPO PARA PENALIZACIÓN EN HORAS |
|-----------------|-------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------|---|---|-----------------------------|-----------------------------------|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

MP
/

Anexos de la Convocatoria

ANEXO 1 E

**CONTRATO DE CONFIDENCIALIDAD MUTUA
(NDA)
NON-DISCLOSURE AGREEMENT**

Cada Parte firmante (la "Parte Receptora") entiende que la otra Parte (la "Parte Emisora") ha emitido o puede emitir información relacionada a la relación comercial o transacción entre las Partes o al negocio de las Partes del Acuerdo (incluyendo, sin la limitación, programas de computadora, configuraciones, programaciones, software de equipos de comunicaciones, dibujos y diseños técnicos, algoritmos, Conocimiento del Negocio, fórmulas, procesos, ideas, invenciones (patentables o no), negocios esquemáticos o de cualquier otro tipo, financieros, datos de clientes y desarrollo del productos, plantas e instalaciones, Estudios de Mercado y Pronósticos de ventas, estrategias y demás información) que es por escrito o por vía de cualquier otro medio de comunicación o se emita oralmente o visualmente y es marcado como "Confidencial", "Propiedad de" o lo similar o es emitido de semejante manera que una persona razonable entendería que dicha información es confidencial, y que previamente, en el presente, o en un futuro sea emitida a la Parte Receptora, está será considerada "Información Confidencial o Propietaria" de la Parte Emisora.

En consideración de las negociaciones de ambas partes y cualquier acceso de la Parte Receptora a la Información Propietaria de la Parte Emisora, la Parte Receptora está de acuerdo por la presente a:

La Parte Receptora está de acuerdo (i) a Retener la Información de Propiedad de la Parte Emisora en confidencialidad y tomar las precauciones razonables para proteger tal Información Propietaria (incluyendo, sin la limitación, todas las precauciones con los empleos de la Parte Receptora con respecto a sus materiales confidenciales), (ii) para no divulgar tal Información Propietaria o cualquier información derivada de la misma a cualquier otra tercera persona, (iii) para no hacer ningún uso en absoluto en cualquier momento de tal Información Propietaria excepto evaluar su relación internamente con la Parte Emisora, (iv) para no copiar o emplear la ingeniería en reversa de cualquier Información Propietaria y (v) para no exportarla (dentro del significado de las Leyes Mexicanas, de Estados Unidos de Norteamérica o Canadá, de exportación o otras regulaciones equivalentes de otros países) cualquier Información Propietaria o producto. La Parte Receptora puede hacer la divulgación de dicha información solo por requerimiento legal y por orden Judicial esforzándose la parte Receptora dentro de lo legalmente posible a limitar la divulgación de tal información confidencial.



FMPE-SA 751-1
Versión: 1
Fecha: 07/07/06



Anexos de la Convocatoria

Inmediatamente en respuesta a un requerimiento por la Parte Emisora la Parte Receptora regresará a la Parte Emisora toda la Información Propietaria de la Parte Emisora, así como todos los documentos o medios de comunicación que contienen cualquier Información Propietaria y cualquiera y todas las copias o extractos de dicha información. La Parte Receptora entiende que nada aquí incluido en este acuerdo (i) requiere la divulgación de cualquier Información Propietaria la Parte Emisora o (ii) exige a la Parte Emisora proceder con cualquier transacción o relación.

La Parte Receptora reconoce y acepta como la única naturaleza de la Información es de Propiedad la Parte Emisora, no puede haber ningún remedio adecuado fuera de la ley para acotar cualquiera de sus obligaciones, que no debe ni puede producir ningún daño a la Parte Emisora, y por consiguiente, que en cualquier caso no podrá poner en amenaza la información de la Parte Emisora, por lo que se compromete a resarcir cualquier daño a la Parte Emisora que se genere por divulgar tal información sin autorización de la Parte Emisora. La Parte Emisora se obliga a indicar mediante titulo, identificación o aviso que la información es Confidencial y que requiere ser manejada con seguridad. En el evento que cualquiera de las Partes de este Acuerdo será celebrado por una corte u otro tribunal de jurisdicción competente para ser ilegales o inválido. Este Acuerdo será regido por las leyes Federales de México sin tener en cuenta los conflictos de provisiones de la ley por territorialidad. Este Acuerdo reemplaza todas las negociaciones anteriores y escrituras y constituye el acuerdo entero entre las Partes con respecto a la materia de Divulgación y Confidencialidad de la Información Intercambiada por ambas Partes. La Parte Receptora se compromete a efectuar cualquier acción para dar fuerza a este Acuerdo y cubrir cualquier costo legal y cuota de abogados que sean requeridos para resarcir los daños que genere la Parte Receptora por divulgar la Información Propietaria de la Parte Emisora. Se Firma el presente Acuerdo el día ___ del mes de ___ de 2006.

NOMBRE DE LA EMPRESA

Por:
Nombre:
Titulo:
Fecha:

NOMBRE DE LA EMPRESA O DEPENDENCIA.

Por:
Nombre:
Titulo:
Fecha:
Dirección: _____

Anexos a la Convocatoria

ANEXO 1F

GARANTÍA

- A. LA APLICACIÓN DE LA GARANTÍA SERÁ EN SITIO, AL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) OBJETO DE ESTA LICITACIÓN, DE ACUERDO A LAS FALLAS QUE PRESENTEN EN SU OPERACIÓN Y SIGUIENDO LA METODOLOGÍA DEL ANEXO 1D.
1. LA GARANTÍA DEBERÁ INCLUIR PARTES, REFACCIONES, MISCELÁNEOS, DISPOSITIVOS, CABLES E INTERFACES QUE CONFORMAN EL BIEN Y QUE REQUIERAN UN AJUSTE. EN CASO DE CAMBIO DEBERÁN SER NUEVAS Y DEBERÁN DE CORRESPONDER AL MISMO NÚMERO DE PARTE DE LA SUSTITUIDA.
 2. LA GARANTÍA DEBERÁ INCLUIR MANO DE OBRA, VIÁTICOS, TRANSPORTACIÓN, PARTES, REFACCIONES, DISPOSITIVOS, CABLES E INTERFACES QUE CONFORMAN EL BIEN O SISTEMA Y QUE REQUIERAN UN AJUSTE. EN CASO DE CAMBIO DEBERÁN SER NUEVOS Y DEBERÁN DE CORRESPONDER AL MISMO NÚMERO DE PARTE DE LA SUSTITUIDA.
 3. DESPUÉS DE CORREGIDA LA FALLA, EL PERSONAL TÉCNICO DEL PROVEEDOR CERRARÁ EL REPORTE Y RECABARÁ FIRMA DE CONFORMIDAD DEL PERSONAL TÉCNICO DEL ÁREA DE TELECOMUNICACIONES DE CAPUFE. EN EL REPORTE DETALLARÁN TODAS LAS ACCIONES TOMADAS PARA LA REPARACIÓN DEL BIEN REPORTADO.
 4. EL PERSONAL TÉCNICO DE CAPUFE SÓLO PODRÁ INTERVENIR EL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) QUE SE DESCRIBEN EN ESTAS BASES, PARA LA APLICACIÓN DE LA GARANTÍA CON LA ASESORÍA TELEFÓNICA DEL PROVEEDOR, SIEMPRE Y CUANDO EXISTAN REFACCIONES DE STOCK EN EL SITIO. ACLARANDO QUE ES TOTAL RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR LAS CONSECUENCIAS QUE SE DERIVEN DE ESTA ASESORÍA TELEFÓNICA.
 5. EL TIEMPO MÁXIMO PARA SOLUCIONAR FALLAS EN SITIO SERÁ DE 48 HORAS NATURALES PARA TODOS LOS SITIOS ESPECIFICADOS EN ESTAS BASES. EL TIEMPO INICIARÁ A PARTIR DE LA HORA QUE CAPUFE LEVANTE EL REPORTE VÍA TELEFÓNICA, PARA LO CUAL EL PROVEEDOR DEBERÁ ASIGNAR UN NÚMERO DE REPORTE POR LO TANTO DEBERÁ CONTAR CON UN CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA LAS 24 HRS. DEL DÍA.

LAS PARTES Y REFACCIONES SUSTITUIDAS DEBERÁN SER NUEVAS Y DEBERÁN CORRESPONDER AL MISMO NÚMERO DE PARTE DE LA QUE SE RETIRA.

MP ✓



Anexos a la Convocatoria

ANEXO 1G

EVALUACIÓN DE ENTREGABLES

A. LA APLICACIÓN DEL PRESENTE FORMULARIO AL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE UN SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), OBJETO DE ESTA LICITACIÓN, SERÁ EN SITIO, DE ACUERDO A LO SIGUIENTE.

- INSTRUCCIONES: CALIFICAR LOS SUPUESTOS PLANTEADOS EN ESTA EVALUACIÓN CON UNA "X", SEGÚN CONSIDERE, SOLAMENTE PODRÁ LLENAR UN RECUADRO POR RENGLÓN.

| FACTOR | EVENTO | SUPUESTO | ESPERADO | CALIFICACIÓN DE LOS ENTREGABLES | | | |
|--------|------------------|--|--|---------------------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | | | TOTALMENTE DE ACUERDO | EN GENERAL DE ACUERDO | EN GENERAL EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
| 1 | LLAMADA ENTRANTE | CON SOLO UN AGENTE FIRMADO Y NINGUNA LLAMADA ATENDIDA O EN ESPERA. | LA LLAMADA DEBE SER DIRECCIONADA AL AGENTE FIRMADO EN APLICACIÓN, Y EL SISTEMA DEBERÁ MOSTRAR EL NÚMERO TELEFÓNICO DE LA LLAMADA ENTRANTE SIEMPRE Y CUANDO ESTE SEA PROVISTO POR EL PROVEEDOR DE SERVICIOS TELEFONICOS DEL USUARIO DE LA LLAMADA ENTRANTE. | | | | |
| 2 | LLAMADA ENTRANTE | SOLAMENTE DOS AGENTES FIRMADOS, UNO ATENDIENDO UNA LLAMADA, Y EL OTRO LIBRE. | LA LLAMADA DEBE SER DIRECCIONADA AL LIBRE AGENTE EN APLICACIÓN, Y EL SISTEMA DEBERÁ MOSTRAR EL NÚMERO TELEFÓNICO DE LA LLAMADA ENTRANTE SIEMPRE Y CUANDO ESTE SEA PROVISTO POR EL PROVEEDOR DE SERVICIOS TELEFONICOS DEL USUARIO DE LA LLAMADA ENTRANTE. | | | | |
| 3 | LLAMADA ENTRANTE | CON DOS AGENTES FIRMADOS, AMBOS ATENDIENDO UNA LLAMADA. MENÚ DE OPCIONES QUE DEBERÁ ESTAR PUBLICADO: ALERTA CARRETERA, SEGUIMIENTOS DE SERVICIOS, MENSAJE DE LA TEMPORADA Y HOY NO CIRCULA. CON SUS RESPECTIVOS MENSAJES DE VOZ. | LA LLAMADA DEBE SER DIRECCIONADA AL MENÚ DE OPCIONES Y DEBERÁ MANTENER LA LLAMADA HASTA EL MOMENTO QUE SE LIBERE UN AGENTE, ALTERNANDO LAS OPCIONES DEL MENÚ CON LOS MENSAJES DE VOZ PREESTABLECIDOS. UNA VEZ LIBERADO UN AGENTE LA LLAMADA DEBERÁ SER DERIVA A ESTE AGENTE MOSTRANDO EL NÚMERO TELEFÓNICO DE LA LLAMADA ENTRANTE SIEMPRE Y CUANDO ESTE SEA PROVISTO POR EL PROVEEDOR DE SERVICIOS TELEFONICOS DEL USUARIO DE LA LLAMADA ENTRANTE. | | | | |



FMPE-SA 751-1
Versión: 1
Fecha: 07/07/06



Anexos a la Convocatoria

| FACTOR | EVENTO | SUPUESTO | ESPERADO | CALIFICACIÓN | | | |
|--------|--------------------|---|---|------------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | | | TOTALME NTE DE ACUERDO | EN GENERAL DE ACUERDO | EN GENERAL EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
| 4 | LLAMADA ENTRANTE | LLAMADA ENTRANTE DESDE CRUZ ROJA NACIONAL O ANGELES VERDES NACIONAL. | LA LLAMADA DEBE SER DIRECCIONADA AL AGENTE FIRMADO EN APLICACIÓN CON HABILIDAD PARA ATENDER DICHAS LLAMADAS QUE SON LOS SIGUIENTES AGENTES ERICKA CASTAÑEDA, ERNESTO ORTIZ Y SARA JARAMILLO. DE NO ENCONTRARSE FIRMADOS NINGUNO DE LOS ANTERIORES DEBERÁ REDIRECCIONAR LA LLAMADA AL PRIMER AGENTE DISPONIBLE. EL SISTEMA DEBERÁ MOSTRAR EL NÚMERO TELEFÓNICO Y NOMBRE DE LA LLAMADA ENTRANTE IDENTIFICANDO SI ES CRUZ ROJA NACIONAL O ANGELES VERDES NACIONAL. | | | | |
| 5 | CORREO ELECTRÓNICO | LLEGADA DE UN CORREO ELECTRÓNICO DE INCIDENCIA AL BUZÓN incidencias@capufe.gob.mx o oferrer@capufe.gob.mx . | EL CORREO ENTRANTE SEA DIRECCIONADO AL PRIMER AGENTE LIBRE, PARA QUE ESTE SEA ATENDIDO CON LA GENERACIÓN DE OTRO CORREO SALIENTE DESDE EL BUZÓN incidencias@capufe.gob.mx A UNA LISTA DE DISTRIBUCIÓN PREDETERMINADA | | | | |
| 6 | FAX | LLEGADA DE UN FAX A LAS EXTENSIONES 3310, 3210 Y 3069 | EL FAX O LOS FAXES DEBERÁN SER REDIRECCIONADOS AL PRIMER AGENTE LIBRE PARA QUE ESTOS PUEDAN REENVIAR EL DOCUMENTO AL BUZÓN DE CORREO ELECTRÓNICO QUE LE CORRESPONDA. | | | | |

AUTORIZÓ

AUTORIZÓ

ING. JOSÉ MANUEL PAREDES ARZAMENDI
SUBDIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.

LIC. MARIEM LILIANA ANDRADE TREJO
SUBDIRECTORA DE CONTROL DE LA RED CONCESIONADA Y CONTRATADA.



FMPE-SA 751-1
Versión: 1
Fecha: 07/07/06



Anexos a la Convocatoria

ANEXO 1H

DESCRIPCIÓN CONMUTADOR OFICINAS CENTRALES

DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL CONMUTADOR EXISTENTE EN OPERACIÓN EN OFICINAS CENTRALES QUE DEBERÁ SER COMPATIBLE CON EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE UN SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), OBJETO DE ESTA LICITACIÓN.

| No. | Ubicación | CANT. | Descripción del Equipo | Modelo | Marca |
|-----|--------------------|-------|------------------------|----------------------------|---------|
| | | | | Versión | |
| 1 | OFICINAS CENTRALES | 1 | CONMUTADOR | OXE HARDWARE CRISTAL R. 11 | ALCATEL |

M
L



FMPE-SA 751-1
Versión: 1
Fecha: 07/07/06



Anexos a la Convocatoria

ANEXO N° 2

CARTA MANIFIESTO DE VERACIDAD DE DATOS

_____ (nombre) _____ manifiesto bajo protesta de decir verdad, que los datos aquí asentados, son ciertos y han sido debidamente verificados, así como que cuento con facultades suficientes para suscribir la PROPOSICIÓN en la presente Invitación a cuando menos tres personas a nombre y representación de: _____ (persona física o moral) _____

No. de Invitación a cuando menos tres personas _____

| | | |
|--|-------------------------------|------------|
| Registro Federal de Contribuyente: _____ | | |
| Domicilio: _____ | | |
| Colonia: _____ | Delegación o Municipio: _____ | |
| Código Postal: _____ | Entidad Federativa: _____ | |
| Teléfono: _____ | Fax: _____ | |
| Correo Electrónico: _____ | | |
| Núm. de escritura pública en la que consta su acta constitutiva: _____ | | |
| Fecha: _____ | | |
| Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se dio fe de la misma: _____ | | |
| Relación de Accionistas.- | | |
| Apellido Paterno: | Apellido Materno: | Nombre (s) |
| _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | _____ |
| Descripción del objeto social: _____ | | |
| Inscripción al Registro Público de Comercio _____ | | |
| Reformas al acta constitutiva: _____ | | |

| | |
|--|--------------|
| Nombre del apoderado o representante: _____ | |
| Datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades.- _____ | |
| Escritura publica numero: _____ | Fecha: _____ |
| Nombre, numero y lugar del Notario Publico ante el cual se otorgo: _____ | |

Handwritten initials and a checkmark

(Lugar y fecha)
Protesto lo necesario

_____ (firma) _____

Handwritten signatures and initials

Anexos a la Convocatoria

ANEXO N° 3

CARTA MANIFIESTO DE NO ENCONTRARSE EN ALGUNO DE LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 PENÚLTIMO Y ANTEPENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO

**Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
Calzada de los Reyes No. 24
Col. Tetela del Monte,
Cuernavaca Mor.**

En cumplimiento a lo ordenado por el Artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y para efectos de presentar proposición y en su caso poder celebrar contrato respectivo con Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, con relación a la Invitación a cuando menos tres personas No. _____, nos permitimos manifestarle bajo protesta de decir verdad, que conocemos el contenido del artículo, así como sus alcances legales y que la empresa que represento, sus accionistas y funcionarios, no se encuentran en alguno de los supuestos que establece este precepto.

Igualmente la empresa que represento, sus accionistas y funcionarios, no se encuentran en el supuesto del penúltimo y antepenúltimo párrafo del Artículo 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Atentamente

**El proveedor
Nombre de la empresa**

Sr. _____
Representante legal autorizado



FMPE-SA 751-1
Versión: 1
Fecha: 07/07/06



Anexos a la Convocatoria

ANEXO N° 3 A

FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN QUE DEBERÁN PRESENTAR LOS LICITANTES QUE PARTICIPEN EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN LOS LINEAMIENTOS PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIÓN Y ARRENDAMIENTO DE BIENES MUEBLES, ASÍ COMO LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS QUE REALICEN LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.

_____ de _____ de _____ (1)

_____(2)_____
Presente

Me refiero al procedimiento _____(3)_____ No. _____(4)_____ en el que mi representada, la empresa _____(5)_____ participa a través de la propuesta que se contiene en el presente sobre.

Sobre el particular, y en los términos de lo previsto por los "lineamientos para fomentar la participación de las micro, pequeñas y medianas empresas en los procedimientos de adquisición y arrendamiento de bienes muebles así como la contratación de servicios que realicen las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal", declaro bajo protesta de decir verdad, que mi representada pertenece al sector _____(6)_____, cuenta con _____(7)_____ empleados de planta registrados ante el IMSS y con _____(8)_____ personas subcontratadas y que el monto de las ventas anuales de mi representada es de _____(9)_____ obtenido en el ejercicio fiscal correspondiente a la última declaración anual de impuestos federales. Considerando lo anterior, mi representada se encuentra en el rango de una empresa _____(10)_____ atendiendo a lo siguiente:

| Estratificación | | | | |
|-----------------|-----------------------|---|--|-----------------------|
| Tamaño (10) | Sector (6) | Rango de número de trabajadores (7) + (8) | Rango de monto de ventas anuales (mdp) (9) | Tope máximo combinado |
| Micro | Todas | Hasta 10 | Hasta \$4 | 4.5 |
| Pequeña | Comercio | Desde 11 hasta 30 | Desde \$4.01 hasta \$100 | 93 |
| | Industria y Servicios | Desde 11 hasta 50 | Desde \$4.01 hasta 100 | 95 |
| Mediana | Comercio | Desde 31 hasta 100 | Desde \$100.01 Hasta \$250 | 235 |
| | Servicios | Desde 51 hasta 100 | | |
| | Industria | Desde 51 hasta 250 | Desde \$100.01 Hasta \$250 | 250 |

*Tope Máximo Combinado= (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%

(7) (8) El número de trabajadores será el que resulte de la sumatoria de los puntos (7) y (8)

(10) El tamaño de la empresa se determinará a partir del puntaje obtenido conforme a la siguiente fórmula:
Puntaje de la empresa= (Número de trabajadores) X 10% + (Monto de Ventas Anuales) X 90% el cual debe ser igual o menor al Tope Máximo Combinado de su categoría.

Asimismo, manifiesto, bajo protesta de decir verdad, que el Registro Federal de Contribuyentes de mi representada es _____(11)_____; y que el Registro Federal de Contribuyentes del (los) fabricante (s) de los bienes que integran mi oferta, es (son): _____(12)_____.

ATENTAMENTE

(13)

Anexos a la Convocatoria

INSTRUCTIVO

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN QUE DEBERÁN PRESENTAR LOS LICITANTES PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN LOS LINEAMIENTOS PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LAS MICROS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIÓN Y ARRENDAMIENTO DE BIENES MUEBLES ASÍ COMO LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS QUE REALICEN LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.

| NÚMERO | DESCRIPCIÓN |
|--------|--|
| 1 | Señalar la fecha de suscripción del documento. |
| 2 | Anotar el nombre de la dependencia o entidad convocante. |
| 3 | Precisar el procedimiento de que se trate, licitación pública, invitación a cuando menos tres personas o adjudicación directa. |
| 4 | Indicar el número respectivo del procedimiento. |
| 5 | Citar el nombre o razón social o denominación de la empresa. |
| 6 | Indicar con letra el sector al que pertenece (Industria, Comercio o Servicio) |
| 7 | Anotar el número de trabajadores de planta inscritos en el IMSS. |
| 8 | En su caso anotar el número de personas subcontratadas. |
| 9 | Señalar el rango de monto de ventas anuales en millones de pesos (mdp), conforme al reporte de su ejercicio fiscal correspondiente a la última declaración anual de impuestos federales. |
| 10 | Señalar con letra el tamaño de la empresa (Micro, Pequeña o Mediana), conforme a la fórmula anotada al pie del cuadro de estratificación. |
| 11 | Indicar el Registro Federal de Contribuyentes del licitante. |
| 12 | Cuando el procedimiento tenga por objeto la adquisición de bienes y el licitante y fabricante sean personas distintas, indicar el registro federal de contribuyentes del (los) fabricante (s) de los bienes que integran la oferta |
| 13 | Anotar el nombre y firma del representante de la empresa licitante. |

Handwritten signature/initials



FMPE-SA 751-1
 Versión: 1
 Fecha: 07/07/06



0117

Anexos a la Convocatoria

ANEXO N° 4
OFERTA ECONÓMICA

Nombre de la empresa; _____
 Num. de Invitación; _____
 Fecha; _____

| PARTIDA | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UNIDAD | PRECIO UNITARIO | IMPORTE TOTAL |
|---------|--|----------|---------|-----------------|---------------|
| ÚNICA | SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER). | 1 | SISTEMA | | |
| | | | | SUBTOTAL | |
| | | | | 15% IVA | |
| | | | | TOTAL | |

IMPORTE CON LETRA:

FIRMA DEL APODERADO LEGAL

LA PROPOSICIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA DEBERÁN TENER UNA VIGENCIA MÍNIMA DE 90 DÍAS NATURALES A PARTIR DE LA PRESENTACIÓN DE LA MISMA.

M

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Anexos a la Convocatoria

ANEXO N° 5

Resolución Miscelánea Fiscal para 2009

Contrataciones con la Federación y entidades federativas

1.2.1.17. Para los efectos del artículo 32-D, primero, segundo, tercero y cuarto párrafos del CFF, cuando la Administración Pública Federal, Centralizada y Paraestatal, la Procuraduría General de la República, así como las entidades federativas vayan a realizar contrataciones por adquisición de bienes, arrendamiento, prestación de servicios u obra pública, con cargo total o parcial a fondos federales, cuyo monto exceda de \$300,000.00 sin incluir el IVA, se observará lo siguiente, según corresponda:

I. Por cada contrato, las dependencias y entidades citadas exigirán de los contribuyentes con quienes se vaya a celebrar el contrato, les presenten documento actualizado expedido por el SAT, en el que se emita opinión sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Para efectos de lo anterior, los contribuyentes con quienes se vaya a celebrar el contrato, deberán solicitar la opinión sobre el cumplimiento de obligaciones conforme a lo siguiente:

1. Presentar solicitud de opinión por Internet en la página del SAT, en la opción "Mi portal".
2. Contar con clave CIECF.
3. En la solicitud deberán incluir los siguientes requisitos:
 - a. Nombre y dirección de la dependencia en la cual se licita.
 - b. Monto total del contrato.
 - c. Señalar si el contrato se trata de adquisición de bienes, arrendamiento, prestación de servicios u obra pública.
 - d. Número de licitación o concurso.

El contribuyente solicitante con el acto de registrar su solicitud en la página de Internet del SAT para efectos del artículo 32-D, primero, segundo, tercero y cuarto párrafos del CFF, manifiesta bajo protesta de decir verdad que:

- a) Han cumplido con sus obligaciones en materia de inscripción al RFC, a que se refieren el CFF y su Reglamento, la situación actual del registro es activo y localizado.
 - b) Se encuentran al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales respecto de la presentación de la declaración anual del ISR por el último ejercicio fiscal que se encuentre obligado.
 - c) Que no tienen créditos fiscales determinados firmes a su cargo por impuestos federales, distintos a ISAN e ISTUV, entendiéndose por impuestos federales, el ISR, IVA, IMPAC, IETU, IDE, impuestos generales de importación y de exportación (impuestos al comercio exterior) y sus accesorios. Así como créditos fiscales determinados firmes, relacionados con la obligación de pago de las contribuciones, y de presentación de declaraciones, solicitudes, avisos, informaciones o expedición de constancias y comprobantes fiscales.
 - d) Tratándose de contribuyentes que hubieran solicitado autorización para pagar a plazos o hubieran interpuesto algún medio de defensa contra créditos fiscales a su cargo, los mismos se encuentren garantizados conforme al artículo 141 del CFF.
 - e) En caso de contar con autorización para el pago a plazo, que no han incurrido en las causales de revocación a que hace referencia el artículo 66-A, fracción IV del CFF.
4. En el caso que existan créditos fiscales determinados firmes manifestará que se compromete a celebrar convenio con las autoridades fiscales para pagarlos con los recursos que se obtengan por la enajenación, arrendamiento, prestación de servicios u obra pública que se pretenda contratar, en la fecha en que las citadas autoridades señalen, en este caso, se estará a lo establecido en la regla II.2.1.9.

II. La ALSC que corresponda al domicilio fiscal del proveedor o prestador de servicios, emitirá opinión sobre el cumplimiento de las obligaciones fiscales indicadas a través del portal de Internet del SAT, para los efectos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público o de la Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas, según sea el caso, a más tardar en



FMPE-SA 751-1
Versión: 1
Fecha: 07/07/06



Anexos a la Convocatoria

los 20 días siguientes a la recepción de la solicitud de opinión, salvo en los casos en que el contribuyente se hubiera comprometido a celebrar convenio con las autoridades fiscales para pagar con los recursos que se obtengan por la enajenación, arrendamiento, prestación de servicios u obra pública que se pretenda contratar los créditos fiscales firmes que tengan a su cargo, supuesto en el cual la opinión se emitirá a más tardar en los 30 días siguientes a la de la solicitud de opinión. Dicha opinión se hará también del conocimiento de la Dependencia o entidad de que se trate.

