



Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros



CONDUSEF
DGP
RECIBIDO
ANEXOS: SI NO

15 FEB. 2011

HORA: 10:47
FIRMA:
Cuentas por pagar
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD



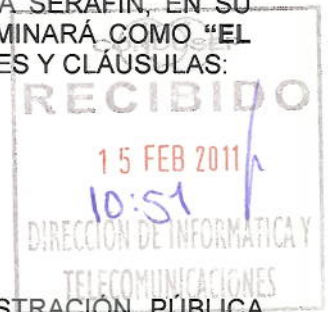
CONTRATO No. CONDUSEF/040/2010

CONTRATO ABIERTO PLURIANUAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE CALL CENTER, PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT), QUE CELEBRAN: POR UNA PARTE, LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO "LA CONDUSEF", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU VICEPRESIDENTE DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN, EL ING. LAURO LÓPEZ SÁNCHEZ ACEVEDO, Y POR SU DIRECTOR GENERAL DE BIENES Y SERVICIOS, EL ING. PANCRASIO RAMÓN HUERGO ROFFIEL; Y, POR LA OTRA PARTE, AXTEL, S.A.B. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. JULIO CESAR SEVILLA VERA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO, E IPCCTECHNOLOGY, S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. HERNÁN RAFAEL GARCÍA SERAFÍN, EN SU CARÁCTER DE APODERADO, A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ COMO "EL PRESTADOR DE SERVICIOS"; AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES:

1. DECLARA "LA CONDUSEF" A TRAVÉS DE SUS REPRESENTANTES:

- 1.1. QUE ES UN ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIOS, EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 4° DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.
- 1.2. QUE SUS REPRESENTANTES CUENTAN CON FACULTADES SUFICIENTES PARA OBLIGARLA, SEGÚN LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 12, FRACCIONES III Y V, Y 21, FRACCIÓN IV, DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.
- 1.3. QUE EL PRESENTE CONTRATO SE CELEBRA COMO RESULTADO DE UN PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA MIXTA INTERNACIONAL No. 06370001-003-10, LLEVADO A CABO CONFORME A LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 25, 26 FRACCIÓN I, 28 FRACCIÓN II INCISO A) Y 47, DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, EN LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA Y EN LAS DEMÁS DISPOSICIONES JURÍDICAS APLICABLES.
- 1.4. QUE CUENTA CON LOS RECURSOS PRESUPUESTALES EN LA PARTIDA 3110 "SERVICIOS INTEGRALES DE TELECOMUNICACIÓN" Y CON LA AUTORIZACIÓN PARA EJERCERLOS MEDIANTE EL RECURSO COMPROMETIDO No. 277, A FIN DE CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES QUE DERIVEN DE ESTE CONTRATO, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 25 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.
- 1.5. QUE SEÑALA COMO DOMICILIO PARA LOS FINES Y EFECTOS LEGALES DEL PRESENTE CONTRATO, EL INMUEBLE SITO EN AVENIDA INSURGENTES SUR No. 762,



(Handwritten signatures and initials)



CONTRATO NO. CONDUSEF/040/2010

COLONIA DEL VALLE, DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, C.P. 03100, EN LA CIUDAD DE
MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.

1.6. QUE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" PODRÁ INCORPORARSE AL PROGRAMA DE
CADENAS PRODUCTIVAS DEL GOBIERNO FEDERAL, PARA LO CUAL LE SERÁN
PROPORCIONADOS LOS FORMATOS Y REQUISITOS DE FILIACIÓN DEL CITADO
PROGRAMA.

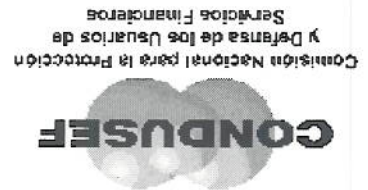
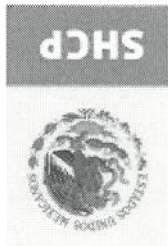
2. DECLARA "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" A TRAVÉS DE SUS APODERADOS:

2.1. QUE CELEBRAN EL PRESENTE CONTRATO CONJUNTAMENTE LAS EMPRESAS
AXTEL, S.A.B. DE C.V. E IPCCTECHNOLOGY, S.A. DE C.V., A TRAVÉS DE LA
CELEBRACIÓN DEL CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA Y SU ANEXO
DENOMINADO "MATRIZ DE RESPONSABILIDADES" DE FECHA 08 DE JULIO DE 2010,
EL CUAL SE ACOMPAÑA COMO ANEXO NO. 1 DEL PRESENTE CONTRATO; EL CUAL,
UNA VEZ FIRMADO POR LAS PARTES, FORMA PARTE INTEGRAL DEL PRESENTE
INSTRUMENTO. MISMO DONDE SE ENCUENTRAN ESTABLECIDAS LAS
OBLIGACIONES QUE LE CORRESPONDEN CUMPLIR A CADA UNA DE LAS
EMPRESAS. LO ANTERIOR DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL
ARTÍCULO 34 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL
SECTOR PÚBLICO, ASÍ COMO EN EL PUNTO 5.5. DE LA CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA MIXTA INTERNACIONAL NO. 06370001-003-10.

2.2. AMBAS EMPRESAS ACEPTAN EXPRESAMENTE CONSTITUIRSE COMO OBLIGADOS
MANCOMUNDADOS PARA CUMPLIR CON EL OBJETO Y LAS OBLIGACIONES QUE SE
DERIVEN DEL PRESENTE CONTRATO.

2.3. POR LO QUE RESPECTA A LA EMPRESA AXTEL, S.A.B. DE C.V., QUE ES UNA
PERSONA MORAL CONSTITUIDA DE CONFORMIDAD CON LA LEGISLACIÓN
MEXICANA, SEGUN CONSTA EN LA ESCRITURA PÚBLICA NO. 3,680 DE FECHA 22 DE
JULIO DE 1994, OTORGADA ANTE LA FE DEL NOTARIO PÚBLICO NO. 80, EN
MONTERREY, NUEVO LEÓN, EL LIC. RODOLFO VELA DE LEÓN, E INSCRITA EL DÍA 05
DE AGOSTO DE 1994, EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE
COMERCIO DE MONTERREY, NUEVO LEÓN, BAJO EL NO. 1566, FOLIO NO. 273; QUE
CAMBIO DE DENOMINACIÓN SOCIAL, SEGUN CONSTA EN LA ESCRITURA PÚBLICA
NO. 1,719 DE FECHA 26 DE MARZO DE 1999, OTORGADA ANTE LA FE DEL NOTARIO
PÚBLICO NO. 120, EN MONTERREY, NUEVO LEÓN, EL LIC. JOSÉ LUIS FARIAS
MONTENAYOR, E INSCRITA EL DÍA 29 DE MARZO DE 1999, EN EL REGISTRO
PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DE MONTERREY, NUEVO LEÓN, BAJO
EL NO. 2182; Y LA CUAL CAMBIO AL REGIMEN DE SOCIEDAD BURSÁTIL, SEGUN
CONSTA EN LA ESCRITURA PÚBLICA NO. 29,399 DE FECHA 04 DE DICIEMBRE DE
2006, OTORGADA ANTE LA FE DEL NOTARIO PÚBLICO NO. 12, EN MONTERREY,
NUEVO LEÓN, EL LIC. FERNANDO MÉNDEZ ZORRILLA, E INSCRITA EL DÍA 06 DE
DICIEMBRE DE 2006, EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO
DE MONTERREY, NUEVO LEÓN, BAJO EL FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO NO.
50328*9.

CONTRATO NO. CONDUSEF/040/2010



2.4. QUE DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS DE LA EMPRESA AXTEL, S.A.B. DE C.V., SU OBJETO SOCIAL CONSISTE, ENTRE OTRAS ACTIVIDADES EN INSTALAR, OPERAR Y EXPLOTAR UNA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES, CONCESIONADA, EN SU CASO, POR LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA LOCAL, ASÍ COMO DE LARGA DISTANCIA NACIONAL E INTERNACIONAL, MEDIANTE LA UTILIZACIÓN, PRINCIPALMENTE DE TECNOLOGÍA FIJA INALÁMBRICA MEDIANTE CONCESIÓN O PERMISO QUE SEA OTORGADO POR LAS AUTORIDADES COMPETENTES, ASÍ COMO LA PRESTACIÓN DE TODA CLASE DE SERVICIOS RELACIONADOS CON EL NEGOCIO ANTES DESCRITO.

2.5. QUE EL APODERADO DE LA EMPRESA AXTEL, S.A.B. DE C.V., ESTÁ FACULTADO PARA SUSCRIBIR EL PRESENTE CONTRATO, SEGÚN CONSTA EN LA ESCRITURA PÚBLICA NO. 5,708 DE FECHA 03 DE SEPTIEMBRE DE 2008, OTORGADA ANTE LA FE DEL NOTARIO PÚBLICO NO. 120, EN MONTERREY, NUEVO LEÓN, EL LIC. JOSÉ LUIS FARIAS MONTEMAYOR, E INSCRITA EL DÍA 09 DE SEPTIEMBRE DE 2008, EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN, BAJO EL FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO NO. 50328*9, MANIFESTANDO QUE A LA FECHA DE LA FIRMA DEL PRESENTE CONTRATO, SUS FACULTADES NO LE HAN SIDO MODIFICADAS, REVOCADAS O LIMITADAS.

2.6. QUE LA EMPRESA AXTEL, S.A.B. DE C.V., SEÑALA COMO DOMICILIO PARA LOS FINES Y EFECTOS LEGALES DEL PRESENTE CONTRATO, EL INMUEBLE SITO EN BOULEVARD DÍAZ ORDÁZ KM. 3.33 L-1, COLONIA UNIDAD SAN PEDRO, C.P. 66215, EN SAN PEDRO GARZA GARCÍA, NUEVO LEÓN.

2.7. QUE LA CLAVE DEL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES DE LA EMPRESA AXTEL, S.A.B. DE C.V., ES AXT1940727FP8.

2.8. POR LO QUE RESPECTA A LA EMPRESA IPC TECHNOLOGY, S.A. DE C.V., QUE ES UNA PERSONA MORAL CONSTITUIDA DE CONFORMIDAD CON LA LEGISLACIÓN MEXICANA, SEGÚN CONSTA EN LA ESCRITURA PÚBLICA NO. 23,569 DE FECHA 05 DE JUNIO DE 2006, OTORGADA ANTE LA FE DEL NOTARIO PÚBLICO NO. 215, DEL DISTRITO FEDERAL, EL LIC. URIEL OLIVA SÁNCHEZ, E INSCRITA EL DÍA 09 DE AGOSTO DE 2006, EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL, BAJO EL FOLIO MERCANTIL NO. 353131.

2.9. QUE DE ACUERDO A LOS ESTATUTOS DE LA EMPRESA IPC TECHNOLOGY, S.A. DE C.V., SU OBJETO SOCIAL CONSISTE, ENTRE OTRAS ACTIVIDADES EN OBTENER POR CUALQUIER TÍTULO CONCESIONES, PERMISOS, AUTORIZACIONES O LICENCIAS, ASÍ COMO CELEBRAR CUALQUIER CLASE DE CONTRATOS RELACIONADOS CON EL OBJETO ANTERIOR, CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA SEA FEDERAL O LOCAL.

2.10. QUE EL APODERADO DE LA EMPRESA IPC TECHNOLOGY, S.A. DE C.V., ESTÁ FACULTADO PARA SUSCRIBIR EL PRESENTE CONTRATO, SEGÚN CONSTA EN LA ESCRITURA PÚBLICA NO. 29,790 DE FECHA 28 DE AGOSTO DE 2008, OTORGADA



CONTRATO NO. CONDUSEF/040/2010

ANTE LA FE DEL NOTARIO PÚBLICO NO. 215, DEL DISTRITO FEDERAL, EL LIC. URIEL OLIVA SÁNCHEZ, E INSCRITA EL DÍA 16 DE DICIEMBRE DE 2008, EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL, BAJO EL FOLIO MERCANTIL NO. 0343131, MANIFESTANDO QUE A LA FECHA DE LA FIRMA DEL PRESENTE CONTRATO, SUS FACULTADES NO LE HAN SIDO MODIFICADAS, REVOCADAS O LIMITADAS.

2.11. QUE LA EMPRESA IPCCTECHNOLOGY, S.A. DE C.V., SEÑALA COMO DOMICILIO PARA LOS FINES Y EFECTOS LEGALES DEL PRESENTE CONTRATO, EL INMUEBLE SITO EN CALLE PLAZA NECAXA 6 304, COLONIA CUAUHTÉMOC, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06500, EN LA CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.

2.12. QUE LA CLAVE DEL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES DE LA EMPRESA IPCCTECHNOLOGY, S.A. DE C.V., ES IPC060606H89.

