



Contrato de adquisición de teléfonos IP y prestación de servicio, que celebran por una parte el Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, representado en este acto por Jezrael Isaac Larracilla Pérez, en su carácter de Secretario de Administración y Finanzas, a quien en lo sucesivo se le denominará "El Estado" y por la otra parte la persona moral Reto Industrial, S.A. de C.V., representada en este acto por el ciudadano Edgar González Sánchez, a quien en lo sucesivo se denominará "El Proveedor", al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

**Declaraciones**

**1.- Declara "El Estado" a través de su representante:**

1.1.- Que de acuerdo con los artículos 40, 41, 42 y 43 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1, 2, 4, 23, 24, 26, 59, 71 fracciones XV inciso a) y XXXI y 72 de la Constitución Política del Estado de Campeche, 1, 2, 15 y 22 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche; Campeche es un Estado Libre y Soberano que forma parte integrante de la Federación, cuya Administración Pública Centralizada se encuentra conformada por las dependencias que lo integran, estando facultados sus titulares para que en representación del Estado de Campeche suscriban convenios, contratos y demás actos jurídicos con la Federación, con los otros Estados de la República, con los Ayuntamientos de los Municipios de la Entidad y con personas físicas y morales.

1.2.- Que Jezrael Isaac Larracilla Pérez, comparece en su carácter de Secretario de Administración y Finanzas, personalidad que acredita con el nombramiento expedido a su favor por la Titular del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, el día 01 de enero de 2022, y está facultado para celebrar el presente instrumento según lo previsto por los artículos 4, 22 apartado A fracción II, y 28 fracciones XLVIII, XLIX y LII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche; y numerales 1, 3, 4 apartado A fracción I, 13 y 14 fracciones I, II, XVIII, XLIX y LVI del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.

1.3.- Que mediante oficios 01OT/UPRF4/0288/2022 y 01OT/UPRF4/0331/2022, recibidos con fecha 19 de julio de 2022 y 29 de julio de 2022, respectivamente, firmados por la Mtra. Marcela Muñoz Martínez, Secretaria de Protección y Seguridad Ciudadana, solicita la adquisición de diversos bienes y diversos servicios, para destinarse a la Dependencia a su cargo.

1.4.- Que de conformidad con lo establecido por los artículos 1, 3, 4, 6, 21, 22, 23 y demás aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche; en relación con los artículos 1, 25 fracción VII, 49 segundo párrafo y demás aplicables de la Ley de Coordinación Fiscal; 1, 2 fracción VII y demás relativos aplicables de la Ley de Presupuesto de Egresos del Estado de Campeche, para el ejercicio fiscal 2022, la presente contratación se efectúa mediante la modalidad de Licitación Pública Estatal No. **SAFIN-EST-026-2022**.

1.5.- Que la erogación de la presente contratación se encuentra prevista y será cubierta con cargo al Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública de los Estados y del Distrito Federal (Ciudad de México) (FASP), con base en el siguiente esquema programático: **Ejercicio Fiscal: 2022; Programa con Prioridad Nacional de Seguridad Pública: Sistema Nacional de Información; Subprograma: Sistema Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia y Denuncias Ciudadanas; Capítulo 3000:**

OPERADO CON RECURSOS  
-2022-  
**FASP**



Servicios Generales y **Capítulo 5000**: Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles.

1.6.- Que tiene establecido su domicilio en la calle 8 número 149, entre calle 61 y 63, colonia Centro, código postal 24000, San Francisco de Campeche, Campeche, mismo que señala para los fines y efectos legales de este contrato.

1.7.- Que su Registro Federal de Contribuyentes es: GEC950401659.

**2.- Declara "El Proveedor" a través de su representante:**

2.1.- Ser una sociedad mercantil debidamente constituida bajo escritura pública número 15,674 de fecha 24 de agosto de 1989, pasada ante la fe del licenciado José Ángel Castro Mellado, notario interino número 18 del Distrito Judicial de Tlalnepantla, Estado de México, misma que fue inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito de Tlalnepantla, Estado de México, bajo la partida número 554, volumen 20, Libro Primero de Comercio, Naucalpan, de fecha 07 de marzo de 1990, con capacidad de comercializar los bienes y prestar el servicio que en este caso requiere "El Estado".

2.2.- Que su representante legal es el ciudadano Edgar González Sánchez, quien acredita su personalidad con la escritura pública número 40,226 de fecha 19 de enero de 2017, pasada ante la fe del licenciado Fernando Dávila Rebollar, titular de la notaría pública número 235 del entonces Distrito Federal, ahora Ciudad de México, mismo que se identifica con la credencial para votar con fotografía con clave de elector [REDACTED] expedida por el Instituto Nacional Electoral.

2.3.- Que tiene capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones técnicas y económicas para obligarse a proveer los bienes y prestar el servicio objeto de este contrato.

2.4.- Que conoce el contenido y los requisitos que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche.

2.5.- Que tiene establecido su domicilio en Vía Jorge Jiménez Cantú, número 20, entre Circuito Plaza Esmeralda y Vía Jorge Jiménez Cantú, colonia Plazas del Condado, código postal 52930, Atizapán de Zaragoza, Estado de México; mismo que señala para todos los fines y efectos legales de este contrato.

2.6.- Que su número del padrón de proveedores es: 2258, con vigencia al 26 de septiembre de 2022.

2.7.- Que su Registro Federal de Contribuyentes es: RIN890824FMA.

**3.- De ambas partes:**

3.1.- Que en razón de lo declarado anteriormente y con fundamento en lo previsto por los artículos 39, 40, 43, 46, 47, 50, 51, 52, 55, 58, 60 y demás relativos aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche, así como por los artículos 1698, 1699, 1700, 1701, 1703, 1705, 1708, 1709, 1712, 1730, 1731, 1740, 1744, 1755, 1756, 1757, 1758, 1759, 1760, 2135, 2136, 2147, 2148, 2150, 2154, 2168, 2182, 2183, 2184, 2190 y 2192 del Código Civil del Estado de Campeche, han decidido formalizar la contratación al tenor de las siguientes:

VERSIÓN PÚBLICA.- Aprobada por el Comité de Transparencia de la Secretaría de Administración y Finanzas en sesión de fecha 19 de abril del año dos mil veintidos, y que consiste en la eliminación de una palabra que corresponde a la clave de elector, por tratarse de datos personales clasificados como confidenciales, con fundamento en el artículo 118 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Campeche, y las disposiciones trigésima octava, sexagésima y sexagésima primera de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas.

OPERADO CON RECURSOS -2022-  
**FASP**



**Cláusulas**

**Primera.- Objeto:** "El Estado" encomienda a "El Proveedor" a entregar los bienes y prestar el servicio, acatando para ello lo establecido en el presente contrato y anexo único, mismos que se describen a continuación:

Part.	Cant.	Unidad de medida	Descripción	Precio unitario	Importe
1	1	Servicio	Servicio de mantenimiento al conmutador telefónico del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4) Campeche al Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1.  Vigencia del soporte del fabricante: 6 meses contados a partir de la firma del presente contrato. Garantía: Durante la vigencia del presente contrato.	\$789,860.21	\$789,860.21
2	10	Pieza	Teléfono IP con pantalla a color de 2.8" (diagonal): 320 x 240 pixeles.  Garantía: 1 año.	\$3,267.53	\$32,675.30
<b>Subtotal</b>					<b>\$822,535.51</b>
<b>16% I.V.A.</b>					<b>\$131,605.68</b>
<b>Total</b>					<b>\$954,141.19</b>

Mismos que "El Proveedor" se obliga a entregar en su totalidad, acatando para ello lo establecido en el presente contrato, anexo único, bases de licitación, así como por los diversos ordenamientos y normas legales aplicables.

**Segunda.- Monto del contrato:** El monto total del contrato es de **\$954,141.19** (Son: Novecientos cincuenta y cuatro mil ciento cuarenta y un pesos 19/100 M.N.) I.V.A. incluido, precio fijo con el cual se considera satisfecho "El Proveedor".

**Tercera.- Plazo y condiciones de entrega:** "El Proveedor" se obliga a cumplir con la entrega de los bienes y la prestación del servicio en un plazo máximo de **50 (cincuenta) días naturales** contados a partir de la firma del presente instrumento contractual.

En caso de que el último día de entrega sea inhábil, la entrega de los bienes y la prestación del servicio se llevarán a cabo el día siguiente hábil, entendiéndose como días hábiles de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 15:00 horas.

**FASP**  
OPERADO CON RECURSOS  
-2022-



**Cuarta.- Modificaciones al contrato:** En el caso de que se requiera modificación en cuanto conceptos, volúmenes o plazos de cumplimiento, esta se realizará en una sola ocasión por causas debidamente justificadas y de común acuerdo entre las partes, de conformidad con lo establecido en el artículo 44 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche, debiendo "El Proveedor" presentar en su caso en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles antes de que finalice el plazo del contrato, escrito de solicitud y documentación que compruebe las razones de la solicitud, ante la Dirección General de Recursos Materiales de la Secretaría de Administración y Finanzas, para su autorización.

**Quinta.- Forma de pago:** Los bienes y la prestación del servicio serán pagados contra entrega recepción de la totalidad de los mismos por partida, a satisfacción de "El Estado" y mediante la formulación de las facturas correspondientes, mismas que serán presentadas por "El Proveedor" para su revisión, autorización y pago en las oficinas que le indique "El Estado".

**Sexta.- Requisitos de la factura:** Además de los datos fiscales, la(s) factura(s) deberá(n) expedirse en términos de lo establecido por los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación y Anexo 20 "Guía de llenado de los comprobantes fiscales digitales por Internet", debiendo ser emitida por el monto total establecido en la cláusula primera del presente contrato, la(s) cual(es) deberá(n) incluir los números de serie de cada uno de los bienes en caso que corresponda.