- III. En caso de detectar el incumplimiento de obligaciones fiscales a que se refiere esta regla o de la existencia de créditos fiscales determinados firmes o del incumplimiento de garantizar debidamente el interés fiscal, la ALSC mediante comunicado a través de la página del SAT notificará al contribuyente las omisiones detectadas y éste contará con 10 días para manifestar ante dicha ALSC lo que a su derecho convenga. La autoridad fiscal procederá a emitir la opinión correspondiente, conforme a lo siguiente:
 - a) Si el contribuyente dentro del plazo señalado en el párrafo anterior, comprueba el pago de los créditos, el cumplimiento de sus obligaciones fiscales o realiza la aclaración o pago de los créditos fiscales respectivos ante la Administración que le haya notificado las omisiones, una vez validado el cumplimiento, la autoridad fiscal, podrá emitir opinión en sentido favorable dentro del plazo de 20 días indicado en la fracción II de la presente regla.
 - b) Si el contribuyente dentro del plazo señalado en el primer párrafo de esta fracción, no atiende o no aclara las inconsistencias señaladas o en su caso si de la información o documentación presentada se detecta la persistencia del incumplimiento de las obligaciones fiscales, la autoridad fiscal emitirá opinión en sentido negativo, vencido el plazo de 10 días que se le otorgó.
 - c) Cuando el contribuyente manifieste su interés de celebrar convenio para pagar sus créditos fiscales determinados firmes, con los recursos que se obtengan por la enajenación, arrendamiento, prestación de servicios u obra pública que se pretenda contratar, las autoridades fiscales emitirán oficio a la unidad administrativa responsable de la licitación, a fin de que esta última en un plazo de 15 días, mediante oficio, ratifique o rectifique los datos manifestados por el contribuyente. Una vez recibida la información antes señalada, la autoridad fiscal le otorgará un plazo de 15 días al contribuyente para la celebración del convenio respectivo, en los términos de lo señalado por la regla II.2.1.9., emitiendo la opinión dentro de los 30 días a que se refiere la fracción II de esta regla.

La opinión prevista en esta fracción, así como el documento al que se hace referencia en la fracción I, se emite para fines exclusivos del artículo 32-D del CFF, considerando la situación del contribuyente en los sistemas electrónicos institucionales del SAT, y no constituye resolución en sentido favorable al contribuyente sobre el cálculo y montos de créditos o impuestos declarados o pagados.

Los residentes en el extranjero que no estén obligados a presentar la solicitud de inscripción en el RFC, ni los avisos al mencionado registro y los contribuyentes que no hubieran estado obligados a presentar, total o parcialmente, la declaración a que se refiere la fracción I, numeral 3, inciso b) de esta regla, así como los residentes en el extranjero que no estén obligados a presentar declaraciones periódicas en México, asentarán estas manifestaciones en la solicitud a que se refiere el primer párrafo de la citada fracción.

Para los efectos de esta regla, tratándose de créditos fiscales determinados firmes, se entenderá que el contribuyente se encuentra al corriente de sus obligaciones fiscales entre otros, si a la fecha de presentación de la solicitud a que se refiere la fracción I, se ubica en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Cuando el contribuyente cuente con autorización para pagar a plazos.
- b) Cuando no haya vencido el plazo para pagar a que se refiere el artículo 65 del CFF.
- c) Cuando se haya interpuesto medio de defensa en contra del crédito fiscal determinado y se encuentre garantizado el interés fiscal de conformidad con las disposiciones fiscales.

Es responsabilidad del contribuyente solicitante de la opinión, verificar mediante consulta en la página de Internet del SAT, en la opción "Mi portal", la respuesta o la solicitud de información adicional que requiera la autoridad, a partir de la fecha sugerida que se informa en el acuse de la solicitud de servicio.

M

h

Handwritten marks and signatures at the bottom left.



FMPE-SA 751-1
Versión: 1
Fecha: 07/07/06



Anexos a la Convocatoria

ANEXO N° 6

SOLICITUD DE PAGO POR TRANSFERENCIA BANCARIA

(DEBERÁ SER LLENADO EN PAPEL MEMBRETADO DE LA EMPRESA)

_____ A _____ DE _____ DE 200__

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE
INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS
CALZADA DE LOS REYES No. 24
COL. TETELA DEL MONTE
CUERNAVACA, MOR. 62130

At n. C.P. CONSUELO MARTÍNEZ MUÑOZ
Subdirectora de Finanzas

A efecto de que esta Entidad realice el pago de las facturas que esta empresa presentará para su cobro derivado de la entrega a satisfacción de bienes y/o servicios proporcionados al amparo del Pedido o Contrato No _____, me permito comunicar los datos para que su importe se radique a través de Transferencia Bancaria a los siguientes Bancos: SANTANDER-SERFIN, BANAMEX, HSBC, SCOTIA BANK INVERLAT, BBVA y en caso de solicitar se realice el pago en otro banco, favor de especificar el mismo.

Nombre de la Empresa: _____
Número de Cuenta (s): _____
Nombre del Banco (s): _____
Clabe Interbancaria (18 Dígitos): _____
Plaza: _____
Número de Sucursal: _____
Número de Escritura Pública presentada ante Capufe: _____, acompañada de su copia simple

Handwritten initials/signature

Atentamente

Persona legalmente facultada para firmar

C.C.P.
C.P. JOSE LUIS LÓPEZ LÓPEZ.- Gerente de Tesorería.

Handwritten signature

Anexos a la Convocatoria

ANEXO N° 7

GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

_____, EN USO DE LA AUTORIZACIÓN QUE LE FUE OTORGADA POR LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, SE CONSTITUYE FIADORA HASTA LA SUMA DE \$ _____ ANTE CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS PARA GARANTIZAR POR _____ CON DOMICILIO EN _____ EL FIEL Y EXACTO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. _____ DE FECHA _____ POR UN MONTO TOTAL DE \$ _____ (LETRA) MAS I.V.A., RELATIVO A _____ (DESCRIBIR EL OBJETO DEL CONTRATO).

ASIMISMO LA COMPAÑÍA AFIANZADORA ACEPTA EXPRESAMENTE QUE LA FIANZA QUE SE OTORGA EN LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO SOMETIÉNDOSE A LAS SIGUIENTES DECLARACIONES EXPRESAS:

QUE LA FIANZA SE OTORGA ATENDIENDO A TODAS LAS ESTIPULACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO, QUE LA FIANZA ESTARÁ VIGENTE HASTA QUE SE CUMPLA A SATISFACCIÓN DE "CAPUFE" CON LA ENTREGA DE LOS BIENES. PARA RESPONDER DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD QUE RESULTE A CARGO DEL FIADO, PERMANECIENDO VIGENTE DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS LEGALES O JUICIOS QUE SE INTERPONGAN Y HASTA QUE SE DICTE RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE. QUE EN CASO DE PRÓRROGA DE LA VIGENCIA O EN CASO DE QUE EXISTA ESPERA, LA FIANZA QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA EN CONCORDANCIA CON LA PRÓRROGA O ESPERA. QUE LA FIANZA GARANTIZA LA ENTREGA DE LOS BIENES MATERIA DEL CONTRATO, AÚN CUANDO PARTE DE ELLOS SE MODIFIQUEN O SUBCONTRATEN CON AUTORIZACIÓN DE "CAPUFE". QUE PARA LIBERAR LA FIANZA ES REQUISITO INDISPENSABLE LA MANIFESTACIÓN EXPRESA Y POR ESCRITO DE "CAPUFE". QUE LA INSTITUCIÓN AFIANZADORA ACEPTA EXPRESAMENTE SOMETERSE A LOS PROCEDIMIENTOS DE EJECUCIÓN PREVISTOS EN LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS PARA LA EFECTIVIDAD DE LAS FIANZAS, AÚN PARA EL CASO DE QUE PROCEDIERA EL COBRO DE LOS INTERESES, CON MOTIVO DEL PAGO EXTEMPORÁNEO DEL IMPORTE DE LA PÓLIZA DE FIANZA REQUERIDA, RENUNCIANDO AL DERECHO QUE LE OTORGA EL ARTÍCULO 119 DE LA LEY SEÑALADA.

LA COMPAÑÍA AFIANZADORA SE SOMETE A LA JURISDICCIÓN DE LOS TRIBUNALES EN LA CIUDAD DE CUERNAVACA, MORELOS, RENUNCIANDO AL FUERO QUE PUDIERA CORRESPONDERLE EN RAZÓN DE SU DOMICILIO PRESENTE O FUTURO.

Anexos a la Convocatoria

ANEXO N° 7 A

CARTA DE CRÉDITO IRREVOCABLE

(En papel membretado de la Institución Otorgante).

FECHA

**Caminos y Puentes Federales de
Ingresos y Servicios Conexos**
Calzada de los Reyes #24
Col. Tétela del Monte, 62130
Cuernavaca, Morelos.

Referencia: (No. de la Carta).

Estimados Señores:

A nombre de (Nombre del Proveedor), con domicilio en (Domicilio Completo del Proveedor), emitimos nuestra carta de crédito irrevocable (Stand By) No. (No. de la Carta) a favor de **"Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos" (CAPUFE)**, con domicilio en **Calzada de los Reyes # 24, Col. Tétela del Monte, C.P. 62130, Cuernavaca, Morelos**, por un importe que no exceda la cantidad de \$(Numero) (Letra), equivalente al 10% del importe total del contrato No. (Número del Contrato), efectiva inmediatamente en (Domicilio de la Institución Otorgante).

Esta carta de crédito es emitida para garantizar el debido cumplimiento del Contrato de (Servicios, Compraventa y Arrendamiento, según sea el caso) N°. (Número del Contrato) firmado el (Fecha del Contrato) entre (Nombre del Proveedor) y **Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos**, cuyo objeto es (describir el objeto del contrato) y con una vigencia del (Plazo de Vigencia del Contrato).

La presente Carta de Crédito Irrevocable Stand By se sujeta a las siguientes declaraciones expresas:

1. Se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato.
2. Que estará vigente hasta que se cumpla a satisfacción de "CAPUFE" con (la prestación de los servicios, entrega de bienes o arrendamiento, según sea el caso) objeto del contrato, durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente.

La presente Carta de Crédito Irrevocable Stand By podrá ser cancelada una vez que se haya dado cumplimiento a (la prestación del servicio, entrega de los bienes o arrendamiento, según sea el caso).

3. Que en caso de prórroga de la vigencia o en caso de que exista espera, quedará automáticamente prorrogada en concordancia con la prórroga o espera.
4. Que garantiza la ejecución total de (los servicios, entrega de bienes, del arrendamiento, según sea el caso), materia del contrato, aún cuando parte de ellos se modifiquen o subcontraten con autorización de "CAPUFE".



FMPE-SA 751-1
Versión: 1
Fecha: 07/07/06



Anexos a la Convocatoria

5. Que para liberar la presenta Carta de Crédito Irrevocable Stand By es requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito de "CAPUFE".

La presente Carta de Crédito Irrevocable Stand By no está sujeta a descuentos, comisiones, o cualquier otro tipo de retención, así mismo se expide para su ejercicio y/o disposición en (sucursal domiciliada en la ciudad de Cuernavaca, Morelos).

Los fondos bajo esta carta de crédito son disponibles al beneficiario para pago a la vista con (Nombre de la Institución Otorgante), contra la presentación de una declaración escrita firmada por el Director Jurídico de Capufe, mencionando nuestro número de referencia de la carta de crédito, y estipulando:

"Estamos reclamando el pago por la cantidad de \$_____ (anotar cantidad con número y letra), debido a que (Nombre del Proveedor) ha incumplido en sus obligaciones respecto al Contrato de (Servicios, Compraventa o Arrendamiento) firmado el (Fecha del Contrato) entre (Nombre del Proveedor) y "Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos".


El requerimiento deberá de mencionar el párrafo(s) y/o cláusulas del contrato que no fueron cumplidas, sin responsabilidad para el banco emisor.


Nos comprometemos con el beneficiario a honrar una declaración escrita, siempre y cuando sea debidamente presentada en cumplimiento con los términos y condiciones de esta carta de crédito.

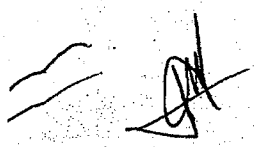
Todos los gastos bancarios son por cuenta del ordenante, (Nombre del Proveedor).

Esta Carta de Crédito está sujeta a las prácticas internacionales para Stand By 1998, de la Cámara de Comercio Internacional, Publicación Número 590 (ISP98), y lo no contemplado por ISP98 se regirá por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

ATENTAMENTE

 Institución Otorgante)
(Firma)







FMPE-SA 751-1
Versión: 1
Fecha: 07/07/06



Anexos a la Convocatoria

ANEXO N° 7 B

CARTA DE AUTENTICIDAD DE LA FIANZA

_____ A _____ DE _____ DE 200__

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES
DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS.
OFICINAS CENTRALES.
DIRECCIÓN JURÍDICA
CALZADA DE LOS REYES NO. 24
COL. TETELA DEL MONTE
CUERNAVACA, MORELOS.
C.P. 62130
P R E S E N T E**

AT'N ÁREA DE CONTRATOS.

POR MEDIO DE LA PRESENTE, HACEMOS CONSTAR ANTE ESE ORGANISMO Y PETICIÓN DE ESA ÁREA, QUE LA PÓLIZA DE FIANZA Y/O ENDOSO No. _____ DE FECHA _____ DE _____ DE 200__ EXPEDIDA A NUESTRO CLIENTE _____ POR UN MONTO DE _____ ES AUTENTICA Y CUENTA ABSOLUTAMENTE CON EL RESPALDO DE NUESTRA INSTITUCIÓN AFIANZADORA.

PARA CUALQUIER OTRA ACLARACIÓN CON RESPECTO A LA AUTENTICIDAD DE LA MISMA, ESTAMOS A SUS ORDENES.

SIN OTRO PARTICULAR, QUEDO DE USTED.

ATENTAMENTE.



Anexos a la Convocatoria

ANEXO N° 7 C

GARANTÍA DE VICIOS OCULTOS

ANTE: CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS.

AFIANZADORA (Nombre de la Afianzadora), EN USO DE LA AUTORIZACIÓN QUE LE FUE OTORGADA POR LA SECRETARIA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, SE CONSTITUYE FIADOR HASTA POR LA CANTIDAD DE(CANTIDAD EN LETRA); ANTE CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS, PARA RESPONDER DE LOS DEFECTOS DE FABRICACIÓN, VICIOS OCULTOS O CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD EN QUE PUEDA INCURRIR EN LA ENTREGA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS LA EMPRESA (nombre de la empresa) CON DOMICILIO EN (Calle, No., Colonia, Delegación/Municipio, Entidad Federativa, C.P) EN EL FIEL Y EXACTO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO (descripción tipo de contrato) No. DE FECHA (día, mes, año), CON UN IMPORTE TOTAL DE(cantidad en letra) MAS IVA, RELATIVO A (describir objeto del contrato).

LA PRESENTE FIANZA SE EXPIDE DE CONFORMIDAD CON LO ESTIPULADO POR LA LEY DE ADQUISICIONES ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y SU REGLAMENTO Y ESTARÁ VIGENTE HASTA DOCE MESES DESPUÉS DE LA ENTREGA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS, EN SU CASO LA FIANZA CONTINUARA VIGENTE HASTA QUE LA EMPRESA (nombre de la empresa) CORRIJA LOS DEFECTOS O VICIOS OCULTOS Y SATISFAGA LAS RESPONSABILIDADES EN QUE INCURRA, ASÍ MISMO LA COMPAÑÍA AFIANZADORA ACEPTA EXPRESAMENTE:

1. QUE LA FIANZA SE OTORGA ATENDIENDO A TODAS LAS ESTIPULACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO.
2. QUE LA FIANZA ESTARÁ VIGENTE HASTA QUE SE CUMPLA A SATISFACCIÓN DE "CAPUFE" CON LA ENTREGA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO, DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS LEGALES O JUICIOS QUE SE INTERPONGAN Y HASTA QUE SE DICTE RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE.
3. QUE EN CASO DE PRÓRROGA DE LA VIGENCIA O EN CASO DE QUE EXISTA ESPERA, LA FIANZA QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA EN CONCORDANCIA CON LA PRÓRROGA O ESPERA.
4. QUE LA FIANZA GARANTIZA LOS DEFECTOS DE FABRICACIÓN, VICIOS OCULTOS O CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD EN QUE PUEDA INCURRIR EN LA ENTREGA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS MATERIA DEL CONTRATO, AÚN CUANDO PARTE DE ELLOS SE MODIFIQUEN O SUBCONTRATEN CON AUTORIZACIÓN DE "CAPUFE".
5. QUE PARA LIBERAR LA FIANZA ES REQUISITO INDISPENSABLE LA MANIFESTACIÓN EXPRESA Y POR ESCRITO DE "CAPUFE".
- *6. QUE LA INSTITUCIÓN AFIANZADORA ACEPTA EXPRESAMENTE SOMETERSE A LOS PROCEDIMIENTOS DE EJECUCIÓN PREVISTOS EN LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS PARA LA EFECTIVIDAD DE LAS FIANZAS, AÚN PARA EL CASO DE QUE PROCEDIERA EL COBRO DE INTERESES, CON MOTIVO DEL PAGO EXTEMPORÁNEO DEL IMPORTE DE LA PÓLIZA DE FIANZA REQUERIDA, RENUNCIANDO AL DERECHO QUE LE OTORGA EL ARTÍCULO 119 DE LA LEY SEÑALADA.

LA COMPAÑÍA AFIANZADORA SE SOMETE A LA JURISDICCIÓN DE LOS TRIBUNALES EN LA CIUDAD DE CUERNAVACA, MORELOS, RENUNCIANDO AL FUERO QUE PUDIERA CORRESPONDERLE EN RAZÓN DE SU DOMICILIO PRESENTE O FUTURO.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



FMPE-SA 751-1
Versión: 1
Fecha: 07/07/06



Anexos a la Convocatoria

ANEXO N° 8

FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN QUE DEBERÁN PRESENTAR LOS LICITANTES QUE PARTICIPEN EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN INTERNACIONAL, PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 4o. REGLA TERCERA Y 6o. REGLA TERCERA, DE ESTE ACUERDO

_____ de _____ de _____ (1)

_____ (2)
Presente.

Me refiero al procedimiento _____ (3) número _____ (4) en el que mi representada, la empresa _____ (5) participa a través de la propuesta de la empresa _____ (6) que se contiene en el presente sobre.

Sobre el particular, y en los términos de lo previsto en el Acuerdo por el que se establecen las reglas para la aplicación del margen de preferencia en el precio de los bienes de origen nacional, respecto del precio de los bienes de importación, en los procedimientos de contratación de carácter internacional que realizan las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, manifestamos que los que suscriben, declaramos bajo protesta de decir verdad, que el (la totalidad de los) bien(es) que se oferta(n) en dicha propuesta, bajo la partida número _____ (7) será(n) producido(s) en México, bajo la marca y/o modelo indicado en nuestra proposición y contendrá(n) un grado de contenido nacional de cuando menos el _____ (8) por ciento, en el supuesto de que le sea adjudicado el contrato respectivo al licitante.

ATENTAMENTE

ATENTAMENTE

_____ (9)

_____ (10)

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN QUE DEBERÁN PRESENTAR LOS LICITANTES QUE PARTICIPEN EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN INTERNACIONAL, PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 4o. REGLA TERCERA Y 6o. FRACCIÓN III DE ESTE ACUERDO

| NUMERO | DESCRIPCIÓN |
|--------|---|
| 1 | Señalar la fecha de suscripción del documento. |
| 2 | Anotar el nombre de la dependencia o entidad que invita o convoca. |
| 3 | Precisar el procedimiento de que se trate, licitación pública o invitación a cuando menos tres personas. |
| 4 | Indicar el número respectivo. |
| 5 | Citar el nombre o razón social o denominación de la empresa fabricante. |
| 6 | Citar el nombre o razón social o denominación de la empresa licitante. |
| 7 | Señalar el número de partida que corresponda. |
| 8 | Establecer el porcentaje alcanzado para el bien o bienes ofertados. Este porcentaje podrá ser de, cuando menos, el 50% o el correspondiente a las excepciones establecidas en la regla décima primera, incisos 1 y 2 del Acuerdo por el que se establecen las reglas para la determinación y acreditación del grado de contenido nacional, tratándose de procedimientos de contratación de carácter nacional. |
| 9 | Anotar el nombre y firma del representante de la empresa fabricante. |
| 10 | Anotar el nombre y firma del representante de la empresa licitante. |

Handwritten signature/initials

Handwritten signature/initials



FMPE-SA 751-1
Versión: 1
Fecha: 07/07/06



0127

Anexos a la Convocatoria

ANEXO 9

MODELO DE CONTRATO-PEDIDO

CONTRATO



CALZADA DE LOS REYES No. 24.
COL. TETELA DEL MONTE
C.P. 62130 CUERNAVACA, MOR.
RFC: CPF 630703 6N8

Camino y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos

SECTOR: SCT SUBSECTOR: CARRETERO CLAVE: 09120

| | | | | | |
|---------------|--|---------------------|--|----------------------------|--|
| RAZON SOCIAL: | | DATOS DEL PROVEEDOR | | DATOS DEL CONTRATO | |
| DOMICILIO: | | TEL: | | CONDICIONES DE PAGO: | |
| REPRESENTANTE | | FAX: | | LUGAR Y TIEMPO DE ENTREGA: | |
| CARGO: | | R.F.C. | | VIA DE EMBARQUE: | |
| | | | | TIEMPO DE ENTREGA: | |
| | | | | HOJA DE DE | |
| | | | | TIPO DE COMPRA | |
| | | | | CONTRATO No. | |
| | | | | FECHA | |

DATOS DE LOS BIENES

| No. PART. | PARTIDA PRESUPUESTAL | CODIGO DE ARTICULO | DESCRIPCION | CANTIDAD | UNIDAD | PRECIO UNITARIO NETO (M.N.) | PRECIO TOTAL NETO (M.N.) |
|-----------|----------------------|--------------------|-------------|----------|--------|-----------------------------|--------------------------|
|-----------|----------------------|--------------------|-------------|----------|--------|-----------------------------|--------------------------|

DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES.

===== CLASULAS =====
PRIMERA.- OBJETO: Bajo los términos y condiciones del presente contrato, "EL PROVEEDOR" vende a "CAPUFE" quien adquiere, _____
 "EL PROVEEDOR" se obliga a cumplir con el objeto que establece el presente contrato, en los términos que se establecen en el mismo y en los anexos que se indican a continuación, los que forman parte integral de este:

Anexo 1.- Convocatoria a la Invitación
 Anexo 2.- Acta de la junta de aclaraciones.
 Anexo 3.- Oferta Técnica y Económica de "EL PROVEEDOR".

SEGUNDA.- MONTO DEL CONTRATO.- Por los bienes materia de este contrato "CAPUFE" se obliga a pagar a "EL PROVEEDOR", la cantidad fija y total de (00/100 M.N.) más el impuesto al valor agregado.

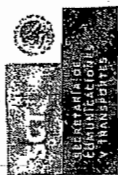
"EL PROVEEDOR" se obliga a mantener el precio establecido en la presente cláusula, hasta el momento de cumplir con la entrega total de los bienes que establece el contrato, por lo que bajo ninguna circunstancia y por ningún concepto "CAPUFE" estará obligado a cubrir suma adicional alguna.

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- los pagos se realizarán a la entrega (punto 8.1 de la convocatoria) de los bienes las facturas serán validadas y autorizadas por (punto 8.1 de la convocatoria) y se pagarán al lunes siguiente ocho días después de entregarse en la Subgerencia de Presupuesto de "CAPUFE", en horario de 9:00 a 14:00 horas (lunes días de revisión).

A petición de "EL PROVEEDOR" se podrá obtener el pago por transferencia bancaria, para lo cual se proporcionará el formato correspondiente.

La factura deberá contar con el sello de almacén y deberá presentarse a nombre de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, con domicilio en Calzada de los Reyes No. 24, Col. Tetela del Monte, C.P. 62130, Cuernavaca, Mor. RFC. CPF 630702 6N8.

CONTRATO



Calzada de los Reyes No. 24,
Col. Tetela del Monte
C.P. 82130 Cuernavaca, Mor.
RFC: CPF 630703 6N8

SECTOR: SCT SUBSECTOR: CARRETERO CLAVE.: 09120

| | | | | | |
|---------------|------|----------------------|--|----------------------------|--|
| RAZON SOCIAL: | | DATOS DEL PROVEEDOR | | DATOS DEL CONTRATO | |
| DOMICILIO: | | CONDICIONES DE PAGO: | | LUGAR Y TIEMPO DE ENTREGA: | |
| REPRESENTANTE | TEL: | VIA DE EMBARQUE: | | TIEMPO DE ENTREGA: | |
| CARGO: | FAX: | R.F.C.: | | TIPO DE COMPRA | |
| | | | | CONTRATO No. | |
| | | | | FECHA | |

| DATOS DE LOS BIENES | | DESCRIPCION | | CANTIDAD | UNIDAD | PRECIO UNITARIO NETO (M.N.) | PRECIO TOTAL NETO (M.N.) |
|---------------------|----------------------|--------------------|--|----------|--------|-----------------------------|--------------------------|
| No. PART | PARTIDA PRESUPUESTAL | CODIGO DE ARTICULO | | | | | |

Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato se afectará la partida presupuestal 3 con base en el oficio No. 3 de fecha 3 de la S.H.C.P.

CUARTA.- TIEMPO Y LUGAR DE ENTREGA.- "EL PROVEEDOR" se obliga a cumplir con la entrega de los bienes en un plazo máximo de (punto 2.3 de convocatoria) posteriores a (punto 2.3 de convocatoria)

Lugar de entrega: (punto 2.3 de convocatoria)
 Todos los gastos que origine el traslado de los bienes serán por cuenta del Proveedor, desde su lugar de origen hasta su entrega en el lugar que se indica.

QUINTA.- IMPUESTOS.- "CAPUFE" cubrirá únicamente el importe relativo al impuesto al valor agregado, que deberá presentarse desglosado en la proposición económica y facturas correspondientes. Todos los demás impuestos que se causen serán pagados por quien resulte causante en los términos de la legislación aplicable.

SEXTA.- CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS.- "EL PROVEEDOR" quedará obligado ante "CAPUFE" a responder de la calidad de los bienes objeto del contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido en la entrega y prestación de los mismos, en los términos señalados en este contrato y en el Código Civil Federal.

SÉPTIMA.- SUPERVISIÓN.- "CAPUFE" tendrá el derecho en cualquier tiempo de supervisar la correcta entrega de los bienes materia del contrato, por conducto de o de la tercera persona que designe, haciéndolo del conocimiento de "EL PROVEEDOR".

OCTAVA.- PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR.- "EL PROVEEDOR" asume toda la responsabilidad por las violaciones que se causen en materia de patentes, marcas o derechos de autor, con motivo del objeto del presente contrato.

CONTRATO



Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos

CALZADA DE LOS REYES No. 24.
COL. TETELA DEL MONTE
C.P. 62130 CUERNAVACA, MOR.
RFC: CPF 630703 6N8

SECTOR: SCT SUBSECTOR: CARRETERO CLAVE: 09120

DATOS DEL PROVEEDOR

DATOS DEL CONTRATO

| | | | |
|---------------|----------------------|----------------------------|-----------------|
| RAZON SOCIAL: | CONDICIONES DE PAGO: | LUGAR Y TIEMPO DE ENTREGA: | HOJA ___ DE ___ |
| DOMICILIO: | VIA DE EMBARQUE: | TIEMPO DE ENTREGA: | TIPO DE COMPRA |
| REPRESENTANTE | | | CONTRATO No. |
| CARGO: | | | FECHA |

DATOS DE LOS BIENES

| No. PART | PARTIDA PRESUPUESTAL | CODIGO DE ARTICULO | DESCRIPCION | CANTIDAD | UNIDAD | PRECIO UNITARIO NETO (M.N.) | PRECIO TOTAL NETO (M.N.) |
|----------|----------------------|--------------------|-------------|----------|--------|-----------------------------|--------------------------|
|----------|----------------------|--------------------|-------------|----------|--------|-----------------------------|--------------------------|

Si por causa de lo anterior "EL PROVEEDOR" no puede cumplir con el objeto de este contrato, "CAPUFE" podrá rescindirlo y aplicar las penas convencionales establecidas en el mismo.
Los derechos de autor y demás derechos exclusivos que resulten de la adquisición de los bienes de este contrato, invariablemente se constituirán a favor de "CAPUFE".

NOVENA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.- Ninguna de las partes será responsable de cualquier retraso o incumplimiento de este contrato, que resulte directamente de caso fortuito o de fuerza mayor.