2.13. QUE DISPONEN DE LA ORGANIZACIÓN Y ELEMENTOS TÉCNICOS SUFICIENTES PARA PRESTAR EL SERVICIO OBJETO DE ESTE CONTRATO.

2.14. QUE CONOCEN PLENAMENTE EL CONTENIDO Y LOS REQUISITOS QUE ESTABLECEN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y SU REGLAMENTO.

2.15. BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE NI ELLOS, NI SUS SOCIOS, ACCIONISTAS O ASOCIADOS SE ENCUENTRAN EN LOS SUPUESTOS CONTENIDOS EN LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

2.16. QUE EN CASO DE QUE SE DETERMINE, QUE A LA FECHA DE FIRMA DEL PRESENTE CONTRATO ELLOS, SUS SOCIOS, ACCIONISTAS O APODERADOS SE ENCONTRABAN EN ALGUNO DE LOS SUPUESTOS A QUE SE REFIERE EL NUMERAL INMEDIATO ANTERIOR, ESTE CONTRATO QUEDARÁ SIN EFECTO ALGUNO CONFORME A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 15 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

2.17. BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE SE ABSTENDRÁN DE:

i. PROMETER U OFRECER A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE "LA CONDUSEF" O A SUS PARIENTES HASTA EL CUARTO GRADO CONSANGÜINEOS O POR AFINIDAD EN FORMA DIRECTA O POR INTERPÓSITA PERSONA, ALGUNA COMISIÓN, SUELDO, HONORARIO O BENEFICIO INDEBIDO PARA TALES SERVIDORES PÚBLICOS O PARA OTRA PERSONA, INCLUYENDO DENTRO DE ESTAS, DE MANERA ENUNCIATIVA PERO NO LIMITATIVA, A LOS INTERMEDIARIOS, BROKERS Y/O COMISIONISTAS DE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", CON EL FIN DE QUE DICHS SERVIDORES PÚBLICOS ACTÚEN O SE ABSTENGAN DE ACTUAR EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS ATRIBUCIONES; PARTICULARMENTE CON LOS RELACIONADOS A LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS O SERVICIOS DE "LA CONDUSEF".



CONTRATO NO. CONDUSEF/040/2010

!! EN CASO DE OBTENER EL FALLO DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA MIXTA INTERNACIONAL NO. 06370001-003-10 O CONTRATO A SU FAVOR, OFRECER PARTE DE SU COMISIÓN U OTRO PAGO, PARA CONTRATAR A UN TERCERO SUGERIDO, O NO, POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE "LA CONDUSEF", PARA QUE POR ESE TERCERO SE HAGA LLEGAR ALGUNA COMISIÓN, SUELDO, HONORARIO O BENEFICIO INDEBIDO A DICHS SERVIDORES PÚBLICOS O A SUS PARIENTES CONSANGÜÍNEOS O POR AFINIDAD HASTA EL CUARTO GRADO, O A LOS TERCEROS SEÑALADOS; PARTICULARMENTE CON LOS RELACIONADOS A LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS O SERVICIOS DE "LA CONDUSEF".

!!! UTILIZAR INFORMACIÓN PRIVILEGIADA, PROPORCIONADA INDEBIDAMENTE POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE "LA CONDUSEF" O POR SUS PARIENTES CONSANGÜÍNEOS O POR AFINIDAD HASTA EL CUARTO GRADO.

2.18. BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE SE ENCUENTRA AL CORRIENTE EN EL CUMPLIMIENTO EN SUS OBLIGACIONES FISCALES, EN ACATAMIENTO AL ARTÍCULO 32-D, PRIMERO, SEGUNDO, TERCERO Y CUARTO PÁRRAFOS DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN Y A LA REGLA I.2.1.15, DE LA RESOLUCIÓN MISCELÁNEA FISCAL PARA EL 2010, PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL DÍA 11 DE JUNIO DE 2010.

3. DECLARAN AMBAS PARTES:

3.1. QUE CONOCEN PLENAMENTE EL CONTENIDO DEL ARTÍCULO 45 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, QUE EN SU PENÚLTIMO PÁRRAFO ESTABLECE QUE EN CASO DE DISCREPANCIA PREVALECERÁ LO ESTIPULADO EN LA CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN Y SUS JUNTAS DE ACLARACIONES.

EXPUESTO LO ANTERIOR, LAS PARTES CONTRATANTES ACUERDAN LO SIGUIENTE:

CLÁUSULAS:

PRIMERA - OBJETO DEL CONTRATO. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" SE OBLIGA A PRESTAR A "LA CONDUSEF" EL SERVICIO INTEGRAL DE CALL CENTER, PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT), QUE EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ COMO SERVICIO INTEGRAL DE CALL CENTER "SIC", CON BASE EN LO PREVISTO EN LOS ANEXOS NO. 1 Y 2 DEL PRESENTE CONTRATO, LOS CUALES, UNA VEZ FIRMADOS POR LAS PARTES, FORMAN PARTE INTEGRAL DEL PRESENTE INSTRUMENTO.

SEGUNDA.- PRECIO. "LA CONDUSEF" PAGARÁ A "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", POR EL "SIC" OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, EL PRECIO QUE SE INDICA A CONTINUACIÓN:



CONTRATO NO. CONDUSEF/040/2010

COSTO DE LICENCIAS BÁSICAS

CONCEPTO	CANTIDAD PARA EFECTO DE EVALUACIÓN	PRECIO UNITARIO MENSUAL	IMPORTE TOTAL MENSUAL
LICENCIA IN-BOUND	30	\$2,022.29	\$60,668.64
LICENCIA UNIVERSAL MULTIMEDIA	50	\$2,022.29	\$101,114.40
LICENCIAS DE SUPERVISOR	7	\$2,022.29	\$14,156.02
LICENCIAS DE ADMINISTRADOR	2	\$2,022.29	\$4,044.58
LICENCIAS DE SOFTPHONE	10	\$982.66	\$9,826.56
SUBTOTAL			\$189,810.19
IVA			\$30,369.63
TOTAL MENSUAL DE LICENCIAS BÁSICAS			\$220,179.82

CONCEPTO	CANTIDAD PARA EFECTO DE INFORMACIÓN	PRECIO UNITARIO MENSUAL	IMPORTE TOTAL MENSUAL
LICENCIA DE SUPERVISOR	1	\$1,473.00	\$1,473.00
LICENCIA DE ADMINISTRADOR	1	\$1,473.00	\$1,473.00
LICENCIA DE CHAT	1	\$1,473.00	\$1,473.00
LICENCIA DE CORREO	1	\$1,473.00	\$1,473.00
LICENCIAS DE SOFTPHONE	1	\$711.61	\$711.61
SUBTOTAL			\$6,603.61
IVA			\$1,056.58
TOTAL MENSUAL DE SERVICIOS ADICIONALES			\$7,660.19
GRAN TOTAL			\$227,840.01

PARA TALES EFECTOS "LA CONDUSEF" CUENTA CON EL SIGUIENTE PRESUPUESTO, INCLUIDO EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO:

	2011	2012	2013	TOTAL
MÁXIMO	\$4,677,816.00	\$4,677,816.00	\$4,677,816.00	\$14,033,448.00
MÍNIMO	\$1,871,126.40	\$1,871,126.40	\$1,871,126.40	\$5,613,379.20



CONTRATO NO. CONDUSEF/040/2010

DICHAS CANTIDADES COMPRENDERÁN LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS Y TODOS LOS GASTOS QUE SE ORIGINEN COMO CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DEL "SIC" CONTRATADO.

LOS PRECIOS SE CONSIDERAN FIJOS HASTA QUE CONCLUYA LA RELACIÓN CONTRACTUAL.

TERCERA.- FORMA Y LUGAR DE PAGO. "LA CONDUSEF" PAGARÁ A "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" MEDIANTE MENSUALIDADES DEVENGADAS LA CANTIDAD ESTABLECIDA EN LA CLÁUSULA SEGUNDA DEL PRESENTE CONTRATO, SIEMPRE QUE LOS SERVICIOS SE HUBIESEN PRESTADO, CON CARGO AL PRESUPUESTO AUTORIZADO POR LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, MEDIANTE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE FONDOS A LA CUENTA NÚMERO 0450655317 QUE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" MANTIENE EN EL BANCO BBVA BANCOMER, S.A., CLABE NÚMERO 012580004506553170, EN UN PLAZO NO MAYOR A 20 (VEINTE) DÍAS NATURALES SIGUIENTES CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA EN QUE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" PRESENTE LAS FACTURAS Y/O RECIBOS DEBIDAMENTE CUMPLIMENTADOS CONFORME A LA LEGISLACIÓN FISCAL VIGENTE Y CUENTE CON EL VISTO BUENO DE LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES Y CON LA APROBACIÓN DE PAGO POR PARTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN DE "LA CONDUSEF".

"LA CONDUSEF" EFECTUARÁ LAS RETENCIONES QUE CONFORME A LA LEY PROCEDAN DE ACUERDO A LA LEGISLACIÓN FISCAL VIGENTE.

CUARTA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO. AMBAS PARTES CONVIENEN EN QUE "LA CONDUSEF" PODRÁ MODIFICAR EL PRESENTE CONTRATO, PARA EL CASO DE QUE FUESE NECESARIO AMPLIAR EL "SIC" CONTRATADO, LO QUE SE PODRÁ LLEVAR A CABO, DENTRO DE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO Y SIEMPRE QUE EL MONTO TOTAL DE LA MODIFICACIÓN NO REBASE EN CONJUNTO EL 20% (VEINTE POR CIENTO) DE LOS CONCEPTOS O VOLUMENES ORIGINALMENTE PACTADOS.

QUINTA.- VIGENCIA DEL CONTRATO. LA VIGENCIA DE ESTE CONTRATO SERÁ DEL 01 DE ENERO DE 2011 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.

SEXTA.- GARANTÍA. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", DEBERÁ GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO, POR UN EQUIVALENTE AL 10% (DIEZ POR CIENTO) DE SU IMPORTE MÁXIMO TOTAL ANUAL, SIN INCLUIR EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, DENTRO DE LOS PRIMEROS 10 (DIEZ) DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA FECHA DE FIRMA DEL PRESENTE CONTRATO, MISMA QUE DEBERÁ SER RENOVADA DENTRO DE LOS PRIMEROS 10 (DIEZ) DÍAS NATURALES SIGUIENTES AL INICIO DE CADA EJERCICIO FISCAL, A FAVOR DE "LA CONDUSEF" MEDIANTE LA PRESENTACIÓN DE:

1. DEPÓSITO DE DINERO CONSTITUIDO A TRAVÉS DE CERTIFICADO O BILLETE DE DEPÓSITO EXPEDIDO POR INSTITUCIÓN DE CRÉDITO AUTORIZADA;
2. FIANZA OTORGADA POR INSTITUCIÓN AUTORIZADA;
3. DEPÓSITO DE DINERO CONSTITUIDO ANTE "LA CONDUSEF";



CONTRATO NO. CONDUSEF/040/2010

4. CARTA DE CRÉDITO IRREVOCABLE, EXPEDIDA POR INSTITUCIÓN DE CRÉDITO AUTORIZADA; O

5. CHEQUE CERTIFICADO O DE CAJA EXPEDIDO A FAVOR DE "LA CONDUSEF";

EN CASO DE QUE LA GARANTÍA A QUE SE REFIERE ESTA CLÁUSULA SEA UNA FIANZA, ÉSTA DEBERÁ SER EXPEDIDA POR UNA COMPAÑÍA AUTORIZADA EN TÉRMINOS DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS, A FAVOR DE "LA CONDUSEF", DEBIÉNDOSE ASENTAR, COMO MÍNIMO, LO SIGUIENTE:

A. QUE LA FIANZA SE OTORGA ATENDIENDO A TODAS LAS ESTIPULACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO;

B. QUE, PARA LIBERAR LA FIANZA, SERÁ REQUISITO INDISPENSABLE LA MANIFESTACIÓN EXPRESA Y POR ESCRITO DE "LA CONDUSEF";

C. QUE LA FIANZA ESTARÁ VIGENTE DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS LEGALES Y JUICIOS QUE SE INTERPONGAN Y HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE; Y

D. QUE LA AFIANZADORA ACEPTA EXPRESAMENTE SOMETERSE A LOS PROCEDIMIENTOS DE EJECUCIÓN PREVISTOS EN LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS PARA LA EFECTIVIDAD DE LA FIANZA, AÚN PARA EL CASO DE QUE PROCEDIERA EL COBRO DE INTERESES, CON MOTIVO DEL PAGO EXTEMPORÁNEO DEL IMPORTE DE LA PÓLIZA DE FIANZA REQUERIDA.

EN SU CASO, LA GARANTÍA A QUE SE REFIERE LA PRESENTE CLÁUSULA SERÁ DEVUELTA A LA TERMINACIÓN DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO O AL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN EL MISMO, PREVIA SOLICITUD DEL INTERESADO.

EN CASO DE QUE "LA CONDUSEF" OTORQUE MODIFICACIÓN O PRÓRROGA AL CONTRATO "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" GESTIONARÁ LAS MODIFICACIONES CORRESPONDIENTES A LA GARANTÍA DE QUE SE TRATE PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO.

SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS": "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" SE OBLIGA A:

1. PROPORCIONAR EL "SIC" EN EL INMUEBLE DESCRITO EN LA DECLARACIÓN 1.5. DEL PRESENTE CONTRATO, CONTEMPLANDO QUE DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO SE PODRÁ REUBICAR LA LOCALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL "SIC", SIN QUE ESTO REPRESENTE NINGÚN TIPO DE COSTO ADICIONAL PARA "LA CONDUSEF";

2. PROPORCIONAR PARA EL "SIC" TODA LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DEL CAT, INCLUYENDO:

1.1. EL SISTEMA BASE DEL SOFTWARE.

1.2. LAS LICENCIAS DE:



CONTRATO NO. CONDUSEF/040/2010

- 1.2.1. AGENTE (80)
- 1.2.2. SUPERVISOR (7)
- 1.2.3. ADMINISTRADOR (2)
- 1.2.4. SOFTWARE (10)
- 1.3. EQUIPO DE CÓMPUTO Y TELECOMUNICACIONES NECESARIO.
 - 1.3.1. SERVIDORES
 - 1.3.2. TELÉFONOS HARDPHONE Y SOFTPHONE
 - 1.3.3. DIADEMAS
 - 1.3.4. GRABADORA
- 1.4. INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN.
 - 1.4.1. DEL SOFTWARE
 - 1.4.2. DE LAS TELECOMUNICACIONES
 - 1.4.3. DE LOS SERVIDORES
 - 1.4.4. DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN
 - 1.4.5. DE LOS IVRS
- 1.5. MANTENIMIENTO Y SOPORTE 7X24X365.

3. PROPORCIONAR PARA EL "SIC" TODA LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA, NUEVA Y ORIGINAL DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

4. ENTREGAR EL DÍA HÁBIL SIGUIENTE A LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO UN PROGRAMA DE TRABAJO PARA PONER EN OPERACIÓN EL "SIC", INCLUYENDO LAS ACTIVIDADES DE ABASTECIMIENTO, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, PRUEBAS Y PUESTA EN OPERACIÓN, PARA EFECTOS DE APROBACIÓN, VERIFICACIÓN Y SUPERVISIÓN POR PARTE DE LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES DE "LA CONDUSEF", INCLUYENDO LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR CON SU DURACIÓN EN DÍAS Y LOS RECURSOS HUMANOS U MATERIALES QUE REQUERIRÁ PARA CADA ACTIVIDAD, CONSIDERANDO LAS SIGUIENTES FECHAS LÍMITES DE ENTREGA:

ACTIVIDAD	FECHA DE ENTREGA
PRUEBAS DE OPERACIÓN	06 DE DICIEMBRE DE 2010
ENTRADA EN OPERACIÓN DEL CALL CENTER AL 100%	01 DE ENERO DE 2011.

5. ENTREGAR UNA VEZ TERMINADAS LAS ACTIVIDADES DE ENTRADA EN OPERACIÓN Y A MÁS TARDAR EL 01 DE FEBRERO DE 2011, LA MEMORIA TÉCNICA DEL "SIC", LA CUAL MANTENDRÁ ACTUALIZADA DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, ENTREGANDO LAS MODIFICACIONES REALIZADAS DENTRO DE LOS 10 (DIEZ) DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA PUESTA EN OPERACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN.

6. ENTREGAR PARA LOS AÑOS 2011, 2012 Y 2013, A MÁS TARDAR EL TERCER VIERNES HÁBIL DE ENERO DE CADA AÑO, UN PROGRAMA DE TRABAJO INDICANDO LA CALENDARIZACIÓN DE MANTENIMIENTOS ANUALES Y SERVICIOS ADICIONALES QUE REQUIERA PARA LA ADECUADA OPERACIÓN DEL "SIC", MISMO QUE PODRÁ SER MODIFICADO A SOLICITUD EXPRESA DE "LA CONDUSEF" DE ACUERDO A SUS NECESIDADES.

7. ABASTECER DE MANERA INICIAL EN BASE A LOS SOLICITADO POR "LA CONDUSEF" LOS SIGUIENTES CONCEPTOS:

[Handwritten signature]

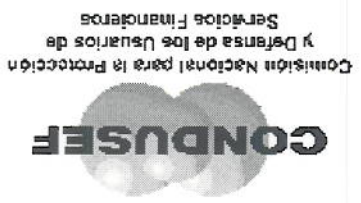
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

- 15. CONTAR CON INGENIEROS DE SOPORTE QUE PRESTARÁN EL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO, DEBIENDO CUMPLIR CON LO SIGUIENTE:
- 14. SOLUCIONAR LOS REPORTES DE FALLA, QUE REQUIERAN SUSTITUCIÓN DE PARTES, EN UN TIEMPO MÁXIMO DE 4 (CUATRO) HORAS POSTERIORES A LA RECEPCIÓN DEL REPORTE.
- 13. SOLUCIONAR LOS REPORTES DE FALLA, QUE NO REQUIERAN SUSTITUCIÓN DE PARTES, EN UN TIEMPO MÁXIMO DE 2 (DOS) HORAS POSTERIORES A LA RECEPCIÓN DEL REPORTE.
- 12. PROVEER CUANDO SEA NECESARIA LA SUSTITUCIÓN DE LOS CABLES DE ALIMENTACIÓN O CABLES DE PERIFÉRICOS, DE LOS EQUIPOS QUE CONFORMAN LA SOLUCIÓN PARA EL "SIC", SIN COSTO ADICIONAL PARA "LA CONDUSEF".
- 11. UN PROGRAMA DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A FALLAS, UN ORGANIGRAMA DE NIVELES DE ESCALACIÓN CON DIRECTORIO TELEFÓNICO Y PLAN DE CONTINGENCIA EN CASO DE UN PROBLEMA MAYOR, CONTAR CON UN CENTRO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN A CLIENTES OPERANDO LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA, LAS 24 HORAS, LOS 365 DÍAS DEL AÑO, PARA LA RECEPCIÓN DE LOS REPORTES Y ATENCIÓN A LOS MISMOS.
- 10. REALIZAR DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO; 2 (DOS) MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS, CUANDO LO CONSIDERE NECESARIO O CUANDO "LA CONDUSEF" LOS SOLICITE, DE TAL MANERA QUE NO AFECTE LAS ACTIVIDADES DE "LA CONDUSEF".
- 9. PROPORCIONAR EL MANTENIMIENTO (PREVENTIVO Y CORRECTIVO) ASÍ COMO EL SOPORTE TÉCNICO SOBRE TODOS LOS ELEMENTOS DE INFRAESTRUCTURA QUE IMPLEMENTARÁ EN LA SOLUCIÓN, INCLUYENDO TODOS LOS EQUIPOS Y LICENCIAS ABASTECIDAS POR ÉL, ASÍ COMO TODOS LOS DESARROLLOS ACTUALES Y FUTUROS NECESARIOS PARA LA ADECUADA OPERACIÓN DEL "SIC" DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
- 8. CONTRATAR UNA PÓLIZA DE SEGURO CON COBERTURA AMPLIA QUE AMPARE, ENTRE OTROS RIESGOS: TERREMOTO, INCENDIO, ROBO, EXPLOSIÓN, RESPONSABILIDAD CIVIL, INUNDACIÓN, HURACANES, ETCÉTERA, PARA PROTEGER LOS EQUIPOS DE SU PROPIEDAD DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

CONCEPTO	CANTIDAD
LICENCIAS IN-BOUND	30
LICENCIAS UNIVERSALES MULTIMEDIA	50
LICENCIAS DE SUPERVISOR	7
LICENCIAS DE ADMINISTRADOR	2
LICENCIAS SOFTWARE	10

CONTRATO NO. CONDUSEF/040/2010





CONTRATO NO. CONDUSEF/040/2010

- ESCALAR LOS REPORTES AL SIGUIENTE NIVEL DE SOPORTE, CONFORME SE DEFINA CON "LA CONDUSEF", ASÍ COMO GESTIONAR EL SEGUIMIENTO Y SOLUCIÓN DE LOS MISMOS HASTA SU CIERRE.
- EN CADA SOLICITUD DE REPORTE DE USUARIO DEBERÁ REALIZAR LA EVALUACIÓN INICIAL, INTENTO DE SOLUCIÓN O ESCALAMIENTO, CON BASE EN LOS NIVELES DE SERVICIO ACORDADOS.
- OFRECER RECOMENDACIONES DE MEJORA, IDENTIFICANDO REPORTES RECURRENTES DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, PARA QUE LAS EVALÚE "LA CONDUSEF" Y EN SU CASO SOLICITE QUE SE LLEVEN A CABO.
- EN CASO NECESARIO LOS INGENIEROS DEBERÁN ESCALAR LOS REPORTES QUE ESTÉN FUERA DE SU COMPETENCIA A LOS RESPONSABLES DE LA ADMINISTRACIÓN DEL "SIC" POR PARTE DE "LA CONDUSEF", ASÍ COMO GESTIONAR EL SEGUIMIENTO Y SOLUCIÓN DE ESTOS REPORTES HASTA SU CIERRE.

16. ENTREGAR DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO DIVERSOS REPORTES, ENTRE LOS QUE SE ENCUENTRAN DE FORMA ENUNCIATIVA LOS SIGUIENTES:

POR CADA REPORTE DE FALLA, PROPORCIONARÁ UN REPORTE EN PAPELERÍA DE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", CON LOS DATOS MENCIONADOS A CONTINUACIÓN:

- FOLIO DEL REPORTE;
- FECHA Y HORA DE SOLICITUD;
- DESCRIPCIÓN BREVE DEL REPORTE;
- MARCA, MODELO Y SERIE DE EQUIPO;
- DIRECCIÓN IP;
- SOLUCIÓN;
- FECHA Y HORA DE CIERRE;
- NOMBRE Y FIRMA DEL INGENIERO DE SOPORTE QUE ATENDIÓ;
- FIRMA DE CONFORMIDAD DEL USUARIO;
- GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO;
- MALO ()
- REGULAR ()
- BUENO ()
- MUY BUENO ()
- COMENTARIOS.

ENTREGAR DURANTE LOS PRIMEROS 5 DÍAS HÁBILES DE CADA MES, AL PERSONAL DE LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES DE "LA CONDUSEF", UN REPORTE CONCENTRADO DE LOS SERVICIOS BRINDADOS DURANTE EL MES INMEDIATO ANTERIOR, QUE DEBERÁ INCLUIR, ENTRE OTROS DATOS:

- FOLIO DEL REPORTE;
- FECHA DE RECEPCIÓN;
- FECHA DE CIERRE;
- GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO;



CONTRATO NO. CONDUSEF/040/2010

- REPORTES FUERA DE TIEMPO Y DÍAS ACUMULADOS;
- REPORTES PENDIENTES.

DICHOS REPORTES SON ENUNCIATIVOS MÁS NO LIMITATIVOS POR LO QUE "LA CONDUSEF" PODRÁ SOLICITAR OTRO TIPO DE REPORTES DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO. CUALQUIER REPORTE SOLICITADO POR "LA CONDUSEF" SE COMPROMETE A ENTREGARLO EN UN PLAZO NO MAYOR A 5 (CINCO) DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA SOLICITUD FORMAL.

17. PRESENTAR 90 (NOVENTA) DÍAS NATURALES PREVIOS AL TÉRMINO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, LA INFORMACIÓN DE LOS EQUIPOS DE SU PROPIEDAD EN OPERACIÓN, MEMORIAS TÉCNICAS Y ARCHIVOS ELECTRÓNICOS (BASES DE DATOS) QUE FORMARÁN PARTE DE LA TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO A "LA CONDUSEF" O A QUIEN ÉSTA DESIGNE, COMPROMETIÉNDOSE A ENTREGAR EN FORMA IMPRESA Y EN MEDIO ELECTRÓNICO, A SATISFACCIÓN DE "LA CONDUSEF", LO DESCRITO A CONTINUACIÓN DE MANERA ENUNCIATIVA Y NO LIMITATIVA:

- BASES DE DATOS DE CONOCIMIENTO;
- TODOS LOS REPORTES DE INCIDENCIAS CRÍTICAS PRESENTADOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, COMPLETAMENTE DOCUMENTADOS;
- CONSOLIDADO DE REPORTES DE NIVELES DE SERVICIO PROPORCIONADOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

RECOLECTAR Y RETIRAR LOS EQUIPOS DE SU PROPIEDAD AL TÉRMINO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, DE ACUERDO AL PROGRAMA DE TRANSICIÓN ESTABLECIDO PREVIAMENTE.

18. PRESTAR EL "SIC" OBJETO DEL PRESENTE INSTRUMENTO CONFORME A LAS CARACTERÍSTICAS Y TÉRMINOS SEÑALADOS EN LOS ANEXOS NO. 1 Y 2, DEL PRESENTE CONTRATO.