**Séptima.- Para garantizar el cumplimiento y vicios ocultos del contrato:** Para garantizar el cumplimiento y vicios ocultos del contrato, "El Proveedor" otorgará garantía por el 20% del monto total del presente contrato (incluyendo I.V.A.), a través de póliza de fianza que contendrá entre otras, las siguientes declaraciones expresas de la Institución que la otorgue:

a) Que sea expedida a favor del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, teniendo la fianza de cumplimiento y vicios ocultos una vigencia por un periodo de doce meses posteriores a la entrega total de los bienes y prestación del servicio, a satisfacción de "El Estado".

b) Que garantice la entrega de los bienes y prestación del servicio, de acuerdo con las estipulaciones establecidas en el mismo instrumento contractual.

c) Que en caso de que exista inconformidad por parte de "El Estado" respecto de los bienes y servicio contratados, "El Proveedor" se obliga a responder tanto de los defectos, sus obligaciones contractuales, sus fallas en la entrega, así como de cualquier responsabilidad que se le sea imputable, obligándose a que la fianza permanezca vigente hasta que este subsane las causas que motivaron la inconformidad, asegurando en todo caso el cumplimiento de sus obligaciones dentro del plazo de la garantía.

d) Para ser cancelada la fianza será requisito indispensable la conformidad expresa y por escrito de "El Estado" a través de la Secretaría de Administración y Finanzas.

e) Que la institución afianzadora acepte expresa e indefectiblemente lo establecido en los artículos 178, 279, 280 y 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas en vigor.

OPERADO CON RECURSOS  
-2022-

FASP



f) Que la fianza continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente.

"El Proveedor" deberá presentar la garantía de cumplimiento y vicios ocultos, en un plazo máximo de 05 días hábiles siguientes a la firma del presente contrato.

**Octava.- Lugar de entrega de los bienes y prestación del servicio:** La recepción de los bienes y prestación del servicio motivo del presente contrato será total por partida, conforme al plazo establecido en la cláusula tercera de este instrumento, en los domicilios que a continuación se señalan, o en los lugares que para tales efectos señale el "Estado"; reservándose el derecho de reclamar en caso de no estar satisfecho con la calidad de los bienes objeto del presente contrato conforme a lo señalado en los lineamientos, requisitos y plazos que para tal efecto establece en el mismo.

Partida	Lugar de entrega
1	En los sitios descritos en el Anexo Uno de las Bases de la Licitación Pública Estatal No. SAFIN-EST-026-2022 para la partida 2 (dos), en tanto que los productos entregables se deberán entregar en el <b>Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana</b> , con dirección en avenida López Portillo por prolongación calle 7, sin número, colonia Buenavista, código postal 24039, San Francisco de Campeche, Campeche.
2	<b>Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana</b> , con dirección en avenida López Portillo por avenida Lázaro Cárdenas, sin número, colonia Laureles, código postal 24096, San Francisco de Campeche, Campeche.

"El Proveedor" deberá notificar al área requirente, al menos cinco días hábiles antes del inicio de la entrega de los bienes y prestación del servicio, para los efectos administrativos pertinentes.

**Novena.- Vigilancia, seguimiento, recepción de los bienes y prestación del servicio por parte de "El Estado":** "El Estado" designa como responsable para la vigilancia, seguimiento y recepción de los bienes y prestación del servicio contratados, a los servidores públicos que se describen seguidamente o por las personas que éstos mismos designen, quienes deberán en todo momento exigir a "El Proveedor" la entrega total de los mismos.

Partida	Servidor Público que recibe
1	<b>Ing. Roberto de Jesús Piedra Moo</b> , Técnico en Telefonía del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana.
2	<b>Ing. Jorge Jacinto Capitán Navarro</b> , Técnico en Redes del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana.

"El Proveedor", entregará junto con los bienes y servicio a los servidores públicos indicados en el párrafo que antecede, las garantías que corresponden a los bienes

OPERADO CON RECURSOS  
-2022-

FASP



objeto del presente instrumento contractual, así como la metodología a aplicar para hacerlas efectivas.

**Décima.- Responsabilidades de "El Proveedor":** "El Proveedor" se obliga a que los bienes y el servicio objeto del presente contrato, cumplan con las normas de calidad requeridas y que la adquisición se efectúe a satisfacción de "El Estado" así como a responder por su cuenta y riesgo de los defectos de los mismos, atendiendo para tal efecto las condiciones de garantía requerida por "El Estado".

**Décima primera.- Integridad:** El anexo único del presente contrato es parte integral de este instrumento contractual y se incorpora al mismo por referencia. Este contrato únicamente podrá ser modificado o adicionado mediante un instrumento por escrito firmado por cada una de las partes y entregado a la otra parte.

**Décima segunda.-** "El Proveedor" se obliga a no ceder a terceras personas físicas o morales, sus derechos y obligaciones sobre los bienes y el servicio que amparan este contrato, en los términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche.

**Décima tercera.- Recursos humanos:** Los recursos humanos necesarios para realizar el servicio objeto de este contrato será realizado por "El Proveedor" quien en un plazo no mayor a diez días hábiles proporcionará por escrito al área usuaria, los nombres de las personas que actuarán como enlace permanente durante todo el tiempo que dure la ejecución del servicio y productos entregables, mismos que no podrán ser sustituidos por "El Proveedor" sin previa autorización por escrito de "El Estado".

El personal de "El Proveedor", deberá identificarse previamente para tener acceso a las instalaciones y edificios de "El Estado", además portarán gafete de identificación en posición visible durante todo el tiempo que se encuentren en el interior de las instalaciones de "El Estado" y deberá obedecer todas las indicaciones que le sean hechas por personal de "El Estado".

**Décima cuarta.- Responsabilidad laboral:** "El Estado" se excluye de toda relación laboral hacia los trabajadores de "El Proveedor". Queda expresamente convenido que cada parte es responsable de las relaciones laborales que tenga con su propio personal y de las relaciones contractuales que tengan con sus propios contratistas. No existirán relaciones laborales, ni de ninguna otra índole entre "El Estado" y el personal que "El Proveedor" contrate o emplee para el desarrollo de los servicios convenidos, por lo que en el supuesto de que "El Estado" llegase a recibir cualquier reclamación por este concepto, "El Proveedor" se obliga a sacarlo en paz, a salvo, libre de responsabilidades y daños de cualquier naturaleza, y a reembolsarle en su caso, cualquier erogación que hubiere tenido que realizar por tal motivo.

**Décima quinta.- Confidencialidad:** "El Proveedor" se obliga a no divulgar por medio alguno (publicaciones, conferencias, informes o cualquiera otra forma) los datos, información y resultados obtenidos de la celebración del presente contrato sin la autorización expresa y por escrito de "El Estado", aceptando expresamente que todos los datos y resultados de esta relación contractual provistos por "El Estado" son propiedad exclusiva de este último, por lo que en este acto asume la obligación de confidencialidad y discreción total. Para tal efecto, será considerada como información confidencial, cualquier información o datos proporcionados por "El Estado" a "El Proveedor" de forma tal, que no será requisito necesario notificar

OPERADO CON RECURSOS  
-2022-  
**FASP**

*[Handwritten signatures and marks]*

*[Handwritten signature]*



a "El Proveedor" que dicha información es confidencial o sujeta a tratamiento similar para que "El Proveedor" se conduzca con la debida diligencia y discreción, siempre que dicha información no sea del dominio público o de terceros que no tuvieren una obligación similar de confidencialidad. Esta restricción a "El Proveedor" permanecerá vigente por tiempo indefinido, aún después de extintas las demás obligaciones contractuales y entregados los resultados objeto del presente contrato.

Toda la información y datos técnicos que por cualquier medio reciba "El Estado" de "El Proveedor" en relación con el servicio y productos entregables, con motivo del cumplimiento por parte de "El Proveedor" del presente contrato estarán sujetas a las mismas restricciones de confidencialidad especificadas en el párrafo precedente por parte de "El Estado". De la misma manera, ambas partes se comprometen a no utilizar dicha información para fines distintos a aquellos para los que les fue comunicada o enterada.

Cualquiera de las partes que considere que la otra ha incumplido con la obligación de confidencialidad prevista en esta cláusula podrá ejercer las acciones legales o administrativas que se deriven de la violación de la presente cláusula, en cualquier tiempo, sin perjuicio de hacer efectivas las consecuencias administrativas o civiles a que haya lugar.

**Décima sexta.- Suspensión temporal del contrato:** "El Estado" podrá suspender temporalmente en todo o en parte la presente contratación en cualquier momento, por causas justificadas o razones de interés general, sin que ello implique su terminación definitiva. El presente contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión.

**Décima séptima.- Penas convencionales:** Por la demora en la entrega de los bienes y el servicio motivo de este contrato "El Estado" procederá a un descuento en la facturación por una cantidad igual a 5 al millar diario por cada día que "El Proveedor" incumpla con la entrega de los bienes y el servicio, hasta por 20 días naturales, concluido este plazo y si "El Proveedor" continua con el incumplimiento, "El Estado" procederá a la rescisión del contrato, haciéndose efectiva la garantía por concepto de cumplimiento y vicios ocultos del contrato.

**Décima octava.- Deducciones de pago y rescisión administrativa del contrato:** "El Estado" podrá realizar deducciones al pago de los bienes y el servicio que "El Proveedor" entregue de manera parcial o deficiente, una vez que haya sido notificado al respecto de manera oficial y en el caso de que "El Proveedor" no hubiese subsanado dichas fallas en el plazo que para esos efectos hubiese establecido "El Estado", en estos casos y cuando se trate de fallas o deficiencias presentadas únicamente de manera parcial (por cantidades no entregadas) el límite de incumplimiento a partir del cual "El Estado" procederá a la cancelación del contrato correspondiente será del 30% de las cantidades contratadas, "El Estado" podrá rescindir este en los términos previstos en el artículo 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche, y demás disposiciones legales que le sean aplicables.