PRÓRROGAS

Para otorgar un plazo mayor al estipulado en los contratos o pedidos para la entrega de los bienes que hayan sido pactados, por caso fortuito ó fuerza mayor, el área encargada de vigilar y administrar el cumplimiento de los mismos será la facultada para ello, esto, a solicitud expresa del proveedor, debiendo constar por escrito y únicamente podrá ser procedente, si se solicita con anterioridad a la fecha en que conforme al contrato ó pedido, se haga exigible el cumplimiento de la obligación y acredite plenamente las causas mencionadas. Por causas atribuibles a Capufe que no permitan al proveedor cumplir dentro del plazo estipulado, no será necesario el escrito referido.

DÉCIMA.- CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.- "EL PROVEEDOR" no podrá, en ningún caso subcontratar o ceder en forma total ni parcial a terceros, los derechos y obligaciones que se derivan del presente instrumento, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con el consentimiento de "capufe". "CAPUFE" manifiesta su conformidad para que "EL PROVEEDOR" pueda ceder los derechos de cobro a favor de un intermediario financiero mediante operaciones de factoraje o descuento electrónico en cadenas productivas, de conformidad con las disposiciones generales a las que deberán sujetarse las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para su incorporación al programa de cadenas productivas de Nacional Financiera S.N.C., institución de banca de desarrollo, publicado en el D.O.F. (tercera sección-vespertina) de fecha 28 de febrero de 2007.

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos

CALZADA DE LOS REYES No. 24,
COL. TETELA DEL MONTE
C.P. 62130 CUERNAVACA, MOR.
RFC: CPF 630703 6N8

SECTOR: SCT SUBSECTOR: CARRETERO CLAVE: 09120

CONTRATO



| DATOS DEL PROVEEDOR | | DATOS DEL CONTRATO | | | | | |
|---------------------|----------------------|----------------------|--|----------|--------|-----------------------------|--------------------------|
| RAZON SOCIAL: | | CONDICIONES DE PAGO: | LUGAR Y TIEMPO DE ENTREGA: | | | | |
| DOMICILIO: | | VIA DE EMBARQUE: | TIEMPO DE ENTREGA: | | | | |
| REPRESENTANTE: | TEL: | | TIPO DE COMPRA: | | | | |
| CARGO: | FAX: | | CONTRATO No. | | | | |
| | R.F.C.: | | FECHA | | | | |
| PART | PARTIDA PRESUPUESTAL | CODIGO DE ARTICULO | DESCRIPCION | CANTIDAD | UNIDAD | PRECIO UNITARIO NETO (M.N.) | PRECIO TOTAL NETO (M.N.) |
| | | | <p>DÉCIMA PRIMERA.- GARANTÍAS.- "EL PROVEEDOR" se obliga a constituir y presentar a favor de "CAPUFE" dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma de este contrato (FECHA), carta de crédito irrevocable por el 10% (DIEZ POR CIENTO) del importe total del contrato expedida por una Institución Bancaria establecida en territorio mexicano o fianza por el 10% (DIEZ POR CIENTO) del importe total del contrato, otorgada por Institución Mexicana legalmente autorizada, para garantizar su debido cumplimiento.</p> <p>La garantía deberá estar vigente hasta que se cumpla a satisfacción de "CAPUFE" con la entrega de los bienes, tal como se indica en el anexo No.7 de la convocatoria de la invitación.</p> <p>"EL PROVEEDOR", a la presentación de la fianza correspondiente, y para acreditar la autenticidad del documento, deberá presentar carta original, debidamente firmada, de la compañía afianzadora (anexo No.7-B de la convocatoria a la invitación).</p> <p>"EL PROVEEDOR" deberá presentar fianza para garantizar los defectos de fabricación, vicios ocultos o cualquier otra responsabilidad.</p> <p>A fin de garantizar los defectos de fabricación, vicios ocultos o cualquier otra responsabilidad en que pueda incurrir en la entrega de los bienes objeto de este contrato, el "PROVEEDOR" se obliga a presentar fianza del 10% del importe total del contrato, sin iva.</p> <p>La fianza referida deberá ser emitida a favor de caminos Y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos. La fianza deberá estar vigente hasta doce meses después de la entrega de los bienes, tal como se indica en el anexo No. 7 C. de la convocatoria de la invitación.</p> <p>"EL PROVEEDOR", a la presentación de la fianza correspondiente, y para acreditar la autenticidad del documento, deberá presentar carta original debidamente firmada, de la compañía afianzadora en los términos del anexo No. 7-B</p> <p>La póliza de fianza que garantice los defectos de fabricación y/o vicios ocultos, deberá presentarse a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del contrato - pedido, en la Dirección Jurídica.</p> | | | | |

CONTRATO



SECTOR: SCT SUBSECTOR: CARRETERO CLAVE.: 09120

Calzadas y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos

CALZADA DE LOS REYES No. 24.
COL. TETELA DEL MONTE
C.P. 62130 CUERNAVACA, MOR.
RFC: CPF 630703 6N8

DATOS DEL PROVEEDOR

| | |
|---------------|---------|
| RAZON SOCIAL: | |
| DOMICILIO: | |
| REPRESENTANTE | TEL: |
| CARGO: | FAX: |
| | R.F.C.: |

DATOS DEL CONTRATO

| | | |
|----------------------|----------------------------|--------------------------------|
| CONDICIONES DE PAGO: | LUGAR Y TIEMPO DE ENTREGA: | HOJA ___ DE ___ |
| VIA DE EMBARQUE: | TIEMPO DE ENTREGA: | TIPO DE COMPRA CONTRATO No. |
| | | FECHA |

DATOS DE LOS BIENES

| No. PART | PARTIDA PRESUPUESTAL | CODIGO DE ARTICULO | DESCRIPCION | CANTIDAD | UNIDAD | PRECIO UNITARIO NETO (M.N.) | PRECIO TOTAL NETO (M.N.) |
|----------|----------------------|--------------------|-------------|----------|--------|-----------------------------|--------------------------|
|----------|----------------------|--------------------|-------------|----------|--------|-----------------------------|--------------------------|

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES: se hará efectiva la garantía de cumplimiento de contrato cuando:

"EL PROVEEDOR" no cumpla con la entrega de los bienes en la fecha señalada.

- Los bienes que no cumplan con las características convenidas.

- "EL PROVEEDOR" incumpla con alguna de las obligaciones derivadas del contrato y las disposiciones legales relativas. La pena convencional que se aplicará por el atraso en la entrega de la carta de crédito irrevocable o fianza de cumplimiento del contrato, será del 1 al millar diario sobre el monto de la carta de crédito o de la fianza, aplicable a partir del día siguiente al establecido para su entrega. la pena convencional por el atraso en la entrega de los bienes y servicios, no podrán ser mayor a la garantía de los mismos, será el 1% diario sobre el importe total de los bienes entregados en forma extemporánea, contados a partir del día siguiente al vencimiento de la fecha establecida en el presente contrato.

La ___ (Area responsable de administrar el contrato) le notifica por escrito al representante legal del proveedor, el monto total a penalizar y la descripción de las causas que originaron la pena, solicitando se realice el pago de la misma, en la Subgerencia de Egresos o en su caso área de FONADIN, quien le expedirá la factura correspondiente, misma que deberá acompañar a la factura que se ingrese para obtener el pago correspondiente en la Subgerencia de Presupuesto ubicadas en las Oficinas Centrales de CAPIJFE.

Las penas convencionales no excederán del monto de la garantía de cumplimiento del contrato, y serán determinadas en función de los bienes no entregados oportunamente.

Una vez agotado el monto límite de aplicación de la pena convencional, CAPIJFE podrá rescindir administrativamente el contrato, en los términos de lo dispuesto por el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.



DATOS DEL PROVEEDOR:

RAZON SOCIAL: _____
 DOMICILIO: _____
 REPRESENTANTE: _____
 CARGO: _____
 TEL: _____
 FAX: _____
 R.F.C.: _____

DATOS DEL CONTRATO

CONDICIONES DE PAGO: _____ HOJA ___ DE ___
 LUGAR Y TIEMPO DE ENTREGA: _____ TIPO DE COMPRA
 VÍA DE EMBARQUE: _____ TIEMPO DE ENTREGA: _____ CONTRATO No. _____
 FECHA _____

DATOS DE LOS BIENES

| No. PART | PARTIDA PRESUPUESTAL | CODIGO DE ARTICULO | Descripción | CANTIDAD | UNIDAD | PRECIO UNITARIO NETO (M.N.) | PRECIO TOTAL NETO (M.N.) |
|----------|----------------------|--------------------|-------------|----------|--------|-----------------------------|--------------------------|
|----------|----------------------|--------------------|-------------|----------|--------|-----------------------------|--------------------------|

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

DÉCIMA TERCERA.- RELACIONES LABORALES.- "EL PROVEEDOR" como empresario y patrón del personal que ocupe con motivo del objeto de este contrato, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y de seguridad social; conviene por lo mismo en responder de todas las reclamaciones que sus trabajadores presenten en su contra o en contra de "CAPUFE", en relación con el objeto materia del contrato.

DÉCIMA CUARTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- La contravención a las disposiciones que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y demás disposiciones administrativas sobre la materia, así como el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de "EL PROVEEDOR" que se estipulan en el presente contrato, da derecho a su rescisión sin responsabilidad para "CAPUFE" y se le haga efectiva la garantía otorgada para el cumplimiento del mismo. La rescisión procederá en cualquier momento con base en lo establecido por el artículo 54 de la Ley citada y demás normatividad vigente aplicable.

En caso de rescisión del presente contrato, la aplicación de la garantía de cumplimiento del presente contrato será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

DÉCIMA QUINTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.- En cualquier tiempo y sin responsabilidad alguna, "CAPUFE" podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato cuando concurren razones de interés general, de conformidad con el artículo 54 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como cuando "EL PROVEEDOR" sea emplazado a huelga o se le presente cualquier conflicto de carácter laboral. En tales supuestos "CAPUFE" solo cubrirá a "EL PROVEEDOR", los conceptos que se encuentren devengados a la fecha de la notificación que al efecto se realice.



SECTOR: SCT SUBSECTOR: CARRETERO CLAVE.: 09120

| | | | |
|----------------------|--|----------------------------|--|
| DATOS DEL PROVEEDOR | | DATOS DEL CONTRATO | |
| RAZON SOCIAL: | | LUGAR Y TIEMPO DE ENTREGA: | |
| CONDICIONES DE PAGO: | | HOJA ___ DE ___ | |
| DOMICILIO: | | TIPO DE COMPRA | |
| REPRESENTANTE | | CONTRATO No. | |
| CARGO: | | TIEMPO DE ENTREGA: | |
| TEL: | | VIA DE EMBARQUE: | |
| FAX: | | FECHA | |
| R.F.C.: | | | |

DATOS DE LOS BIENES

| No. PART | PARTIDA PRESUPUESTAL | CODIGO DE ARTICULO | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UNIDAD | PRECIO UNITARIO NETO (M.N.) | PRECIO TOTAL NETO (M.N.) |
|----------|----------------------|--------------------|--|----------|--------|-----------------------------|--------------------------|
| | | | <p>DÉCIMA SEXTA.- SUSPENSIÓN.- "CAPUFE" podrá suspender temporalmente los efectos del presente contrato, dando aviso por escrito a "EL PROVEEDOR" con quince días naturales de anticipación, cuando concurren razones de carácter presupuestal o cualquier otra causa justificada. En este caso procederá a realizar la liquidación de los bienes entregados hasta la fecha en que opere la suspensión. Así mismo, "CAPUFE" podrá reanudar este contrato una vez que hayan desaparecido las causas de la suspensión temporal, notificando por escrito a "EL PROVEEDOR" la fecha en que deberá reanudar las entregas (en su caso)..</p> <p>DÉCIMA SÉPTIMA.- RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL.- El presente contrato y sus anexos constituyen el acuerdo entre las partes en relación con el objeto del mismo, y deja sin efecto cualquier otra negociación o comunicación oral o escrita producida entre las mismas con anterioridad.</p> <p>DÉCIMA OCTAVA.- SOMETIMIENTO.- Las partes se obligan a sujetarse estrictamente para el cumplimiento del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas del mismo, así como a las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, el Código Civil Federal y demás disposiciones jurídicas aplicables.</p> <p>DÉCIMA NOVENA.- DECLARA "EL PROVEEDOR" QUE: De conformidad con el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y la resolución miscelánea fiscal para 2009; publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de abril de 2009, que han cumplido con sus obligaciones en materia de inscripción y avisos al RFC, a que se refieren el Código Fiscal de la Federación y su reglamento. Que se encuentran al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales respecto de la presentación de la declaración anual del ISR por el último ejercicio fiscal por el que se encuentren obligados.</p> | | | | |



Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos

CALZADA DE LOS REYES No. 24,
COL. TETELA DEL MONTE
C.P. 62130 CUERNAVACA, MOR.
RFC: CPF 630703 6NB

CONTRATO



SECTOR: SCT SUBSECTOR: CARRETERO CLAVE.: 09120

| | | | |
|---------------|---------|----------------------------|----------------|
| RAZON SOCIAL: | | DATOS DEL PROVEEDOR | |
| DOMICILIO: | | CONDICIONES DE PAGO: | |
| REPRESENTANTE | TEL: | LUGAR Y TIEMPO DE ENTREGA: | HOJA DE |
| CARGO: | FAX: | VIA DE EMBARQUE: | TIPO DE COMPRA |
| | R.F.C.: | TIEMPO DE ENTREGA: | CONTRATO No. |
| | | | FECHA |

DATOS DE LOS BIENES

| CANTIDAD | UNIDAD | PRECIO UNITARIO NETO (M.N.) | PRECIO TOTAL NETO (M.N.) |
|---|--------|-----------------------------|--------------------------|
| DESCRIPCIÓN | | | |
| <p>Cuando los contribuyentes tengan menos de dos años de inscritos en el RFC, la manifestación a que se refiere este inciso, corresponderá al periodo transcurrido desde la inscripción y hasta la fecha que presenten el escrito, sin que en ningún caso los pagos mensuales excedan de los últimos 12 meses. (deberá observarse el resto del texto del documento para estos casos, de acuerdo al procedimiento de contratación).</p> <p>VIGESIMA.- ARTICULO 45 FRACCIÓN XVII DE LA LEY (EN SU CASO)</p> <p>VIGESIMA PRIMERA.- ARTICULO 45 FRACCIÓN XVIII DE LA LEY (EN SU CASO)</p> <p>VIGESIMA CUARTA.- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, así como para todo aquello que no este expresamente establecido en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales federales de Cuernavaca, Morelos, por lo que "EL PROVEEDOR" renuncia al fuero que pudiera corresponderle por razón de su domicilio presente, futuro o por cualquier otra causa. Así como a través de los procedimientos de inconformidad, arbitraje u otros mecanismos de solución de controversias.</p> <p>(IMPORTE CON LETRA M.N.)</p> | | | |

COMENTARIOS:
EL PROVEEDOR SE OBLIGA A ENTREGAR LOS BIENES EN LOS TERMINOS PACTADOS EN ESTE CONTRATO.

AUTORIZACIONES (NOMBRE, CARGO Y FIRMA).

PROVEEDOR
NOMBRE _____ REVISÓ _____
CARGO _____
FECHA _____
FIRMA _____

COORDINADOR PROFESIONAL SUBGERENTE DE ADQUISICIONES GERENTE DE RECURSOS MATERIALES SUBDIRECTOR DE BIENES Y SERVICIOS
ESPECIALISTA



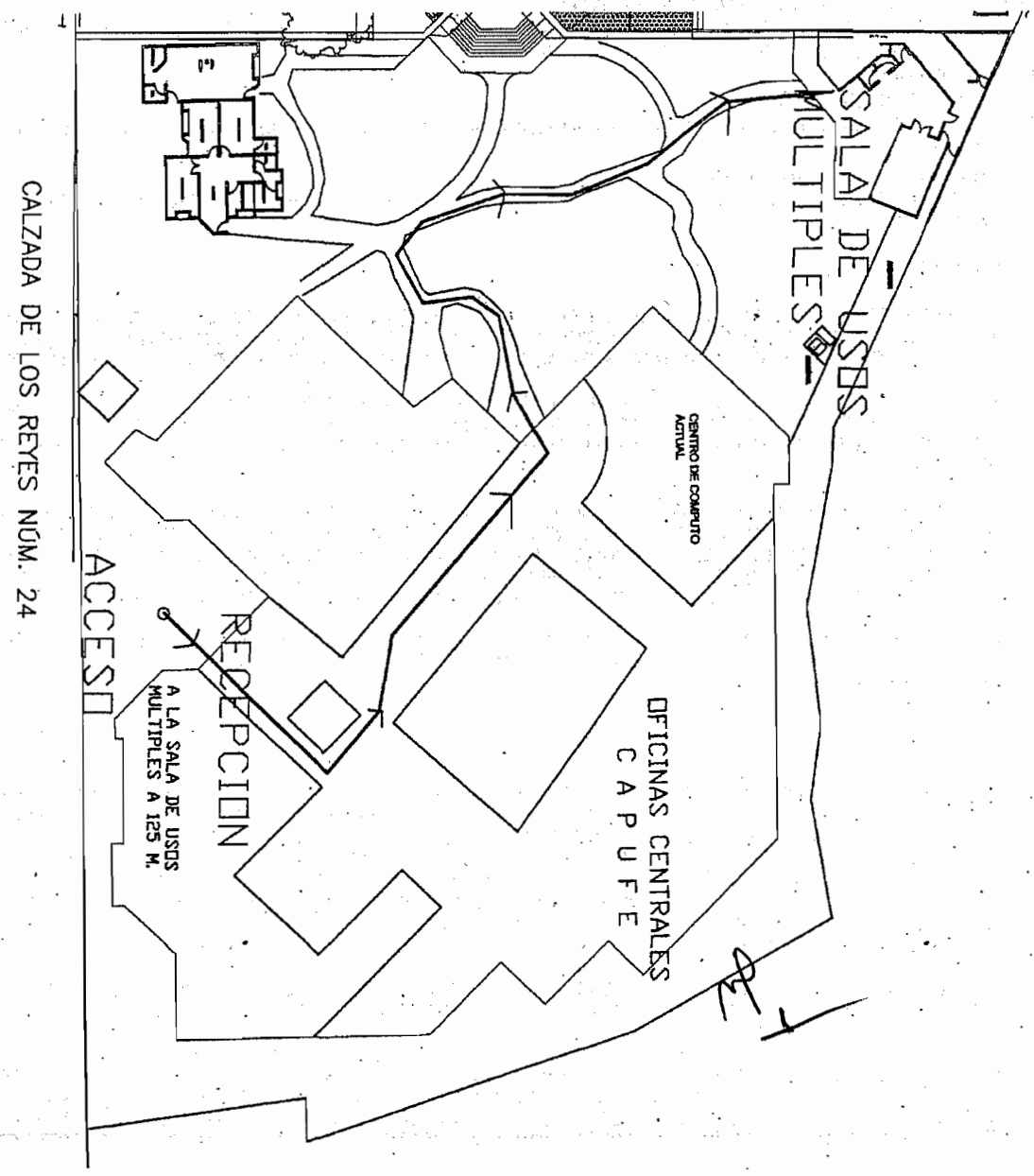
FMPE-SA 751-1
Versión: 1
Fecha: 07/07/06



Anexos a la Convocatoria

ANEXO N°. 10

CROQUIS DE UBICACIÓN DE LA SALA DE USOS MÚLTIPLES DE OFICINAS CENTRALES DE CAPUFE



Anexos a la Convocatoria

LISTA DE REQUISITOS

NÚMERO DE INVITACIÓN; _____

NOMBRE DE LA PERSONA FÍSICA O MORAL; _____

FECHA; _____

2.1. DOCUMENTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS

- A ESCRITO BAJA PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE CUENTA CON FACULTADES SUFICIENTES PARA COMPROMETERSE POR SÍ O POR SU REPRESENTADA
- B ANEXO NO. 2
- C CARTA PODER SIMPLE.
- D CARTA DEL ARTÍCULO 50 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO
- E DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD
- F ESCRITO EN EL QUE MANIFIESTE SU CARÁCTER DE SER MICRO, PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA (MIPYMES)

2.2.1 PROPOSICIÓN TÉCNICA

- A. CURRÍCULUM DE LA PERSONA FÍSICA O MORAL QUE ACREDITE LAS RELACIONES COMERCIALES CON CUANDO MENOS UN CLIENTE Y UN AÑO DE EXPERIENCIA DEL LICITANTE, RELATIVOS A UN SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE UN SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER).
- B. COPIA CERTIFICADA DE POR LO MENOS UN CONTRATO, PEDIDO O FACTURA, COMPLETO CON, O SIN PRECIOS, O EN SU CASO PRESENTAR COPIA SIMPLE ACOMPAÑADA DE LOS ORIGINALES PARA COTEJO, RELATIVOS A UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO AUTOMÁTICO DE LLAMADAS (CALL CENTER) COMO EL REQUERIDO EN LA PRESENTE INVITACIÓN.
- C. DOCUMENTO DE LA METODOLOGÍA DEL LICITANTE PARA LA ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y ESCALACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA SOLUCIÓN DE FALLAS, INDICANDO DIAGRAMAS DE FLUJO, DOCUMENTOS QUE SE GENERAN, RESPONSABLES DE REALIZAR LOS SERVICIOS PARA LA SOLUCIÓN DE FALLAS, NÚMEROS TELEFÓNICOS DE OFICINAS Y MÓVILES, EL DIAGRAMA DEBERÁ CONTEMPLAR LOS TIEMPOS DE SOLUCIÓN EN CONCORDANCIA CON LOS ESTIPULADOS EN ESTAS BASES, (INDICADOS EN EL ANEXO No. 1, TIEMPOS DE SOLUCIÓN DE FALLAS).
- D. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), QUE SE OFRECE, EN CONCORDANCIA CON LO SEÑALADO EN EL ANEXO No. 1.
- E. CARTA DEL FABRICANTE O DOCUMENTACIÓN VIGENTE EN LA QUE ACREDITE SER DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE LA MARCA OFERTADA.
- F. CARTA RELACIONADA PARA LA PRESENTE INVITACIÓN DIRIGIDA A CAPUFE DONDE SE ESPECIFIQUE EL PERIODO DE GARANTÍA DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), EL MÍNIMO ACEPTABLE ES DE UN AÑO, A PARTIR DE LA ACEPTACIÓN TOTAL POR PARTE DE LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE CAPUFE. ASÍ MISMO DEBERÁ ESPECIFICAR QUE SE COMPROMETE A CUMPLIR CON LA GARANTÍA DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), SIN COSTO ADICIONAL PARA CAPUFE, EN CONCORDANCIA CON EL ANEXO 1C METODOLOGÍA PARA LA APLICACIÓN DE LA GARANTÍA.
- G. CATÁLOGOS, FOLLETOS Y/O MANUALES LEGIBLES EN ESPAÑOL O EN EL IDIOMA DE ORIGEN CON UNA TRADUCCIÓN SIMPLE AL ESPAÑOL DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) OFERTADO.
- H. CARTA RELACIONADA PARA LA PRESENTE INVITACIÓN DEL LICITANTE DIRIGIDA A LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE CAPUFE EN DONDE INDIQUE QUE SE COMPROMETE A GARANTIZAR QUE EL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) OFERTADO ES COMPLATIBLE CON LA TECNOLOGÍA QUE SE DESCRIBE EN EL ANEXO 1H, NO SERÁ OBSOLETA DURANTE AL MENOS 3 AÑOS A PARTIR DE LA FECHA DE ACEPTACIÓN POR PARTE DE LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE CAPUFE.
- I. CARTA COMPROMISO DEL LICITANTE EN LA QUE SE RESPONSABILIZA DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), DE CAPUFE DURANTE EL PERIODO DE TIEMPOS DE SOLUCIÓN, EN EL CASO QUE REQUIERA QUE SEAN RETIRADOS POR ÉL, DE LAS INSTALACIONES DE CUALQUIER CENTRO DE TRABAJO DEL ORGANISMO, ACLARANDO QUE EN CASO DE PÉRDIDA O EXTRAVÍO DURANTE EL TIEMPO DE REPARACIÓN, DEBERÁ REPONER A CAPUFE LOS ACCESORIOS O PARTES RETIRADOS CON CARACTERÍSTICAS IGUALES O SUPERIORES A LO RETIRADO, ESTO SIN NINGÚN COSTO ADICIONAL PARA CAPUFE.

Anexos a la Convocatoria

- J. CARTA DIRIGIDA A CAPUFE POR PARTE DEL LICITANTE COMPROMETIÉNDOSE A ESTAR DE ACUERDO CON EL FORMATO DE NDA (NON DISCLOSURE AGREEMENT), ACUERDO MUTUO DE NO REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN, DEL ANEXO 1E DE ESTAS BASES RELACIONADA CON EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) QUE SE ADICIONAN A LA RED DE VOZ DE CAPUFE, Y QUE PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO SERÁ FIRMADO EN ORIGINAL EN LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, UNA VEZ FIRMADO DEBERÁ SER ENVIADO A LA DIRECCIÓN JURÍDICA.
- K. CARTA COMPROMISO DEL LICITANTE QUE EN CASO DE SER GANADOR CONTRATARÁ UNA PÓLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL QUE EN SUS CLÁUSULAS PERMITA RESPONDER POR CUALQUIER DAÑO QUE SU PERSONAL OCASIONE A LOS BIENES DE CAPUFE, SIENDO CAPUFE EL BENEFICIARIO DE LA MISMA, POR UN MONTO DE \$ 1,000,000.00, (UN MILLÓN DE PESOS 00/100 M.N.), PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO, LA CUAL DEBERÁ ENTREGAR PARA REVISIÓN EN LA GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES CON UNA COPIA DE LA PÓLIZA PARA ACUSE DE RECIBO EN LA DIRECCIÓN JURÍDICA DE CAPUFE, ASÍ COMO ENTREGAR EN ORIGINAL PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO APLICABLE DURANTE LA VIGENCIA DEL MISMO A LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.
- L. CARTA COMPROMISO RELACIONADA CON LA PRESENTE INVITACIÓN, DONDE EL LICITANTE SE COMPROMETE A ENTREGAR MÁXIMO 10 DÍAS NATURALES DESPUÉS DE LA FECHA DE FIRMA DEL CONTRATO EN LA DIRECCIÓN JURÍDICA DE CAPUFE, UNA FIANZA EXPEDIDA POR UNA INSTITUCIÓN MEXICANA AUTORIZADA PARA ELLO POR UN MONTO DEL 10% (DIEZ POR CIENTO) DEL IMPORTE TOTAL DEL CONTRATO, SIN INCLUIR I.V.A., SIENDO CAPUFE EL BENEFICIARIO, PARA RESPONDER POR DEFECTOS DE FABRICACIÓN, VICIOS OCULTOS O CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD QUE SE DERIVE DE CUALQUIERA DE LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) OBJETO DEL CONTRATO DE ACUERDO AL ANEXO 7C DE ESTA CONVOCATORIA. EL LICITANTE GANADOR A LA PRESENTACIÓN DE ESTA PÓLIZA DE FIANZA Y A FIN DE ACREDITAR SU AUTENTICIDAD, DEBERÁ PRESENTAR CARTA ORIGINAL DEBIDAMENTE FIRMADA DE LA COMPAÑÍA AFIANZADORA. APLICABLE DURANTE LOS DOCE MESES POSTERIORES A LA ENTREGA.
- M. CARTA MEDIANTE LA CUAL EL LICITANTE SE OBLIGA A SUSTITUIR COMPONENTES, INTERFACES, TARJETAS Y ACCESORIOS POR MOTIVO DE FALLA EN LA CALIDAD Ó CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES, ORIGINALMENTE CONVENIDAS EN UN PLAZO NO MAYOR A 48 HORAS NATURALES, A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN POR PARTE DE LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
- N. EL PROVEEDOR DEBERÁ ENTREGAR EN ORIGINAL EN LAS OFICINAS CENTRALES DE CAPUFE EN HOJAS MEMBRETADAS UNA MEMORIA TÉCNICA EN DONDE SE INDIQUE CADA ETAPA DE LA INSTALACIÓN, DETALLANDO TODOS LOS COMPONENTES DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), ASÍ COMO PRUEBAS Y CONFIGURACIÓN DE LA PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), LA CUAL DEBERÁ SER ENTREGADA A LA FIRMA DEL ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN DEL SISTEMA OFERTADO.
- O. EN CUMPLIMIENTO A LA REGLA TERCERA DEL ARTÍCULO 6 DEL ACUERDO EMITIDO POR LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA CON FECHA DE 12 DE JULIO DE 2004. LOS LICITANTES QUE DESEEN QUE SU PROPUESTA RECIBA EL BENEFICIO DEL MARGEN DE PREFERENCIA, CUANDO ASÍ PROCEDA HACERLO, DEBERÁN PRESENTAR EN SU PROPUESTA TÉCNICA LO SIGUIENTE:
 - A) DEBERÁN PRESENTAR COMO PARTE DE LA MISMA UN ESCRITO CONJUNTO DEL LICITANTE Y DEL FABRICANTE DE LOS BIENES EN EL QUE MANIFIESTEN BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE CADA UNO DE LOS BIENES QUE OFERTA EL LICITANTE CUMPLEN CON LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 28 FRACCIÓN I DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO (ANEXO No. 8). (LOS LICITANTES PODRÁN PRESENTAR LA MANIFESTACIÓN A QUE SE REFIERE ESTE INCISO, EN ESCRITO LIBRE O EN EL FORMATO DEL ANEXO No. 8).