19. RESPONDER ANTE "LA CONDUSEF" DE LA BUENA CALIDAD DE LOS SERVICIOS, EMPLEANDO PARA ELLO PERSONAL CALIFICADO Y MATERIALES ADECUADOS.

20. NO SUBCONTRATAR EL "SIC" OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO CON TERCEROS, YA QUE LA PRESTACIÓN DE LOS MISMOS SON DE CARÁCTER PERSONAL.

21. HACER DEL CONOCIMIENTO DE "LA CONDUSEF" CUALQUIER SITUACIÓN QUE PUDIERA TRADUCIRSE EN DAÑO PARA ELLA.

OCTAVA.- CLÁUSULAS ESENCIALES Y NATURALES. AMBAS PARTES CONVIENEN QUE TODAS AQUELLAS CLÁUSULAS FUNDAMENTALES AL PRESENTE CONTRATO, FIJADAS POR LAS LEYES APLICABLES, SE TENDRÁN POR PUESTAS AUNQUE NO SE EXPRESEN, AL IGUAL QUE AQUELLAS CLÁUSULAS CONNATURALES AL ACTO CELEBRADO Y QUE SE ENCUENTRAN ESTABLECIDAS EN LAS LEYES APLICABLES.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



CONTRATO NO. CONDUSEF/040/2010

NOVENA.- SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS. "LA CONDUSEF" TENDRÁ EN TODO TIEMPO EL DERECHO DE SUPERVISAR A TRAVÉS DE SU SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES LA PRESTACIÓN DEL "SIC" OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, Y DARÁ POR ESCRITO A "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", LAS INSTRUCCIONES QUE ESTIME PROCEDENTES PARA UNA ADECUADA PRESTACIÓN DE LOS MISMOS.

DÉCIMA.- RESPONSABILIDADES. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" SERÁ RESPONSABLE DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE CAUSE A "LA CONDUSEF" Y/O A TERCERAS PERSONAS CON MOTIVO DE LA PRESTACIÓN DEL "SIC" OBJETO DE ESTE CONTRATO, POR INOBSERVANCIA O NEGLIGENCIA O POR VIOLACIÓN A LAS LEYES, POLÍTICAS, BASES, LINEAMIENTOS Y REGLAMENTOS APLICABLES SOBRE LA MATERIA.

DÉCIMA PRIMERA.- RESERVA DE DERECHOS. "LA CONDUSEF" SE RESERVA EXPRESAMENTE EL DERECHO DE RECLAMAR POR LOS SERVICIOS FALTANTES O MAL EJECUTADOS QUE INTEGREN EL "SIC", ASÍ COMO POR EL PAGO INDEBIDO O EN EXCESO. EN ESTOS ÚLTIMOS CASOS, "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" DEBERÁ REINTEGRAR DICHAS CANTIDADES, MÁS LOS INTERESES CORRESPONDIENTES CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES. EN CASO DE QUE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", POR CAUSAS IMPUTABLES A ÉL, NO PRESTE EL "SIC" MATERIA DEL PRESENTE CONTRATO EN LOS TÉRMINOS DE LA CLÁUSULA PRIMERA Y SÉPTIMA DE ESTE INSTRUMENTO, "LA CONDUSEF" LE APLICARÁ UNA PENSA CONVENCIONAL EQUIVALENTE AL 2 AL MILLAR DEL VALOR TOTAL DEL "SIC" NO PRESTADOS POR CADA DÍA NATURAL DE ATRASO, ANTES DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.

LA SUMA DE LAS PENAS CONVENCIONALES NO EXCEDERÁ EL 10% (DIEZ POR CIENTO) DE LA GARANTÍA ESTABLECIDA EN EL PRESENTE CONTRATO.

EN EL CASO DE QUE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" SE HAGA ACREEDOR A ALGUNA PENSA CONVENCIONAL, "LA CONDUSEF" A TRAVÉS DE SU SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES LE NOTIFICARÁ POR ESCRITO LA PENSA CONVENCIONAL A LA QUE SE HIZO ACREEDOR, TENIENDO "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" UN PLAZO DE TRES (3) DÍAS, CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE LA NOTIFICACIÓN, PARA MANIFESTAR LO QUE A SU DERECHO CORRESPONDA, Y/O PARA PAGAR LA PENSA CONVENCIONAL CORRESPONDIENTE. SI "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" DESPUÉS DE ESTE PLAZO NO HA MANIFESTADO SU INCONFORMIDAD Y/O NO HA EFECTUADO EL PAGO, "LA CONDUSEF" PODRÁ PROCEDER A DESCONTARLO DE LA(S) FACTURA(S) EN TRÁMITE DE PAGO.

EL PAGO DEL "SIC" OBJETO DE ESTE CONTRATO QUEDARÁ CONDICIONADO PROPORCIONALMENTE, AL PAGO QUE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" DEBA EFECTUAR POR CONCEPTO DE PENAS CONVENCIONALES, EN EL ENTENDIDO DE QUE, SI ES RESCINDIDO EL CONTRATO, NO SE PROCEDERÁ AL COBRO DE DICHAS PENALIZACIONES NI A LA CONTABILIZACIÓN DE LAS MISMAS PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA.

PARA DETERMINAR LA APLICACIÓN DE LAS SANCIONES ESTIPULADAS, NO SE TOMARÁ EN CUENTA EL INCUMPLIMIENTO MOTIVADO POR CASO FORTUITO O CAUSA DE FUERZA MAYOR,

Handwritten signature/initials in blue ink.

SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO	PENA	DEDUCCIÓN
ENTRADA EN OPERACIÓN DEL CALL-CENTER	FECHA LÍMITE PARA QUE EL CALL-CENTER OPERE AL 100%, 01 DE ENERO DEL 2011	2 AL MILLAR DEL IMPORTE MÍNIMO TOTAL DEL PRESUPUESTO AUTORIZADO, POR CADA DÍA DE ATRASO	N/A
MEMORIA TÉCNICA INICIAL	FECHA LÍMITE EL 01 DE FEBRERO 2011	2 AL MILLAR DEL COSTO MENSUAL DEL "SIC", POR CADA DÍA DE ATRASO	N/A
ENTREGA DE LAS ACTUALIZACIONES DE LA MEMORIA TÉCNICA	10 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA PUESTA EN OPERACIÓN	2 AL MILLAR DEL COSTO MENSUAL DEL "SIC", POR CADA DÍA DE ATRASO	N/A

DÉCIMA TERCERA.- DEDUCCIONES. CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 53 BIS DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, EN CASO DE QUE SE PRESENTEN FALLAS EN LA PRESTACIÓN DEL "SIC", DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO PARCIAL O PRESTACIÓN DEFICIENTE, LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES DETERMINARÁ LAS DEDUCCIONES AL PAGO DE LA PRESTACIÓN DEL "SIC" EN LOS TÉRMINOS QUE A CONTINUACIÓN SE INDICAN:

LOS MONTOS QUE RESULTEN SE AJUSTARÁN CON CARGO A LAS CANTIDADES PENDIENTES DE PAGO O CON CARGO A LA GARANTÍA.

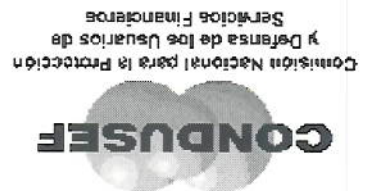
"EL PRESTADOR DE SERVICIOS", QUEDA OBLIGADO ANTE "LA CONDUSEF" A RESPONDER DE LAS DEFICIENCIAS QUE PUEDIERAN PRESENTARSE DURANTE LA PRESTACIÓN DEL "SIC" O VICIOS OCULTOS, ASÍ COMO DE CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD EN QUE HUBIERE INCURRIDO, EN LOS TÉRMINOS SEÑALADOS EN EL PRESENTE CONTRATO, EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, EN SU REGLAMENTO Y EN EL CÓDIGO CIVIL FEDERAL.

EN ESTE CASO, LA APLICACIÓN DE LA GARANTÍA, SERÁ PROPORCIONAL AL MONTO DE LAS OBLIGACIONES INCUMPLIDAS.

SE HARÁ EFECTIVA LA GARANTÍA, EN CASO DE RESCISIÓN DEL CONTRATO POR CAUSAS IMPUTABLES A "EL PRESTADOR DE SERVICIOS".

YA QUE EN TAL CASO, "LA CONDUSEF" HARÁ LAS MODIFICACIONES QUE A SU JUICIO PROCEDAN.

CONTRATO NO. CONDUSEF/040/2010





CONTRATO NO. CONDUSEF/040/2010

ENTREGA DE LOS REPORTES SOLICITADOS POR LA CONDUSEF	DURANTE LOS 05 DÍAS HABILES SIGUIENTES A LA SOLICITUD FORMAL DE LA CONDUSEF	2 AL MILLAR DEL COSTO MENSUAL DEL "SIC", POR CADA DÍA DE ATRASO	N/A
ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA TRANSICIÓN DEL CONTRATO	90 DÍAS NATURALES ANTES DEL TÉRMINO DEL "SIC".	2 AL MILLAR DEL COSTO MENSUAL DEL "SIC", POR CADA DÍA DE ATRASO	N/A
SOLUCIÓN DE REPORTES DE FALTA, QUE NO REQUIEREN SUSTITUCIÓN DE PARTES	SOLUCIÓN EN UN TIEMPO MÁXIMO DE 2 HORAS POSTERIORES A LA RECEPCIÓN DEL REPORTES	5 AL MILLAR DEL COSTO MENSUAL DEL SERVICIO INTEGRAL POR CADA 30 MINUTOS DE ATRASO	N/A
SOLUCIÓN DE REPORTES DE FALTA, QUE SI REQUIEREN SUSTITUCIÓN DE PARTES	SOLUCIÓN EN UN TIEMPO MÁXIMO DE 4 HORAS POSTERIORES A LA RECEPCIÓN DEL REPORTES	5 AL MILLAR DEL COSTO MENSUAL DEL SERVICIO INTEGRAL POR CADA 30 MINUTOS DE ATRASO	N/A

DÉCIMA CUARTA.- SANCIONES. SI "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" INFRINGE LAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, SERÁ ACREEDOR A LAS SANCIONES QUE SE ESTIPULAN EN EL TÍTULO QUINTO DE DICHA LEY.

DÉCIMA QUINTA.- PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" NO PODRÁ CEDER PARCIAL O TOTALMENTE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES QUE SE DERIVEN DEL PRESENTE CONTRATO, CON EXCEPCIÓN DE LOS DERECHOS DE COBRO, EN CUYO CASO, DEBERÁ CONTAR CON LA CONFORMIDAD POR ESCRITO DE "LA CONDUSEF", DESLINDANDO A ÉSTA DE TODA RESPONSABILIDAD.

DÉCIMA SEXTA.- INEXISTENCIA DE RELACIONES LABORALES. LAS PARTES CONVIENEN EN QUE "LA CONDUSEF", NO ADQUIERE NINGUNA OBLIGACIÓN DE CARÁCTER LABORAL CON "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", NI CON LOS TRABAJADORES QUE EL MISMO CONTRATE PARA LA PRESTACIÓN DEL "SIC" OBJETO DE ESTE CONTRATO, POR LO QUE A "LA CONDUSEF" NO SE LE CONSIDERARÁ COMO PATRÓN DIRECTO O SUSTITUTO Y "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" EXPRESAMENTE LA EXIME DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD DE CARÁCTER CIVIL, FISCAL, DE SEGURIDAD SOCIAL U OTRA QUE PUEDIERA GENERARSE CON RELACIÓN A SUS EMPLEADOS; ASIMISMO, "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" CONVIENE EN RESPONDER DE TODAS LAS RECLAMACIONES QUE SUS TRABAJADORES PUEDIERAN PRESENTAR EN SU CONTRA O EN



CONTRATO NO. CONDUSEF/040/2010

CONTRA DE "LA CONDUSEF", CON RELACIÓN AL "SIC" CONTRATO, Y A SACARLA EN PAZ Y A SALVO DE CUALQUIER CONTROVERSIA QUE PUDIESE SURGIR AL RESPECTO.

DÉCIMA SÉPTIMA.- INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. AMBAS PARTES CONVIENEN QUE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" SOLO TENDRÁ ACCESO A LA INFRAESTRUCTURA REQUERIDA PARA LA IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO, REPARACIÓN Y/O NUEVOS DESARROLLOS DEL "SIC" PARA SU OPERACIÓN, QUEDÁNDOLE ESTRICTAMENTE PROHIBIDO OBTENER CUALQUIER TIPO DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE "LA CONDUSEF" YA QUE LA MISMA ESTÁ PROTEGIDA CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 13 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.

ASIMISMO, CONVIENEN EN QUE LA INFORMACIÓN QUE "LA CONDUSEF" PROPORCIONE A "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", SERÁ CONSIDERADA COMO CONFIDENCIAL Y CLASIFICADA COMO RESERVADA CONFORME A LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 13 Y 14 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL.