"El Estado" podrá en cualquier momento, rescindir administrativamente este contrato cuando "El Proveedor" incurra en incumplimiento de cualquiera de las

OPERADO CON RECURSOS  
-2022-

FASP



Contrato 093/2022

obligaciones estipuladas en el presente contrato, aplicando en su caso a "El Proveedor" la garantía señalada en el presente instrumento contractual.

**Décima novena.-** Las partes se obligan a sujetarse estrictamente para la adquisición de los bienes y prestación del servicio objeto de este contrato, a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como a los términos, lineamientos, procedimientos y requisitos que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche y demás disposiciones legales que le sean aplicables.

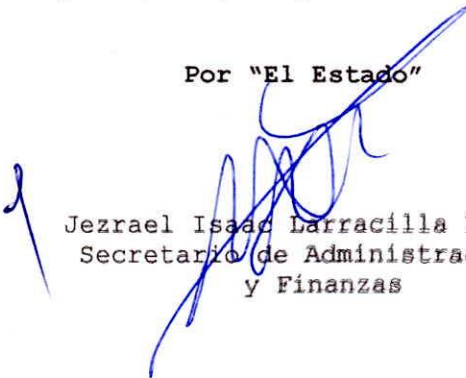
**Vigésima.- Ausencia de vicios del consentimiento:** Ambas partes manifiestan que en la celebración del presente contrato no existe ningún error, dolo, violencia, mala fe, ni enriquecimiento ilícito que pudiese invalidarlo.

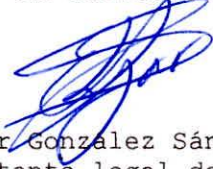
**Vigésima primera.-** Para la interpretación y cumplimiento del contenido del presente contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente establecido en el mismo, las partes se someten a jurisdicción de los tribunales establecidos en la ciudad de San Francisco de Campeche, Estado de Campeche, renunciando a cualquier otro que por su domicilio presente o futuro pudiese corresponderles.

Leído que fue el presente contrato, ambas partes se manifiestan conformes con su contenido, procediendo a suscribirlo por triplicado, en la ciudad de San Francisco de Campeche, Campeche, el día 23 de septiembre de 2022.

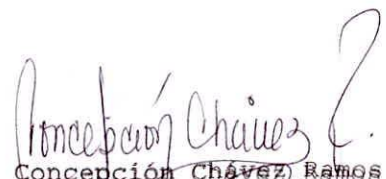
Por "El Estado"

Por "El Proveedor"

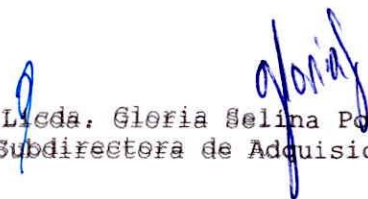
  
Jezrael Isaac Darracilla Pérez  
Secretario de Administración  
y Finanzas

  
C. Edgar González Sánchez  
Representante legal de Reto  
Industrial, S.A. de C.V.

**Testigos**

  
Concepción Chávez Ramos  
Directora General de Recursos  
Materiales

  
Lic. Víctor Manuel Saravia Pacheco  
Director de Recursos Materiales

  
Licda. Gloria Selina Portillo Sandoval  
Subdirectora de Adquisiciones Federales





Anexo único

Partida	Descripción	Cantidad	Unidad de medida												
1	<p>El servicio de mantenimiento al conmutador telefónico del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C4 Campeche al Servicio de Atención de Llamadas de emergencia 9-1-1.</p> <p>"El Proveedor" realizará y llevará a cabo el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los conmutadores telefónicos PBX del Servicio de Atención de Llamadas de emergencia 9-1-1 del estado de Campeche, incluyendo el servicio de monitoreo remoto por NOC y el soporte del fabricante que cubre todos los equipos de la infraestructura de voz con finalización al 15 de diciembre del 2022.</p> <p>"El Proveedor" considera que el plazo de entrega del servicio será hasta el 15 de diciembre de 2022 y el plazo de la vigencia del soporte del fabricante es de 6 (seis) meses contados a partir de la firma del presente contrato.</p> <p><b>Bienes cubiertos:</b> "El Proveedor" asume y considera que en la siguiente tabla se indican los bienes con que cuenta la convocante, cuya sede principal C4 Campeche que se encuentra en Prolongación Calle 7 s/n, Col. Buenavista C.P. 24039 en la ciudad San Francisco de Campeche, y sede remota ubicada en Subcentro Carmen que se encuentra en Calle 19 x Calle 42E, Col. Tacubaya C.P. 24180 en Ciudad del Carmen, ambas en el Estado de Campeche, con un sistema central conformado por un Avaya Aura Communication Manager, versión 8.1, con 2 servidores Dell R640 y dos Gateways modelo G650, con fuentes de poder redundantes, 1 servidor ASBCE Portwell y un Gateway G450 con servidor de sobrevivencia Avaya S8300E, con fuente de poder redundante, respectivamente, y que serán ser cubiertos por el contrato de mantenimiento:</p> <table border="1" data-bbox="321 1612 1123 1850"> <thead> <tr> <th colspan="3">Sitio Principal C4 Campeche/Servidores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>DELL R640</td> <td>SRVR CM, SM &amp; AES</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>DELL R640</td> <td>SRVR CM, SM, SMGR &amp; CMS</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>PORTWELL</td> <td>SESSION BORDER CONTROLLER</td> </tr> </tbody> </table>	Sitio Principal C4 Campeche/Servidores			1	DELL R640	SRVR CM, SM & AES	1	DELL R640	SRVR CM, SM, SMGR & CMS	1	PORTWELL	SESSION BORDER CONTROLLER	1	Servicio
Sitio Principal C4 Campeche/Servidores															
1	DELL R640	SRVR CM, SM & AES													
1	DELL R640	SRVR CM, SM, SMGR & CMS													
1	PORTWELL	SESSION BORDER CONTROLLER													

OPERADO CON RECURSOS  
-2022-  
**FASP**



**FASP**  
OPERADO CON RECURSOS  
-2022-

1	IVR	SERVIDOR IVR (BROMA) CALIXTA
---	-----	------------------------------

"El Proveedor" no considerará este equipo IVR Calixta (Broma) dentro del servicio de mantenimiento.

Sitio Principal C4 Campeche/G650/Gabinete 1		
1	655A	POWER SUPPLY
1	TN2312BP	IPSI
1	TN799DP	CLAN
1	TN744D	CALL CLASSIFIER
1	TN2214B	DIGITAL LINE
1	TN2214	DIGITAL LINE
1	TN747B	CO TRUNK
1	TN2464BP	DS1 INTERFACE
1	TN2464	DS1 INTERFACE
1	TN2302AP	IP MEDIA PROCESSOR
1	655A	POWER SUPPLY

Sitio Principal C4 Campeche/G650/Gabinete 2		
1	655A	POWER SUPPLY
1	TN799DP	CLAN
1	TN799DP	CLAN
1	TN2501AP	VAL-ANNOUNCEMENT
1	TN2793	ANALOG LINE
1	TN2464BP	DS1 INTERFACE
1	TN2464	DS1 INTERFACE
1	TN2464	DS1 INTERFACE
1	655A	POWER SUPPLY

Sitio Remoto Subcentro Carmen/G450/Gabinete 1		
1	S8300E	SERVIDOR INTERNO
1	MM710BP	DS1 MM
1	MM710BP	DS1 MM
1	MM710BP	DS1 MM
1	MM711AP	ANA MM
1	VMM-ANN	MG-ANNOUNCEMENT

*CK*

*[Handwritten signatures and marks]*



	<p><b>Como aplicativos a destacar, se cuenta con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Call Center Elite (CCE).</li> <li>• Avaya Application Enablement Services (AES).</li> </ul> <p>Licenciamiento y capacidad actual.</p> <p>"El Proveedor" considerará que se tiene operando un sistema Avaya Aura Communication Manager Rls 8.1 con licencias Core Suite.</p> <p>"El Proveedor" considera que el equipo PBX Avaya cuenta actualmente con la siguiente capacidad en su licenciamiento con nivel de software Core Suite:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencias en Nivel de Software Core Suite R8= 260</li> <li>• Licencias de Agentes de Call Center Elite R8= 15</li> <li>• Licencias de AES R8 BASIC TSAPI= 40</li> <li>• Licencias de AES R8 Advanced TSAPI Large= 01</li> <li>• Licencias de Avaya R8 ASAI for AES = 01</li> </ul> <p>"El Proveedor" tomará en cuenta que la localidad remota de Subcentro Carmen (sede remota) está diseñada, configurada y operando actualmente para que tenga una supervivencia local equipada con sus recursos propios apoyándose con su servidor interno S8300D en el gateway de voz modelo G450, el cual asume y toma el control de todo el procesamiento y señalización de las llamadas de tal manera que el sitio siga operando sin interrupciones en caso de una eventual pérdida de comunicación con el sitio y/o sede principal del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C4 Campeche.</p> <p>"El Proveedor" soportará y mantendrá toda la infraestructura del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C4 en el Estado de Campeche durante la vigencia del contrato, considerando los servidores para la telefonía IP y servidores para sus aplicativos de voz, los gateways de las 2 localidades (2 G650 y 1 G450), así como sus respectivas tarjetas de servicios (TNxx y Media Bay Modules MBM).</p> <p><b>Descripción del servicio:</b></p> <p>"El Proveedor" realizará y llevará a cabo el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo por 6 meses para los equipos indicados en la descripción de bienes cubiertos, con un horario de servicio de 24 horas todos los días de la semana (24 x 7), con cobertura en la ciudad de San Francisco</p>		
--	--	--	--

**FASP**  
OPERADO CON RECURSOS  
-2022-



de Campeche y Ciudad del Carmen, Campeche, con el cumplimiento de los siguientes servicios:

"El Proveedor" considera que el plazo de entrega del servicio será hasta el 15 de diciembre de 2022 y el plazo de la vigencia del soporte del fabricante es de 6 (seis) meses contados a partir de la firma del presente contrato.