2.2.2 PROPOSICIÓN ECONÓMICA
___ Oferta económica

Partidas que oferta

OBSERVACIONES

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

ACTA DE FALLO DE LA INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS INTERNACIONAL No. ITP-027/2009, PARA EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER).-----

EN LA CIUDAD DE CUERNAVACA, MOR., SIENDO LAS 10:00 HORAS DEL DÍA VEINTICINCO DE NOVIEMBRE DEL AÑO DOS MIL NUEVE, SE REUNIERON EN LA SALA DE USOS MÚLTIPLES, UBICADA EN CALZADA DE LOS REYES No. 24, COL. TETELA DEL MONTE, LAS PERSONAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO, CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS, CUYOS NOMBRES, REPRESENTACIONES Y FIRMAS FIGURAN AL FINAL DE LA PRESENTE ACTA, CON OBJETO DE EMITIR EL FALLO DE LA INVITACIÓN, LA LIC. STEPHANY A. CARMONA BARÓN, GERENTE DE RECURSOS MATERIALES, DECLARÓ FORMALMENTE INICIADO EL EVENTO.-----

CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 35 FRACCIÓN III Y 36, DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, PUNTO VI.4.4. DEL MANUAL DE POLÍTICAS, BASES Y LINEAMIENTOS DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS Y EL CORRESPONDIENTE A LA CONVOCATORIA, EL ING. JOSÉ MANUEL PAREDES ARZAMENDI, SUBDIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, EMITE EL RESULTADO DE LA REVISIÓN DETALLADA Y EXHAUSTIVA DE LAS PROPOSICIONES TÉCNICAS PRESENTADAS POR LOS SIGUIENTES LICITANTES:-----

LOS LICITANTES REISCOM, S.A. DE C.V., NUGA SYS, S.A. DE C.V., AUDIOTEL DEL GOLFO, S.A. DE C.V. Y SISTEMAS DIGITALES EN TELEFONÍA, S.A. DE C.V., CUMPLEN CON LOS REQUISITOS TÉCNICOS SOLICITADOS EN LA CONVOCATORIA DE LA INVITACIÓN.-----

POR LO ANTERIOR Y CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 36 BIS Y 37 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, SE HACE CONSTAR QUE LAS PROPOSICIONES DE LOS LICITANTES: REISCOM, S.A. DE C.V., NUGA SYS, S.A. DE C.V., AUDIOTEL DEL GOLFO, S.A. DE C.V. Y SISTEMAS DIGITALES EN TELEFONÍA, S.A. DE C.V., PARA LA PARTIDA ÚNICA, SON SOLVENTES PORQUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS LEGALES, TÉCNICOS Y ECONÓMICOS, ESTABLECIDOS EN LA CONVOCATORIA DE LA INVITACIÓN Y POR TANTO GARANTIZAN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RESPECTIVAS. POR LO ANTES SEÑALADO, Y POR PRESENTAR LA PROPOSICIÓN CUYO PRECIO ES EL MÁS BAJO, SE ADJUDICA EL CONTRATO-PEDIDO DE LA SIGUIENTE FORMA:-----

AL LICITANTE SISTEMAS DIGITALES EN TELEFONÍA, S.A. DE C.V., SE LE ADJUDICA LA PARTIDA ÚNICA, DE LA SIGUIENTE MANERA:

| PARTIDA | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UNIDAD | PRECIO UNITARIO | IMPORTE TOTAL |
|----------|--|----------|---------|-----------------|----------------|
| ÚNICA | SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER). | 1 | SISTEMA | \$1,198,936.67 | \$1,198,936.67 |
| SUBTOTAL | | | | | \$1,198,936.67 |
| 15% IVA | | | | | \$179,840.50 |
| TOTAL | | | | | \$1,378,777.17 |

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

ITP-027/2009
HOJA 2 DE 3

AÚN CUANDO LOS LICITANTES: REISCOM, S.A. DE C.V., NUGA SYS, S.A. DE C.V. Y AUDIOTEL DEL GOLFO, S.A. DE C.V., PARA LA PARTIDA ÚNICA, CUMPLEN TÉCNICAMENTE, NO SE LES ASIGNA, DEBIDO A QUE OFRECEN UN PRECIO MÁS ALTO QUE EL DEL LICITANTE ADJUDICADO.

LA GARANTÍA RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, LA DEBE CONSTITUIR EL LICITANTE GANADOR MEDIANTE CARTA DE CRÉDITO IRREVOCABLE POR UN IMPORTE DEL DIEZ POR CIENTO O FIANZA DEL DIEZ POR CIENTO DEL MONTO DEL CONTRATO SIN EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO A NOMBRE DE CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS. LA GARANTÍA DEBE SER ENTREGADA EN LA DIRECCIÓN JURÍDICA DENTRO DE LOS DIEZ DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA FIRMA DEL CONTRATO-PEDIDO Y DEBERÁ TENER VIGENCIA HASTA QUE SE CUMPLA A SATISFACCIÓN DE CAPUFE CON LA ENTREGA DE LOS BIENES.

CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 46 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO; CON LA NOTIFICACIÓN DEL PRESENTE SERÁN EXIGIBLES LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES ESTABLECIDOS EN EL MODELO DE CONTRATO DE ESTE PROCEDIMIENTO. ASÍ MISMO LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN REALIZARÁ LA REQUISICIÓN DE LOS BIENES DE QUE SE TRATE. EL LICITANTE GANADOR EN LA PRESENTE INVITACIÓN, SE COMPROMETE A SUSCRIBIR EL ORIGINAL DEL CONTRATO-PEDIDO EN LA GERENCIA DE RECURSOS MATERIALES DE CAPUFE, DENTRO DE LOS QUINCE DÍAS NATURALES SIGUIENTES AL DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO, POR LA PERSONA QUE DETENTE EL PODER PARA ACTOS DE ADMINISTRACIÓN Y DOMINIO, PRESENTANDO LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN EN ORIGINAL Y COPIA: ACTA CONSTITUTIVA Y SUS REFORMAS, CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN FISCAL, PODER OTORGADO ANTE FEDATARIO PÚBLICO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL, COMPROBANTE DE DOMICILIO Y ACUSE DE RECEPCIÓN CON EL QUE COMPRUEBE QUE REALIZÓ LA SOLICITUD DE OPINIÓN PREVISTA EN LA REGLA I.2.1.17 DE LA RESOLUCIÓN MISCELÁNEA FISCAL PARA EL 2009, EL LICITANTE DEBERÁ REALIZAR LA CONSULTA DE OPINIÓN ANTE EL SAT, PREFERENTEMENTE DENTRO DE LOS TRES DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA FECHA EN QUE TENGA CONOCIMIENTO DEL FALLO, (EN CASO DE SER NECESARIO) EN LOS TÉRMINOS DEL ANEXO 5 DE LA CONVOCATORIA Y LA DOCUMENTACIÓN QUE ACREDITE LO MANIFESTADO EN SU ANEXO No. 3-A, QUE CONSISTE EN: COPIA DE SU ÚLTIMA DECLARACIÓN DE IMPUESTOS Y DE LA CONSTANCIA DEL ÚLTIMO PAGO DE CUOTAS OBRERO PATRONALES AL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

EN CASO DE INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE LOS BIENES, SE HARÁ ACREEDOR A CUBRIR COMO PENA CONVENCIONAL LO SEÑALADO EN EL APARTADO 13 DE LA CONVOCATORIA DE LA INVITACIÓN. LO ANTERIOR CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 53 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.


LAS CONDICIONES DE PAGO POR PARTE DEL ORGANISMO SERÁN COMO SE INDICAN EN LA CONVOCATORIA.


CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS


ITP-027/2009
HOJA 3 DE 3

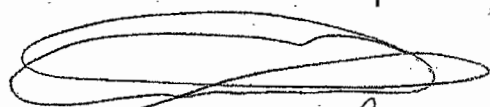
SIN MÁS ASUNTO QUE TRATAR SE DA POR CONCLUIDO ESTE ACTO SIENDO LAS ONCE HORAS QUINCE MINUTOS DEL MISMO DÍA, MES Y AÑO SEÑALADOS AL INICIO DE ESTE DOCUMENTO, FIRMANDO LOS PARTICIPANTES EN EL MISMO:-----

POR EL ORGANISMO


LIC. STEPHANY A. CARMONA BARÓN
GERENTE DE RECURSOS MATERIALES


LIC. JOSÉ NOÉ CONGO FLORES
SUBGERENTE DE ADQUISICIONES

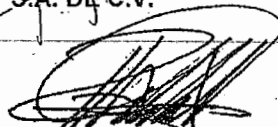

LIC. MARIEM ANDRADE TREJO
SUBDIRECTORA DE CONTROL DE LA RED
CONCESIONADA Y CONTRATADA


ING. VÍCTOR E. OLIVERA MAVIL
SUBGERENTE DE RADIO


LIC. BENJAMÍN TORRES BAEZA
EN REPRESENTACIÓN DE LA
DIRECCIÓN JURÍDICA

POR LAS EMPRESAS


MANUEL HERNÁNDEZ JIMÉNEZ
SISTEMAS DIGITALES EN TELEFONÍA,
S.A. DE C.V.


RICARDO ARGÜELLES
NUGA SYS, S.A. DE C.V.

Memoria Documental
Número de Información Carretera 074

Anexo 5

✓



CONTRATO

MINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS
 CALZADA DE LOS REYES NO. 24
 COL TETELA DEL MONTE
 CP. 62130 CUERNAVACA MOR SECTOR CARRETERO CLAVE 09120 RFC: CPF-630703-6N8

| PROVEEDOR RAZÓN SOCIAL: 63000 SISTEMAS DIGITALES EN TELEFONIA S.A. DE C.V. DOM: LAZARO CARDENAS 3540 GUADALAJARA JARDINES DE SAN IGNACIO 45020 JAL TEL: 52-01-04-94 FAX: 52-01-04-91 RFC: SDT9105246L8 | | CONDICIONES DE PAGO: SE ESPECIFICA EN CLÁUSULAS DEL CONTRATO. VIA DE EMBARQUE: TERRESTRE | | LUGAR Y TIEMPO DE ENTREGA SE ESPECIFICA EN CLÁUSULAS DEL CONTRATO TIEMPO DE ENTREGA: SE ESPECIFICA EN CLÁUSULAS DEL CONTRATO | | HOJA: I / II - COMPRO LOCAL - CONTRATO NO. 4500013286 30.11.2009 OC CAPUFE Ofic. Center |
|--|----------------------------|---|----------|---|-----------------|--|
| RENGLON | CODIGO DEL BIEN / SERVICIO | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UM | PRECIO UNITARIO | PRECIO TOTAL NETO(M.N.) |

| | | | | | | |
|------|-------|--|------|----|--------------|--------------|
| 0001 | 64673 | SISTEMA AUT. D/PROCESAMIENTO D/LLAMADAS SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER). | 1.00 | PQ | 1.190.936.67 | 1.190.936.67 |
|------|-------|--|------|----|--------------|--------------|

-----CLAUSULAS-----

PRIMERA.- OBJETO: BAJO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PRESENTE CONTRATO, "EL PROVEEDOR" VENDE A "CAPUFE" QUIEN ADQUIERE LOS BIENES QUE SE DESCRIBEN EN EL MISMO.

"EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A CUMPLIR CON EL OBJETO QUE ESTABLECE EL PRESENTE CONTRATO, EN LOS TÉRMINOS QUE SE ESTABLECEN EN EL MISMO Y EN LOS ANEXOS QUE SE INDICAN A CONTINUACIÓN, LOS QUE FORMAN PARTE INTEGRAL DE ESTE:

ANEXO 1.- CONVOCATORIA DE LA INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS INTERNACIONAL NO. ITP-027/2009 PARA EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)

ANEXO 2.- JUNTA DE ACLARACIONES.

ANEXO 3.- OFERTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE "EL PROVEEDOR".

SEGUNDA.- MONTO DEL CONTRATO.- POR LOS BIENES MATERIA DEL PRESENTE CONTRATO, "CAPUFE" SE OBLIGA A PAGAR A "EL PROVEEDOR", LA CANTIDAD TOTAL DE \$1,190,936.67 (UN MILLÓN CIENTO NOVENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS 67/100 M.N.), MÁS EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.

"EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A MANTENER EL PRECIO ESTABLECIDO EN SU PROPUESTA ECONÓMICA HASTA EL MOMENTO DE CUMPLIR CON LA TOTAL ENTREGA DE LOS BIENES OBJETO DEL CONTRATO, POR LO QUE BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA Y POR NINGÚN CONCEPTO "CAPUFE" ESTARÁ OBLIGADO A CUBRIR SUMA ADICIONAL ALGUNA.

COMENTARIOS:
 CONTRATO ADJUDICADO POR INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS INTERNACIONAL NO. ITP-027-09, PARA EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 42 Y 43 DE LA LET DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

EL PROVEEDOR SE OBLIGA A ENTREGAR LOS BIENES EN LOS TÉRMINOS PACTADOS EN ESTE CONTRATO

Handwritten signatures and notes:
 Recibi copia
 03/11/09
 [Large handwritten signature]



CONTRATO

MINISTERIO DE PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS
 CALZADA DE LOS REYES NO. 24
 COL. TETELA DEL MONTE
 CP. 62130 CUERNAVACA MOR. SECTOR CARRETERO CLAVE 09120 RFC:CPF-630703-6NB

| | | | | | | | |
|---|----------------------------|---|----------|---|-----------------|---|--|
| PROVEEDOR RAZÓN SOCIAL: 63000 SISTEMAS DIGITALES EN TELEFONIA S.A. DE C.V. DOM: LAZARO CARDENAS 3540 GUADALAJARA JARDINES DE SAN IGNACIO 45020 JAL TEL: 52-01-04-94 FAX: 52-01-04-91 RFC:SDT9105246LB | | CONDICIONES DE PAGO: SE ESPECIFICA EN CLÁUSULAS DEL CONTRATO. VIA DE EMBARQUE: TERRESTRE | | LUGAR Y TIEMPO DE ENTREGA SE ESPECIFICA EN CLÁUSULAS DEL CONTRATO TIEMPO DE ENTREGA: SE ESPECIFICA EN CLÁUSULAS DEL CONTRATO | | HOJA: 2 / 11 - COMPRA LOCAL - CONTRATO NO. 4500013286 30.11.2009 OC CAPUFE Ofic. Centr | |
| REGLON | CODIGO DEL BIEN / SERVICIO | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UM | PRECIO UNITARIO | PRECIO TOTAL NETO(M.N.) | |

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- NO SE OTORGARÁ ANTICIPO.

EL PAGO SE REALIZARÁ EN MONEDA NACIONAL.

EL MONTO DEL CONTRATO SE CUBRIRÁ POSTERIOR AL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL TOTAL DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER). OBJETO DE ESTE CONTRATO. LAS FACTURAS SERÁN REVISADAS POR LA GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y AUTORIZADAS POR LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE CAPUFE. LAS FACTURAS QUE DEBERÁN IR ACOMPAÑADAS DE LAS ACTAS DE ENTREGA RECEPCIÓN DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER). SE PAGARÁN OCHO DÍAS DESPUÉS DE ENTREGARSE EN LA SUBGERENCIA DE PRESUPUESTOS DE CAPUFE. EL HORARIO SERÁ DE 9:00 A 14:00 HORAS, LOS DÍAS LUNES.

LAS FACTURAS DEBERÁN IR ACOMPAÑADAS DE LA EVALUACIÓN DE ENTREGABLES AVALADO POR LOS FIRMANTES DE ACUERDO AL ANEXO 1G - EVALUACIÓN DE ENTREGABLES.

LA FACTURA (S) CORRESPONDIENTE (S), DEBERÁ(N) CONTENER LO SIGUIENTE:

A NOMBRE DE CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS
 RFC: CPF-630703-6NB
 DOMICILIO FISCAL: CALZADA DE LOS REYES NO. 24 COL. TETELA DEL MONTE. C.P. 62130. CUERNAVACA, MORELOS.
 FECHA DE EMISIÓN DE LA FACTURA
 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.
 MONTO DE I. V. A.
 TOTAL A PAGAR.

COMENTARIOS:
 CONTRATO ADJUDICADO POR INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS INTERNACIONAL NO. ITP-027-09. PARA EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 42 Y 43 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

EL PROVEEDOR SE OBLIGA A ENTREGAR LOS BIENES EN LOS TERMINOS PACTADOS EN ESTE CONTRATO



CONTRATO

MINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS
 CALZADA DE LOS REYES NO. 24
 COL. TETELA DEL MONTE
 CP. 62130 CUERNAVACA MOR SECTOR CARRETERO CLAVE 09120 RFC: CPF-630703-6N8

| | | | | | | |
|---|----------------------------|---|----------|--|-----------------|-------------------------|
| PROVEEDOR RAZÓN SOCIAL: 63000 SISTEMAS DIGITALES EN TELEFONIA S.A. DE C.V. DOM: LAZARO CARDENAS 3540 GUADALAJARA JARDINES DE SAN IGNACIO 46020 JAL TEL: 52-01-04-94 FAX: 52-01-04-91 RFC: SOT91062461B | | LUGAR Y TIEMPO DE ENTREGA SE ESPECIFICA EN CLAUSULAS DEL CONTRATO TIEMPO DE ENTREGA: SE ESPECIFICA EN CLAUSULAS DEL CONTRATO VIA DE EMBARQUE: TERRESTRE. | | HOJA: 3 / 11 - COMPRA LOCAL - CONTRATO NO. 4500013286 30.11.2009 OC CARUFE Ofic. Center | | |
| REGLÓN | CODIGO DEL BIEN / SERVICIO | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UM | PRECIO UNITARIO | PRECIO TOTAL NETO(M.N.) |

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS. REALIZARÁ LOS PAGOS EN SU DOMICILIO FISCAL DE CALZADA DE LOS REYES NO. 24. COL. TETELA DEL MONTE, CUERNAVACA MOR., O BIEN, A PETICIÓN POR ESCRITO DEL PROVEEDOR, SE PODRÁ OBTENER EL PAGO POR TRANSFERENCIA BANCARIA.

PARA CUBRIR LAS EROGACIONES QUE SE DERIVEN DEL PRESENTE CONTRATO, LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES INFORMÓ MEDIANTE OFICIO NO. S.- 533 DE FECHA 17 DE DICIEMBRE DE 2008, EL PRESUPUESTO AUTORIZADO POR LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2009 Y SE AFECTARÁ LA PARTIDA PRESUPUESTAL No. 3409.

CUARTA.- TIEMPO Y LUGAR DE ENTREGA.- LA ENTREGA DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), DEBERÁN REALIZARSE DE ACUERDO CON LO DESCRITO A CONTINUACIÓN:

PLAZO DE ENTREGA:

EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), DESCRITOS EN ESTE CONTRATO ES A MÁS TARDAR EL 18 DE DICIEMBRE DE 2009.

LUGAR DE ENTREGA:

EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), SE REALIZARÁ EN LOS SITIOS ESCRITOS EN EL ANEXO 1A Y ANEXO 1B.

EL SUBDIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN SERÁ EL SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE DE ADMINISTRAR Y VIGILAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO QUE SE SUSCRIBA.

COMENTARIOS:
 CONTRATO NO JUZGADO POR INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS INTERNACIONAL No. ITP-027-09 PARA EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 42 Y 43 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, APRENDIZAJES Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

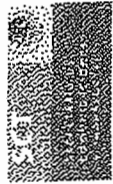
EL PROVEEDOR SE OBLIGA A ENTREGAR LOS BIENES EN LOS TÉRMINOS PACTADOS EN ESTE CONTRATO

[Handwritten signature and initials]



CONTRATO

MINISTERIO DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS
CALZADA DE LOS REYES NO. 24
COL. TETELA DEL MONTE
CP. 62130 CUERNAVACA MOR. SECTOR CARRETERO CLAVE 09120 RFC: CFF-630703-6N8



| | | | | | | | |
|---|----------------------------|--|----------|---|-----------------|---|--|
| PROVEEDOR RAZÓN SOCIAL: 63000 SISTEMAS DIGITALES EN TELEFONIA S.A. DE C.V. DOM: LAZARO CARDENAS 3540 GUADALAJARA JALISCO DE SAN IGNACIO JAL 45020 TEL: 52-01-04-94 FAX: 52-01-04-91 RFC: SOT9105246L8 | | CONDICIONES DE PAGO: SE ESPECIFICA EN CLÁUSULAS DEL CONTRATO. VIA DE EMBAQUE: TERRESTRE | | LUGAR Y TIEMPO DE ENTREGA SE ESPECIFICA EN CLÁUSULAS DEL CONTRATO TIEMPO DE ENTREGA: SE ESPECIFICA EN CLÁUSULAS DEL CONTRATO | | HOJA: 4 / 11 - COMPRA LOCAL - CONTRATO NO. 4500013286 30.11.2009 OC CAPUFE Ofic.-Centr | |
| REGLON | CODIGO DEL BIEN / SERVICIO | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UM | PRECIO UNITARIO | PRECIO TOTAL NETO(M.N.) | |

FORMA Y TÉRMINOS EN QUE SE REALIZARÁ LA VERIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES SOLICITADAS.

LA FORMA Y TÉRMINOS EN QUE SE REALIZARÁ VERIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE UN SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) A CONTRATARSE SERÁ EL SIGUIENTE:

- A) LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, ÁREA RESPONSABLE DE SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS, VERIFICARÁ A TRAVÉS DEL PERSONAL DE LA SUBGERENCIA DE TELECOMUNICACIONES, QUE EL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) QUE SEAN ENTREGADOS Y PRESTADOS POR LOS PROVEEDORES, SE HAYAN OTORGADO DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES SOLICITADAS Y EN LOS TÉRMINOS CONVENIDOS DE ACUERDO A LA PARTIDA CORRESPONDIENTE DEL ANEXO 1. DE IGUAL FORMA LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE MANERA CONJUNTA CON LA SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE LA RED CONCESIONADA Y CONTRATADA VERIFICARÁ EL CUMPLIMIENTO DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE UN SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), MEDIANTE LA VERIFICACIÓN Y FIRMA DEL FORMULARIO CONTENIDO EN EL ANEXO IG DEL PRESENTE DOCUMENTO.
- B) DE EXISTIR DIFERENCIAS EN LAS ESPECIFICACIONES DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) SOLICITADOS, SE HARÁ DEL CONOCIMIENTO DEL PROVEEDOR A EFECTO DE LLEVAR A CABO LAS SUSTITUCIONES Y/O MODIFICACIONES QUE PROCEDAN.
- C) UNA VEZ ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR, LAS SUSTITUCIONES Y/O MODIFICACIONES QUE PROCEDAN, EN SU CASO, A SATISFACCIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, SE TENDRÁ POR ACEPTADO EL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), EN EL ENTENDIDO QUE HASTA EN TANTO ELLO NO SE CUMPLA, ESTOS NO SE TENDRÁN POR RECIBIDOS Y ACEPTADOS.

DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 55-A, PENÚLTIMO PÁRRAFO DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, EL PROVEEDOR ACEPTA, Y DA SU CONFORMIDAD PARA QUE HASTA EN TANTO NO SE TENGAN POR ACEPTADOS LOS BIENES, ÉSTOS NO SE TENDRÁN POR

COMENTARIOS:
 EL CONTRATO SE ADJUDICÓ POR INVITACIÓN A CUANDO MENOS, TRES PERSONAS INTERNACIONAL No. ITP-027-09, PARA EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 42 Y 43 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

EL PROVEEDOR SE OBLIGA A ENTREGAR LOS BIENES EN LOS TÉRMINOS PACTADOS EN ESTE CONTRATO



CONTRATO

MINISTERIO DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS
 CALZADA DE LOS REYES NO. 24
 COL. TETELA DEL MONTE
 CP. 62130 CUERNAVACA, MOR. SECTOR CARRETERO CLAVE 09120 RFC: CPF-630703-6NB

| | | | | |
|--|-------------|--|--|--|
| PROVEEDOR RAZÓN SOCIAL: 63000 SISTEMAS DIGITALES EN TELEFONIA S.A. DE C.V. DOM: LAZARO CARDENAS 3540 GUADALAJARA JARDINES DE SAN IGNACIO 45020 JAL TEL: 52-01-04-94 FAX: 52-01-04-91 RFC: SOT9105246L8 | | LUGAR Y TIEMPO DE ENTREGA SE ESPECIFICA EN CLAUSULAS DEL CONTRATO TIEMPO DE ENTREGA: SE ESPECIFICA EN CLAUSULAS DEL CONTRATO | | HOJA: 5 / 11 - COPIA LOCAL - CONTRATO NO. 4500013286 30.11.2009 OC CAPUFE Ofic. Centr |
| CONDICIONES DE PAGO: SE ESPECIFICA EN CLAUSULAS DEL CONTRATO. VIA DE EMBARQUE: TERRESTRE | | CANTIDAD UN | | PRECIO UNITARIO PRECIO TOTAL NETO(M.N.) |
| RENGLON CODIGO DEL BIEN / SERVICIO | DESCRIPCIÓN | | | PRECIO TOTAL NETO(M.N.) |

RECIBIDOS O ACEPTADOS.

QUINTA.- IMPUESTOS.- "CAPUFE" CUBRIRÁ ÚNICAMENTE EL IMPORTE RELATIVO AL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, QUE DEBERÁ PRESENTARSE DESGLOSADO CONFORME A LA PROPUESTA ECONÓMICA Y FACTURAS CORRESPONDIENTES. TODOS LOS DEMÁS IMPUESTOS QUE SE CAUSEN SERÁN PAGADOS POR QUIEN RESULTE CAUSANTE EN LOS TÉRMINOS DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE.

SEXTA.- CALIDAD DE LOS BIENES.- "EL PROVEEDOR" QUEDARÁ OBLIGADO ANTE "CAPUFE" A RESPONDER DE LA CALIDAD DE LOS BIENES OBJETO DEL CONTRATO, ASÍ COMO DE CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD EN QUE HUBIERE INCURRIDO EN LA ENTREGA, EN LOS TÉRMINOS SEÑALADOS EN ESTE CONTRATO Y EN EL CÓDIGO CIVIL FEDERAL.

SÉPTIMA.- SUPERVISIÓN.- "CAPUFE" TENDRÁ EL DERECHO EN CUALQUIER TIEMPO DE SUPERVISAR LA CORRECTA ENTREGA DE LOS BIENES MATERIA DEL CONTRATO, POR CONDUCTO DE LA SUBGERENCIA DE TELECOMUNICACIONES O DE LA TERCERA PERSONA QUE DESIGNE, HACIÉNDOLO DEL CONOCIMIENTO DE "EL PROVEEDOR".

"EL PROVEEDOR" DEBERÁ PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN RESPECTO DEL PRESENTE CONTRATO QUE EN SU MOMENTO LE SEA REQUERIDA POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL DE "CAPUFE" O POR LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.