LO ANTERIOR EN VIRTUD DE QUE LOS DATOS PERSONALES QUE PROPORCIONAN LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS A "LA CONDUSEF", SE ENCUENTRAN SALVAGUARDADOS EN TÉRMINOS DE LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 3º DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL, EN CASO DE NO GUARDAR ESTRICTA CONFIDENCIALIDAD "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" SE HARÁ ACREEDOR A LAS SANCIONES QUE CORRESPONDAN DE CONFORMIDAD CON LAS DISPOSICIONES LEGALES Y ADMINISTRATIVAS APLICABLES.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" INFORMARÁ A SU PERSONAL EL CARÁCTER CONFIDENCIAL DE DICHA INFORMACIÓN Y SUPERVISARÁ EN TODO MOMENTO EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD POR PARTE DE DICHO PERSONAL.

DÉCIMA OCTAVA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. "LA CONDUSEF", SIN INCURRIR EN RESPONSABILIDAD ALGUNA, PODRÁ DAR POR TERMINADO ANTICIPADAMENTE EL PRESENTE CONTRATO, CUANDO CONCURRAN RAZONES DE INTERÉS GENERAL, O BIEN, CUANDO POR CAUSAS JUSTIFICADAS SE EXTINGA LA NECESIDAD DE REQUERIR EL "SIC" ORIGINALMENTE CONTRATADO Y SE DEMUESTRE QUE DE CONTINUAR CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PACTADAS SE OCASIONARÍA ALGÚN DAÑO O PERJUICIO A "LA CONDUSEF". EN ESTOS SUPUESTOS, "LA CONDUSEF" REEMBOLSARÁ A "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" LOS GASTOS NO RECUPERables EN QUE SE HAYA INCURRIDO, SIEMPRE QUE ESTOS SEAN RAZONABLES, ESTÉN DEBIDAMENTE COMPROBADOS Y SE RELACIONEN DIRECTAMENTE CON EL PRESENTE CONTRATO.

PARA EFECTOS DE LO ESTIPULADO EN LA PRESENTE CLÁUSULA, SE CONSIDERARÁ COMO CAUSA JUSTIFICADA, ENUNCIATIVA PERO NO LIMITATIVAMENTE, LO SIGUIENTE:

A. SI "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" PROMETE U OFRECE DIRECTAMENTE O POR INTERPÓSITA PERSONA, INCLUYENDO DENTRO DE ÉSTAS, DE MANERA ENUNCIATIVA PERO NO LIMITATIVA, A LOS INTERMEDIARIOS Y/O COMISIONISTAS DE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE "LA CONDUSEF", O A SUS PARIENTES CONSANGÜINEOS O POR AFINIDAD HASTA EL CUARTO GRADO,



CONTRATO NO. CONDUSEF/040/2010

ALGUNA COMISIÓN, SUELDO, HONORARIO O BENEFICIO INDEBIDO PARA TALES SERVIDORES PÚBLICOS O PARA OTRA PERSONA, CON EL FIN DE QUE ÉSTOS ACTÚEN O SE ABSTENGAN DE ACTUAR EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS ATRIBUCIONES; PARTICULARMENTE CON LOS RELACIONADOS A LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS O SERVICIOS DE "LA CONDUSEF";

B. SI "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" CONTRATA A UN TERCERO, SUGERIDO O NO POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE "LA CONDUSEF", PARA QUE, POR ESE CONDUCTO, SE HAGA LLEGAR ALGUNA COMISIÓN, SUELDO, HONORARIO O BENEFICIO INDEBIDO A DICHS SERVIDORES PÚBLICOS O A SUS PARIENTES CONSANGÜÍNEOS O POR AFINIDAD HASTA EL CUARTO GRADO, O A LOS TERCEROS SEÑALADOS; PARTICULARMENTE CON LOS RELACIONADOS A LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS O SERVICIOS DE "LA CONDUSEF";

C. SI "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" UTILIZA INFORMACIÓN PRIVILEGIADA, PROPORCIONADA INDEBIDAMENTE POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE "LA CONDUSEF" O POR SUS PARIENTES CONSANGÜÍNEOS O POR AFINIDAD HASTA EL CUARTO GRADO.

DÉCIMA NOVENA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA. "LA CONDUSEF" PODRÁ RESCINDIR ADMINISTRATIVAMENTE EL PRESENTE CONTRATO SIN RESPONSABILIDAD ALGUNA Y SIN NECESIDAD DE DECLARACIÓN JUDICIAL CUANDO "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" INCUMPLA CON CUALQUIERA DE SUS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE CONTRATO, DANDO INICIO, EN CUALQUIER TIEMPO POSTERIOR, AL PROCEDIMIENTO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 64 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, BASTANDO PARA ELLO LA NOTIFICACIÓN QUE SE FORMULE A "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", CUANDO ÉSTE:

1. INCUMPLA CON ALGUNA DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL PRESENTE CONTRATO O SIN MOTIVO JUSTIFICADO NO CUMPLA LAS ÓRDENES QUE POR ESCRITO LE DE "LA CONDUSEF";
2. SUSPENDA INJUSTIFICADAMENTE LA PRESTACIÓN DEL "SIC" A QUE SE REFIERE ESTE CONTRATO.
3. INCUMPLA CON LAS DISPOSICIONES CONTENIDAS EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y SU REGLAMENTO, ASÍ COMO A LAS DEMÁS DISPOSICIONES LEGALES Y ADMINISTRATIVAS APLICABLES SOBRE LA MATERIA.
4. SEA DECLARADO EN CONCURSO MERCANTIL.

EN CASO DE RESCISIÓN POR CAUSAS IMPUTABLES A "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", "LA CONDUSEF" SE ABSTENDRÁ DE CUBRIR LOS IMPORTES RESULTANTES DEL "SIC" PROPORCIONADO QUE AÚN NO HAYAN SIDO LIQUIDADO HASTA QUE SE OTORQUE EL

[Handwritten signatures and marks]



CONTRATO NO. CONDUSEF/040/2010

FINQUITO CORRESPONDIENTE, LO QUE DEBERÁ EFECTUARSE DENTRO DE LOS 20 (VEINTE) DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESCISIÓN.

VIGÉSIMA.- NORMATIVIDAD APLICABLE. PARA TODO LO NO PREVISTO EN EL PRESENTE CONTRATO, LAS PARTES SE OBLIGAN A SUJETARSE A LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, A SU REGLAMENTO, Y, SUPLETORIAMENTE, AL CÓDIGO CIVIL FEDERAL, A LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, AL CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES, ASÍ COMO A LAS DEMÁS DISPOSICIONES APLICABLES.

VIGÉSIMA PRIMERA.- JURISDICCIÓN. PARA RESOLVER LAS CONTROVERSIAS QUE SE SUSCITEN CON MOTIVO DE LA INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO, LAS PARTES SE SOMETEN A LA JURISDICCIÓN DE LOS TRIBUNALES FEDERALES COMPETENTES EN EL DISTRITO FEDERAL, RENUNCIANDO AL FUERO QUE PUEDIERA CORRESPONDERLES POR RAZÓN DE SU DOMICILIO, PRESENTE O FUTURO, O POR CUALQUIER CAUSA.

LAS PARTES MANIFIESTAN QUE SU VOLUNTAD HA SIDO LIBREMENTE EXPRESADA Y QUE SU CONSENTIMIENTO NO SE ENCUENTRA VICIADO POR DOLO, ERROR, MALA FE O CUALQUIER OTRO VICIO DE LA VOLUNTAD.

EL PRESENTE CONTRATO SE FIRMA EN LA CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, CON FECHA 21 DE OCTUBRE DE 2010 Y EN 5 (CINCO) EJEMPLARES, QUEDANDO 1 (UN) EJEMPLAR EN PODER DE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" Y 4 (CUATRO) EN PODER DE "LA CONDUSEF".

POR "LA CONDUSEF"

ING. LAZARO LÓPEZ SÁNCHEZ ACEVEDO
VICEPRESIDENTE DE PLANEACIÓN Y
ADMINISTRACIÓN

POR "EL PRESTADOR DE SERVICIOS"

C. JULIO CESAR SEVILLA VERA
APODERADO DE AXTEL, S.A.B. DE C.V.

ING. PANCRASIO RAMON HUERGO ROFIEL
DIRECTOR GENERAL DE BIENES Y SERVICIOS
En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 21, fracción IV, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

C. HERNAN RAFAEL GARCÍA SERAFÍN
APODERADO DE IPCCTECHNOLOGY, S.A. DE
C.V.

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

LAS FIRMAS QUE ANTECEDEN, CORRESPONDEN AL CONTRATO ABIERTO PLURIANUAL PARA CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT), No. CONDUSEF/040/2010, CELEBRADO ENTRE "LA CONDUSEF" Y "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" CON FECHA 21 DE OCTUBRE DE 2010 Y CON VIGENCIA DEL 01 DE ENERO DE 2011 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.

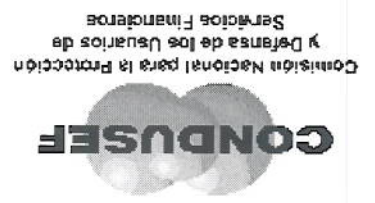
ING. JOSÉ JUAN MODESTO ÁNGELES VEGA
SUBDIRECTOR DE INFORMÁTICA Y
TELECOMUNICACIONES

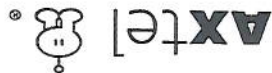
[Handwritten signature]

LIC. LUIS ALBERTO AMADO CASTRO
DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS LEGALES
En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 19, fracciones XVI y XVII, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

[Handwritten signature]

CONTRATO No. CONDUSEF/040/2010





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

C.V.

EN PARTICIPACION CONJUNTA

IPCCTECHNOLOGY, S.A. DE C.V.

ANEXO No. 1 CORRESPONDIENTE AL CONTRATO
CONDUSEF/040/2010, CONSTANTE DE 08 HOJAS

CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA.

CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA PARA LA CONTRATACION PLURIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE CALL-CENTER PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCION TELEFONICA (CAT), CONVOCADA POR LA COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE AXTEL S.A.B. DE C.V., COMO CONCESSIONARIA, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA C. JULIO CESAR SEVILLA VERA EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARA "EL PARTICIPANTE A"; IPCCTECHNOLOGY, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR HERNAN RAFAEL GARCIA SERAFIN, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARA "EL PARTICIPANTE B"; Y CUANDO SE HAGA REFERENCIA A LOS QUE INTERVIENEN SE DENOMINARAN "LAS PARTES" AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

DECLARACIONES

I. "EL PARTICIPANTE A", DECLARA QUE:

I.1 ES UNA SOCIEDAD LEGALMENTE CONSTITUIDA DE CONFORMIDAD CON LAS LEYES MEXICANAS, SEGUN CONSTA EN EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PUBLICA NUMERO 3,680, DE FECHA 22 DE JULIO DE 1994, OTORGADA ANTE LA FE DEL LIC. RODOLFO VELA DE LEON, NOTARIO PUBLICO NUMERO 80 DE MONTERREY, NUEVO LEON, E INSCRITA EN EL REGISTRO PUBLICO DE COMERCIO BAJO EL NUMERO 1,566, FOLIO NUMERO 273, DE FECHA 5 DE AGOSTO DE 1994.

CAMBIO SU DENOMINACION POR LA DE AXTEL, S.A. DE C.V., SEGUN CONSTA EN EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PUBLICA NUMERO 1,719, DE FECHA 26 DE MARZO DE 1999, OTORGADA ANTE LA FE DEL NOTARIO PUBLICO NUMERO 120 DE LA CIUDAD DE MONTERREY, NUEVO LEON, LICENCIADO JOSE LUIS FARIAS MONTENAYOR, E INSCRITA EN EL REGISTRO PUBLICO DE COMERCIO BAJO EL NUMERO 2,182, CON EL FOLIO NUMERO 209-44, DE FECHA 29 DE MARZO DE 1999.

REFORMO EN SU TOTALIDAD LOS ESTATUTOS SOCIALES Y SE ESTABLECIO QUE SU DENOMINACION SERA AXTEL, S.A.B. DE C.V., SEGUN CONSTA EN EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PUBLICA NUMERO 29,399 DE FECHA 4 DE DICIEMBRE DE 2006, OTORGADA ANTE LA FE DEL NOTARIO PUBLICO NUMERO 12 DE LA CIUDAD DE MONTERREY, NUEVO LEON, LICENCIADO FERNANDO



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

IPCCTECHNOLOGY, S.A. DE C.V.

ANEXO No. 1 CORRESPONDIENTE AL CONTRATO CONDUSEF/040/2010, CONSTANTE DE 08 HOJAS

EN PARTICIPACION CONJUNTA

MÉNDEZ ZORILLA, CON EL FOLIO NÚMERO 50328-9, DE FECHA 4 DE DICIEMBRE DE 2006.