- Tiempos de respuesta de atención / Solución.
- Asistencia Técnica.
- Servicio de mantenimiento preventivo.
- Servicio de mantenimiento correctivo
- Soporte del fabricante.
- Servicio de monitoreo remoto.

Será responsabilidad y obligación de "El Proveedor" en los servicios tanto preventivo como correctivo, en sitio y remotamente, no afectar el software y/o configuración de operación del equipo.

**Tiempos de respuesta de atención/solución:**

El tiempo del inicio de atención o respuesta a un reporte efectuado, "El Proveedor" dará un folio de atención al recibirlo, dependerá del tipo de falla o evento solicitado, para lo cual se hace la siguiente división:

**Inicio de atención de fallas:**

- Servicio "a": (pérdida total o parcial de la funcionalidad del equipo, más del 25% del número de extensiones, troncales o circuitos varios): 4 horas como máximo, mediante atención remota o en sitio.
- Servicio "b": (cualquier falla del equipo no considerada dentro de las fallas mayores): 8 horas como máximo, mediante atención remota o en sitio.

**Tiempo máximo de solución de fallas después del inicio de la atención:**

Servicio "a": 24 horas como máximo. Para el caso de fallas mayores su atención se continuará hasta su solución, sin ningún costo.

Servicio "b": 48 horas como máximo, mediante atención remota o en sitio.

"El Proveedor" considera que en el caso de que en alguna reparación de los equipos se requiera cambio o sustitución de alguna parte o componente, se tendrá la obligación de remplazarlo en sitio, dentro del tiempo máximo de atención del reporte. Si el

OPERADO CON RECURSOS  
-2022-  
**FASP**

*[Handwritten signatures and marks]*

*[Handwritten initials]*



equipo no pudiera repararse dentro de los tiempos establecidos, se sustituirá el equipo o parte dañada con equipo de respaldo que cuente con las mismas características o superiores que el equipo original, esta sustitución se efectuará dentro de los tiempos máximos de atención definidos y permanecerá durante el tiempo que tarde la compostura del equipo dañado. En el caso de que existan equipos de respaldo instalados al término del contrato, estos seguirán dando el servicio hasta que se reparen los equipos dañados, aun cuando haya terminado la vigencia del contrato, extendiéndose los derechos que se otorgan para estos reportes de falla, en los términos originales.

"El Proveedor" considera que si después de realizado el mantenimiento correctivo a un equipo, este vuelve a presentar la misma falla, se considerará como no realizado y su reparación será sin cargo alguno.

"El Proveedor" queda obligado a continuar con la atención, sin costo, de fallas o problemas detectados dentro de la vigencia del contrato hasta su solución, aun cuando ésta, se extienda más allá de aquélla; prorrogándose los derechos que otorga dicho contrato para estos reportes de falla, en los términos originales.

**Asistencia técnica:**

"El Proveedor" cuenta con un centro de consulta o asesoría telefónica que permitirá a su personal técnico realizar aclaraciones y consultas sobre el uso y configuración de los equipos indicados en la descripción de bienes cubiertos. Para esta clase de servicio no se totalizarán horas mensuales en uno o varios eventos y no habrá restricción en la duración de cada evento.

**Mantenimiento preventivo:**

"El Proveedor" considera que el mantenimiento preventivo se dará a todos y cada uno de los equipos inventariados señalados en la descripción de bienes cubiertos, 1 (una) vez durante la vigencia del servicio de mantenimiento del conmutador, con excepción única en aquellos casos en donde los equipos no pueden dejar de operar, en cuyo caso se notificará para que de manera conjunta sean programados. "El Proveedor" considera que el mantenimiento será proporcionado al "hardware" y al "software" que componen los equipos, con la finalidad de mantener la vigencia tecnológica del equipo, este mantenimiento incluirá las actualizaciones del "software" a la última versión

**FASP OPERADO CON RECURSOS -2022-**

*[Handwritten signatures and marks]*

*[Handwritten initials]*



gratuita emitida por el fabricante y que no requieran modificaciones en el hardware del equipo.

"El Proveedor" proporcionará por escrito, un análisis experto del estado que guarda el hardware y software, con la finalidad de garantizar un óptimo nivel del funcionamiento de los equipos.

"El Proveedor" proporcionará por escrito, los riesgos sujetos a fraudes telefónicos de cada uno de los equipos, así como las sugerencias necesarias para evitar dicha situación.

"El Proveedor" elaborará y revisará conjuntamente con su personal técnico, el programa de trabajo, las actividades y fechas del mantenimiento preventivo a detalle; con cantidades, nombres de los responsables a ejecutar y supervisar la aplicación de dichos servicios, a más tardar en la segunda semana contada a partir de la formalización del contrato. "El Proveedor" entregará copia de los programas, procedimientos o calendarios formalizados conjuntamente en la fase de revisión. En caso de que existan modificaciones al programa validado, estas se registrarán por escrito y de común acuerdo entre ambas partes.

Para el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo, "El Proveedor" presentará por escrito los recursos humanos y técnicos, así como protocolos de prueba, con los que cubrirá el servicio.

**Mantenimiento correctivo:**

"El Proveedor" proporcionará los mantenimientos correctivos surgidos durante la vigencia del servicio, al hardware y software del equipo, el cual incluirá las refacciones y/o partes originales y actualizaciones del "software" que se requieran para reparaciones del equipo, así mismo se suministrará la mano de obra para su instalación.

"El Proveedor" considera que los equipos que se utilicen en todos los casos tendrán calidad y características técnicas iguales o superiores a las del equipo original, de tal manera que se garantizará el funcionamiento adecuado del hardware y software. "El Proveedor" aplicará pruebas de diagnóstico y operación de respaldo antes de proceder a la reparación del mismo, según resulte el diagnóstico aplicado. Al finalizar se entregará copia del reporte de servicio de mantenimiento correctivo. En el caso de una contingencia mayor o de severidad crítica, "El Proveedor" asignará un

**FASP** OPERADO CON RECURSOS -2022-



ingeniero en sitio hasta la resolución total del problema.

**Soporte del fabricante:**

"El Proveedor" incluirá en su oferta el soporte del fabricante para los bienes cubiertos, considerando la misma vigencia solicitada. Con ello, la convocante tendrá el respaldo del fabricante para escalar fallas que requieran de análisis, diagnóstico y solución, así como para el reemplazo de partes.

**Servicio de monitoreo remoto:**

"El Proveedor" ofrecerá un soporte técnico a través de un centro de operaciones de la red (Network Operation Center - NOC). Por este medio, los incidentes relacionados con el servicio de monitoreo remoto serán reportados a través de la mesa de ayuda por cualquiera de los métodos y niveles jerárquicos de escalamiento establecidos por el mismo.

"El Proveedor" considerará e incluirá el servicio de monitoreo remoto a través de un centro de operaciones de la red (NOC) por 6 meses 7 x 24 para la infraestructura de voz.

"El Proveedor" considera que el plazo de entrega del servicio será hasta el 15 de diciembre de 2022 y el plazo de la vigencia del soporte del fabricante es de 6 (seis) meses contados a partir de la firma del presente contrato.

"El Proveedor" considerará que no se aceptan propuestas de servicios subcontratados, el centro de operaciones de red será propiedad de la solución.

"El Proveedor" incluirá un conjunto de herramientas de software que integre el servicio de monitoreo y mesa de ayuda, las cuales compartirá con el personal técnico del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C4 Campeche.

El servicio de monitoreo por parte de "El Proveedor" operará las 24 horas del día, los 7 días de la semana a fin de vigilar la operación de la infraestructura de comunicaciones. Para establecer este servicio, el C4 Campeche proporcionará a "El Proveedor" el acceso a su red mediante un túnel VPN (Virtual Private Network) el cual terminará en el NOC de "El Proveedor" considerando su propia infraestructura. En caso de que se tenga otro método diferente al establecido, será responsabilidad de "El Proveedor" proveer toda la infraestructura

OPERADO CON RECURSOS  
-2022-  
**FASP**

*[Handwritten signatures and marks]*

*[Handwritten initials]*



necesaria para ofrecer el servicio de monitoreo remoto.

**Los aspectos por contemplar para el monitoreo de redes son los siguientes:**

- Monitoreo en tiempo real desde el NOC de "El Proveedor" hasta los sitios que integran la infraestructura central de telecomunicaciones mencionada en el presente alcance. Se monitoreará, al menos los servidores que componen la arquitectura: Avaya Communication Manager con servidores dúplex para el procesamiento de llamadas, Session Manager, System Manager, AES, las tarjetas CLANS y MedPro, así como aplicativos de voz como el Avaya Session Border Controller y el IVR.

"El Proveedor" no considerará este equipo IVR Calixta (Broma) dentro del servicio de mantenimiento.

- Identificación de umbrales de operación normales para contar con referencias adecuadas para la detección de tendencias y/o problemas que puedan afectar el funcionamiento de los equipos.
- Análisis continuo de tendencias operativas que permita contar con parámetros de mejora en la infraestructura de telefonía y comunicaciones unificadas.
- Emisión de alarmas en caso de sobrepasar los umbrales normales de operación y avisos al personal especializado a través de correo electrónico y llamadas telefónicas.
- "El Proveedor" considera que los análisis de tendencias, cuellos de botella, identificación de oportunidades y alarmas generadas será entregado por medio de un reporte de manera mensual, los primeros 10 días hábiles de cada mes, con el fin de analizar y recomendar las mejores prácticas para el óptimo funcionamiento de las comunicaciones.