OCTAVA.- PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR.- "EL PROVEEDOR" ASUME TODA LA RESPONSABILIDAD POR LAS VIOLACIONES QUE SE CAUSEN EN MATERIA DE PATENTES, MARCAS O DERECHOS DE AUTOR, CON MOTIVO DEL OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO.

SI POR CAUSA DE LO ANTERIOR "EL PROVEEDOR" NO PUEDE CUMPLIR CON EL OBJETO DE ESTE CONTRATO, "CAPUFE" PODRÁ RESCINDIRLO Y APLICAR LAS PENAS CONVENCIONALES ESTABLECIDAS EN EL MISMO.

LOS DERECHOS DE AUTOR Y DEMÁS DERECHOS EXCLUSIVOS QUE RESULTEN DE LA ADQUISICIÓN DE LOS BIENES DE ESTE CONTRATO, INVARIABLEMENTE SE

COMENTARIOS
 CONTRATO ADJUDICADO POR INVITACIÓN A CUANTO MENOS TRES PERSONAS INTERNACIONAL NO. ITP-027-09, PARA EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 42 Y 43 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

EL PROVEEDOR SE OBLIGA A ENTREGAR LOS BIENES EN LOS TÉRMINOS PACTADOS EN ESTE CONTRATO

[Handwritten signatures and initials]



CONTRATO

MINISTERIO DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS
 CALZADA DE LOS REYES NO. 24
 COL. TETELA DEL MONTE
 CP. 62130 CUERNAVACA MOR SECTOR CARRETERO CLAVE 09120 RFC: CPF-630703-618

| | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|
| PROVEEDOR RAZÓN SOCIAL: 63000 SISTEMAS DIGITALES EN TELEFONIA S.A. DE C.V. DOM: LAZARO CARDENAS 3640 GUADALAJARA JALISCO JARDINES DE SAN IGNACIO 45020 JALISCO TEL: 52-01-04-94 FAX: 52-01-04-91 RFC: SDT910524618 | | LUGAR Y TIEMPO DE ENTREGA SE ESPECIFICA EN CLAUSULAS DEL CONTRATO TIEMPO DE ENTREGA: SE ESPECIFICA EN CLAUSULAS DEL CONTRATO | | HOJA: 6 / 11 - COMPRA LOCAL - CONTRATO NO. 4500013286 30.11.2009 OC CAPUFE Offic.Center | |
| CONDICIONES DE PAGO: SE ESPECIFICA EN CLAUSULAS DEL CONTRATO. VIA DE EMBARQUE: TERRESTRE | | CANTIDAD UM | | PRECIO UNITARIO | |
| DESCRIPCIÓN | | CANTIDAD | | PRECIO TOTAL NETO(M.N.) | |

CONSTITUIRÁN A FAVOR DE "CAPUFE".

NOVENA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.- NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER RETRASO O INCUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO, QUE RESULTE DIRECTAMENTE DE CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR.

PRÓRROGAS

PARA OTORGAR UN PLAZO MAYOR AL ESTIPULADO EN LOS CONTRATOS O PEDIDOS PARA LA ENTREGA DE LOS BIENES QUE HAYAN SIDO PACTADOS, POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR, EL ÁREA ENCARGADA DE VIGILAR Y ADMINISTRAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS MISMOS SERÁ LA FACULTADA PARA ELLO, ESTO, A SOLICITUD EXPRESA DEL PROVEEDOR, DEBIENDO CONSTAR POR ESCRITO Y ÚNICAMENTE PODRÁ SER PROCEDENTE, SI SE SOLICITA CON ANTERIORIDAD A LA FECHA EN QUE CONFORME AL CONTRATO O PEDIDO, SE HAGA EXIGIBLE EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN Y ACREDITE PLENAMENTE LAS CAUSAS MENCIONADAS. POR CAUSAS ATRIBUIBLES A CAPUFE QUE NO PERMITAN AL PROVEEDOR CUMPLIR DENTRO DEL PLAZO ESTIPULADO, NO SERÁ NECESARIO EL ESCRITO REFERIDO. LA PRÓRROGA SE FORMALIZARÁ MEDIANTE EL CONVENIO RESPECTIVO.

DÉCIMA.- CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.- "EL PROVEEDOR" NO PODRÁ EN NINGÚN CASO SUBCONTRATAR O CEDER EN FORMA TOTAL NI PARCIAL A TERCEROS, LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES QUE SE DERIVAN DEL PRESENTE INSTRUMENTO, CON EXCEPCIÓN DE LOS DERECHOS DE COBRO, EN CUYO CASO SE DEBERÁ CONTAR CON EL CONSENTIMIENTO DE "CAPUFE".

"CAPUFE" MANIFIESTA SU CONFORMIDAD PARA QUE "EL PROVEEDOR" PUEDA CEDER LOS DERECHOS DE COBRO A FAVOR DE UN INTERMEDIARIO FINANCIERO MEDIANTE OPERACIONES DE FACTORAJE O DESCUENTO ELECTRÓNICO EN CADENAS PRODUCTIVAS, DE CONFORMIDAD CON LAS DISPOSICIONES GENERALES A LAS QUE DEBERÁN SUJETARSE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL PARA SU INCORPORACIÓN AL PROGRAMA DE CADENAS PRODUCTIVAS DE NACIONAL FINANCIERA S.N.C., INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO, PUBLICADO EN EL D.O.F. (TERCERA SECCIÓN-VESPERTINA) DE FECHA 28 DE FEBRERO DE 2007.

COMENTARIOS:
 CONTRATO ADJUDICADO POR INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS INTERNACIONAL No. ITP-027-09, PARA EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) CON FUNDAMENTO EN LOS ARTICULOS 42 Y 43 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

EL PROVEEDOR SE OBLIGA A ENTREGAR LOS BIENES EN LOS TERMINOS PACTADOS EN ESTE CONTRATO.



CONTRATO

CANINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS
 CALZADA DE LOS REYES NO. 24
 COL. TETELA DEL MONTE
 CP. 62130 CUERNAVACA MOR SECTOR CARRETERO CLAVE 09120 RFC: CPF-630703-6N8

| | | | | | | |
|---|----------------------------|--|----------|----|-----------------|-------------------------|
| PROVEEDOR RAZÓN SOCIAL: 63000 SISTEMAS DIGITALES EN TELEFONIA S.A. DE C.V. DOM: LAZARO CARDENAS 3540 GUADALAJARA JARDINES DE SAN IGNACIO 45020 JAL TEL: 52-01-04-94 FAX: 52-01-04-91 RFC:SDT9105246LB | | HOJA: 7 / 11 - COMPRA LOCAL - CONTRATO NO. 4500013286 30.11.2009 CC CAPIFE Ofic.Center | | | | |
| CONDICIONES DE PAGO: SE ESPECIFICA EN CLAUSULAS DEL CONTRATO. VIA DE EMBARQUE: TERRESTRE | | LUGAR Y TIEMPO DE ENTREGA SE ESPECIFICA EN CLAUSULAS DEL CONTRATO TIEMPO DE ENTREGA: SE ESPECIFICA EN CLAUSULAS DEL CONTRATO | | | | |
| RENGLÓN | CODIGO DEL BIEN / SERVICIO | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UM | PRECIO UNITARIO | PRECIO TOTAL NETO(M.N.) |

DÉCIMA PRIMERA - GARANTÍAS - "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A CONSTITUIR Y PRESENTAR A FAVOR DE "CAPIFE" EN LA DIRECCIÓN JURÍDICA, DENTRO DE LOS 10 DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA FIRMA DEL CONTRATO-PEDIDO (10 DE OCTUBRE DE 2009), CARTA DE CREDITO IRREVOCABLE POR EL 10% (DIEZ POR CIENTO) DEL IMPORTE TOTAL DEL CONTRATO EXPEDIDA POR UNA INSTITUCIÓN BANCARIA ESTABLECIDA EN TERRITORIO MEXICANO O FIANZA POR EL 10% (DIEZ POR CIENTO) DEL IMPORTE TOTAL DEL CONTRATO, OTORGADA POR INSTITUCIÓN MEXICANA LEGALMENTE AUTORIZADA, PARA GARANTIZAR SU DEBIDO CUMPLIMIENTO (ANEXO 7 Y 7A DE LA CONVOCATORIA DE LA INVITACIÓN).

EL PROVEEDOR, A LA PRESENTACIÓN DE LA FIANZA CORRESPONDIENTE, Y PARA ACREDITAR LA AUTENTICIDAD DEL DOCUMENTO, DEBERÁ PRESENTAR CARTA ORIGINAL, DEBIDAMENTE FIRMADA, DE LA COMPAÑÍA AFTANZADORA (ANEXO No. 7-B).

LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, DEBERÁ PRESENTARSE A MÁS TARDAR DENTRO DE LOS DIEZ DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA FIRMA DEL CONTRATO-PEDIDO, EN LA DIRECCIÓN JURÍDICA.

EL PROVEEDOR DEBERÁ PRESENTAR FIANZA PARA GARANTIZAR LOS DEFECTOS DE FABRICACIÓN, VICIOS OCULTOS O CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD.

A FIN DE GARANTIZAR LOS DEFECTOS DE FABRICACIÓN, VICIOS OCULTOS O CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD EN QUE PUEDA INCURRIR EN LA ENTREGA DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), OBJETO DE ESTE CONTRATO, EL PROVEEDOR SE OBLIGA A PRESENTAR FIANZA DEL 10% DEL IMPORTE TOTAL DEL CONTRATO, SIN IVA.

LA FIANZA REFERIDA DEBERÁ SER ENTREGADA A FAVOR DE CANINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS. LA FIANZA DEBERÁ ESTAR VIGENTE HASTA DOCE MESES DESPUÉS DE LA ENTREGA DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), TAL COMO SE INDICA EN EL ANEXO No. 7

COMENTARIOS: CONCEPTO JUZGADO POR INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS INTERNACIONAL No. ITP-027-09, PARA EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) CON FUNDAMENTO EN LOS ARTICULOS 42 Y 43 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

EL PROVEEDOR SE OBLIGA A ENTREGAR LOS BIENES EN LOS TERMINOS PACTADOS EN ESTE CONTRATO

[Handwritten signature]



CONTRATO

MINIOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS COEXOS
CALZADA DE LOS REYES NO. 24
COL. TETELA DEL MONTE
CP. 62130 CUERNAVACA MOR SECTOR CARRETERO CLAVE 09120 RFC: CPF-630703-6N8

PROVEEDOR
RAZÓN SOCIAL: 63000 SISTEMAS DIGITALES EN TELEFONIA
S.A. DE C.V.
DOM: LAZARO CARDENAS 3540
GUADALAJARA
JARDINES DE SAN IGNACIO
45020 JAL
TEL: 52-01-04-94
FAX: 52-01-04-91
RFC:SDT9106246LB

CONDICIONES DE PAGO:
SE ESPECIFICA EN CLÁUSULAS DEL CONTRATO.
VIA DE EMBARQUE: TERRESTRE

LUGAR Y TIEMPO DE ENTREGA
SE ESPECIFICA EN CLÁUSULAS DEL CONTRATO
TIEMPO DE ENTREGA: SE ESPECIFICA EN CLÁUSULAS DEL CONTRATO

HDA: 8 / 11
- COMPRA LOCAL -
CONTRATO NO. FECHA
4500013206 30.11.2009
DC CAPUFE Ofic.Center

| RENGLON | CODIGO DEL BIEN / SERVICIO | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UM | PRECIO UNITARIO | PRECIO TOTAL NETO(M.N.) |
|---------|----------------------------|-------------|----------|----|-----------------|-------------------------|
|---------|----------------------------|-------------|----------|----|-----------------|-------------------------|

EL PROVEEDOR, A LA PRESENTACIÓN DE LA FIANZA CORRESPONDIENTE, Y PARA ACREDITAR LA AUTENTICIDAD DEL DOCUMENTO, DEBERÁ PRESENTAR CARTA ORIGINAL DEBIDAMENTE FIRMADA, DE LA COMPAÑÍA AFIANZADORA EN LOS TÉRMINOS DEL ANEXO No. 7-B

LA PÓLIZA DE FIANZA QUE GARANTICE LOS DEFECTOS DE FABRICACIÓN Y/O VICIOS OCULTOS, DEBERÁ PRESENTARSE A MÁS TARDAR DENTRO DE LOS 10 DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA FIRMA DEL CONTRATO - PEDIDO, EN LA DIRECCIÓN JURÍDICA.

EL PROVEEDOR CONTRATARÁ UNA PÓLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL, SIENDO CAPUFE EL BENEFICIARIO POR UN MONTO DE \$1'000.000.00 M.N., PRVTO A LA FIRMA DEL CONTRATO, QUE EN SUS CLÁUSULAS PERMITA RESPONDER POR CUALQUIER DAÑO QUE SU PERSONAL OCASIONE A LOS BIENES DE CAPUFE. ESTA PÓLIZA ORIGINAL SERÁ ENTREGADA EN LA GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES PARA SU REVISIÓN CON UNA COPIA PARA ACUSE DE RECIBO EN LA DIRECCIÓN JURÍDICA DE CAPUFE, ASÍ COMO ENTREGAR EN ORIGINAL PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO APLICABLE DURANTE SU VIGENCIA DEL MISMO A LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.

DÉCTIMA SEGUNDA.- PUNOS CONVENCIONALES: SE APLICARÁN CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL PUNTO 13.3 DE LA CONVOCATORIA.

LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN LE NOTIFICA VÍA CORREO ELECTRÓNICO Y TELEFÓNICAMENTE AL REPRESENTANTE LEGAL DEL PROVEEDOR EL MONTO TOTAL A PENALIZAR Y LA DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS QUE ORIGINARON LA PENA, SOLICITANDO SE REALICE EL PAGO DE LA MISMA, EN LA SUBGERENCIA DE EGRESOS, QUIEN LE EXPEDIRÁ LA FACTURA CORRESPONDIENTE, MISMA QUE DEBERÁ ACOMPAÑAR A LA FACTURA QUE SE INGRESE PARA OBTENER EL PAGO CORRESPONDIENTE.

LAS PENAS CONVENCIONALES NO EXCEDERÁN DEL MONTO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y SERÁN DETERMINADAS EN FUNCIÓN DE LOS BIENES NO ENTREGADOS OPORTUNAMENTE.

CAPUFE PODRÁ RESCINDIR ADMINISTRATIVAMENTE EL CONTRATO EN CUALQUIER MOMENTO EN LOS TÉRMINOS DE LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 54 DE LA LEY DE

COMENTARIOS:
CONTRATO ADJUDICADO POR INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS INTERNACIONAL No. ITP-027-09, PARA EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 42 Y 43 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

EL PROVEEDOR SE OBLIGA A ENTREGAR LOS BIENES EN LOS TÉRMINOS PACTADOS EN ESTE CONTRATO



CONTRATO

MINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS
CALZADA DE LOS REYES NO. 24
COL. TETELA DEL MONTE
CP. 62130 CUERNAVACA MOR. SECTOR CARRETERO CLAVE 09120 RFC: CPF-630703-6N8

| | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|
| PROVEEDOR RAZÓN SOCIAL: 63000 SISTEMAS DIGITALES EN TELEFONIA S.A. DE C.V. DOM: LAZARO CARDENAS 3540 GUADALAJARA JARDINES DE SAN IGNACIO 45020 JAL TEL: 52-01-04-94 FAX: 52-01-04-91 RFC: SOT9105246L8 | | LUGAR Y TIEMPO DE ENTREGA SE ESPECIFICA EN CLAUSULAS DEL CONTRATO TIEMPO DE ENTREGA: SE ESPECIFICA EN CLAUSULAS DEL CONTRATO | | HOJA: 9 / 11 - COMPRA LOCAL - CONTRATO NO. 4500013286 30.11.2009 OC CAPUFE Ofic. Centr | |
| CONDICIONES DE PAGO: SE ESPECIFICA EN CLAUSULAS DEL CONTRATO. VIA DE EMBARQUE: TERRESTRE | | CANTIDAD UM | | PRECIO UNITARIO | |
| DESCRIPCIÓN | | PRECIO TOTAL NETO(M.N.) | | | |

ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

EL PAGO DE LOS BIENES QUEDARÁ CONDICIONADO AL PAGO QUE EL PROVEEDOR DEBA EFECTUAR POR CONCEPTO DE PENAS CONVENCIONALES. EN EL ENTENDIDO DE QUE, EN EL SUPUESTO DE QUE SEA RESCINDIDO EL CONTRATO, NO PROCEDERÁ EL COBRO DE DICHAS PENALIZACIONES NI LA CONTABILIZACIÓN DE LAS MISMAS PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

DÉCIMA TERCERA.- RELACIONES LABORALES.- "EL PROVEEDOR" COMO EMPRESARIO Y PATRÓN DEL PERSONAL QUE OCUPE CON MOTIVO DEL OBJETO DE ESTE CONTRATO, SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DE LAS DISPOSICIONES LEGALES Y DEMÁS ORDENAMIENTOS EN MATERIA DE TRABAJO Y DE SEGURIDAD SOCIAL; CONVIENTE POR LO MISMO EN RESPONDER DE TODAS LAS RECLAMACIONES QUE SUS TRABAJADORES PRESENTEN EN SU CONTRA O EN CONTRA DE "CAPUFE", EN RELACIÓN CON EL OBJETO MATERIA DEL CONTRATO.

DÉCIMA CUARTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- LA CONTRAVENCIÓN A LAS DISPOSICIONES QUE ESTABLECE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, EL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DEMÁS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS SOBRE LA MATERIA, ASÍ COMO EL INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR" QUE SE ESTIPULAN EN EL PRESENTE CONTRATO, DA DERECHO A SU RESCISIÓN INMEDIATA SIN RESPONSABILIDAD PARA "CAPUFE" Y SE LE HAGA EFECTIVA LA GARANTÍA OTORGADA PARA EL CUMPLIMIENTO DEL MISMO. LA RESCISIÓN PROCEDERÁ EN CUALQUIER MOMENTO SIN NECESIDAD DE DECLARACIÓN JUDICIAL, BASTANDO PARA ELLO UNA NOTIFICACIÓN EN TÉRMINOS DEL ART. 54 DE LA LEY CITADA Y DEMÁS NORMATIVIDAD VIGENTE APLICABLE.

EN CASO DE RESCISIÓN DEL PRESENTE CONTRATO, LA APLICACIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO SERÁ PROPORCIONAL AL MONTO DE LAS OBLIGACIONES INCUMPLIDAS.

DÉCIMA QUINTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.- EN CUALQUIER TIEMPO Y SIN RESPONSABILIDAD ALGUNA, "CAPUFE" PODRÁ DAR POR TERMINADO ANTICIPADAMENTE EL PRESENTE CONTRATO CUANDO CONCURRAN RAZONES DE INTERÉS GENERAL, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 54 BIS DE LA LEY DE

COMENTARIOS:
CONTRATO ADJUDICADO POR INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS INTERNACIONAL NO. ITP-027-09, PARA EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 42 Y 43 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

EL PROVEEDOR SE OBLIGA A ENTREGAR LOS BIENES EN LOS TÉRMINOS PACTADOS EN ESTE CONTRATO



CONTRATO

MINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS
CALZADA DE LOS REYES NO. 24
COL. TETELA DEL MONTE
CP. 62130 CUERNAVACA MOR. SECTOR CARRETERO CLAVE 09120 RFC-CPF-630703-6NB



| | | | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|--|--|
| PROVEEDOR RAZÓN SOCIAL: 63000 SISTEMAS DIGITALES EN TELEFONIA S.A. DE C.V. DOM: LAZARO CARDENAS 3540 GUADALAJARA JARDINES DE SAN IGNACIO 45020 JAL TEL: 52-01-04-94 FAX: 52-01-04-91 RFC: SDT9106246LB | | CONDICIONES DE PAGO: SE ESPECIFICA EN CLÁUSULAS DEL CONTRATO. | | LUGAR Y TIEMPO DE ENTREGA SE ESPECIFICA EN CLÁUSULAS DEL CONTRATO TIEMPO DE ENTREGA: SE ESPECIFICA EN CLÁUSULAS DEL CONTRATO | | HOJA: 10 / 11 - COMPRA LOCAL - CONTRATO NO. 4500013286 30.11.2009 CC CAPUFE Ofic. Centr | |
| VIA DE EMBARQUE: TERRESTRE | | DESCRIPCIÓN | | PRECIO UNITARIO | | PRECIO TOTAL NETO (M.N.) | |
| REGLON | | CODIGO DEL BIEN / SERVICIO | | CANTIDAD | | UM | |

ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, ASÍ COMO CUANDO "EL PROVEEDOR" SEA EMPLEAZADO A HUELGA O SE LE PRESENTE CUALQUIER CONFLICTO DE CARÁCTER LABORAL, EN TALES SUPUESTOS "CAPUFE" SOLO COBRIRÁ A "EL PROVEEDOR", LOS CONCEPTOS QUE SE ENCUENTREN DEVENGADOS A LA FECHA DE LA NOTIFICACIÓN QUE AL EFECTO SE REALICE.

DÉCIMA SEXTA- RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL.- EL PRESENTE CONTRATO Y SUS ANEXOS CONSTITUYEN EL ACUERDO ENTRE LAS PARTES EN RELACIÓN CON EL OBJETO DEL MISMO.

DÉCIMA SÉPTIMA.- SOMETIMIENTO.- LAS PARTES SE OBLIGAN A SUJETARSE ESTRICTAMENTE PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO, A TODAS Y CADA UNA DE LAS CLÁUSULAS DEL MISMO, ASÍ COMO A LAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO; EL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACIENDARIA Y SU REGLAMENTO, EL CÓDIGO CIVIL FEDERAL Y DEMÁS DISPOSICIONES JURÍDICAS APLICABLES.

DÉCIMA OCTAVA.- DE ACUERDO CON LA DECLARACIÓN DEL PROVEEDOR, Y CON BASE EN LA ESTRATIFICACIÓN ESTABLECIDA POR LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA DE COMÚN ACUERDO CON LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, EN LA LEY PARA EL DESARROLLO DE LA COMPETITIVIDAD DE LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA ÉSTE SE ENCUENTRA CONSIDERADO EN EL SECTOR "SERVICIO" CON TAMAÑO "GRANDE".

DÉCIMA NOVENA.- DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 32-D DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, LA RESOLUCIÓN MISCELÁNEA FISCAL PARA 2009 DE FECHA 29 DE ABRIL DE 2009 Y LA CIRCULAR POR EL QUE SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO QUE DEBERÁN OBSERVAR LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL Y LAS ENTIDADES FEDERATIVAS QUE REALICEN CONTRATACIONES CON RECURSOS FEDERALES, PREVIO A LA FORMALIZACIÓN DE LOS CONTRATOS O PEDIDOS QUE SEAN CELEBRADOS BAJO EL ÁMBITO DE LAS LEYES DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, Y DE OBRAS PÚBLICAS O SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS MISMAS, PARA VERIFICAR QUE LOS PROVEEDORES O CONTRATISTAS ESTÁN AL CORRIENTE EN SUS OBLIGACIONES FISCALES, PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL DÍA 19 DE SEPTIEMBRE DE 2008, PREVIAMENTE A LA FORMALIZACIÓN DE LOS CONTRATOS CUYO MONTO EXCEDA DE \$300,000.00, SIN INCLUIR EL IVA, LOS PROVEEDORES A QUIENES SE LES HAYAN ADJUDICADO LOS MISMOS, DEBERÁN PRESENTAR "ACUSE DE

COMENTARIOS:
 CONTRATO ADJUDICADO POR INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS INTERNACIONAL No. ITP-027-09, PARA EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 42 Y 43 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

EL PROVEEDOR SE OBLIGA A ENTREGAR LOS BIENES EN LOS TERMINOS PACADOS EN ESTE CONTRATO

[Handwritten signature]



CONTRATO

MINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS
 CALZADA DE LOS REYES NO. 24
 COL TETELA DEL MONTE
 CP. 62130 CUERNAVACA MOR SECTOR CARRETERO CLAVE 09120 RFC:CPF-630703-688

| | | | | | | |
|--|----------------------------|---|----------|---|-----------------|-------------------------|
| PROVEEDOR RAZÓN SOCIAL: 63000 SISTEMAS DIGITALES EN TELEFONIA. S.A. DE C.V. DOM: LAZARO CARDENAS 3540 GUADALAJARA JARDINES DE SAN IGNACIO 45020 JAL TEL.: 52-01-04-94 FAX: 52-01-04-91 RFC: SOT910524618 | | LUGAR Y TIEMPO DE ENTREGA SE ESPECIFICA EN CLAUSULAS DEL CONTRATO TIEMPO DE ENTREGA: SE ESPECIFICA EN CLAUSULAS DEL CONTRATO VIA DE EMBARQUE: TERRESTRE | | HOJA: 11 / 11 - COMPRA LOCAL - CONTRATO NO. FECHA 4500013286 30.11.2009 OC. CAPUFE Dficc.Center | | |
| RENGLON | CODIGO DEL BIEN / SERVICIO | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | UN | PRECIO UNITARIO | PRECIO TOTAL NETO(M.N.) |

RECEPCIÓN" CON EL QUE COMPROBE QUE REALIZÓ LA SOLICITUD DE OPINIÓN PREVISTA EN LA REGLA 1.2.1.17 DE LA RESOLUCIÓN MISCELÁNEA FISCAL PARA EL 2009, LA PERSONA FÍSICA O MORAL QUE RESULTE ADJUDICADA, DEBERÁ REALIZAR LA CONSULTA DE OPINIÓN ANTE EL SAT, PREFERENTEMENTE DENTRO DE LOS TRES DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA FECHA EN QUE TENGA CONOCIMIENTO DEL FALLO, EN LA SOLICITUD DE OPINIÓN AL SAT DEBERÁN INCLUIR EL CORREO ELECTRÓNICO evf11am1@capufe.gob.mx, PARA QUE EL SAT ENVÍE EL "ACUSE DE RESPUESTA" QUE EMITIRÁ EN ATENCIÓN A SU SOLICITUD DE OPINIÓN. (ANEXO No. 5.)

VIGÉSIMA.- JURISDICCIÓN.- PARA LA INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO, ASÍ COMO PARA TODO AQUELLO QUE NO ESTE EXPRESAMENTE ESTABLECIDO EN EL MISMO, LAS PARTES SE SOMETEN A LA JURISDICCIÓN DE LOS TRIBUNALES FEDERALES DE CUERNAVACA, MORELOS, POR LO QUE "EL PROVEEDOR" RENUNCIA AL FUERA QUE PUDIERA CORRESPONDERLE POR RAZÓN DE SU DOMICILIO PRESENTE, FUTURO O POR CUALQUIER OTRA CAUSA.

ÁREA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO

ING. JOSÉ MANUEL PAREDES ARZAMENDI
 SUBDIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

TOT BRUTO: 1,198,936.67
 DESC: 0.00
 SUBTOTAL: 1,198,936.67
 IVA: 179,840.50
 TOTAL: 1,378,777.17

UN MILLÓN TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS 17 /100 M.N.