QUE SU CAPITAL SOCIAL SE ENCUENTRA INTEGRADO POR LAS PERSONAS THOMAS LORENZO MILMO ZAMBRANO, MARÍA LUISA SANTOS DE HOYOS, ALBERTO SANTOS DE HOYOS, TOMÁS MILMO SANTOS, FRANCISCA HERMINIA DE HOYOS CHAPA, REYNALDO VILLARREAL ESCAMILLA, ALBERTO EUGENIO GARZA SANTOS, DAVID FRANCISCO GARZA SANTOS, FEDERICO GARZA SANTOS, MARCELA MARÍA GARZA SANTOS, YOLANDA PAOLA GARZA SANTOS, IMPRA CAFE, S.A. DE C.V., RENDALL & ASSOCIATES, INC., BLACKSTONE CAPITAL PARTNERS III MERCHANT BANKING FUND, L.P., BLACKSTONE FAMILY INVESTMENT PARTNERSHIP III, L.P., TAPAZECA SPRL, LAIF X SPRL, WORLDTTEL MEXICO TELECOM, NEW HAMPSHIRE INSURANCE COMPANY, NACIONAL FINANCIERA, S.N.C., INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO, DIRECCIÓN FIDUCIARIA, COMO FIDUCIARIA DEL CONTRATO DE FIDEICOMISO 80471 DENOMINADO AXTEL CPOS.

1.2 TIENE REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES NUMERO AXT1940727FP8.

1.3 PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE SU OBJETO SOCIAL CUENTA, ENTRE OTRAS, CON UNA CONCESIÓN QUE LE FUE OTORGADA EL 7 DE OCTUBRE DE 1998 POR LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

1.4 SEÑALA COMO DOMICILIO EL INMUEBLE UBICADO EN BOULEVARD DÍAZ ORDAZ KM. 3.33 L-1, COLONIA UNIDAD SAN PEDRO, SAN PEDRO GARZA GARCÍA, NUEVO LEÓN, C.P. 66215.

1.5 SU REPRESENTANTE, CON EL CARÁCTER YA MENCIONADO, CUENTA CON LAS FACULTADES NECESARIAS PARA SUSCRIBIR EL PRESENTE CONVENIO, DE CONFORMIDAD CON EL CONTENIDO DEL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NUMERO 5,708 DE FECHA 03 DE SEPTIEMBRE DE 2008, PASADA ANTE LA FE DEL NOTARIO PÚBLICO NUMERO 120 DE LA CIUDAD DE MONTERREY, NUEVO LEÓN, LIC. JOSÉ LUIS FARIAS MONTEMAYOR, MANIFESTANDO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE LAS FACULTADES QUE OSTENTA NO LE HAN SIDO REVOCADAS, NI LIMITADAS O MODIFICADAS EN FORMA ALGUNA, A LA FECHA EN QUE SE SUSCRIBE EL PRESENTE INSTRUMENTO.

1.6 SU OBJETO SOCIAL, ENTRE OTROS, CORRESPONDE A: INSTALAR, OPERAR Y EXPLOTAR UNA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES, CONCESIONADA, EN SU CASO, POR LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y

Handwritten signature and initials

Handwritten signatures and initials



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

IPCCTECHNOLOGY, S.A. DE C.V.

ANEXO No. 1 CORRESPONDIENTE AL CONTRATO CONDUSEFF/040/2010, CONSTANTE DE 08 HOJAS

EN PARTICIPACION CONJUNTA

TRANSPORTES, PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE TELEFONIA LOCAL, ASI COMO DE LARGA DISTANCIA NACIONAL E INTERNACIONAL; LA PRESTACION DE TODA CLASE DE SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES ANTES PRECISADAS, ASI COMO DE SERVICIOS AUXILIARES Y CONEXOS DE VALOR AGREGADO; EL DISEÑO, FABRICACION, COMERCIALIZACION, DISTRIBUCION, EXPORTACION Y VENTA DE TODA CLASE DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES, COMPUTADORAS Y EQUIPO ELECTRONICO, Y LA ADQUISICION Y/U OPERACION DE EQUIPOS E INSTALACIONES DE TELECOMUNICACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES, Y DE CUALQUIER TIPO DE TECNOLOGIA APLICABLE A LA MATERIA; ADQUIRIR, ARRENDAR, ADMINISTRAR, VENDER, HIPOTECAR, PIGNORAR, GRAVAR O DISPONER EN CUALQUIER FORMA TODA CLASE DE MUEBLES O INMUEBLES, ASI COMO DERECHOS REALES SOBRE ELLOS; POR LO QUE CUENTA CON LOS RECURSOS FINANCIEROS, TECNICOS Y ADMINISTRATIVOS PARA OBLIGARSE EN LOS TERMINOS Y CONDICIONES QUE SE ESTIPULAN EN EL PRESENTE CONVENIO.

17 QUE NINGUNO DE SUS SOCIOS, ACCIONISTAS, EMPLEADOS O TRABAJADORES SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS DE LOS ARTICULOS 50 Y 60 ANTEPENULTIMO PARRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO.

18 QUE SU REPRESENTANTE LEGAL, JULIO CESAR SEVILLA VERA, TIENE SU DOMICILIO EN CALLE AGUSTIN LAZO MZA 20 LT 41 FRACC. BANUS 360, C.P. 52160 METEPEC ESTADO DE MEXICO.

II. "EL PARTICIPANTE B", DECLARA QUE:

11.1 ES UNA SOCIEDAD LEGALMENTE CONSTITUIDA DE CONFORMIDAD CON LAS LEYES MEXICANAS, SEGUN CONSTA EN EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PUBLICA NUMERO 23,569, OTORGADA EL 5 DE JUNIO DE 2006 ANTE LA FE DEL LIC. URIEL OLIVA SANCHEZ, NOTARIO PUBLICO NUMERO 215 EN EL DISTRITO FEDERAL, DEBIDAMENTE INSCRITA EN EL REGISTRO PUBLICO DE COMERCIO.

11.2 TIENE REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES NUMERO IP060606H89

11.3 SEÑALA COMO DOMICILIO EL INMUEBLE UBICADO EN SIERRA PARACAIMA 215 - 2, COL. LOMAS DE CHAPULTEPEC, C.P. 11000, MEXICO D.F.

11.4 SU REPRESENTANTE, CON EL CARACTER YA MENCIONADO, CUENTA CON LAS FACULTADES NECESARIAS PARA SUSCRIBIR EL PRESENTE

CONVENIO, DE CONFORMIDAD CON EL CONTENIDO DEL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NUMERO 29,790 DE FECHA 28 DE AGOSTO DE 2008, ANTE LA FE DEL LIC. URIEL OLIVA SANCHEZ, NOTARIO PÚBLICO NUMERO 215 EN EL DISTRITO FEDERAL, DEBIDAMENTE INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE COMERCIO.

II.5 ES UNA EMPRESA DEDICADA PRIMORDIALMENTE A LA INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y COMERCIALIZACIÓN DE SOFTWARE, Y DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS PARA LA TELEFONÍA, MANEJO DE INTERACCIONES CON CLIENTES E INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN. EN VIRTUD DE DICHO CARÁCTER, ES TITULAR DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE DISTRIBUCIÓN DE LA FAMILIA DE PRODUCTOS DEL SOFTWARE CONOCIDO BAJO EL NOMBRE DE "INCONCERT".

II.6 QUE NINGUNO DE SUS SOCIOS, ACCIONISTAS, EMPLEADOS O TRABAJADORES SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 ANTERPENULTIMO PARRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

II.7 QUE SU REPRESENTANTE LEGAL, HERNAN RAFAEL GARCIA SERAFIN, TIENE SU DOMICILIO EN CALLE AV. UNIVERSIDAD 1900, EDIF 32 - 203, COL. OXTOPULCO, C.P. 04310, COYOACAN, MÉXICO D.F.

III. "LAS PARTES" DECLARAN QUE:

III.1 CONOCEN LOS REQUISITOS Y CONDICIONES ESTIPULADAS EN LAS BASES QUE SE APLICARÁN EN EL PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA MIXTA INTERNACIONAL 06370001-003-10 REFERENTE A LA CONTRATACION PLURIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE CALL-CENTER PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCION TELEFONICA (CAT); ASÍ MISMO, MANIFIESTAN LAS PARTES QUE CONOCEN LAS PRECISIONES Y MODIFICACIONES FORMULADAS EN LA JUNTA DE ACLARACIONES.

III.2 MANIFIESTAN SU CONFORMIDAD EN FORMALIZAR EL PRESENTE CONVENIO CON OBJETO DE PARTICIPAR CONJUNTAMENTE EN EL PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA MIXTA INTERNACIONAL NO. 06370001-003-10 CONVOCADA POR LA COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA LA CONTRATACION PLURIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE CALL-CENTER PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCION TELEFONICA (CAT) PRESENTANDO PROPOSICIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA, CUMPLIENDO CON LO ESTABLECIDO EN LAS BASES DE LA LICITACIÓN NO. 06370001-003-10.

EXPUESTO LO ANTERIOR, LAS PARTES CONVIENEN LAS SIGUIENTES:



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

IPCCTECHNOLOGY, S.A. DE C.V.

ANEXO No. 1 CORRESPONDIENTE AL CONTRATO CONDUSEF/040/2010, CONSTANTE DE 08 HOJAS

EN PARTICIPACION CONJUNTA

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO.- "PARTICIPACIÓN CONJUNTA"

"LAS PARTES" CONVIENEN EN CONJUNTAR SUS RECURSOS TÉCNICOS, LEGALES, ADMINISTRATIVOS, ECONÓMICOS Y FINANCIEROS PARA PRESENTAR PROPOSICIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA EN EL PROCEDIMIENTO LICITACION PÚBLICA MIXTA INTERNACIONAL NO. 06370001-003-10 EN EL QUE SE PARTICIPA, Y EN CASO DE SER ADJUDICATARIOS DEL CONTRATO, SE OBLIGAN A PRESTAR LOS SERVICIOS REFERENTES A LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA LA CONTRATACION PLURIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE CALL-CENTER PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCION TELEFONICA (CAT) DE LA MANERA QUE SE DETALLA EN BASES.

SEGUNDA.- REPRESENTANTE COMÚN

"LAS PARTES" ACEPTAN EXPRESAMENTE EN DESIGNAR COMO REPRESENTANTE COMÚN, A TRAVÉS DEL PRESENTE INSTRUMENTO, AL "PARTICIPANTE A", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL C. JULIO CESAR SEVILLA VERA, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR, OTORGÁNDOLE PODER ESPECIAL PARA SUSCRIBIR LA PROPOSICIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA, FIRMAR DEL CONTRATO, PARA DESIGNAR CON CARTA PODER SIMPLE A LA PERSONA QUE COMPARECERÁ A LOS ACTOS DE APERTURA DE PROPOSICIONES Y FALLO, Y PARA PRESENTAR INCONFORMIDAD SI FUERA EL CASO Y HACER DEFENSA DE LA PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA PRESENTADA EN FORMA CONJUNTA.

ASÍ MISMO, "LAS PARTES" CONVIENEN ENTRE SÍ EN CONSTITUIRSE COMO OBLIGADOS MANCOMUNADOS PARA CUMPLIR CON EL OBJETO DEL PRESENTE CONVENIO, ACEPTANDO EXPRESAMENTE EN RESPONDER ANTE LA COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, POR LAS OBLIGACIONES QUE SE DERIVEN DEL CONTRATO DE SERVICIOS, DE RESULTAR GANADORES EN EL PROCEDIMIENTO.

TERCERA.- DEL COBRO DE FACTURAS

"LAS PARTES" CONVIENEN EN QUE DURANTE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONVENIO, "EL PARTICIPANTE A" SERÁ EL ÚNICO FACULTADO PARA EFECTUAR EL COBRO DE LAS FACTURAS QUE SE GENEREN DE LOS TRABAJOS



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

IPCCTECHNOLOGY, S.A. DE C.V.

ANEXO No. 1 CORRESPONDIENTE AL CONTRATO CONDUSEF/040/2010, CONSTANTE DE 08 HOJAS

EN PARTICIPACION CONJUNTA

RELACIONADOS CON EL CONTRATO QUE SE DERIVE DE LA LICITACION PUBLICA MIXTA INTERNACIONAL NO. 06370001-003-10 REFERENTE A LA CONTRATACION PLURIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE CALL-CENTER PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCION TELEFONICA (CAT), CONVOCADA POR LA COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, Y, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADOS DEL CONTRATO, EL PLAZO QUE SE ESTIPULE EN ESTE Y EL QUE PUDIERA RESULTAR DE CONVENIOS DE MODIFICACION, AMPLIACION O ADICION.

CUARTA.- VIGENCIA.

"LAS PARTES" CONVIENEN EN QUE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONVENIO SERA LA COBERTURA QUE TENGA EL PROCEDIMIENTO LICITACION PUBLICA MIXTA INTERNACIONAL NO. 06370001-003-10 REFERENTE A LA CONTRATACION PLURIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE CALL-CENTER PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCION TELEFONICA (CAT), CONVOCADA POR LA COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, Y, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADOS DEL CONTRATO, EL PLAZO QUE SE ESTIPULE EN ESTE Y EL QUE PUDIERA RESULTAR DE CONVENIOS DE MODIFICACION, AMPLIACION O ADICION.