"El Proveedor" considera que los reportes que se entregarán cumplirán con los requerimientos de información mínimos solicitados:

- Reporte de disponibilidad de la infraestructura de telecomunicaciones monitoreada.

OPERADO CON RECURSOS  
-2022-  
**FASP**

*[Handwritten signature and initials]*

*[Handwritten initials]*





"El Proveedor" contará dentro de su centro de operaciones de la red NOC (Network Operation Center) con una solución de monitoreo que permita las siguientes funciones:

- Monitoreo a través de gráficas y tableros de control, así como alarmas para el análisis del desempeño de la red en tiempo real.
- Integración de monitoreo con varios fabricantes.
- Identificación de una ruta de acceso detectando automáticamente el camino (origen/destino) de una aplicación donde se experimenta problemas en la red, como pérdida de la conexión o lentitud.
- Identificación y descubrimiento de nuevos dispositivos en la red.
- Visualización y creación de topologías de red con alarmas a la vista.
- Monitoreo del ancho de banda y análisis detallado del tráfico en la red a nivel de interfaz, logrando identificar cuales aplicaciones se encuentran consumiendo más ancho de banda.
- Detección del uso del ancho de banda que se está consumiendo ya sea por usuario, por aplicaciones operando en la red, por los protocolos utilizados y/o un grupo de IPS.
- Compatibilidad de flujos con distintos fabricantes y estándares para monitorear y analizar los datos de flujos de tráfico de red mediante NETFLOW, SFLOW e IPFIX.
- Administración de cambios sobre las configuraciones de forma automatizada para diferentes fabricantes. Los cambios podrán ser aprobados o no, a través del administrador de la red con su revisión y aprobación.
- Realización de copias de seguridad e inventarios de red.
- Comparaciones de configuraciones del antes y después.

OPERADO CON RECURSOS  
-2022-  
**FASP**



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esté preparada para soportar la capacidad de correlacionar logs y eventos para detectar incidentes y poder resolver problemas brindando seguridad a la red.</li> <li>• Esté preparada para soportar recolección y análisis de los eventos y logs de los equipos en la red, tales como: firewalls, switches, routers, servidores y algunas aplicaciones.</li> <li>• Esté preparada para soportar correlación en tiempo real para identificar ataques.</li> <li>• Esté preparada para soportar la capacidad de verificar que la configuración de los equipos de red cumple con políticas de mejores prácticas y regulaciones internacionales (SOX y CISSP).</li> <li>• Esté preparada para soportar la creación de reglas para tomar acciones automáticas sobre las actividades sospechosas o maliciosas.</li> <li>• Generación de reportes con información, parámetros y estadísticas que ayuden a analizar el tráfico de la red y contribuir al troubleshooting mediante la solución del NOC. Dicha solución estará soportada por el fabricante durante el periodo de la vigencia del contrato.</li> </ul> <p><b>Características mínimas que cumplirá la mesa de ayuda:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La disponibilidad del soporte telefónico por parte de "El Proveedor" será de 24 horas, todos días, contando con un esquema de escalamiento de al menos dos niveles jerárquicos superiores (de conocimiento y toma de decisión) que serán requeridos y escalonados después de 4 horas durante las cuales no se ha finalizado el reporte.</li> <li>• "El Proveedor" proporcionará los nombres, cargos, teléfonos fijos y celulares del personal destinado a la atención telefónica para el soporte.</li> <li>• La mesa de ayuda será propia de "El Proveedor".</li> </ul>		
--	---	--	--

OPERADO CON RECURSOS  
-2022-  
**FASP**

*[Handwritten signatures and marks]*

*[Handwritten initials]*



**FASP**  
OPERADO CON RECURSOS  
-2022-

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "El Proveedor" permitirá el acceso a la mesa de ayuda a través de internet desde cualquier lugar de la red del área requirente.</li> <li>• "El Proveedor" realizará la apertura y seguimiento de casos vía telefónica y vía web.</li> <li>• "El Proveedor" notificará el alta de caso vía email.</li> <li>• "El Proveedor" enviará vía correo electrónico el número de casos generado.</li> <li>• "El Proveedor" capturará y permitirá la consulta de reporte de fallas, documentando al menos la siguiente información:             <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Número de reporte.</li> <li>b) Persona que realizó el reporte.</li> <li>c) Responsable de atender el reporte.</li> <li>d) Tiempos de atención y solución del problema.</li> <li>e) Refacciones (en caso de emplearlas).</li> <li>f) Diagnóstico de la falla.</li> <li>g) Nombre del contacto por parte del cliente que autoriza el servicio.</li> <li>h) Estatus del servicio.</li> </ul> </li> <li>• Contará con un historial de eventos ocurridos por servicio.</li> <li>• Tendrá la capacidad de consultar los servicios por estatus y rango de fechas.</li> </ul> <p>Consideraciones especiales para el servicio de mantenimiento preventivo, servicio de mantenimiento correctivo, soporte técnico y servicio de monitoreo.</p> <p>"El Proveedor" considera que los servicios anteriores incluirán sin costo adicional para el "El Estado" lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales, equipos, mano de obra, viáticos y refacciones que se requieran para proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo, soporte técnico y servicio de monitoreo.</li> <li>• Reponer o reparar cualquier equipo al que "El Proveedor" le ocasione daño. Esto se repondrá con otro equipo de características iguales o superiores; para ello se dispondrá de un lapso máximo de ocho semanas, considerando instalar</li> </ul>		
--	---	--	--

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*



y dejar operando los servicios a través de un equipo temporal durante este periodo.

**Personal requerido:**

"El Proveedor" cuenta con personal capacitado, por lo menos tres personas con el mismo nivel, para la realización de la actualización y los mantenimientos al equipo PBX y que cubre cada uno el siguiente perfil:

Área o sistema en la que se requiere especialidad	Perfil del personal (estudios)	Experiencia comprobable mediante
Infraestructura de telefonía y comunicaciones unificadas.	Ingeniero en comunicaciones y electrónica o afín que cuente con las certificaciones de Avaya como Partner Diamante para dar los servicios de actualización, soporte y mantenimiento a los equipos del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C4 Campeche.	<p>1.- Copia simple del certificado de estudios superiores.</p> <p>2.- Certificados de cursos de capacitación y/o certificaciones vigentes del fabricante Avaya.</p>

"El Proveedor" presentará el certificado vigente de los ingenieros acompañado del curriculum vitae, contando con el personal calificado para atender el servicio actualización, de soporte técnico de mantenimiento, preventivo/correctivo de la infraestructura de Comunicaciones Unificadas que el Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C4 Campeche le requiera aún en caso de cambio de turno (3 turnos) y días festivos, con el fin de acreditar las siguientes certificaciones que son de manera enunciativa más no limitativa:

Tabla 1: Ingenieros certificados solicitados y sus cantidades que contendrá y cumplirá como mínimo "El Proveedor"

OPERADO CON RECURSOS  
-2022-  
**FASP**

*[Handwritten signatures and marks]*

*[Handwritten initials]*



Tipo de certificación	Nombre de la certificación	Número mínimo de certificaciones
Avaya Certified Implementation Specialist (ACIS)	Avaya Aura Core Components	3
Avaya Certified Implementation Specialist (ACIS)	Avaya Aura Communication Applications	3
Avaya Certified Support Specialist (ACSS)	Avaya Aura Core Components	3
Avaya Certified Support Specialist (ACSS)	Avaya Aura Communication Applications	3
Avaya Certified Design Specialist (ACDS)	Avaya OneCloud UCaaS Design	3

**Documentación necesaria a presentar para la entrega recepción de Trabajos:**

"El Proveedor" considera los requerimientos mínimos que contendrá la memoria técnica descriptiva al finalizar los trabajos de mantenimiento mes con mes y al finalizar el contrato son:

1. "El Proveedor" considera que al finalizar los servicios de mantenimiento preventivo/correctivo, se entregará un reporte de servicio, donde se describa a detalle las acciones realizadas, las posibles causas de la falla si es que fue correctivo el servicio, así como sus recomendaciones para las posibles mejoras.
2. Cinco días después de finalizar cada uno de los meses, durante la duración del contrato, "El Proveedor" entregará un reporte, donde se describa a detalle los folios de las órdenes de servicio realizadas, los tipos de servicios (preventivo, correctivo), cuántos, así como el desglose de partes, piezas o refacciones suministradas.
3. Como parte del reporte solicitado, "El Proveedor" entregará un reporte de cada uno de los equipos, donde se establecerán: las modificaciones realizadas, configuraciones,

OPERADO CON RECURSOS  
-2022-  
**FASP**



	<p>actualizaciones, reemplazo de componentes y estado general.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. "El Proveedor" proporcionará por escrito, un análisis experto del estado que guarda el hardware y software, con la finalidad de garantizar un óptimo nivel del funcionamiento de los equipos.</li> <li>5. 30 días hábiles antes de la finalización del contrato, "El Proveedor" entregará una memoria técnica de la infraestructura de telefonía y comunicaciones unificadas actualizada.</li> <li>6. Al finalizar la vigencia de contrato "El Proveedor" entregará a "El Estado" un documento donde garantice que los equipos, componentes y sistemas se encuentran en perfecto estado de funcionamiento y de operación.</li> </ol> <p>Consideraciones generales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. "El Proveedor" cumplirá con las especificaciones técnicas mínimas requeridas.</li> <li>2. "El Proveedor" podrá realizar una visita a las diferentes ubicaciones donde se encuentran instalados los equipos y las condiciones de operación con respecto al listado del Anexo, verificando y confirmando cada uno de los mismos, en un horario de 9:00 a 17:00 horas con previa cita.</li> <li>3. "El Proveedor" considera que se entenderá como emergencia o falla mayor aquella situación en la cual los sistemas manden un mensaje de alerta, dejen de operar o pongan en riesgo el funcionamiento.</li> <li>4. El personal de "El Proveedor" portará siempre uniforme e identificación que lo acredite como miembro de la misma, así como mostrar un buen comportamiento.</li> <li>5. Los daños y desperfectos ocasionados a las personas, equipo y mobiliario del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C4 Campeche, atribuibles a los trabajos realizados por el personal de "El Proveedor" durante las labores de las mismas, serán reemplazados por un bien con iguales o superiores</li> </ol>		
--	--	--	--

OPERADO CON RECURSOS  
-2022-  
**FASP**



OPERADO CON RECURSOS  
-2022-

**FASP**

características, por lo cual "El Proveedor" contará con una póliza de responsabilidad civil de daños a terceros.