COMENTARIOS:
 CONTRATO ADJUDICADO POR INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS INTERNACIONAL No. ITP-027-09, PARA EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) CON FUNDAMENTO EN LOS ARTICULOS 42 Y 43 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

EL PROVEEDOR SE OBLIGA A ENTREGAR LOS BIENES EN LOS TERMINOS PACTADOS EN ESTE CONTRATO

| | |
|--|------------------------|
| NOMBRE: CESARZO FLORES GUZMÁN CARGO: PROVEEDOR FECHA DE FIRMA: 10/12/09 FIRMA: | NOMBRE / CARGO / FIRMA |
|--|------------------------|

REVISÓ
 C. RIZARDO ESPARZA RIVALCABA
 COORDINADOR PROFESIONAL ESPECIALISTA

NOMBRE / CARGO / FIRMA

LIC. JOSÉ MÚE CONGO FLORES
 SURGERENTE DE ADQUISICIONES

NOMBRE / CARGO / FIRMA

AUTORIZACIONES
 LIC. STEPHANY A. CARMONA BARÓN
 GERENTE DE RECURSOS MATERIALES

NOMBRE / CARGO / FIRMA

LIC. GABRIEL D. GUZMÁN MARTELL
 SUBDIRECTOR DE BIENES Y SERVICIOS

NOMBRE / CARGO / FIRMA

Memoria Documental
Número de Información Carretera 074

Anexos 6

MP



SCT

SECRETARÍA DE
COMUNICACIONES Y
TRANSPORTESGOBIERNO
FEDERALMÉXICO
2010

DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

COMUNICADO No. 243FECHA: 21/12/09

074, NÚMERO QUE SCT PONE A DISPOSICIÓN DE USUARIOS DE AUTOPISTAS DE CAPUFE

- *Con marcar este número, podrán solicitar gratuitamente asistencia médica, ambulancia y servicio de traslado de vehículo*
- *El 074 es la columna vertebral del Sistema de Atención a Usuarios de Capufe*
- *El servicio inicia hoy en el marco del Operativo Vacaciones Invierno 2009-2010*

Como parte del compromiso de proporcionar cada vez más y mejores servicios a los usuarios de la infraestructura carretera de cuota, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), a través de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (Capufe), pone en servicio el número de emergencia 074, como un medio para que los automovilistas soliciten asistencia gratuita en caso de enfrentar alguna eventualidad durante su trayecto.

Los conductores con problemas en cualquier punto de los más de cuatro mil kilómetros de autopistas que opera el organismo descentralizado, podrán marcar desde cualquier teléfono el 074. Los radio operadores que reciban la llamada pondrán en acción mecanismos para que la ayuda solicitada llegue con prontitud.

Sin costo alguno y sólo con la petición al 074, los usuarios con problemas recibirán atención médica y de ambulancia; apoyo mecánico menor, arrastre de grúa a la plaza de cobro más cercana a su eventualidad, y consulta carretera de todos los tramos administrados por Capufe.

MF

www.sct.gob.mx

Correo: dirinf@sct.gob.mx

Tels: 5488-4241 5488-4252 5488-4253

**SCT**SECRETARÍA DE
COMUNICACIONES Y
TRANSPORTESGOBIERNO
FEDERALMÉXICO
2010**DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

El 074 es la columna vertebral del Sistema de Atención a Usuarios de Capufe; es atendido por radio-operadores capacitados, quienes, con prontitud, eficacia y sensibilidad, atenderán al usuario y canalizarán su petición de contingencia a las áreas correspondientes.

El sistema 074 se diseñó para que, a partir de que se registre una llamada y el tipo de incidente, se active la comunicación entre las distintas instancias que intervienen en el auxilio a los usuarios de las autopistas de Capufe, como la Policía Federal, los Ángeles Verdes, y, en su caso, autoridades estatales y municipales.

La SCT reitera su compromiso de que la red de autopistas operada por Capufe, donde diariamente se registran 1.2 millones de cruces vehiculares, ofrezca servicios de calidad a los usuarios.

--oo0oo--

www.sct.gob.mxCorreo: dirinf@sct.gob.mx

Tels: 5488-4241 5488-4252 5488-4253



0159



**Memoria Documental
Número de Información Carretera 074**

Anexo 7

CP

SOLICITUD DE SERVICIO

M
+

Listado de solicitudes con afectación presupuestal OF. CENTR.

solicitudes con afectación presupuestal OF. CENTR.

| CODIGO | CENTRO | DESCRIPCION | CANTIDAD | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL | FECHA | ESTADO |
|--------|---------|--------------|------------|----------------|---------------------------------------|-------|------------------|
| 135489 | C199 11 | 00-OPERACION | 99-1026000 | 3409 | Software para implementar Call Center | 1.00 | SER 1,400,000.00 |
| | | | | | | 1.00 | SER 1,400,000.00 |




ESTUDIO TÉCNICO

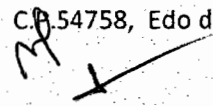
MT
+

SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO AUTOMÁTICO DE VOZ (CALL CENTER)

| | ALCATEL-LUCENT (GENESYS) CALL CENTER | |
|--|---|-------------------|
| REQUISITOS TECNICOS | CUMPLE/NO CUMPLE | REFERENCIA |
| 1. Soporte para Llamadas por voz entrantes | SI | Documento Anexo |
| 2. Soporte para Llamadas por voz salientes | SI | Documento Anexo |
| a) Enrutamiento según Habilidades de Agente | SI | Documento Anexo |
| b) Enrutamiento según CLID. | SI | Documento Anexo |
| 3. Soporte para Marcador (Dialer) | SI | Documento Anexo |
| a) Categorías de los marcadores | SI | Documento Anexo |
| -Marcador de campaña | SI | Documento Anexo |
| -Marcador de agente | SI | Documento Anexo |
| b) Tipos de marcadores | SI | Documento Anexo |
| -Mecánico | SI | Documento Anexo |
| -Directo | SI | Documento Anexo |
| -Vista previa | SI | Documento Anexo |
| 4. Modos de operación del marcador | SI | Documento Anexo |
| a) Automático | SI | Documento Anexo |
| b) Potenciado | SI | Documento Anexo |
| c) Progresivo | SI | Documento Anexo |
| 5. Soporte para envío/recepción de mensajes via Correo electrónico | SI | Documento Anexo |
| 6. Soporte para envío/recepción de Faxes | SI | Documento Anexo |
| 7. Incluya la posibilidad de integrar el envío de mensajes SMS (Short Message Service) en el futuro | SI | Documento Anexo |
| 8. Soporte para configuración de Respuesta Interactiva por Voz | SI | Documento Anexo |
| a) Reconocimiento Automático de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition). | SI | Documento Anexo |
| b) Texto-para-discurso (TTS - Text to Speech) | SI | Documento Anexo |
| 9. Soporte para configuración de Integración de Interfaz de Telefonía por Computadora (CTI por sus siglas en Inglés) | SI | Documento Anexo |
| 10. Soporte para Generación de Informes. | SI | Documento Anexo |
| a) Generación de Informes Históricos | SI | Documento Anexo |
| b) Estadísticas en tiempo real | SI | Documento Anexo |
| 11. Soporte para Integración con Bases de Datos | SI | Documento Anexo |
| a) SQL y Oracle (ODBC) | SI | Documento Anexo |
| 12. Pantalla emergente sincronizada de Integración de Telefonía por Computadora (CTI) | SI | Documento Anexo |

Alcatel-Lucent Mexico, S.A. de C.V.

Av. Ciencia No. 13 Cuautitlan Izcalli, C.P. 54758, Edo de México.


SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO AUTOMÁTICO DE VOZ (CALL CENTER)

0165

| | ALCATEL-LUCENT (GENESYS) CALL CENTER | |
|---|--|-----------------|
| REQUISITOS TECNICOS | CUMPLE/NO CUMPLE | REFERENCIA |
| 13. 10 Diademas para conexión a PC y/o telefonos para los agentes | SI | Documento Anexo |
| 14. Gabinete con capacidad suficiente para alojar el hardware para integrarse con el equipo de voz central existente. | SI | Documento Anexo |
| Un servidor donde residan las aplicaciones a integrar con el servidor de interacciones (CIE por sus siglas en ingles) | SI | Documento Anexo |
| 15. Correo de voz interno | SI | Documento Anexo |
| 16.- Que permita hacer la grabación de la llamada. | SI | Documento Anexo |
| 17. Interfase CTI con 30 licencias de TSAPI | SI | Documento Anexo |
| 18. Tarjeta de 30 canales digitales E1 | SI | Documento Anexo |
| 19. Suministro e instalación de aplicaciones de IVR, mail, y SMS | SI | Documento Anexo |



Ing. Verónica Elieth Galindo Aguirre
Gerente Comercial
Alcatel-Lucent México



Alcatel-Lucent Mexico, S.A. de C.V.
Av. Ciencia No. 13 Cuautitlan Izcalli, C.P.54758, Edo de México.





Matlab
 Monterrey, Nuevo León
 Av. Puerto del Sol 483
 Col. Colinas de San Jerónimo
 Monterrey, N.L. C.P. 64600
 Ciudad (01) 800-45-480 Fax (01) 800-45-401

Sucursal
 Cu. Victoria Tomatlilco
 10 x 12 Bld. Asfalto Lomas Marías 918
 Fracc. San José C.P. 37040
 Cd. Victoria Tama. México
 Telf ax. (034) 344-5681, 3044-297

Sucursal
 Pachuca Hidalgo
 S. de Febrero 10A edificio 1 B
 Col. Periferia, Municipios de Pachuca
 Cd. Hidalgo, C.P. 23000
 Telf ax. (771) 107-1807

Sucursal
 México D.F.
 Piedad 1023 Col. Narvartz
 Delegación Cuauhtémoc
 Ciudad de México, D.F. C.P. 06020
 Tel (55) 54-48 0730

NUGASYS S.A. de C.V.

www.nuga-sys.com.mx



México, D.F. a 15 de Septiembre de 2009

| REQUISITOS TECNICOS | CUMPLENO/CUMPLE | REFERENCIA |
|---|----------------------|--------------------------------|
| 5. SUMINISTRO, INSTALACION Y PUESTA EN OPERACION DE UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO AUTOMATICO DE VOZ (CALL CENTER) | NUGASYS S.A. DE C.V. | |
| 1. Soporte para Llamadas por voz entrantes | SI | CCD/OMNITOUCH/ALCATEL/TELLWARE |
| 2. Soporte para Llamadas por voz salientes | SI | |
| a) Enrutamiento según Habilidades de Agente | SI | |
| b) Enrutamiento según CLID. | SI | |
| 3. Soporte para Marcador (Dialer) | SI | |
| a) Categorías de los marcadores | SI | |
| - Marcador de campaña | SI | |
| - Marcador de agente | SI | |
| b) Tipos de marcadores | SI | |
| - Mecánico | SI | |
| - Directo | SI | |
| - Vista previa | SI | |
| 4. Modos de operación del marcador | SI | |
| a) Automático | SI | |
| b) Potenciado | SI | |
| c) Progresivo | SI | |
| 5. Soporte para envío/recepción de mensajes vía Correo electrónico | SI | |
| 6. Soporte para envío/recepción de Faxes | SI | |
| 7. Incluye la posibilidad de integrar el envío de mensajes SMS (Short Message Service) | SI | |
| 8. Soporte para configuración de Respuesta Interactiva por Voz | SI | |
| a) Reconocimiento Automático de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition). | SI | |
| b) Texto-para-discurso (TTS - Text to Speech) | SI | |

30

B



México
 Monterrey, Nuevo León
 Av. Puerta del Sol 483
 Col. Colinas de San Jerónimo
 Monterrey, N.L. C.P. 64500
 Camp. (51) 850-46-409 Fax. (51) 850-45-401

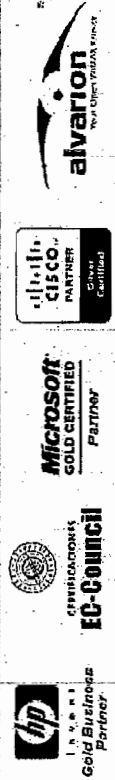
Sucursal
 Cd. Victoria Tamaulipas
 10 y 12 Blvd. Adolfo López Mateos 218
 Fracc. San José C.P. 07040
 Cd. Victoria Tamps. México
 Tel/Fax. (534) 3141-500, 3063-297

Sucursal
 Pachuca Hidalgo
 5 de Febrero 104 interior 1 B
 Cal. Percebes, Municipio de Pachuca
 Solo, Hidalgo C.P. 37000
 Tel/Fax. (175) 107-387

Sucursal
 México D.F.
 Piedad 923 Col. Navarrete
 Delegación Centro Juárez
 Ciudad de México, D.F. C.P. 03020
 Tel. (55) 57-49-07-38

NUGASYS S.A. de C.V.

www.nuga-sys.com.mx



México, D.F. a 8 de Septiembre de 2009

| | |
|--|----|
| 9. Soporte para configuración de integración de interfaz de Telefonía por Computadora (CTI) por sus siglas en inglés) | SI |
| 10. Soporte para Generación de Informes. a) Generación-de Informes Históricos b) Estadísticas en tiempo real | SI |
| 11. Soporte para Integración con Bases de Datos a) SQL y Oracle (ODBC) | SI |
| 12. Pantalla emergente sincronizada de Integración de Telefonía por Computadora (CTI) | SI |
| 13. 10 Diademas para conexión a PC y/o teléfonos para los agentes | SI |
| 14. Gabinete con capacidad suficiente para alojar el hardware para integrarse con el equipo de voz central existente. Un servidor donde residan las aplicaciones a integrar con el servidor de interacciones (CIE por sus siglas en inglés) | SI |
| 15. Correo de voz interno | SI |
| 16.- Que permita hacer la grabación de la llamada. | SI |
| 17. Interfase CTI con 30 licencias de TSAPI | SI |
| 18. Tarjeta de 30 canales digitales E1 | SI |
| 19. Suministro e instalación de aplicaciones de IVR, mail, y SMS | SI |

(Handwritten signature)

ING. ARTURO YARAHUAN LOPEZ
 Representante Legal de NUGA SYS, S.A. DE C.V.



Manzanillo Tecnología para su Empresa

AVAYA

COMUNICACIONES INTELIGENTES

SUMINISTRO, INSTALACION Y PUESTA EN OPERACION DE UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO AUTOMATICO DE VOZ (CALL CENTER)

REISCOM S.A. DE C.V.
AVAYA CALL CENTER EXPRESS

REQUISITOS TECNICOS

CUMPLE/NO CUMPLE REFERENCIA

1. Soporte para Llamadas por voz entrantes SI

2. Soporte para Llamadas por voz salientes SI

a) Enrutamiento según Habilidades de Agente SI

b) Enrutamiento según CLID. SI

3. Soporte para Marcador (Dialer) SI

a) Categorías de los marcadores SI

- Marcador de campaña SI

- Marcador de agente SI

b) Tipos de marcadores SI

- Mecánico SI

- Directo SI

- Vista previa SI

4. Modos de operación del marcador SI

a) Automático SI

b) Potenciado SI

c) Progresivo SI

5. Soporte para envío/recepción de mensajes via Correo electrónico SI

6. Soporte para envío/recepción de Faxes SI

7. Incluya la posibilidad de integrar el envío de mensajes SMS (Short Message Service) en el futuro SI

8. Soporte para configuración de Respuesta Interactiva por Voz SI

a) Reconocimiento Automático de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition). SI

b) Texto-para-discurso (TTS - Text to Speech) SI

9. Soporte para configuración de Integración de Interfaz de Telefonía por Computadora (CTI por sus siglas en Inglés) SI

10. Soporte para Generación de Informes SI

0168

Reiscom S.A. de C.V.

Manzanillo 83-101 Col. Roma Sur México D.F.; C.P. 06760 Tel. 55 52643536

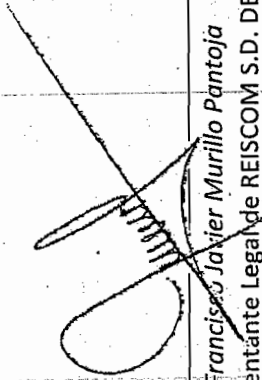


Innovación Tecnológica Para Su Empresa

AVAYA

COMUNICACIONES INTELIGENTE

| | |
|---|----|
| a) Generación de Informes Históricos | SI |
| b) Estadísticas en tiempo real | SI |
| 11. Soporte para Integración con Bases de Datos | SI |
| a) SQL y Oracle (ODBC) | SI |
| 12. Pantalla emergente sincronizada de Integración de Telefonía por Computadora (CTI) | SI |
| 13. 10 Diademas para conexión a PC y/o teléfonos para los agentes | SI |
| 14. Gabinete con capacidad suficiente para alojar el hardware para integrarse con el equipo de voz central existente. | SI |
| Un servidor donde residan las aplicaciones a integrar con el servidor de interacciones (CIE por sus siglas en ingles) | SI |
| 15. Correo de voz interno | SI |
| 16.- Que permita hacer la grabación de la llamada. | SI |
| 17. Interfase CTI con 30 licencias de TSAPI | SI |
| 18. Tarjeta de 30 canales digitales E1 | SI |
| 19. Suministro e instalación de aplicaciones de IVR, mail, y SMS | SI |



Francisco Javier Murillo Pantoja
Representante Legal de REISCOM S.D. DE C.V.

0169

Reiscom S.A. de C.V.
Manzanillo 83-101 Col. Roma Sur México D.F; C.P. 06760 Tel. 55 52643536



AUDIOTEL DEL GOLFO, S.A. DE C.V.
 SU CURSAL EN MONTERREY, COAHUILA DE ZARAGOZA



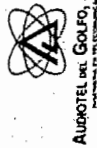
Alcatel-Lucent

DATOS TECNICOS

Nombre: Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos
Dirección: Calzada de Los Reyes No. 24
 Col. Tetela del Monte Cuernavaca Mor.
 C.P. 62130
Atención: Ing. Andrés Huerta Medina

Fecha: 02/09/2009
R. F. C.:

| SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO AUTOMÁTICO DE VOZ (CALL CENTER) | | AUDIOTEL DEL GOLFO SA DE CV |
|--|-------------------------|-----------------------------|
| REQUISITOS TECNICOS | MODELO OFERTADO / MARCA | |
| | CUMPLENO CUMPLA | REFERENCIA |
| 1. Soporte para Llamadas por voz entrantes | SI | Documento anexo |
| 2. Soporte para Llamadas por voz salientes | SI | Documento anexo |
| a) Enrutamiento según Habilidades de Agente | SI | Documento anexo |
| b) Enrutamiento según CLID. | SI | Documento anexo |
| 3. Soporte para Marcador (Dialer) | SI | Documento anexo |
| a) Categorías de los marcadores | SI | Documento anexo |
| -Marcador de campaña | SI | Documento anexo |
| -Marcador de agente | SI | Documento anexo |
| b) Tipos de marcadores | SI | Documento anexo |
| -Mecánico | SI | Documento anexo |
| -Directo | SI | Documento anexo |



AUDIOTEL DEL GOLFO, S.A. DE C.V.
SUCURSAL DE MONTERREY



Alcatel-Lucent

DATOS TECNICOS

Nombre: Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos
Dirección: Calzada de Los Reyes No. 24
Col. Tetela del Monte Cuernavaca Mor.
C.P. 62130
Atención: Ing. Andrés Huerta Medina

Fecha: 02/09/2009
R. F. C.:

| REQUISITOS TECNICOS | | CUMPLE/NO CUMPLE | REFERENCIA |
|--|--|------------------|-----------------------------|
| MODELO OFERTADO / MARCA | | | |
| SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO AUTOMÁTICO DE VOZ (CALL CENTER) | | | AUDIOTEL DEL GOLFO SA DE CV |
| -Vista previa | | SI | Documento anexo |
| 4. Modos de operación del marcador | | SI | Documento anexo |
| a) Automático | | SI | Documento anexo |
| b) Potenciado | | SI | Documento anexo |
| c) Progresivo | | SI | Documento anexo |
| 5. Soporte para envío/recepción de mensajes vía Correo electrónico | | SI | Documento anexo |
| 6. Soporte para envío/recepción de Faxes | | SI | Documento anexo |
| 7. Incluye la posibilidad de integrar el envío de mensajes SMS (Short Message Service) en el futuro | | SI | Documento anexo |



AUDIOTEL DEL GOLFO, S.A. DE C.V.
 SU CURSAL DE TELECOMUNICACIONES



Alcatel-Lucent

DATOS TECNICOS

Nombre: Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos
Dirección: Calzada de Los Reyes No. 24
 Col. Tetela del Monte Cuernavaca Mor.
 C.P. 62130
Atención: Ing. Andrés Huerta Medina

Fecha: 02/09/2009
R. F. C.:

| SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO AUTOMÁTICO DE VOZ (CALL CENTER) | | AUDIOTEL DEL GOLFO SA DE CV | |
|--|------------------|-----------------------------|--|
| | | MODELO OFERTADO / MARCA | |
| REQUISITOS TECNICOS | CUMPLE/NO CUMPLE | REFERENCIA | |
| 8. Soporte para configuración de Respuesta Interactiva por Voz | SI | Documento anexo | |
| a) Reconocimiento Automático de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition). | SI | Documento anexo | |
| b) Texto-para-discurso (TTS - Text to Speech) | SI | Documento anexo | |
| 9. Soporte para configuración de Integración de Interfaz de Telefonía por Computadora (CTI por sus siglas en Inglés) | SI | Documento anexo | |
| 10. Soporte para Generación de Informes. | SI | Documento anexo | |
| a) Generación de Informes Históricos | SI | Documento anexo | |
| b) Estadísticas en tiempo real | SI | Documento anexo | |
| 11. Soporte para Integración con Bases de Datos | SI | Documento anexo | |



AUDIOTEL DEL GOLFO, S.A. DE C.V.
PROCESAMIENTO DE TELECOMUNICACIONES



Alcatel-Lucent

DATOS TECNICOS

Nombre: Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos
Dirección: Calzada de Los Reyes No. 24
 Col. Tetela del Monte Cuernavaca Mor.
 C.P. 62130
Atención: Ing. Andrés Huerta Medina
Fecha: 02/09/2009
R. F. C.:

| REQUISITOS TECNICOS | MODELO OFERTADO / MARCA | |
|---|-------------------------|-----------------------------|
| | CUMPLE/NO CUMPLE | REFERENCIA |
| SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO AUTOMÁTICO DE VOZ (CALL CENTER) | | AUDIOTEL DEL GOLFO SA DE CV |
| a) SQL y Oracle (ODBC) | SI | Documento anexo |
| 12. Pantalla emergente sincronizada de Integración de Telefonía por Computadora (CTI) | SI | Documento anexo |
| 13. 10 Diademas para conexión a PC y/o telefonos para los agentes | SI | Documento anexo |
| 14. Gabinete con capacidad suficiente para alojar el hardware para integrarse con el equipo de voz central existente. | SI | Documento anexo |
| Un servidor donde residan las aplicaciones a integrar con el servidor de interacciones (CIE por sus siglas en ingles) | SI | Documento anexo |
| 15. Correo de voz interno | SI | Documento anexo |
| 16.- Que permita hacer la grabación de la llamada. | SI | Documento anexo |
| 17. Interfase CTI con 30 licencias de TSAPI | SI | Documento anexo |

134

DATOS TECNICOS

Nombre: Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos
Dirección: Calzada de Los Reyes No. 24
 Col. Tetela del Monte Cuernavaca Mor.
 C.P. 62130
Atención: Ing. Andrés Huerta Medina

Fecha: 02/09/2009
R. F. C.:

| SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO AUTOMÁTICO DE VOZ (CALL CENTER) | AUDIOTEL DEL GOLFO SA DE CV | |
|--|-----------------------------|-----------------|
| REQUISITOS TÉCNICOS | CUMPLENO CUMPLA | REFERENCIA |
| 18. Tarjeta de 30 canales digitales E1 | SI | Documento anexo |
| 19. Suministro e instalación de aplicaciones de IVR, mail, y SMS | SI | Documento anexo |



Lic. Jorge Luis Somarriva Rocha
Gerente Comercial Sucursal D.F.

COTIZACIONES

30

✓



NUGASYO S.A. de C.V.

Monte: Monterrey, Nuevo Leon
 Av. Puerto del Sol 483
 Edif. Callesas de San Jobito
 Monterrey N.L. C.P. 64000
 Contact: (81) 822-45-207 Fax: (81) 823-42-001

Guadalajara: 54, Vialarba Torresblanca
 10 y 12 Blna. Adolfo Lopez Mateo #10
 Plaza del Sol, C.A. 9790
 C.D. Mexico, Tamaulipas, Mexico
 Contact: (818) 3141-553, 3051-297

www.nuga-sys.com.mx



0176

COTIZACION

ATENCION:

Mexico, D.F. a 20 de Septiembre de 2008

Ing. José Manuel Paredes Arzamendi
 Subdirector de Tecnologías de Información de
 Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos

| Partida | Cantidad | Descripcion | Precio Unitario | Total M.N. |
|---------|----------|--|-----------------|--------------|
| 1 | 1 | SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO AUTOMÁTICO DE LLAMADAS (CALL CENTER) Marca Alcatel Lucent Modelo OmniTouch Contact Center | 1,979,684.17 | 1,979,684.17 |

Subtotal 1,979,684.17
 I.V.A. 296,952.63
 Gran Total M.N. 2,276,636.80

(DOS MILLONES DDCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS 80/100 M.N.)

CONDICIONES COMERCIALES

Precios Validos solo por las cantidades expresadas en esta cotización.
Precios sujetos a cambios sin previo aviso.

Precios cotizados expresados en Moneda Nacional, NO incluye I.V.A del 15 % y están sujetos a cambio sin previo aviso, así como también la disponibilidad del producto.

Forma de Pago: 50% de anticipo a la recepción de su orden de compra, 50% a la terminación de los trabajos contra firma de conformidad (acta de entrega)

Esta Cotización tiene validez 15 días a partir de la fecha de entrega.

Para hacer valido su pedido, es necesario generar Orden de Compra a nombre de NUGA SYS S.A. DE C.V.

Sin más por el momento quedamos a sus órdenes no sin antes reiterarles nuestro compromiso de atender continuamente las crecientes expectativas de nuestros clientes a nivel Nacional

Atentamente,

NUGA SYS S.A. DE C.V.

ING. ARTURO YARAHUAN LOPEZ
 REPRESENTANTE LEGAL

COTIZACIÓN

| Partida | Cantidad | Descripción | Precio Unitario | Importe Total |
|-----------|----------|--|-----------------|-----------------|
| 1 | 1 | Sistema de procesamiento automático de llamadas (Call Center) Marca Alcatel-Lucent y aplicaciones Genesys, así como un sistema de grabación total de llamadas que cumplen con los requerimientos técnicos solicitados. | \$ 3,375,980.00 | \$ 3,375,980.00 |
| 2 | 1 | Servicios Profesionales para desarrollo de las aplicaciones necesarias para la correcta operación del sistema. | \$ 480,500.00 | \$ 480,500.00 |
| Subtotal | | | | 3,856,480.00 |
| Desc. 25% | | | | 964,120.00 |
| Subtotal | | | | 2,892,360.00 |
| IVA | | | | 433,854.00 |
| Total | | | | 3,326,214.00 |

Condiciones Comerciales


Moneda y tipo de cambio
Precios en Moneda Nacional

Forma de pago
20% anticipo, 60% contra entrega del equipo y el 20% restante contra la terminación de los trabajos

Tiempo de entrega
6 semanas

Garantía de los bienes
12 meses de garantía en Hardware contra defectos de fabricación

ATENTAMENTE


Verónica E. Galindo Aguirre
Account Manager
Enterprise & Government
Alcatel-Lucent Mexico S.A. de C.V.

Alcatel-Lucent Mexico, S.A. de C.V.
Av. Ciencia No. 13 Cuautitlan Izcalli, C.P.54758, Edo de México.

Cotización

Referencia: _____ Fecha: 27/08/09 Vigencia: 90 Días Moneda: MXP

Nombre del Cliente: CAMINOS Y PUENTES FEDERALES
 Dirección: CALZADA DE LOS REYES No. 24
COL. TETELA DE MONTE, CUERNAVACA MORELOS
 At'n. Ing. José Manuel Paredes Arzamendi
Subdirector de Tecnologías de información

| No. | EQUIPO | CANT. | COSTO UNITARIO | SUBTOTAL POR SITIO |
|-----------------|---|-------|----------------|----------------------|
| 1 | Sistema de comunicaciones de procesamiento automática de llamadas (Call Center) marca Avaya, modelo Express. Cumple con lo solicitado en el estudio de mercado proporcionado por CAPUFE, incluye la instalación y puesta en marcha de la solución | 1 | \$ 829,725.00 | \$ 829,725.00 |
| Subtotal | | | | \$ 829,725.00 |
| I.V.A. | | | | \$ 124,458.75 |
| Total | | | | \$ 954,183.75 |

Condiciones Comerciales


Moneda y tipo de cambio
Precios en pesos Mexicanos

Forma de pago
Dentro de los términos del contrato

Tiempo de entrega
6 semanas

Garantía de los bienes
La garantía de los bienes es de 12 meses a partir de la fecha de recepción de la instalación.