QUINTA.- OBLIGACIONES.

"LAS PARTES" CONVIENEN QUE EN EL SUPUESTO DE QUE CUALQUIERA DE ELLAS SE DECLARE EN CONCURSO MERCANTIL, ACEPTAN Y SE OBLIGAN EXPRESAMENTE A RESPONDER EN FORMA MANCOMUNADA DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES A QUE HUBIERE LUGAR. EN CASO DE RESULTAR GANADORA LA PROPOSICION QUE PRESENTAN LAS EMPRESAS CONJUNTADAS, SE OBLIGAN A FIRMAR EL CONTRATO.

"LAS PARTES" ACEPTAN Y SE OBLIGAN EXPRESAMENTE A QUE EL PRESENTE INSTRUMENTO, DEBIDAMENTE FIRMADO, FORMARÁ PARTE INTEGRANTE E INSEPARABLE DEL CONTRATO QUE SE SUSCRIBA CON LA COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.

LAS PARTES OBJETO DEL CONTRATO QUE SE SUSCRIBA CON LA COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADOS, QUE

[Handwritten marks in blue and black ink]

[Handwritten initials in purple and blue ink]

HERNAN RAFAEL GARCIA SERAFIN
REPRESENTANTE LEGAL DE
IPCCTECHNOLOGY, S.A. DE C.V.

JULIO CESAR SEVILLA VERA
REPRESENTANTE LEGAL DE AXTEL
S.A.B. DE C.V.

[Handwritten signature of Hernan Rafael Garcia Serafin]

[Handwritten signature of Julio Cesar Sevilla Vera]

LEIDO QUE FUE EL PRESENTE CONVENIO POR "LAS PARTES", Y ENTERADAS DE SU ALCANCE Y EFECTOS LEGALES, ACEPTANDO QUE NO EXISTIÓ ERROR, DOLO, VIOLENCIA O MALA FE, LO RATIFICAN Y FIRMAN DE CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MEXICO, DISTRITO FEDERAL, EL DIA 08 DE JULIO DE 2010.

CORRESPONDERAN CUMPLIR A CADA UNA DE "LAS PARTES", SE SEÑALAN EN EL ANEXO DENOMINADO "MATRIZ DE RESPONSABILIDADES" DEL PRESENTE INSTRUMENTO; EN CASO DE QUE SE OMITA ALGUNA PARTE OBJETO DEL CONTRATO, SU CUMPLIMIENTO LE CORRESPONDERA AL "PARTICIPANTE A". LA MANERA EN QUE SE EXIGIRÁ EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES SERÁ POR CONDUCTO DEL REPRESENTANTE COMÚN, INDEPENDIENTEMENTE DEL CARÁCTER DE OBLIGADOS MANCOMUNADOS DE "LAS PARTES".

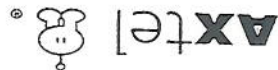
ANEXO No. 1 CORRESPONDIENTE AL CONTRATO
CONDUSEF/040/2010, CONSTANTE DE 08 HOJAS

EN PARTICIPACION CONJUNTA

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

IPCCTECHNOLOGY, S.A. DE C.V.





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

ANEXO No. 1 CORRESPONDIENTE AL CONTRATO
CONDUSEF/040/2010, CONSTANTE DE 08 HOJAS

IPCCTECHNOLOGY, S.A. DE C.V.

EN PARTICIPACION CONJUNTA

**ANEXO 1
MATRIZ DE RESPONSABILIDADES**

Descripción	AXTEL S.A.B. DE C.V.	IPCCTECHNOLOGY S.A. DE C.V.
Equipo de cómputo descrito en la PTC de CONDUSEF para cumplir requerimientos de licitación, Infraestructura de comunicaciones (servidores de Aplicación, Bases de datos y PBX IP - AXTEL CONDUSEF Versión 1.0 con fecha 1 de julio de 2010)		X
ESTACION DE AGENTE. Equipamiento de HARDWARE telefónico IP y diademas PARA Instalaciones y Configuración de solución según descripción de proyecto en PTC InConcert (AXTEL CONDUSEF Versión 1.0 con fecha 1 de julio de 2010)		X
Servicio de Soporte Técnico Anual y Mantenimiento Premium 7x24 (Propuesta Adjunta)		X
Proporcionar los NIVELES DE SERVICIO, PENAS Y DEDUCCIONES en cumplimiento con las especificaciones de servicio técnico propuestas en la PTC InConcert (AXTEL CONDUSEF Versión 1.0 con fecha 1 de julio de 2010)		X
Licenciamiento de agentes, supervisores y administración de la tecnología InConcert Contact Center Full Multimedia, Descripción en PTC AXTEL CONDUSEF Versión 1.0 con fecha 1 de julio de 2010)		X
Otros Servicios incluidos mejor descritos en PTC de referencia: ACD, CTI, CONFIGURACIÓN DE IVR CON TECNOLOGIA TTS, SISTEMA DE MARCACION PREDICTIVA, PROGRESIVA Y CON PREVIEW, (HERRAMIENTAS DE COLABORACION WEB) MOVILIDAD DE AGENTES EN RED INTERNA, MONITOREO EN TIEMPOREAL, GRABACION DIGITAL DE LLAMADAS, REPORTERIA.		X
Integración de bases de datos históricas de la CONDUSEF al sistema de gestión de Agentes InConcert Integración de la solución InConcert con el actual Call Manager de CISCO (R2/SIP)		X
Reubicación física de la plataforma de Voz cuando la CONDUSEF así lo requiera. (Descripción de los alcances de soporte en anexo)		X
Facturación mensual de los servicios prestados.		X
UPS de respaldo eléctrico		X

“EL PARTICIPANTE A”

“EL PARTICIPANTE B”

JULIO CESAR SEVILLA VERA
REPRESENTANTE LEGAL DE AXTEL
S.A.B. DE C.V.

HERNAN RAFAEL GARCIA SERAFIN
REPRESENTANTE LEGAL DE
IPCCTECHNOLOGY, S.A. DE C.V.



CAPÍTULO 10.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS

Generalidades y Capacidades del "SICC" propuesto

La solución propuesta por AXTEL S.A.B. DE C.V. es una solución de Centro de Contacto Multimedia, full-IP, de última generación, con todas las funcionalidades requeridas para optimizar los contactos no-presenciales entre CONDUSEFF de y la población de usuarios de servicios financieros. La solución propuesta por AXTEL S.A.B. DE C.V. cumple con lo siguiente:

1. AXTEL S.A.B. DE C.V. está proponiendo que toda la plataforma de VOZ como FULL-IP, cumpliendo con lo solicitado de que el SICC debe ser IP.
2. AXTEL S.A.B. DE C.V. está considerando en su solución para el SICC un esquema de alta disponibilidad, contemplando que para una falla grave entre automáticamente el equipo de respaldo para dar continuidad al servicio de atención telefónica (CAT). La alta disponibilidad de la plataforma de AXTEL S.A.B. DE C.V. se describe detalladamente a continuación de la misma:

1. Servidor InConcert PBX IP Productivo
2. InConcert Server PBX IP Redundante
3. InConcert Server ACD/CTI/MW/IVR Productivo
4. InConcert Server ACD/CTI/MW/IVR Redundante
5. InConcert Server Base de Datos y Grabación Productivo
6. InConcert Server Base de Datos y Grabación Redundante

Todos los servidores contarán cuenta con fuente de poder redundante.

Cada uno de los servidores contara con su sistema de UPS APC Smart XL 2200VA y baterías para soportar las 6 horas solicitadas por la CONDUSEFF.

La manera de funcionamiento de la plataforma es Activo-Pasivo; de cada elemento; por lo que en caso de falla el equipo de respaldo tomara la funcionalidad del equipo que dejo de funcionar.

La plataforma de Voz para el Servicio de PBX IP podrá recibir grupos de troncales de diferentes proveedores, una en el servidor activo y otras en el servidor redundate; esto podrá ser definido por la CONDUSEFF, como mejor convenga a su operación del SICC

Las funcionalidades de ACD/IVR/MW/CTI estarán disponibles en los dos servidores y podrán estar en balanceo en función de los requerimientos de cada función definida por la CONDUSEFF. El servidor destinado para grabación y almacenamiento podrá trabajar de manera balanceada, donde un servidor podrá contar con el 100% del servicio de grabación y almacenamiento.



- c. Comunicaciones unificadas: voz, VOIP, correos de voz, chat, web callback, e-mail, fax.
- d. ACD, CTT, Screen Pop Up.
- e. Marcadore predictivo, progresivo y con vista previa.
- f. IVR + tecnología vocal: TTS
- g. Grabación digital de llamadas.
- h. Middleware EAI para integración de bases de datos, procesos y aplicaciones.
- i. Plataforma de comunicación y softphones
- j. Herramienta gráfica para desarrollo de flujos de IVR y aplicativos CTT
- k. Reportes de actividad por agente, campaña y ACD

La plataforma que AXTEL S.A.B. DE C.V. propone contempla que los contactos podrán manejarse a través de agentes de atención telefónica o en modalidad de autogestión, para interacciones de voz o multimedia, entrantes y salientes.

6. La solución de AXTEL S.A.B. DE C.V. para el "SICC" está conformada por una sola marca, tal como lo solicita la CONDUSEF en los elementos principales, los cuales definen que son:

1. Servidor de comunicaciones IP: AXTEL S.A.B. de C.V. propone el Servidor IP-PBX Inconcert
2. ACD: Servidor AXTEL S.A.B. de C.V. propone el Servidor Inconcert Allegro
3. CTT: Servidor AXTEL S.A.B. de C.V. propone el Servidor Inconcert Allegro
4. Plataforma de Reporte y Administración: AXTEL S.A.B. de C.V. propone el Servidor Inconcert Allegro
5. Telefonos IP (preferentemente): AXTEL S.A.B. de C.V. propone Telefonos IP Astra 531
6. IVR: AXTEL S.A.B. de C.V. propone el Servidor Inconcert Allegro
7. Gateways: AXTEL S.A.B. de C.V. propone el Servidor IP-PBX Inconcert

7. La solución que AXTEL S.A.B. de C.V. propone esta dimensionada para soportar los diversos componentes permitiendo un crecimiento a por lo menos 200 agentes sin necesidad de agregar o cambiar servidores; y solo se habilitaría licencias en función a lo que solicite CONDUSEF cuando lo requiera.

8. La solución de AXTEL S.A.B. DE C.V. esta contemplando hacer la integración de la base de datos de la CONDUSEF a través de un desarrollo de interfaces tipo API o exportación de scripts; o de la manera que lo indique la CONDUSEF; ya que se están considerando servicios profesionales para el desarrollo de la integración. AXTEL S.A.B. DE C.V. realizará la integración requerida para la migración de la base de datos actual de la CONDUSEF, cargándola a un archivo histórico en el sistema, así como a las pantallas de gestión de la solución

9. La plataforma que AXTEL S.A.B. DE C.V. propone podrá contar con la funcionalidad de los módulos de chat y correo, en una segunda etapa cuando la CONDUSEF lo requiera, de acuerdo a la cantidad de licencias solicitadas y comenzando el pago de las mismas después de su entrada en operación. Brindando incluso la posibilidad de añadir servicios multimedia a las campañas de atención al usuario por medio de chat, colaboración WEB y correo



La solución que AXTEL S.A.B. DE C.V. propone contempla posiciones de agentes para el Call Center, con licencias que soporte campañas de entrada y salida (inbound/outbound), y se pueda asignar el rol de agente o supervisor a la licencia adquirida sin que esto represente un costo adicional. AXTEL S.A.B. DE C.V. considero 80 posiciones de agente full multimedia dispuestas según las necesidades de la CONDUSEF,

La solución que AXTEL S.A.B. DE C.V. propone contempla extensiones Ip para agentes y supervisores, con manejo de facilidades de: login, logout, queue, opciones de espera, transferencias externas e internas a servicios, agentes y supervisores, conferencias, grabado de la llamada, de acuerdo con la configuración de permisos personal y de la campaña. Estas extensiones deberán estar basadas en hardware y software. Esto a través de las siguientes campañas:

- ❖ Campaña Inbound: (30 agentes)
 - Direccionamiento y distribución inteligente de las llamadas de entrada hacia los agentes de atención,
 - Encolado virtual de las llamadas pendientes de atención, proporcionando opcionalmente mensajes de voz y música de espera.
 - Equilibrio de operación, haciendo que se creen asesores multifuncionales (herramientas multimedia)

- ❖ Campaña Multimedia (50 licencias)
 - Interacción con los usuarios de la página web de CONDUSEF en colaboración directa con el ciudadano.
 - Asesorar al ciudadano por chat, generando inclusive respuestas institucionales.
 - Respuesta inmediata de correos electrónicos, mensajes institucionales que ayuden a la promoción y publicidad de nuevos acuerdos financieros para los ciudadanos.
 - Posibilidad de marcación manual a los usuarios que estén en línea (Internet) y que decidan cambiar de una asesoría de Internet por una asesoría personalizada de voz.