6. "El Proveedor" considera que los horarios para los mantenimientos preventivos serán de las 9:00 a 21:00 horas, de lunes a viernes, salvo los casos que por necesidad del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C4 Campeche se requiera otro horario.
7. Es responsabilidad de "El Proveedor" brindar los mecanismos e implementos de trabajos necesarios para que las personas que laboren cuenten con las medidas necesarias de seguridad que garanticen su integridad física (casco, botas, guantes, ropa adecuada, faja, arnés, escaleras, andamios, herramientas y todo lo necesario según aplique o se ocupe).
8. Las facilidades que se brindarán a "El Proveedor" para el desarrollo de los trabajos solicitados son:
  - a) Acceso a las instalaciones previa identificación.
  - b) Energía eléctrica no regulada, en el contacto más cercano.
  - c) Agua potable corriente en la toma más cercana que exista.
  - d) Servicios sanitarios para el personal que se encuentre laborando.
  - e) Acceso al núcleo de depósito de basura de cada inmueble para depositar la basura que resulte como consecuencia del servicio.
  - f) Acceso a la administración de los diferentes equipos que conforman la plataforma telefónica Avaya, mediante la clave de usuario y contraseña que corresponda.

**Garantía:**

Las garantías para los servicios, refacciones y piezas suministradas se expedirán por escrito, firmadas por el representante legal de "El Proveedor", indicando claramente el nombre, dirección, teléfono y correo electrónico, así como el procedimiento y condiciones para hacer válidas estas garantías. Estas garantías especificarán el tiempo y cobertura, así como las condiciones que la invalidan. Esta garantía será durante la vigencia del contrato.



2	<p><b>Teléfono IP</b></p> <p>"El Proveedor" considera que los teléfonos IP, incluirán fuente de alimentación y cable patchcord de red, para operadores telefónicos del centro de atención de llamadas de emergencia C.A.L.L.E. 911.</p> <p>"El Proveedor" asume y considera que serán compatibles con el conmutador Avaya aura release 8.1 communication manager a través del protocolo h.323 y SIP, así como soportar todas las funciones y desarrollos del conmutador.</p> <p><b>Características técnicas mínimas</b></p> <p><b>Teléfono IP con funciones administrables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla a color de 2.8" (diagonal): 320 x 240 píxeles.</li> <li>• Teléfono de varias líneas con cuatro indicadores de línea/función roja/verde alrededor de la pantalla.</li> <li>• 4 teclas programables sensibles al contexto.</li> <li>• Botones físicos para teléfono, mensajes, contactos, historial, inicio, grupo de navegación, auriculares, altavoz, volumen, silencio.</li> <li>• LED para altavoz, silencio, auriculares, mensaje, historial.</li> <li>• Audio de banda ancha en el auricular y auriculares con cable.</li> <li>• Altavoz y auricular dúplex completo.</li> <li>• Auricular ergonómico compatible con audífonos que admite acoplador acústico TTD.</li> <li>• Indicador de mensaje en espera.</li> <li>• Tecla de silencio con alerta de silencio opcional.</li> <li>• Alerta de llamada IC con visibilidad de 360 grados Tonos de llamada ricos, clásicos, alternativos y descargables.</li> <li>• Soporte de dos posiciones, soporte de montaje en pared opcional.</li> <li>• Interfaz de línea Gigabit Ethernet (10/100/1000).</li> <li>• Segunda interfaz Ethernet 10/100/1000 Mbps.</li> <li>• Clase PoE (IEEE 802.3af) se registra como dispositivo de clase 1 y admite 802.3az.</li> <li>• Fuente de alimentación opcional de CA a 5 voltios.</li> <li>• Soporte de códec basado en estándares: G.722, Opus1.</li> <li>• Configurable a través de la interfaz web.</li> </ul>	10	Pieza
---	---	----	-------

OPERADO CON RECURSOS  
-2022-  
**FASP**

*GP*





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte para HTTPS, TLS, SRTP para cifrado 2, 3.</li> <li>• Registro de llamadas recientes (100 entradas).</li> </ul> <p><b>PATCHCORD CAT 5e/3m:</b> "El Proveedor" considera que el Patchcord será CAT 6A/3m debido al ancho de banda mejorado de 350 MHz para distribuir datos, voz y video a alta velocidad cumpliendo con las siguientes especificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fabricado con alambre de cobre 100% 24 AWG, para soportar una amplia gama de aplicaciones Ethernet como alimentación a través de Ethernet (PoE).</li> <li>• Conectores RJ45 macho de 50 micras en cada extremo, que están contruidos de forma duradera con chapado en oro resistente a la corrosión, velocidad de transferencia de hasta 1000 Mbps para una precisión de transferencia de datos de alta calidad. Permitiendo alcanzar conexiones de red Ethernet rápidas.</li> <li>• Mínimo ruido e interferencia, debido a sus 4 pares de hilos de cobre trenzado sin blindaje y resistente pero flexible revestimiento de PVC. Una moldura resistente y sin enganches hace que la instalación y el manejo de cables no se esfuercen.</li> <li>• Compatible con redes 10/100 Base-T y cuenta con un ancho de banda mejorado de 350 MHz para distribuir datos, voz y vídeo a alta velocidad.</li> <li>• Compatible con aplicaciones de categoría 5 y categoría 5e.</li> </ul> <p>"El Proveedor" considera garantía de 1 año.</p>		
--	---	--	--

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

**FASP**  
OPERADO CON RECURSOS  
-2022-

*Handwritten signature*

**AVLA SEGUROS S.A. DE C.V.**

RFC: ASE200402362

Av. Paseo de la Reforma 222, Piso 21, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 6600, Ciudad de México, México.

<b>Número de Fianza:</b>	3002022001182	<b>Endoso:</b>	0	<b>Fecha de Expedición:</b>	23-09-2022
<b>Monto Afianzado:</b>	190,828.24	<b>Moneda:</b>	MXN	<b>Tipo Movimiento:</b>	EMISION
<b>Vigencia:</b>	23-09-2022 al 11-11-2023				

AVLA Seguros, S.A. de C.V en ejercicio de la autorización que le otorgó el Gobierno Federal a través de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en términos de los artículos 11°, 20° y 36° de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, se constituye fiadora hasta por la suma de: MXN 190,828.24 (CIENTO NOVENTA MIL OCHOCIENTOS VEINTIOCHO PESOS 24/100 M.N.)

**Fiado:** RETO INDUSTRIAL S.A. DE C.V.  
**RFC:** RIN890824FMA  
**Domicilio:** Avenida VIA JORGE JIMENEZ CANTU, Num. Ext 20, Col. Plazas del Condado, ATIZAPÁN DE ZARAGOZA, CP. 52930, Estado de México, MEXICO.

**Beneficiario:** PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CAMPECHE

**RFC:**  
**Domicilio:**

A FAVOR DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CAMPECHE, CON DOMICILIO EN LA CALLE 8, NÚMERO 149, ENTRE CALLE 61 Y 63, COLONIA CENTRO, CÓDIGO POSTAL 24000, SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, CAMPECHE.

MONTO DE FIANZA: \$190,828.24 (CIENTO NOVENTA MIL OCHOCIENTOS VEINTIOCHO PESOS 24/100 M.N.) I.V.A. INCLUIDO.

PARA GARANTIZAR POR LA PERSONA MORAL RETO INDUSTRIAL, S.A. DE C.V., CON DOMICILIO EN VÍA JORGE JIMÉNEZ CANTÚ, NÚMERO 20, ENTRE CIRCUITO PLAZA ESMERALDA Y VÍA JORGE JIMÉNEZ CANTÚ, COLONIA PLAZAS DEL CONDADO, CÓDIGO POSTAL 52930, ATIZAPÁN DE ZARAGOZA, ESTADO DE MÉXICO, Y REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES (R.F.C.): RIN890824FMA; LA SUMA DE \$190,828.24 (CIENTO NOVENTA MIL OCHOCIENTOS VEINTIOCHO PESOS 24/100 M.N.) I.V.A. INCLUIDO, CORRESPONDIENTE AL 20% (VEINTE POR CIENTO) DEL MONTO TOTAL DEL INSTRUMENTO CONTRACTUAL, POR CONCEPTO DEL FIEL Y EXACTO CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES A SU CARGO, ASÍ COMO DE LOS VICIOS OCULTOS Y CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD DE "EL PROVEEDOR" DERIVADAS DEL CONTRATO NÚMERO 093/2022, DE FECHA 23 DE SEPTIEMBRE DE 2022, POR UN MONTO TOTAL DE \$954,141.19 (NOVECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL CIENTO CUARENTA Y UN PESOS 19/100 M.N.) I.V.A. INCLUIDO; RELATIVO A LA ADQUISICIÓN DE TELÉFONOS IP Y PRESTACIÓN DE SERVICIO, CUYAS CANTIDADES Y CARACTERÍSTICAS SE DESCRIBEN EN EL CITADO CONTRATO Y ANEXO ÚNICO, CELEBRADO ENTRE EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CAMPECHE, REPRESENTADO POR JEZRAEL ISAAC LARRACILLA PÉREZ, EN SU CARÁCTER DE SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA MORAL RETO INDUSTRIAL, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR EL CIUDADANO EDGAR GONZÁLEZ SÁNCHEZ.