Nota
Se considera garantía extendida 7x24x365 con un tiempo de respuesta de 8 horas
 Se incluye refacciones por daño de hardware.
 Se incluye la instalación en cualquier parte de la republica mexicana, mano de obra y materiales necesarios para la instalación.

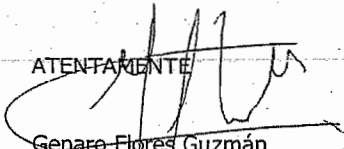

Ing. Francisco Javier Murillo Pantoja
Representante Legal

Fecha: 3 de Septiembre 2009
 Cliente: Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos
 Atención: Ing. José Manuel Paredes Arzamendi
 Subdirector de Tecnologías de Información

| Sistema | Cant. | Equipamiento | Precio Unit. MN | Precio Total MN |
|--------------------|-------|---|---------------------|------------------------|
| Call Center | | | | |
| Call Center | 1 | Sistema de Telefonía y Call Center marca Avaya SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO AUTOMÁTICO DE VOZ (CALL CENTER) De acuerdo con lo solicitado en el estudio de mercado. | | \$ 875.000,00 |
| Instalación PSO | 1 | Servicios profesionales para la instalación y puesta apunto del call center, | | |
| | | | SUBTOTAL MN: | \$ 875.000,00 |
| | | | IVA 15%: | \$ 131.250,00 |
| | | | TOTAL MN: | \$ 1.006.250,00 |

Condiciones Comerciales

- Cotización valida por 90 días.
- Precios expresados en Moneda Nacional.
- El tiempo de entrega es de 6 A 8 a partir del cobro del anticipo.
- Condiciones de Pago: 50% de anticipo, 40% contra entrega y 10% al finalizar la instalación.

ATENTAMENTE

 Genaro Flores Guzmán
 Representante Legal
 SISTEMAS DIGITALES EN TELEFONIA S. A. DE C. V.



Cotización.

Número: Cot. 223/09

| | |
|---|--------------------------|
| Nombre: Caminos y Puentes Federales | Fecha: 02/09/2009 |
| Dirección: Calzada de los Reyes No. 24 Col. Teresa del Monte C.P.62130, Cuernavaca, Morelos | R. F. C.: |
| Tel/Fax: | Vigencia: 90 Días |
| Atención: Ing. Andrés Huerta Medina | Precios: M.N. |

| Partida | Cantidad | Descripción | P. Unitario | P. Total |
|---------|----------|---|-----------------|------------------------|
| 1 | 1 | Centro de Procesamiento Automático de llamada marca Alcatel, configurado para soportar 20 agentes y 2 supervisores, equipado para 10 agentes y un supervisor de acuerdo al requerimiento específico de CAPUFE | \$ 645,670.00 | \$ 645,670.00 |
| 2 | 1 | Instalación y configuración de la aplicación | \$ 258,268.00 | \$ 258,268.00 |
| | | | Subtotal | \$ 903,938.00 |
| | | | I.V.A. | \$ 135,590.70 |
| | | | Total | \$ 1,039,528.70 |

MP
A

Número: Cot. 223/09

CONDICIONES COMERCIALES**MONEDA:**

Los precios de la cotización están presentados en Moneda Nacional.

FORMA DE PAGO:

De acuerdo a lo especificado en contrato

TIEMPO DE ENTREGA DEL MATERIAL:

6 Semanas.

TIEMPO DE INSTALACIÓN:

30 días.

Garantía:

Es de 12 meses a partir de su entrega.

FORMAS DE PAGO HACIA AUDIOTEL DEL GOLFO, S.A. DE C.V.

- 1.- Cheque a nombre de Audiotel del Golfo, S.A. de C.V.
- 2.- Depósito a Cuenta de Cheques en Moneda Nacional: Banamex, Sucursal 951, No. de Cuenta 13031, Clabe Interbancaria 002813095100130313
- 3.- Depósito a Cuenta de Cheques en USD: Banamex, Sucursal 951, No. de Cuenta 9000013, Clabe Interbancaria 002813095190000136
- 4.- Depósito a Cuenta de Cheques en Moneda Nacional: Bancomer, No. de Cuenta 442653249, Clabe Interbancaria 012813004426532498


Lic. Jorge Luis Somarriba Rocha
Gerente Comercial Sucursal D.F.

ESTUDIO DE MERCADO

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO AUTOMÁTICO DE LLAMADAS.

| REQUISITOS TÉCNICOS | ALCATEL LUCENT MÉXICO S.A. DE C.V. | NUGASYS S.A DE C.V. | REISCOM S.A. DE C.V. | SISTEMAS DIGITALES EN TELEFONIA S.A. DE C.V. | AUDIOTEL D GOLFO S.A. C.V. |
|--|------------------------------------|---------------------|----------------------|--|----------------------------|
| CURRÍCULUM DE LA PERSONA FÍSICA O MORAL QUE ACREDITE LAS RELACIONES COMERCIALES (MÍNIMO UN AÑO DE EXPERIENCIA Y TRES CLIENTES). | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE |
| COPIA DE POR LO MENOS UN CONTRATO, PEDIDO O FACTURA, COMPLETOS CON, O SIN PRECIOS, PARA SISTEMA DE PROCESAMIENTO AUTOMÁTICO DE LLAMADAS (CALL CENTER). | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE |
| DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE |
| DOCUMENTACIÓN VIGENTE DE SER DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE LA MARCA DEL EQUIPO OFERTADO. | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE |
| CARTA DIRIGIDA A CAPUFE DONDE SE ESPECIFIQUE EL PERIODO DE GARANTÍA DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), DE UN AÑO COMO MÍNIMO, A PARTIR DE LA ACEPTACIÓN TOTAL CATALOGOS, FOLLETOS Y/O MANUALES LEGIBLES EN ESPAÑOL O EN EL IDIOMA DE ORIGEN CON UNA TRADUCCIÓN SIMPLE AL ESPAÑOL DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER) | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE |
| CARTA DIRIGIDA A CAPUFE EN DONDE INDIQUE QUE SE COMPROMETE A GARANTIZAR QUE LA TECNOLOGÍA OFERTADA, OBJETO DE LA PRESENTE INVITACIÓN NO VA A ESTAR OBSOLETA DURANTE AL MENOS 3 AÑOS A PARTIR DE LA FECHA DE ACEPTACIÓN. | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE |
| CARTA DIRIGIDA A CAPUFE E COMPROMETIÉNDOSE A ESTAR DE ACUERDO CON EL FORMATO DE NDA (NON DISCLOSURE AGREEMENT), ACUERDO MUTUO DE NO REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN, | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE |
| CARTA COMPROMISO DEL LICITANTE QUE EN CASO DE SER GANADOR CONTRATARÁ UNA PÓLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL, SIENDO CAPUFE EL BENEFICIARIO, POR UN MONTO DE \$ 1,000,000.00, (UN MILLÓN DE PESOS 00/100 M.N.), PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO, QUE EN SUS CLÁUSULAS PERMITA RESPONDER POR CUALQUIER DAÑO QUE SU PERSONAL OCASIONE A LOS BIENES DE CAPUFE. | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE |

ELABORÓ

ING. VICTOR EMMANUEL OLIVERA MAVIL
SUBGERENTE DE RADIO

AUTORIZO

ING. JOSÉ MANUEL PAREDES ARZAMENDI
SUBDIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

REVISÓ

LIC. MARYEM JULIANA ANDRADE TREJO
SUBDIRECTOR DE CONTROL DE LA RED CONCESIONADA Y CONTRATADA



CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

| | | | | | |
|--|----------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
| <p>CARTA MEDIANTE LA CUAL EL LICITANTE SE OBLIGA A SUSTITUIR LOS BIENES POR MOTIVO DE FALLA EN LA CALIDAD O CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES ORIGINALMENTE CONVENIDAS EN UN PLAZO NO MAYOR A 48 HORAS NATURALES</p> | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE |
| <p>CARTA MEDIANTE LA CUAL EL LICITANTE SE OBLIGA A SUSTITUIR EQUIPOS, INTERFACES, TARJETAS Y ACCESORIOS POR MOTIVO DE FALLA EN LA CALIDAD O CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES ORIGINALMENTE CONVENIDAS DE ACUERDO A LOS TIEMPOS DE SOLUCIÓN DE FALLAS.</p> | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE |
| <p>CARTA COMPROMISO DEL LICITANTE EN LA QUE SE RESPONSABILIZA DEL SISTEMA AUTOMATICO DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER), DE CAPUFE DURANTE EL PERIODO DE REVISIÓN DE ATENCIÓN A FALLAS, EN EL CASO QUE REQUIERA QUE SEAN RETIRADOS POR ÉL, DE LAS INSTALACIONES DE CUALQUIER CENTRO DE TRABAJO DEL ORGANISMO. ACLARANDO QUE EN CASO DE PÉRDIDA O EXTRAVÍO DURANTE EL TIEMPO DE REPARACIÓN, DEBERÁ REPONER A CAPUFE UN EQUIPO DE CARACTERÍSTICAS IGUALES O SUPERIORES A LAS DEL EQUIPO RETIRADO, ESTO SIN NINGUN COSTO ADICIONAL PARA CAPUFE.</p> | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE |
| <p>EL PROVEEDOR DEBERÁ ENTREGAR EN ORIGINAL EN LAS OFICINAS CENTRALES DE CAPUFE EN HOJAS MEMBRETADAS UNA MEMORIA TÉCNICA EN DONDE SE INDIQUE CADA ETAPA DE LA INSTALACIÓN, TANTO DE SOFTWARE COMO DE HARDWARE, ASÍ COMO PRUEBAS Y CONFIGURACIÓN DE LOS EQUIPOS.</p> | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE |
| <p>CARTA COMPROMISO RELACIONADA CON LA PRESENTE INVITACIÓN, DONDE EL LICITANTE SE COMPROMETE A ENTREGAR MÁXIMO 10 DÍAS NATURALES DESPUÉS DE LA FECHA DE FIRMA DEL CONTRATO EN LA DIRECCIÓN JURÍDICA DE CAPUFE, UNA FIANZA EXPEDIDA POR UNA INSTITUCIÓN MEXICANA AUTORIZADA PARA ELLO POR UN MONTO DEL 10% (DIEZ POR CIENTO) DEL IMPORTE TOTAL DEL CONTRATO, SIN INCLUIR I.V.A., SIENDO CAPUFE EL BENEFICIARIO, PARA RESPONDER POR DEFECTOS DE FABRICACIÓN, VICIOS OCULTOS O CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD QUE SE DERIVE DE CUALQUIERA DE LOS ACCESORIOS PARA CONMUTADORES TELEFÓNICOS O PRESTACIÓN DE SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO DE ACUERDO AL ANEXO 7C DE ESTAS BASES APLICABLE DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO. EL LICITANTE GANADOR A LA PRESENTACIÓN DE ESTA PÓLIZA DE FIANZA Y A FIN DE ACREDITAR SU AUTENTICIDAD, DEBERÁ PRESENTAR CARTA ORIGINAL DEBIDAMENTE FIRMADA DE LA COMPAÑÍA AFIANZADORA.</p> | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE | CUMPLE |
| <p>COTIZACIONES</p> | \$2,892,360.00 | \$1,979,684.17 | \$829,725.00 | \$875,000.00 | \$903,938.00 |

ELABORO

ING. VÍCTOR EMMANUEL OLIVERA MAVIL
SUBGERENTE DE RADIO

AUTORIZO

ING. JOSÉ MANUEL PAREDES ARZAMENDI
SUBDIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PREVISO
LIC. MARIEM LILIANA ANDRADE TREJO
SUBDIRECTOR DE CONTROL DE LA RED CONCESIONADA Y CONTRATADA

Memoria Documental
Número de Información Carretera 074

Anexos 8

M *1*

Número de Información Carretera 074

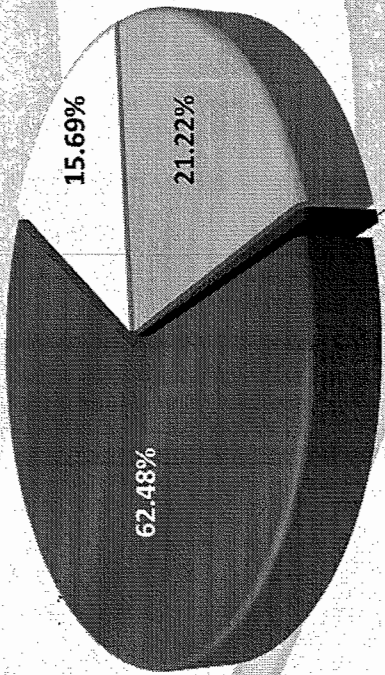
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 30 DE SEPTIEMBRE

074

24 HORAS

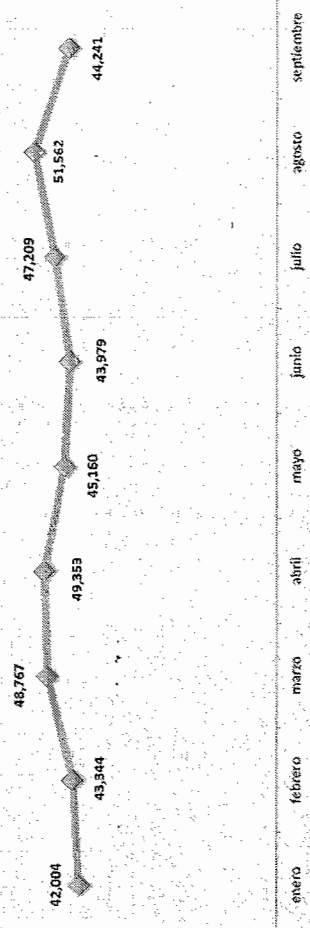
Total de llamadas recibidas en 2012:
415,619

Acumulado de servicios otorgados en 2012



- Información carretera
- Comentarios y Sugerencias
- Auxilio Vial
- Quejas
- Atención inmediata
- Atención y seguimiento oportuno

Llamadas recibidas en el 074 - 2012



Número de Información Carretera 074

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 30 DE SEPTIEMBRE

0187

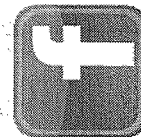
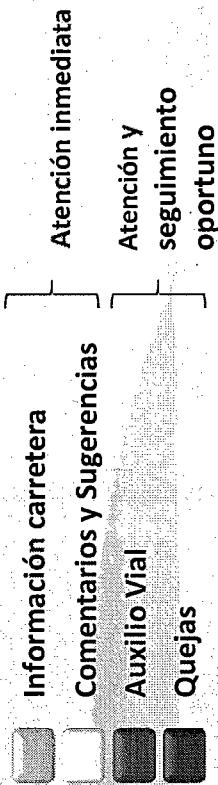
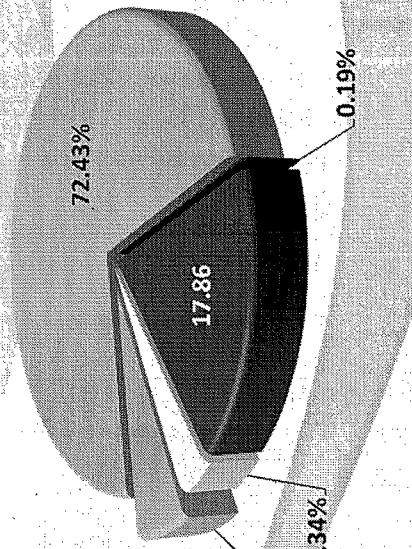
074

24 HORAS

llamadas recibidas Septiembre, 2012:

44,241

Atención inmediata y seguimiento oportuno:
Septiembre 2012



1,751 Seguidores

Distribución de llamadas de Atención inmediata y seguimiento oportuno: Septiembre, 2012

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-----------------------------------|---------------|----------------|
| Atención a quejas | 86 | 0.19 |
| Seguro del Usuario | 513 | 1.16 |
| Servicio Médico | 53 | 0.12 |
| Seguimiento a Servicios | 2,427 | 5.49 |
| Servicio de Grúa | 3,635 | 8.22 |
| Policía Federal | 823 | 1.86 |
| Eventos Fortuitos | 229 | 0.52 |
| Ángeles Verdes | 223 | 0.50 |
| Condiciones de autopista | 1,417 | 3.20 |
| Número telefónico para queja | 58 | 0.13 |
| Felicitaciones | 3 | 0.01 |
| Información carretera | 2,729 | 6.17 |
| Información de otras dependencias | 2,167 | 4.90 |
| Número equivocado | 29,878 | 67.53 |
| TOTAL | 44,241 | 100 |



Caminos y Puentes
federales

0188

PRESENCIA DE CAPUFE EN REDES SOCIALES

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 30 DE SEPTIEMBRE

| Medio de captación | Frecuencia | Participación (%) |
|------------------------|------------|-------------------|
| 074 | 415,620 | 95.84 |
| Torres de Auxilio Vial | 2,666 | 0.61 |
| Twitter | 14,291 | 3.30 |
| Facebook | 231 | 0.05 |
| Gestión Ciudadana | 201 | 0.05 |
| OIC | 381 | 0.09 |
| IFAI | 115 | 0.03 |
| Otras Dependencias | 58 | 0.01 |
| Otros contactos | 77 | 0.02 |
| Total | 433,640 | 100 |

| Dependencia | Cuenta Twitter | URL | Número de seguidores |
|-----------------|----------------|--|----------------------|
| Presidencia | @presidenciamx | www.twitter.com/presidenciamx | 476,579 |
| CAPUFE | @capufe | www.twitter.com/capufe | 146,928 |
| SEDENA | @sedenamx | www.twitter.com/sedenamx | 133,619 |
| Banco de México | @banxico | www.twitter.com/banxico | 59,846 |
| SHCP | @shcp_mx | www.twitter.com/shcp_mx | 51,737 |
| SCT | @sct_mx | www.twitter.com/sct_mx | 43,234 |
| PEMEX | @pemex | www.twitter.com/pemex | 45,242 |
| INEGI | @inegi_informa | www.twitter.com/inegi_informa | 32,742 |
| IMSS | @tu_imss | www.twitter.com/tu_imss | 20,774 |
| CFE | @cfe_mexico | www.twitter.com/cfe_mexico | 8,383 |
| ASA | @aeropuertosa | www.twitter.com/aeropuertosa | 729 |

30

**Memoria Documental
Número de Información Carretera 074**

Anexo 9

32
✓

H. Consejo de Administración

Presente

0190

Implementación del servicio 074 atención telefónica, en carreteras federales y autopistas concesionadas.

Antecedentes

El 19 de diciembre de 2009 se puso en marcha el número de marcación corta 074, con el propósito de facilitar la comunicación de los usuarios de la red carretera con el Organismo, y la prestación de información y servicios carreteros, entre los que destacan auxilio vial, información sobre las condiciones del camino, quejas y sugerencias.

Durante el ejercicio 2010 se atendieron 407,649 llamadas, representando un incremento de 400% respecto del antiguo 01-800CAPUFE1, por lo que durante ese mismo ejercicio se invirtió en fortalecer la red de comunicación e instalaciones de la Central de Atención Telefónica 074, migrando a un esquema moderno de comunicación "ip" y reubicando las instalaciones dentro del Centro Nacional de Control.

En marzo de ese mismo año se lanzó la cuenta @capufe en la red social twitter, misma que ha ido creciendo exponencialmente, a la fecha se cuenta con más de 71 mil seguidores, a quienes se les informa oportunamente sobre las condiciones del camino durante su viaje; a partir del mes de marzo de 2011 se pusieron en servicio cuentas por autopista o región, tal es el caso de la cuenta @074mexicopuebla o @autopistadelsof, en las que los usuarios obtienen información sobre los tramos definidos.

La plataforma de sistemas que respaldan la operación del 074 fue desarrollada internamente, lo que ha permitido ajustarla a las necesidades más recientes; a manera de ejemplo se modernizó la "Alerta Carretera", misma que mediante un mapa de la república mexicana muestra en la página de internet de CAPUFE la ubicación de accidentes, bloqueos y trabajos de mantenimiento mayor; lo que permite al usuario planear de una forma ordenada su viaje.

MP



Con el paso del tiempo la prestación del servicio ha ido madurando, situación que a la fecha nos permite ser el único operador que ofrece información al momento sobre los incidentes que se presentan en la red carretera; situación que ha derivado en la solicitud de operadores privados de incorporarse a la red de servicios del 074, así como de la propia Secretaría de Comunicaciones y Transportes.


Por lo anterior, derivado de la solicitud del Titular de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, se ha integrado un grupo de trabajo interdisciplinario, a fin de incorporar a la Red Federal de Carreteras Libres de Peaje al Sistema de Atención Telefónica 074; definiendo un primer grupo de 18 tramos turísticos, en los que los usuarios de la red federal accederán a información y servicios de auxilio vial a través de Ángeles Verdes, Policía Federal, Cruz Roja, etc.


A fin de garantizar la adecuada prestación del servicio a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, y a los operadores privados que así lo deseen, se requiere la suscripción de Convenios de Colaboración, así como la gestión ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de la tarifa de contraprestación del servicio.


Dictamen de Procedencia Jurídica y Técnica

Con base en lo antes expuesto y con fundamento en los artículos 57; 58, fracción III de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 8 del Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, se considera que el Acuerdo es procedente.

El siguiente Acuerdo se considera PROCEDENTE:


 Lic. Guillermo Castillo Caballero
 Director de Operación
 Firma por el contenido técnico del presente Acuerdo


 Ing. Víctor Manuel Mendoza Morales
 Coordinador de Desarrollo, Análisis
 Estadístico y Política Tarifaria
 Firma por el contenido técnico del presente Acuerdo


 Mtro. Ricardo Esquivel Ballesteros
 Director Jurídico
 Firma exclusivamente por la revisión del contenido
 jurídico del presente Acuerdo

Acuerdo

208.13 Con fundamento en los artículos 57; 58, fracción III de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 8 del Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, se autoriza al Organismo a prestar el servicio de la red de servicios 074, en tramos de carreteras federales a cargo de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a partir del 20 de diciembre del año en curso y se aprueba se realice la gestión ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para la determinación de una tarifa de contraprestación por el servicio de atención telefónica 074, así como la suscripción de los convenios respectivos con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y Operadores Privados.

México, D. F., a 8 de diciembre del año dos mil once.



**Memoria Documental
Número de Información Carretera 074**

Anexos 10

74
+

Oficio No. 349-A-

299

Subsecretaría de Ingresos
Unidad de Política de IngresosSECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO

SHCP

México, DF, a 07 AGO 2012

Lic. Guillermo Castillo Caballero
Director General de Caminos y Puentes
Federales de Ingresos y Servicios Conexos
P r e s e n t e

Hago referencia al oficio No. DG/138-1/2012, mediante el que somete a consideración y, en su caso, autorización de esta Secretaría la Propuesta Tarifaria por Servicios de Información Carretera 074, para tramos libres.

Sobre la propuesta señalada me permito informarle lo siguiente:

- Que una vez que se revisó la información proporcionada por ese organismo, se constató que la propuesta tarifaria permite reflejar los costos correspondientes a la operación y mantenimiento de dicha tarifa;
- Que la propuesta tarifaria fue revisada dentro del Grupo de Trabajo integrada por funcionarios de Capufe y esta Secretaría;
- Que la actualización de las tarifas va en concordancia con los Lineamientos Generales de Política Económica establecidos para el ejercicio fiscal de 2012; y
- Que se cuenta con las opiniones favorables por parte de las Secretarías de Economía y Comunicaciones y Transportes, manifestando que no tienen objeción que se apliquen dichas tarifas.

Por lo anterior, esta Secretaría, con fundamento en el artículo 31, fracción X de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; artículo 15, fracción V de la Ley de Planeación; artículo 38, fracción VIII y XXI del Reglamento Interior de esta Secretaría, autoriza a Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, para que se aplique la siguiente tarifa por la prestación de servicios de información carretera 074 para tramos libres.

Tarifa Anual, 2012
(Pesos sin IVA)

| Concepto | Monto |
|-----------------------------|-----------|
| Tarifa Anual Fija | 3,825,628 |
| Tarifa Variable por Llamada | 3.4 |

Fuente: Capufe

Oficio No. 349-A- 299

Subsecretaría de Ingresos
Unidad de Política de Ingresos

SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO



SHCP

- 2 -

A dichas tarifas se les adicionará el impuesto al valor agregado en los términos de la Ley que regula esta contribución.

Cabe señalar, que el esquema tarifario deberá ser revisado y actualizado en enero del próximo año.

Le envío un cordial saludo.

Atentamente
El Jefe de la Unidad

Ernesto Revilla

Cuba HA
ECG/LOA/HGG/JAFG
No de Referencia: DG/138-1/2012
Oficio autorización 074 310712

Copias: Dr. Eduardo Camero Godínez, Jefe de Unidad en la Subsecretaría de Ingresos, SHCP.- Para su conocimiento. Presente.
Dr. Pedro Luna Tovar, Director General en la Unidad de Política de Ingresos, SHCP.- Mismo fin.
Luis Octavio Alvarado, Director General Adjunto de Precios y Tarifas, SHCP.- Mismo fin.
Ing. Victor Manuel Mendoza Morales, Coordinador de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria, Copufe.- Mismo fin.
Lic. Horacio González Garay, Director de Política Tarifaria de los Sectores Eléctrico y Transportes, SHCP.- Mismo fin.

CONVENIO DE COLABORACIÓN DSI/001/2012

CONVENIO DE COLABORACIÓN QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL GOBIERNO FEDERAL, A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, EN LO SUCESIVO LA SECRETARÍA, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL ING. CARLOS ALBERTO ROMERO BERTRAND, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE CONSERVACIÓN DE CARRETERAS, Y POR LA OTRA CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS, EN LO SUCESIVO CAPUFE, REPRESENTADA POR EL LICENCIADO GUILLERMO ARTURO CASTILLO CABALLERO, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR GENERAL, AL TENOR DE LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

ANTECEDENTES

- i. El 22 de septiembre de 2009 mediante oficio CFT/D03/USI/DGA/1786/09 la Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL) autorizó a CAPUFE el código de servicios especiales 074 "Información Carretera" con objeto de brindar a la población información sobre tramos carreteros, rutas carreteras, tarifas, condiciones del estado del camino, contingencias ambientales, etc. La autorización de COFETEL indica que *"en virtud de que los códigos de servicios especiales son de aplicación nacional y enrutamiento local, los códigos disponibles actualmente resultan insuficientes para satisfacer la demanda particular de cada solicitante, motivo por el cual en el caso de que el mencionado código sea requerido por otra entidad gubernamental o por algún concesionario para construir, operar, mantener o conservar tramos libres o de peaje que persigan fines similares o complementarios deberá ser compartido o atendido por CAPUFE para asegurar la suficiente reserva de este tipo de códigos para los servicios futuros, en el entendido que como administrador del código a nivel nacional, en su caso, únicamente podrá recuperar los costos asociados con la provisión del servicio"*.
- ii. El 19 de diciembre de 2009 CAPUFE puso en operación el número de marcación corta 074 con el propósito de contar con un medio de comunicación con los usuarios de la Red Carretera de Cuota a su cargo.
- iii. La plataforma del Servicio de Atención Telefónica 074 desarrollada por CAPUFE ofrece información al público usuario, sobre los incidentes ocurridos en la red de carreteras y puentes de cuota a su cargo, generando asimismo un reporte a los diferentes niveles de mando de CAPUFE, de acuerdo a sus preferencias y/o necesidades de información, según el ámbito de su competencia.

CONVENIO DE COLABORACIÓN DSI/001/2012

- IV. La Dirección General de Conservación de Carreteras (DGCC), puso a disposición de todo el público en el año 2000, un enlace telefónico del tipo 01-800 para responder a cualquier solicitud de información relacionada con la red de carreteras federales libres de peaje, así como para recibir quejas y sugerencias sobre el estado físico de las mismas. En este servicio durante los últimos cuatro años se recibieron en promedio mil (1,000) llamadas por año.
- V. Para dar un mejor servicio a los usuarios, es del interés de las autoridades superiores de **LA SECRETARÍA** que los tramos federales libres de peaje se incorporen al Servicio de Atención Telefónica 074.
- VI. Por Acuerdo del Consejo de Administración de **CAPUFE**, en sesión ordinaria 208 celebrada el 8 de diciembre de 2011, se autorizó a dicho Organismo prestar el servicio de la red de servicios 074, en tramos de carreteras federales a cargo de **LA SECRETARÍA**, a partir del 20 de diciembre de 2011 y se aprobó realizar las gestiones ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para la determinación de una tarifa por la provisión del servicio de atención telefónica 074, así como la suscripción del presente convenio. Una vez que el Servicio de Atención Telefónica 074 se brinde en toda la red federal, se cancelará la operación del enlace telefónico 01-800 de la DGCC.