La solución que AXTEL S.A.B. DE C.V. propone cuenta con diademas profesionales anti-ruido (Sennheiser CC510) por posición. Así mismo la plataforma Inconcert soporta de forma nativa que los agentes puedan estar geográficamente dispersos y remotos a la infraestructura de control. La solución de AXTEL S.A.B. DE C.V. considerar como mínimo 80 servicios para extensiones basadas en hardware y 10 servicios para extensiones basadas en software.

Los teléfonos IP que AXTEL S.A.B. DE C.V. propone cumplen con las siguientes características:

- Teléfonos para agentes y supervisores basados en hardware (87 teléfonos) marca Aastra 53i
 - Pantalla monocromática LCD
 - Manejo de 2 líneas
 - Manejo del protocolo SIP
 - Indicador visual luminoso de mensaje en espera
 - Manejo de codecs G.711, G.722 Y G.729 y los indicados en junta de aclaraciones
 - Speaker bidireccional con cancelación de eco

- fecha (dd/mm/aaaa)
- hora
- intervalos (15 y 30 minutos)
- nombre del agente
- nombre del grupo de trabajo al que se encuentra asignado el agente
- nombre del(los) servicio(s) o campaña(s) al que se encuentra asignado el agente
- hora en que el agente se firmó en el sistema
- hora en que el agente salió del sistema
- hora de inicio de descanso (break)
- hora de terminación de descanso (break)
- tiempo de duración del descanso
- llamadas recibidas por el agente
- tiempo en llamada activa
- tiempo en disponible para recibir llamada (ready o idle)
- tiempo en espera (hold)
- tiempo en descanso (break)
- tiempo para concluir o clasificar llamada (work o wrap call)
- número de veces en espera (hold)
- número de veces en descanso (break)
- tipo de descanso (break)
- promedio de llamadas del agente por hora
- promedio de tiempo en descanso (break)
- promedio de tiempo en llamada activa
- promedio de tiempo en espera (hold)
- promedio de tiempo para concluir o clasificar llamada (work o wrap call)
- tiempo total firmado en el sistema

2. Reportes de llamadas acd:

- fecha (dd/mm/aaaa)
- hora
- intervalos (15 y 30 minutos)
- nombre del(los) servicio(s) o campaña(s)
- promedio de agentes disponibles en el servicio por intervalos (15, 30 minutos, 01 hora, 01 día)
- identificador de número telefónico llamada entrante (ani)
- identificador de número marcado (dnis)
- llamadas contestadas por los agentes
- llamadas transferidas por los agentes (hacia otro servicio o campaña, a ivr, otro agente, un supervisor o al exterior).
- llamadas abandonadas
- velocidad promedio de respuesta (asa)
- tiempo promedio de duración de las llamadas
- tiempo promedio en espera (average queue time)



Además la plataforma de AXTEL S.A.B. DE C.V. garantiza una capacidad de operación superior a la requerida hoy por la institución, cercana a las 70 mil interacciones directas y más de 42 mil a través del IVR.

AXTEL S.A.B. DE C.V. dimensióno en su plataforma en contar con un sistema de administración Inconcert Allegro, el cual proporciona un conjunto de herramientas administrativas para la gestión de la configuración del software del call center. La herramienta de administrador de la configuración se usa para configurar la base de datos, añadir agentes, añadir grupos de habilidad (skills), asignar agentes a los grupos de habilidad, añadir números marcados, añadir los tipos de llamada, asignar los tipos de llamadas a los scripts de enrutamiento, especificar cómo enrutar y encolar a un contacto (identifica el agente que debe manejar un contacto en particular). Así como la creación y configuración de campañas, parámetros generales, asignación de agentes manual e inteligente por criterios predefinidos, reglas para administración de colas y re-enrutamientos, horarios, bienvenidas, avisos y retenedores de atención, grabación automática de contactos, uso de tablas y generación de bases de aprendizaje. Este sistema de administración puede monitorear la actividad de las troncales, y se podrán tener 2 licencias de administración.

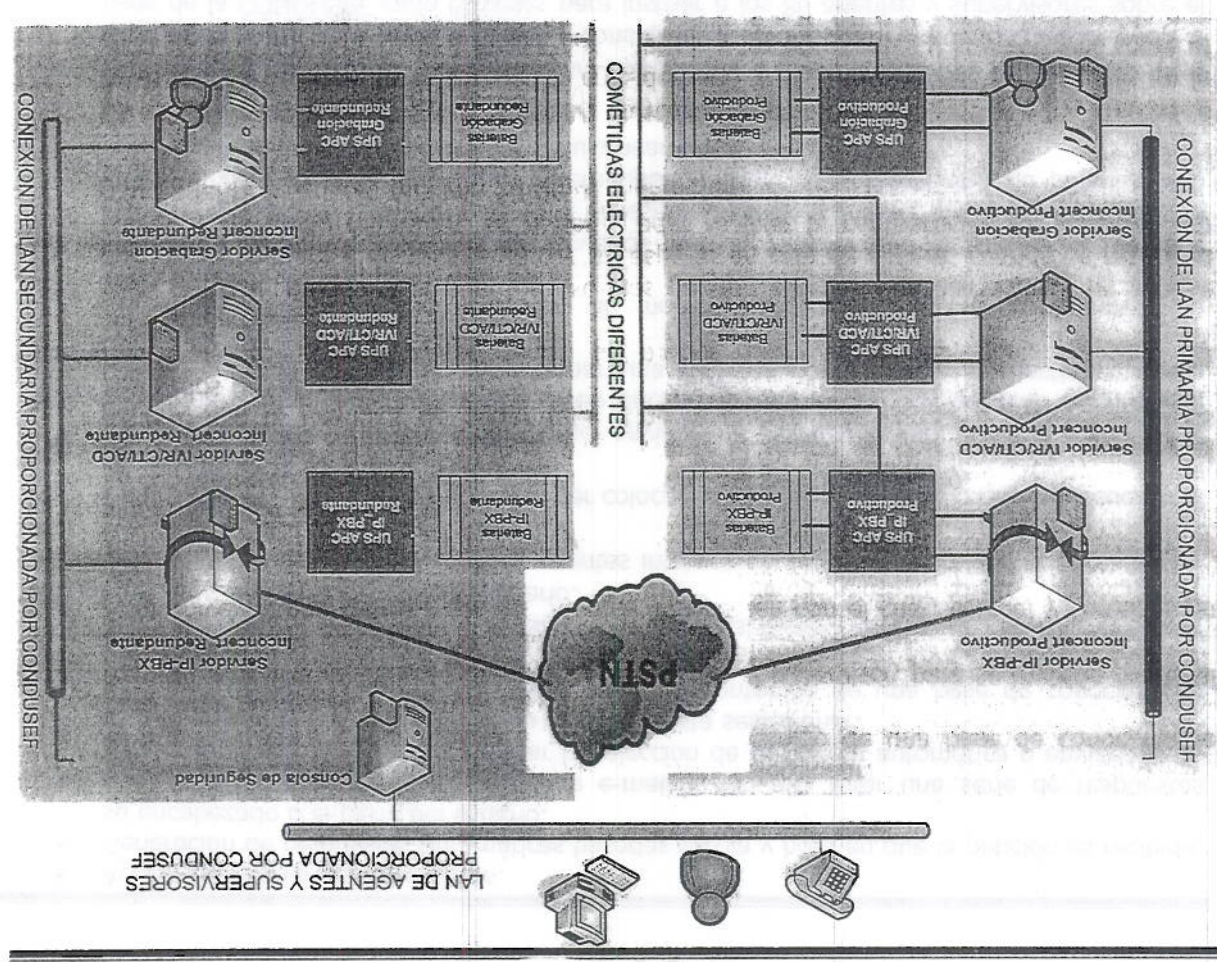
AXTEL S.A.B. DE C.V. para su sistema de grabación de llamadas, proveerá un sistema de grabación de llamadas que permita realizar la grabación del 25% del total de llamadas, esta función se habilita por las siguientes razones:

- evaluación o retroalimentación a nuevos agentes.
- calidad en el servicio.
- medición del impacto en el mercado de las campañas.

Esto se realizará por requerimientos de la campaña y nivel de servicio, el módulo de grabación será configurado para registrar 25% del total de llamadas de la operación, estando la CONDUSEF facultada para obtener e obtener una memoria total, parcial, selectiva o a demanda, de las llamadas telefónicas entrantes y salientes, pantallas y sesiones de Chat. Bajo solicitud de la institución, la grabación podrá ser iniciada por el supervisor o por un agente. Se posibilitará para monitorear las grabaciones en tiempo real y almacenarlas para su posterior búsqueda, utilizando diversos mecanismos de filtro y consulta en formato compatibles con cualquier reproductor mp3.

AXTEL S.A.B. DE C.V. en su solución está contemplando redundancia del "SICC" se está proponiendo ser totalmente redundante en términos de hardware, software y conectividad de red. La alta disponibilidad de la plataforma de AXTEL S.A.B. DE C.V. se describe detalladamente a continuación de la misma:

7. Servidor Inconcert PBX IP Productivo
 8. Inconcert Server PBX IP Redundante
 9. Inconcert Server ACD/CTI/MW/IVR Productivo
 10. Inconcert Server ACD/CTI/MW/IVR Redundante
 11. Inconcert Server Base de Datos y Grabación Productivo
 12. Inconcert Server Base de Datos y Grabación Redundante
- Todos los servidores contarán con fuente de poder redundante.

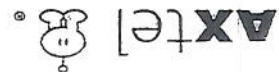


En su solución propuesta AXTEL S.A.B. DE C.V. está considerando proteger sus las aplicaciones, para el servicio del "SICC" a través de la plataforma de seguridad de IBM Proventia Server. Intrusion Prevention System, con lo cual contara con una consola de seguridad en las instalaciones de la CONDUSEF donde se conectaran los clientes que se instale n a cada servidor esta plataforma permita proteger a la plataforma de voz de los siguientes tipos de ataque:

1. Sistema de prevención de intruso basado en host sin importar el sistema operativo de la plataforma a ofertar.
2. Protección a ataques del tipo buffer overflow.
3. Protección de gusanos de red, incluso de día cero.
4. Fortalecimiento del sistema operativo de los servidores.
5. Protección de servicios genéricos de los servidores (web, tftp, ftp, mail, bases de datos, etc.).

La solución de AXTEL S.A.B. DE C.V. cuenta con las funcionalidades de módulos de chat y correo, que se habilitaran cuando la CONDUSEF lo solicite; estas funcionalidades podrán proporcionar las siguientes funcionalidades:

- Sugerencia de respuestas basadas en el contenido de mensajes, accediendo a bases de conocimiento.



IPCC TECHNOLOGY S.A. DE C.V. "

AXTEL S.A.B. DE C.V., S.A.B. DE C.V./IPCC TECHNOLOGY S.A. DE C.V.
EN PARTICIPACION CONJUNTA

ANEXO NO. 2 CORRESPONDIENTE AL CONTRATO
CONDUSE/040/2010, CONSTANTE DE 14 PAGINAS

TABLA DE CONCEPTOS TECNICOS

CANTIDAD	DESCRIPCION	IDENTIFICACION
2	<ul style="list-style-type: none"> • Dual Xeon Quad Core • Disco SATA 250GB x 5 RAID 5, 4GB RAM • Network Card, Lector DVD • Windows 2003 Server + SP2 English (32 bits) 	Servidor de Aplicaciones
2	<ul style="list-style-type: none"> • Dual Xeon Quad Core • Disco SATA 250GB x 5 RAID 5, 4GB RAM • Network Card, Lector DVD • Windows 2003 Server + SP2 English (32 bits) 	Servidor de Base de Datos
2	<ul style="list-style-type: none"> • Dual Xeon Quad Core • Disco SATA 250GB x 1 RAID 2, 4GB RAM • Network Card, Lector DVD • 2 Tarjetas Sangoma E1 ISDN/R2 (4XE1) • 8 Adaptadores Balun 	Servidor de Comunicaciones PBX IP
87	<ul style="list-style-type: none"> • Pantalla Monocromática LCD • Manejo de 2 líneas y protocolo SIP • Indicador visual luminoso de mensaje en espera • Manejo de codecs g.711, g.722 y g.729 • Speaker bidireccional con cancelación de eco • Teclas programables • Manejo de 802.3 at power over ethernet • Interfaz para la conexión de diadema • Switch 10/100 para la conexión con la PC del usuario • Soporte de aplicaciones xml o wml 	Telefonos IP
87	<ul style="list-style-type: none"> • Diademas Sennheiser CG510 	Diademas de agente y supervisor

[Handwritten signatures and initials]

[Handwritten initials]