LA PRESENTE FIANZA SE EXPIDE DE CONFORMIDAD CON LO ESTIPULADO EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE CAMPECHE.

AVLA SEGUROS, S.A. DE C.V., EXPRESAMENTE SE OBLIGA A PAGAR AL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CAMPECHE, LA CANTIDAD GARANTIZADA BAJO LOS SUPUESTOS QUE SEÑALA EL CONTRATO DE REFERENCIA. AVLA SEGUROS, S.A. DE C.V., EXPRESAMENTE DECLARA:


- a) QUE LA PRESENTE FIANZA SE EXPIDE A FAVOR DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CAMPECHE, TENIENDO LA FIANZA CORRESPONDIENTE AL CUMPLIMIENTO Y VICIOS OCULTOS UNA VIGENCIA POR UN PERIODO DOCE MESES POSTERIORES A LA ENTREGA TOTAL DE LOS BIENES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO, A SATISFACCIÓN DE "EL ESTADO".
- b) QUE GARANTIZA LA ENTREGA DE LOS BIENES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LAS ESTIPULACIONES ESTABLECIDAS EN EL MISMO INSTRUMENTO CONTRACTUAL.
- c) QUE EN CASO DE QUE EXISTA INCONFORMIDAD POR PARTE DE "EL ESTADO" RESPECTO DE LOS BIENES Y SERVICIO CONTRATADOS, "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A RESPONDER TANTO DE LOS DEFECTOS, SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES, SUS FALLAS EN LA ENTREGA, ASÍ COMO DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD QUE SE LE SEA IMPUTABLE, OBLIGÁNDOSE A QUE LA FIANZA PERMANEZCA VIGENTE HASTA QUE ESTE SUBSANE LAS CAUSAS QUE MOTIVARON LA INCONFORMIDAD, ASEGURANDO EN TODO CASO EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES DENTRO DEL PLAZO DE LA GARANTÍA.
- d) PARA SER CANCELADA LA PRESENTE FIANZA SERÁ REQUISITO INDISPENSABLE LA CONFORMIDAD EXPRESA Y POR ESCRITO DE "EL ESTADO" A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.

Para verificar la autenticidad de este documento ingresa a: <https://www.avla.com/mx/verifica>

**LÍNEA DE VALIDACIÓN** RIN890824FMA

**Esta fianza es nula y sin ningún valor si se expide para garantizar operaciones de crédito aún y cuando el texto de la misma diga lo contrario.**

**En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 209 y 210 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica respectiva, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 27 de julio de 2022, con el número CNSF-S0808-0082-2022 y CNSF-S0808-0084-2022**

  
SARA NANCY  
VELÁZQUEZ GARCÍA  
RFC: VEGS78112713A



SCS0EBDQVA0EMDPJUGW08YF3EVA4+HYEYLUFL/LE/HTCOT/VUVVNS0DRIBWLTGSMCBUP00DAQENWLSDP+TZWK1FX1LJNG1LDT/DWVMW4YW2NG1M4AZLI  
NFDP132RPCRZIUUN51FEENJUGKPYJY+GBJUYYM6FIMIJQJTE+RZW6ZVJB+JCDZDNZTPM1+NHPLMB1XZ09SUG3ME0HF FHA QAT7LGGHS WB/VNAVLKUC  
/B00P/VL6MKZNM+X0QEBNMXTEIFPL/YMDGQWVFC1QQ07P/VMSZCPKEK5H5WTFBZ90H2NS3W46AXWILLMQLITS8ZVJRAJZTELIOUWIM6G==

e-firma:

**AVLA SEGUROS S.A. DE C.V.**

RFC: ASE200402362

Av. Paseo de la Reforma 222, Piso 21, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 6600, Ciudad de México, México.

<b>Número de Fianza:</b>	3002022001182	<b>Endoso:</b>	0	<b>Fecha de Expedición:</b>	23-09-2022
<b>Monto Afianzado:</b>	190,828.24	<b>Moneda:</b>	MXN	<b>Tipo Movimiento:</b>	EMISION
<b>Vigencia:</b>	23-09-2022 al 11-11-2023				

AVLA Seguros, S.A. de C.V en ejercicio de la autorización que le otorgó el Gobierno Federal a través de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en términos de los artículos 11°, 20° y 36° de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, se constituye fiadora hasta por la suma de: MXN 190,828.24 (CIENTO NOVENTA MIL OCHOCIENTOS VEINTIOCHO PESOS 24/100 M.N.)

**Fiado:** RETO INDUSTRIAL S.A. DE C.V.  
**RFC:** RIN890824FMA  
**Domicilio:** Avenida VIA JORGE JIMENEZ CANTU, Num. Ext 20, Col. Plazas del Condado, ATIZAPÁN DE ZARAGOZA, CP. 52930, Estado de México, MEXICO.

**Beneficiario:** PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CAMPECHE

**RFC:**  
**Domicilio:**

e) QUE LA INSTITUCIÓN AFIANZADORA ACEPTA EXPRESA E INDEFECTIBLEMENTE LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 178, 279, 280 Y 282 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS EN VIGOR.

f) QUE LA PRESENTE FIANZA CONTINUARÁ VIGENTE EN CASO DE QUE SE OTORGUEN PRÓRROGAS AL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, ASÍ COMO DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS LEGALES O JUICIOS QUE SE INTERPONGAN Y HASTA QUE SE DICTE RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE.

FIN DE TEXTO

SCSOEBDQVAOEMDPJUGWWO8YF3E4+HYELUF/LEO/HTCOT/VUVVNSODRIBWLTGSMCBUP OODAENWLS DP+TZWKIFXX1LJNG1D/TDWWMV4YW2NG1M4AZL  
 NFDPL32RPCRZIUUNNS1FEENJUGKPYJY+GBJU YMM6FIMI IQWJTE WAGMUT+RZW6ZVJB JC2DNZT PM1+NHPLMB1XO9SUG3ME0HF FHA QAT LGGHS WB/VNAVLKUC  
 /BOP/VL/K6MKZ/NW/+XQEDBNMXTIEPPL YMDGQWVFC1QQGTJ/VNSCZPKPEKGH5XWTBZ9QHZNS3W46AXWILLMLQIT885ZJVRJZTELIIWIM06Q==


e-firma:

Para verificar la autenticidad de este documento ingresa a: <https://www.avla.com/mx/verifica>

**LINEA DE VALIDACIÓN** RIN890824FMA

**Esta fianza es nula y sin ningún valor si se expide para garantizar operaciones de crédito aún y cuando el texto de la misma diga lo contrario.**

**En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 209 y 210 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica respectiva, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 27 de julio de 2022, con el número CNSF-S0808-0082-2022 y CNSF-S0808-0084-2022**

  
 SARA NANCY  
 VELÁZQUEZ GARCÍA  
 RFC: VEGS781127I3A



Este documento corresponde a la impresión gráfica de un documento digital el cual ha sido emitido de conformidad con las disposiciones en materia de Comercio Electrónico previstas en el Código de Comercio Vigente respecto a la e-firma.

**NORMAS REGULADORAS APLICABLES A LAS PÓLIZAS DE FIANZA**

**Esta fianza garantiza el cumplimiento total o parcial de las obligaciones estipuladas en un pedido o contrato de prestaciones de servicios, la correcta ejecución y su oportuna entrega. Esta fianza garantiza la buena calidad y / o la reparación de los defectos o vicios ocultos en los trabajos ejecutados por el fiado.**