DECLARACIONES

I. DECLARA LA SECRETARÍA POR CONDUCTO DE SU REPRESENTANTE QUE:

- I.1 Es una dependencia de la Administración Pública Federal Centralizada, de conformidad con los artículos 1º, 2º, 26 y 36 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- I.2 El Ing. Carlos Alberto Romero Bertrand con el carácter ya indicado, cuenta con las facultades necesarias para suscribir el presente Convenio de Colaboración, en términos de lo dispuesto por el artículo 10, fracción VI, del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes; así como en atención al contenido del oficio-circular número 5.-022/2011, emitido por el Oficial Mayor de fecha 23 de diciembre de 2011.
- I.3 Tiene interés en coadyuvar en que en el Servicio de Atención Telefónica 074 que tiene implementado funcione en la red federal de carreteras libres de peaje, a fin de que los usuarios de esos tramos carreteros tengan acceso a información carretera y servicios de auxilio vial.

CONVENIO DE COLABORACIÓN DSI/001/2012

- I.4 Que cuenta con los recursos presupuestales necesarios para el cumplimiento de las obligaciones que le deriven de la suscripción de este instrumento.
- I.5 Que para los efectos legales a que haya lugar, manifiesta que su Registro Federal de Contribuyentes es el número SCT051121380.
- I.6 El presente Convenio de Colaboración queda fuera del ámbito de aplicación de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público de acuerdo con lo establecido en los artículos 1, quinto párrafo de la citada ley; y 4, segundo párrafo de su Reglamento.
- I.7 Que para los efectos del presente Convenio de Colaboración señala como su domicilio legal el ubicado en Av. Insurgentes Sur, Núm. 1089, Col. Noche Buena, C.P. 03720, en México, Distrito Federal.

II. DECLARA CAPUFE POR CONDUCTO DE SU REPRESENTANTE QUE:

- II.1 Es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal, creado por decreto del Ejecutivo Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de junio de 1963, reestructurado por el diverso de fecha 2 de agosto de 1985 y reformado por decretos del 24 de noviembre de 1993 y del 14 de septiembre de 1995.
- II.2 El Licenciado Guillermo Arturo Castillo Caballero con el carácter ya indicado, cuenta con las facultades necesarias para suscribir el presente Convenio de Colaboración en términos de lo dispuesto con los artículos 22 y 23 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y de acuerdo con la constancia de inscripción de su nombramiento ante el Registro Público de Organismos Descentralizados, folio 39-5-12032012-173130, de fecha 12 de marzo de 2012.
- II.3 Tiene interés en coadyuvar en que el Servicio de Atención Telefónica 074 que tiene implementado funcione en la red federal de carreteras libres de peaje, a fin de que los usuarios de esos tramos carreteros tengan acceso a información carretera y servicios de auxilio vial.
- II.4 Que cuenta con la infraestructura y los recursos técnicos y humanos necesarios para dar cumplimiento al objeto del presente instrumento, que requiere **LA SECRETARÍA**, y por ende, con la capacidad de respuesta para el desarrollo de las mismas y que son materia de este instrumento; circunstancia por la cual manifiesta que en caso de requerir llevar a cabo la contratación de servicios con terceros, estos no deberán exceder el 49% (cuarenta y nueve por ciento) del importe total del presente Convenio de Colaboración conforme a lo previsto en la Ley de Adquisiciones,

CONVENIO DE COLABORACIÓN DSI/001/2012

Arrendamientos y Servicios del Sector Públicos, su Reglamento y demás ordenamientos aplicables en la materia.

- II.5 Que su Registro Federal de Contribuyentes es CPF6307036N8.
 - II.6 Que conoce el contenido de los estándares de calidad del servicio, los que servirán de base para la elaboración de reportes trimestrales. **Anexo 1**
 - II.7 Que para efectos de este Convenio señala como su domicilio legal el ubicado en Calzada de los Reyes 24 Col. Tetela del Monte C.P. 62130, Cuernavaca Morelos, México.
- III. De "LAS PARTES":
- III.1 Que se reconocen mutuamente la personalidad jurídica y la capacidad legal con que se ostentan, sin tener por tanto ninguna objeción respecto de las facultades que les han sido conferidas.
 - III.2 Que manifiestan su voluntad en aceptar los derechos y obligaciones, derivados de su participación conjunta en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos que se persiguen mediante el presente Convenio de Colaboración; por lo que han decidido suscribir este instrumento al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- Objeto.

Las partes convienen en que a partir de la suscripción del presente instrumento **CAPUFE** se obliga a proveer a **LA SECRETARÍA** a través de su Servicio de Atención Telefónica 074, "El servicio de atención telefónica a los requerimientos de información sobre carreteras y de asistencia vial a los usuarios de los tramos carreteros de la red federal de carreteras libres de peaje; asimismo enviará a **LA SECRETARÍA** todas aquellas quejas y sugerencias que se formulen a efecto de que sean debidamente atendidas" (EL SERVICIO). En el Anexo 2 se precisa el tipo de información carretera que se proporcionará y la atención que se brindará en cada caso.

Queda entendido por las partes que **CAPUFE** por contar con la capacidad técnica, material y humana para la realización de los servicios, los proporcionará directamente con su personal. No obstante, en caso de requerir la contratación de terceros para la provisión de los servicios, de ningún modo dichas contrataciones podrán exceder del 49% (cuarenta y nueve por ciento) del importe total de este instrumento.

CONVENIO DE COLABORACIÓN DSI/001/2012

De cualquier forma, las contrataciones con terceros se sujetarán a los procedimientos de contratación previstos en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás ordenamientos aplicables en la materia.

Los Anexos 1, 2, 3, 4 y 5 que forman parte integrante del presente instrumento, fueron elaborados siguiendo la metodología e indicaciones de LA SECRETARÍA, con un enfoque sistemático y tomando en consideración los objetivos y alcances que convienen ambas partes.

SEGUNDA.- Descripción del servicio

En cumplimiento al objeto del presente convenio, las partes convienen en que CAPUFE atenderá por conducto de los operadores de su Central de Atención Telefónica 074, las 24 horas y los 365 días del año, todas las llamadas de los usuarios de los tramos carreteros de la red federal de carreteras libres de peaje.

EL SERVICIO se compondrá de los siguientes apartados:

I. PROPORCIONAR INFORMACION CARRETERA.

Para los efectos de este instrumento, las partes precisan que la información y atención que soliciten los usuarios de la red carretera federal libre, materia del presente convenio se encuentra referida y limitada exclusivamente a la información carretera y de asistencia vial indicadas en el Anexo 2.

CAPUFE proveerá el servicio de información sobre carreteras con base en los elementos, datos, ubicaciones, teléfonos, direcciones y otros proporcionados por LA SECRETARÍA, pudiendo, sin que esto implique responsabilidad alguna para CAPUFE, complementarla con el material geográfico impreso y/o digital o con el uso de herramientas informáticas de referencias geográficas disponibles

Para el reporte de situaciones extraordinarias (incendios, bloqueos, cortes carreteros, fenómenos hidrometeorológicos y geológicos) se levantará la incidencia en el sistema correspondiente, notificando a LA SECRETARÍA y a los responsables del tramo respectivo, de acuerdo al listado que LA SECRETARÍA entregará a CAPUFE posterior a la firma del presente instrumento.

II. PROPORCIONAR INFORMACION DE AUXILIO VIAL.

La prestación del servicio de grúa consistirá en informar a los usuarios que así lo requieran, el número telefónico de los prestadores de este servicio en el tramo correspondiente. El directorio de servicios de grúa será proporcionado por LA SECRETARÍA a CAPUFE.

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature and a circular stamp.

CONVENIO DE COLABORACIÓN DSI/001/2012

Para la provisión de información sobre servicio médico y/o reporte de accidentes así como de seguridad pública, las partes convienen en que todas las llamadas que se reciban en la Central de Atención Telefónica 074, serán reportadas de manera inmediata a la central de la Policía Federal, para que ésta sea la encargada de movilizar, solicitar y/o canalizar los servicios requeridos.

III. REGISTRAR COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y QUEJAS.

Quando así se requiera, **CAPUFE** registrará y remitirá a **LA SECRETARÍA** las solicitudes de información específica que requieran una búsqueda extensa, así como quejas y sugerencias que hagan los usuarios acerca de la red carretera objeto del presente instrumento, para que **LA SECRETARÍA** responda directamente a los usuarios.

TERCERA.- Compromisos de las partes.

Para la realización del objeto del presente Convenio de Colaboración, **LA SECRETARÍA** y **CAPUFE**, en el ámbito de sus respectivas competencias, se comprometen a:

I. LA SECRETARÍA

- I.1 Proporcionar a **CAPUFE** la información carretera descrita en el Anexo 3, que servirá de base para brindar la atención a los usuarios. Asimismo a entregar a **CAPUFE** las actualizaciones de la información materia de este instrumento, cada tres meses o antes si fuera necesario.
- I.2 En cuanto tenga conocimiento de la ocurrencia de incidencias en los tramos de la Red Carretera Federal Libre, reportarlas de inmediato al Servicio de Atención Telefónica 074.
- I.3 Entregar a **CAPUFE**, por medios electrónicos, con treinta (30) días de anticipación a la puesta en servicio de cada tramo de la Red Federal Libre de Peaje, la información carretera correspondiente para la provisión del servicio.
- I.4 Notificar por oficio y por medios electrónicos a **CAPUFE** la incorporación de nuevos tramos o la baja de algunos de los existentes, por lo menos con treinta (30) días hábiles de anticipación.
- I.5 Designar un responsable en la DGCC y en cada uno de los Centros SC1 en que se localicen los tramos de la red federal de carreteras libres de peaje con el propósito de contar con un enlace permanente entre **LA SECRETARÍA** y **CAPUFE** así como en los casos de que se presenten situaciones extraordinarias (incendios, bloqueos, cortes carreteros, fenómenos hidrometeorológicos y geológicos).
- I.6 Compensar a **CAPUFE** la provisión de los servicios en términos de la cláusula sexta del presente instrumento.
- I.7 Atender cabalmente los comentarios, quejas y sugerencias que hagan los usuarios y que sean remitidos por **CAPUFE**.

CONVENIO DE COLABORACIÓN DSI/001/2012

II. CAPUFE

- II.1 Atender y registrar las llamadas de los usuarios provenientes de los tramos de la red federal de carreteras libres de peaje.
- II.2 A través de los operadores telefónicos a proveer **EL SERVICIO** a los usuarios de los tramos carreteros de la red federal de carreteras libres de peaje, conforme a la relación de servicios establecidos en el **Anexo 2**.
- II.3 Informar mensualmente sobre la ejecución de **EL SERVICIO** en el formato autorizado por **LA SECRETARÍA** y que se detalla en el **Anexo 5**.
- II.4 Poner en operación el servicio en un plazo que no exceda de treinta (30) días hábiles, contando a partir del día siguiente a la entrega de la información que reciba por parte de **LA SECRETARÍA**.
- II.5 En los casos en que se tenga noticia de situaciones extraordinarias (incendios, bloqueos, cortes carreteros, fenómenos hidrometeorológicos y geológicos) informar a los enlaces designados por **LA SECRETARÍA** para que se tomen las medidas correspondientes.
- II.6 Enviar a **LA SECRETARÍA** los comentarios, quejas y sugerencias y otros asuntos que requieran atención personalizada.

CUARTA.- Límites de responsabilidad de las partes.

LA SECRETARÍA reconoce y acepta que la toda la información proporcionada por ella objeto de este instrumento que brinde **CAPUFE** y éste a los usuarios por virtud de su cumplimiento, es de su responsabilidad, por lo tanto, se obliga a responder por cualesquier demanda y/o daño que se cause con motivo del uso de la misma y a sacar en paz y a salvo a **CAPUFE** y a sus funcionarios, empleados y cualesquier otra persona física o moral contratada por **CAPUFE** y/o involucrada con la provisión de dichos servicios.

En el caso de que **CAPUFE** a través de sus servidores públicos y cualesquier otra persona física o moral contratada por **CAPUFE** y/o involucrada con la provisión de dichos servicios, cometa error, omisión o dolo en la información brindada al usuario, **CAPUFE** reconocerá y aceptará su responsabilidad deslindando totalmente a **LA SECRETARÍA** de dichos actos y respondiendo por cualquier demanda y/o daño que cause con motivo del uso de la misma.

QUINTA.- Ambito de aplicación.

Las partes convienen en que el ámbito de aplicación de este instrumento corresponderá exclusivamente a los tramos carreteros de la red federal de carreteras libres de peaje en corredores y red básica, en el entendido de que a solicitud previa de **LA SECRETARÍA** podrán incorporarse al objeto del mismo nuevos tramos carreteros, cumpliendo con lo establecido en la cláusula tercera del presente instrumento.

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page. On the left, there is a signature that appears to be 'S'. In the center, there are initials 'MP' and a checkmark. On the right, there is a large, stylized signature that looks like 'g' or 'gds'.

CONVENIO DE COLABORACIÓN DSI/001/2012

SEXTA.- Compensaciones con motivo del presente Convenio de Colaboración.

LA SECRETARÍA se obliga a compensar a **CAPUFE** hasta por la cantidad de \$4'300,000.00 (CUATRO MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.) más el impuesto al valor agregado, por la provisión de **EL SERVICIO** para el presente ejercicio, mismo que se pagará mensualmente previo entrega del reporte de los servicios prestados de acuerdo con las condiciones y tarifa que autorice la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

SÉPTIMA.- Forma de Compensación.

Para compensar la realización del objeto del presente instrumento, **CAPUFE** presentará mensualmente el informe de los servicios provistos a través de los reportes autorizados y que se detallan en el **Anexo 5**, así como la respectiva factura debidamente requisitada conforme a las disposiciones legales aplicables; una vez aprobados estos documentos por **LA SECRETARÍA**, ésta a través de su Dirección General de Programación Organización y Presupuesto tramitará la compensación en el Sistema Integral de Administración Financiera Federal "SIAFF", de la Tesorería de la Federación.

OCTAVA.- Responsabilidad laboral.

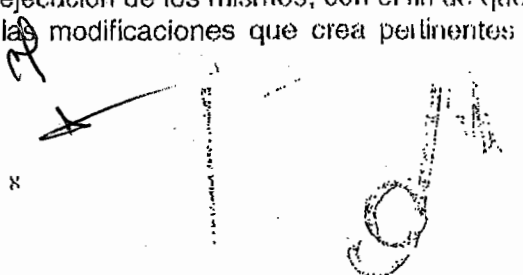
Las partes convienen en que los recursos humanos que requiera cada una de ellas para la ejecución del objeto del presente Convenio de Colaboración, quedarán bajo su absoluta responsabilidad jurídica y administrativa y no existirá relación laboral alguna entre estos y la otra parte, por lo que en ningún caso se entenderán como patrones sustitutos o solidarios.

NOVENA.- Vigencia.

LA SECRETARÍA y **CAPUFE** convienen que la duración del presente instrumento será a partir de la firma del presente instrumento y hasta el 31 de diciembre de 2012.

DÉCIMA.- Supervisión de los Servicios.

LA SECRETARÍA tendrá en todo tiempo el derecho de supervisar la provisión de servicios objeto de este Convenio de Colaboración, y dará a "CAPUFE" por escrito las instrucciones que estime pertinentes en la ejecución de los mismos, con el fin de que se lleven a cabo los ajustes y en su caso, las modificaciones que crea pertinentes **LA SECRETARÍA**.



CONVENIO DE COLABORACIÓN DSI/001/2012**DÉCIMA PRIMERA.- Cesión de Derechos.**

Las partes no podrán transferir en forma alguna a terceros, los derechos y obligaciones establecidas en el presente instrumento o que se deriven del mismo.

DÉCIMA SEGUNDA.- Confidencialidad.

Las partes guardarán confidencialidad respecto de las actividades e información materia de este Convenio de Colaboración.

DÉCIMA TERCERA.- Normas de Calidad.

CAPUFE se apegará en la provisión de los servicios a los estándares de calidad existentes en la materia, a las cuales se alude en la declaración II.6 de CAPUFE.

DÉCIMA CUARTA.- Responsables.

Las partes convienen que para la coordinación de las actividades materia de este Convenio de Colaboración, nombran como responsables a:

Por **LA SECRETARÍA**: el Ing. Julio César Chacón Vivanco, Director de Sistemas e Informática de la Dirección General de Conservación de Carreteras, SCT.

Por **CAPUFE**: Lic. Mariem Liliana Andrade Trejo, Subdirectora de Servicios de Calidad de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.

DÉCIMA QUINTA.- Responsabilidad Civil.

Las partes no tendrán responsabilidad civil por los daños y perjuicios que se causen como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, particularmente por paro de labores administrativas. En todo caso, tomarán las medidas que sean necesarias para salvaguardar, en lo posible, los intereses que pudieran resultar afectados por este motivo, comprometiéndose a dar aviso de inmediato a la contraparte, tan pronto como tenga noticia de que este hecho pudiera presentarse.

DÉCIMA SEXTA.- Terminación.

Cualquiera de las partes podrá dar por terminado este Convenio de Colaboración mediante aviso por escrito a la contraparte notificándolo con 30 (treinta) días naturales de anticipación, bajo razones fundadas y motivadas. En este supuesto, las partes tomarán las medidas necesarias para concluir las actividades iniciadas y evitar

CONVENIO DE COLABORACIÓN DSI/001/2012

perjuicios, tanto para ellas, como para terceros. En cualquier caso, se cubrirán invariablemente la totalidad de los gastos y servicios realizados hasta el momento de la terminación del presente instrumento, siempre y cuando CAPUFE entregue a "LA SECRETARÍA" un informe detallado de las actividades realizadas que se tengan a partir del inicio de la vigencia del presente instrumento y hasta los 30 (treinta) días posteriores a la fecha de notificación de la terminación.

DÉCIMA SÉPTIMA.- Modificaciones.

El presente Convenio de Colaboración podrá ser modificado o adicionado por voluntad de las partes, mediante convenios modificatorios, las modificaciones o adiciones obligarán a los signatarios a partir de la fecha de su firma.

DÉCIMA OCTAVA.- Interpretación y Controversias.

Este Convenio de Colaboración es producto de la buena fe, en razón de lo cual los conflictos que llegaran a presentarse en cuanto a su interpretación, formalización y cumplimiento, serán resueltos por los Responsables a que se refiere la Cláusula Décima Cuarta de este Convenio de Colaboración.

DÉCIMA NOVENA.- Jurisdicción.

Las partes se someten expresamente a la jurisdicción exclusiva de los tribunales federales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando desde ahora a algún otro fuero de su actual o futuro domicilio, por alguna circunstancia que pudiera corresponderles, en relación con cualquier controversia que pudiera surgir o se relacione con el presente Convenio de Colaboración y sus Anexos.

Enteradas las partes de su contenido y alcance legal, el presente documento lo firman por triplicado en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día 1 del mes de Agosto de 2012.

POR LA SECRETARÍA


POR CAPUFE

ING. CARLOS ALBERTO ROMERO
BERTRAND
DIRECTOR GENERAL DE
CONSERVACIÓN DE CARRETERAS

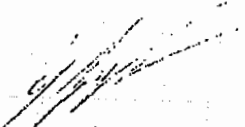
LIC. GUILLERMO ARTURO CASTILLO
CABALLERO
DIRECTOR GENERAL

CONVENIO DE COLABORACIÓN DSI/001/2012

TESTIGOS POR LA SECRETARÍA




ING. JOSÉ MANUEL OSIO MÉNDEZ
DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y
EVALUACIÓN

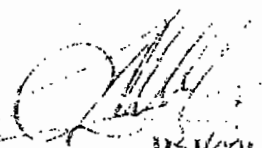


ING. JULIO CÉSAR CHACÓN VIVANCO
DIRECTOR DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA

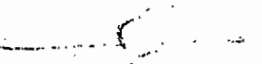
TESTIGOS POR CAPUFE




ING. GREGORIO LECEA VILLARREAL
DIRECTOR DE OPERACIÓN



LIC. AGUSTÍN MUCIÑO MARTÍNEZ
DIRECTOR DE ADMINISTRACION Y
FINANZAS



LIC. RICARDO ESQUIVEL
BALLESTEROS
DIRECTOR JURÍDICO



La presente hoja forma parte del Convenio de Colaboración que celebran la Secretaría de Comunicaciones y Transporte y el Organismo Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos para la prestación de servicios de atención telefónica a través del número 074

CONVENIO DE COLABORACIÓN DSI/001/2012

ANEXO 1

ESTANDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDARA CAPUFE EN EL SERVICIO 074 A USUARIOS DE LA RED CARRETERA FEDERAL LIBRE

A fin de mantener la calidad en el servicio de atención telefónica 074, CAPUFE remitirá a LA SECRETARÍA reportes trimestrales sobre el cumplimiento de los siguientes estándares de calidad:

INDICADOR 1. Nivel de eficiencia en la atención de llamadas.

A partir de los reportes automatizados que emite el Sistema del Contact Center Express Avaya, CAPUFE generará el reporte trimestral del porcentaje en la eficiencia de la atención de llamadas:

% de eficiencia = llamadas abandonadas/llamadas entrantes * 100

Los primeros 6 meses de vigencia del contrato, el nivel mínimo de eficiencia aceptable será de 70%, a fin de que CAPUFE realice los ajustes tecnológicos y de personal requeridos para el servicio. Posterior a los primeros 6 meses, el nivel mínimo de eficiencia será de 80%.

INDICADOR 2: Nivel de aceptación del servicio.

A partir de la información proporcionada por el Órgano Interno de Control en CAPUFE y del Sistema de Vinculación Operativa Sistematizada (VOS), CAPUFE generará el reporte de quejas sobre la calidad en el servicio de atención telefónica, mismo que será menor al 3% de las llamadas atendidas.

% de quejas = (quejas recibidas/llamadas atendidas) * 100

[Handwritten signatures and initials]

CONVENIO DE COLABORACIÓN DSI/001/2012

ANEXO 2

INFORMACION Y ATENCION QUE SE DEBE BRINDAR EN EL SERVICIO 074
A USUARIOS DE LA RED CARRETERA FEDERAL LIBRE

| TIPO DE INFORMACION | ATENCION |
|---|--|
| Servicios viales: • Gasolineras • Grúas • Mecánicos • Vulcanizadoras | Consultar sistema "INFORMACION CARRETERA" y proporcionar información solicitada |
| Reporte de Accidentes | Canalizar llamadas a la Secretaría de Seguridad Pública |
| Solicitud de servicios médicos | Canalizar llamada a la Secretaría de Seguridad Pública para activar alarma de servicios locales |
| Rutas viales (origen-destino) | Consultar sistema "TRAZA TU RUTA" y proporcionar información |
| Costos de casetas | Consultar base de datos y proporcionar información |
| Información de obras en proceso | Consultar sistema "INFORMACION CARRETERA" y proporcionar información solicitada |
| Rutas que deben seguir los usuarios en situaciones de emergencia. (Rutas alternas) | Consultar "SISTEMA DE INCIDENCIAS CARRETERAS" y proporcionar información |
| Días de No Circula | Proporcionar información solicitada |
| Estado físico de carreteras | Consultar sistema "INFORMACION CARRETERA" y proporcionar información solicitada |
| Jurisdicción federal | Consultar "INFORMACION CARRETERA" y proporcionar información solicitada |
| Reportes de incidencias | • Si se recibe: se notifica al enlace de la LA SECRETARIA • Si se solicita información: se consulta el SISTEMA DE INCIDENCIAS |
| Requisitos para el uso del derecho de vía | Registrar consulta en el "SISTEMA DE ATENCION, QUEJAS Y SUGERENCIAS" |
| Requisitos para la colocación de señalamiento | Registrar consulta en el "SISTEMA DE ATENCION, QUEJAS Y SUGERENCIAS" |
| Pesos y dimensiones de vehículos. Tipos de carretera | Transferir consulta a la DGAF |
| Recepción para quejas y sugerencias relacionadas con el estado físico de las carreteras, señalamiento, obras en proceso | Registrar asunto en el "SISTEMA DE ATENCION, QUEJAS Y SUGERENCIAS" para seguimiento |

CONVENIO DE COLABORACIÓN DSI/001/2012

ANEXO 3

INFORMACION DE LA RED CARRETERA FEDERAL LIBRE

La información carretera que LA SECRETARIA proporcionará a CAPUFE para la prestación del servicio, está integrado de los siguientes apartados:

1. Servicios Viales.

En el Anexo 4 se detalla el formato con la información de servicios viales que frecuentemente son requeridos por los usuarios de la red carretera federal libre, tales como gasolineras, grúas, servicios mecánicos, vulcanizadoras, servicios médicos, etc.

2. Obras en proceso.

Consiste en la relación de obras del Programa Nacional de Conservación de Carreteras en proceso de ejecución. La información de cada obra tendrá los siguientes elementos:

- Tramo carretero
- Localización de la obra (kilómetros inicial y final)
- Tipo de obra
- Fechas de inicio y conclusión
- Costo en millones de pesos
- Nombre de la empresa

3. Estado físico de las carreteras

Estado físico que presentan cada uno de los tramos carreteros de los que se proporcione información la que deberá ser la más reciente de que disponga la Dirección General de Conservación de Carreteras.

4. Jurisdicción de la red carretera federal libre de peaje

Relación de los tramos carreteros con la ubicación de los kilómetros entre los que se localiza la jurisdicción federal de cada uno de los tramos.

CONVENIO DE COLABORACIÓN DSI/001/2014

Anexo 4

LOCALIZACION DE SERVICIOS VIALES LOCALIZADOS EN LA RED FEDERAL LIBRE DE PEAJE

Centro SCT:

1. Identificación del Tramo

| Nombre del Tramo Carretero | Inicio/Fin | Entidades Federativas | Poblaciones | Servicios |
|-------------------------------|------------|--------------------------|-------------|-----------------------------------|
| Nombre: | Km inicio: | | | Gasolineras |
| Nota: | Km final: | | | Talleres mecánicos/vulcanizadoras |
| Tipo de Red: | Longitud: | | | Restaurantes |
| | | | | Hoteles, moteles |
| | | | | Destacamento PF |

Handwritten signature and initials.

Vertical text on the right side of the page.

CONVENIO DE COLABORACIÓN DSI/001/2014

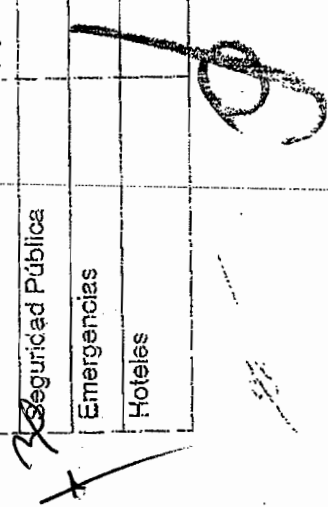
2 Descripción del Catálogo de los Servicios en el tramo:

Los servicios que se ofrecen en el tramo:

Tramo carretero:

Catálogo de Servicios:

| Catálogo de Servicios | Nombre, Ubicación (km) y Teléfono |
|--|-----------------------------------|
| Gasolineras | |
| Grúas | |
| Mecánicos/Auxilio Vial | |
| Servicios Médicos | |
| Estaciones de servicio para transportistas | |
| Seguridad Pública | |
| Emergencias | |
| Hoteles | |



 A large handwritten signature is present over the bottom right portion of the table.

CONVENIO DE COLABORACIÓN DSI/001/2012

4. Responsables

Residente General de Conservación de Carretera Centro SCT _____

Nombre: _____

Domicilio: _____

Teléfono (s): _____ ext. _____

Horario: _____ a _____ de _____ a _____ hrs.

Email: _____

[Handwritten signature]