- Esta Póliza se emite en papelera oficial de AVLA Seguros S.A. de C.V., (en lo sucesivo 'AVLA Seguros') presumiéndose legalmente válidas, los términos de esta póliza son claros y precisos, constando con exactitud la cuantía de la fianza, el nombre completo del (de los) beneficiario(s) y el del (de los) fiado(s); la obligación principal afianzada y la de la aseguradora con sus propias estipulaciones de conformidad con el Art. 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (en lo sucesivo 'LISF'). Conforme a lo anterior, el Beneficiario deberá revisar el contenido de la póliza y, en su caso, de los documentos modificatorios a la misma y, de no realizar por escrito las aclaraciones u observaciones que estime necesarias, se entenderá que está conforme con la misma.
- Esta póliza de fianza se emite conforme a la autorización otorgada a AVLA Seguros por el Gobierno Federal a través de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas por lo que será admisible como garantía ante las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y ante las autoridades locales, en todos los supuestos que la legislación exija o permita constituir garantías antes que ellas, por lo que AVLA Seguros será considerada como de acreditada solvencia respecto de la misma, sin que se requiera fijar un mayor importe que el señalado para depósitos en efectivo u otras formas de garantía, conforme a los artículos 15, 16, 17 y 18 de la LISF.
- De conformidad con el artículo 214 de la LISF, el Fiado y el Beneficiario pactan con AVLA Seguros el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología en la celebración de sus operaciones y prestación de servicios., incluyendo la expedición y/o transmisión electrónica o digital de sus Pólizas de Fianza, así como de sus documentos modificatorios, por lo que el uso de la firma digital, como es la utilización de la Firma Electrónica sobre una fianza sustituye a la firma autógrafa, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes con el mismo valor probatorio.
- El original de la póliza y sus documentos relacionados, tales como aumento o disminución de la cuantía de la Póliza de Fianza, las prórrogas de su vigencia o cualquiera otra modificación deberá(n) conservarse por el (los) beneficiario(s) y deberá presentarse para el ejercicio de sus derechos ante AVLA Seguros y, en su caso, ante las autoridades competentes. La devolución de la póliza a AVLA Seguros es presunción legal de extinción de la fianza y de liberación de las obligaciones en ellas contraídas, salvo prueba en contrario de conformidad con el Art. 166 de la LISF.
- Los derechos y las obligaciones derivadas de esta Póliza de Fianza se refutan actos de comercio para todos los que en ella intervengan, sea como beneficiario(s), fiado(s), solicitante(s), contrafiador(es), obligado(s) solidario(s) o coobligado(s) solidario(s) a favor de AVLA Seguros, con excepción de la garantía hipotecaria que por la Póliza de Fianza se hayan otorgado, y estarán regidos por la LISF y, en lo que esta no provea, por la legislación mercantil y a falta de disposición expresa, por el CCF (en lo sucesivo 'CCF'), siempre y cuando no se opongan, de conformidad con el Artículos 32 y 183 de la LISF.
- En el caso de la emisión de una Póliza de Fianza será nula si garantiza el pago de títulos de crédito o préstamos en dinero.
- Conforme a la Disposición 19.2.3 de la CUSF, para el caso en que la póliza de fianza se expida con motivo de responsabilidades que asuma en moneda extranjera, se establece lo siguiente: I. Que las obligaciones de pago que deriven de dichas contrataciones se solventarán en los términos de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, sin perjuicio de que la parte que corresponda a entidades o agentes extranjeros se realice en moneda extranjera; II. Que el pago de las reclamaciones que realicen las instituciones en el extranjero se efectuará por conducto de instituciones de crédito mexicanas o filiales de éstas, en la moneda que se haya establecido en la póliza, y III. Que para conocer y resolver de las controversias derivadas de las fianzas a que se refiere el presente Capítulo, serán competentes las autoridades mexicanas, en los términos de la LISF, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y demás disposiciones legales aplicables, sin perjuicio de que en los casos de fianzas en que el cumplimiento de la obligación garantizada surta sus efectos fuera del territorio nacional, se pacte la ampliación de las normas correspondientes.
- AVLA Seguros no goza de los beneficios de orden y exclusión, sus Pólizas de Fianzas no se extinguirán aun cuando el acreedor no requiera judicialmente al(los) deudor(es) el cumplimiento de la obligación afianzada, tampoco se extingue si el acreedor dejare de promover sin causa justificada en el juicio promovido en contra del deudor, de conformidad con el Artículo 178 de la LISF.
- La obligación de AVLA Seguros contraída en esta Póliza de Fianza se extinguirá si el(los) acreedor(es) o beneficiario(s) concede(n) al(los) fiado(s) prórroga o espera sin el consentimiento por escrito de AVLA Seguros.
- La novación extingue la obligación principal y, en consecuencia, extinguirá esta fianza, salvo consentimiento expreso y por escrito de AVLA Seguros de conformidad con los artículos 2220 y 2221 del CCF. La validez de esta fianza dependerá de la que tenga el contrato principal que dio origen a su expedición, por lo que dicho documento fuente deberá observarse estrictamente por quienes intervienen en el mismo y no deberán alterarse o modificarse en cualquier forma sin consentimiento de AVLA Seguros a efecto de que subsista su obligación fiadora. La transacción celebrada entre el Fiado y el Beneficiario solo obligará a AVLA Seguros cuando haya consentido en ella en forma expresa y por escrito.
- La cuota o pago parcial de la obligación principal afianzada reduce la Póliza de Fianza en la misma proporción y la extingue en el caso de que, en virtud de ella, quede sujeta la obligación principal a nuevos gravámenes o condiciones de conformidad con el Art. 2847 del CCF.
- AVLA Seguros quedará liberada de su obligación por caducidad, si el beneficiario no presenta la reclamación de la fianza dentro del plazo que se haya estipulado en la Póliza de Fianza o, en su defecto, dentro de los ciento ochenta días naturales siguientes a la expiración de la vigencia de la Póliza de Fianza o, en ese mismo plazo a partir de la fecha en que la obligación garantizada se vuelva exigible por incumplimiento del fiado, de conformidad con el artículo 174 de la LISF.
- Presentada la reclamación a AVLA Seguros dentro del plazo que corresponda conforme al párrafo anterior habrá nacido el derecho para hacer efectiva esta Póliza de Fianza, el cual quedará sujeto a la prescripción. AVLA Seguros se liberará por prescripción cuando transcurra el plazo legal para que prescriba la obligación garantizada o el de tres años, lo que resulte menor. Tratándose de reclamaciones o requerimientos de pago por Pólizas de Fianzas otorgadas a favor de la Federación, de la Ciudad de México, de los Estados y de los Municipios, el plazo de prescripción será de tres años. Cualquier requerimiento escrito de pago hecho por el beneficiario a AVLA Seguros o, en su caso, la presentación de la reclamación de la Póliza de Fianza interrumpe la prescripción salvo que resulte improcedente. De conformidad con el Artículo 175 de la LISF.
- Toda reclamación derivada de esta Póliza de Fianza deberá hacerse por escrito, en el domicilio de las oficinas o sucursales de AVLA Seguros, deberán ser originales, firmados por el beneficiario de la póliza de fianza o su representante legal y contener, conforme a la Disposición 4.2.8 fracción VIII de la CUSF: a) Fecha de la reclamación; b) Número de la Póliza de Fianza relacionado con la reclamación recibida y endosos; c) Fecha de expedición de la Póliza de Fianza; d) Monto de la Póliza de Fianza; e) Nombre o denominación del fiado; f) Nombre o denominación del beneficiario y, en su caso, el de su representante legal acreditado; g) Domicilio del beneficiario para oír y recibir notificaciones; h) Descripción de la obligación garantizada; i) Referencia del contrato fuente (fechas, número de contrato, etc.); j) Descripción del incumplimiento de la obligación garantizada que motiva la presentación de la reclamación; h) la documentación que sirva como soporte para comprobar lo declarado en su reclamación, y k) importe originalmente reclamado como suerte principal. AVLA Seguros quedará facultada para solicitar al reclamante todo tipo de información adicional, misma que deberá ser entregada dentro de los siguientes 15 días naturales a la solicitud, lo anterior con apego al artículo 279 de la LISF. En caso de otorgarse la póliza a favor de la Federación, entidades Federativas, Distrito Federal o Municipios, AVLA Seguros se sujeta al procedimiento de cobro establecido en el Art. 282 de la LISF, salvo que se emita ante la Federación para garantizar las obligaciones fiscales a cargo de terceros, pues en ese caso se observará lo dispuesto por el Artículo 143 del Código Fiscal de la Federación (CFF).
- Conforme a lo señalado por el Título 4, Capítulo 4.2, Disposición 4.2.8 Fracción IV de la CUSF, 'El Solicitante y/o Fiado' y/o 'El(los) Obligado(s) Solidario(s)' aceptan que conocen indubitadamente el contenido del Artículo 289 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas que se transcribe a continuación:

'ARTÍCULO 289.- Salvo el caso previsto en el cuarto párrafo de este artículo, cuando las Instituciones reciban la reclamación de sus pólizas por parte del beneficiario, lo harán del conocimiento del fiado o, en su caso, del solicitante, obligados solidarios o contrafiadores, haciéndoles saber el momento en que se vence el plazo establecido en la Ley, en las pólizas de fianza o en los procedimientos convencionales celebrados con los beneficiarios, para resolver o incoformarse en contra de la reclamación.

Por su parte, el fiado, solicitante, obligados solidarios y contrafiadores, estarán obligados a proporcionar a la Institución oportunamente todos los elementos y documentación que sean necesarios para determinar la procedencia y, en su caso, la cuantificación de la reclamación, incluyendo las excepciones relacionadas con la obligación principal que la Institución pueda oponer al beneficiario de la póliza de fianza. Asimismo, cuando se considere que la reclamación es total o parcialmente procedente, tendrán la obligación de proveer a la Institución las cantidades necesarias para que ésta haga el pago de lo que se reconozca al beneficiario.

En caso de que la Institución no reciba los elementos y la documentación o los pagos parciales a que se refiere el párrafo anterior, realizará el pago de la reclamación presentada por el beneficiario y, en este caso, el fiado, solicitante, obligados solidarios o contrafiadores, estarán obligados a reembolsar a la Institución lo que a ésta le corresponda en los términos del contrato respectivo o de esta Ley, sin que puedan oponerle las excepciones que el fiado tuviera frente a su acreedor, incluyendo la del pago de lo indebido, por lo que no serán aplicables en ningún caso, los artículos 2832 y 2833 del Código Civil Federal, y los correlativos de la Ciudad de México y de los Estados de la República.

En los documentos que consignen la obligación del solicitante, fiado, contrafiador u obligado solidario con la Institución, se podrá pactar que la Institución realizará el pago de las cantidades que le sean reclamadas, hasta por el monto afianzado, sin necesidad de notificación previa al fiado, al solicitante, a sus obligados solidarios o a sus contrafiadores, ni de que éstos muestren o no que éstos muestren o no previamente su conformidad, quedando la afianzadora exenta de la obligación de tener que impugnar u oponerse a la ejecución de la fianza. En este caso, el fiado, solicitante, obligados solidarios o contrafiadores, estarán obligados a proveer a la Institución las cantidades necesarias que ésta le solicite para hacer el pago de lo que se reconozca al beneficiario o, en su caso, a reembolsar a la Institución lo que a ésta le corresponda en los términos del contrato respectivo o de esta Ley, sin que puedan oponerle las excepciones que el fiado tuviera frente a su acreedor, incluyendo la del pago de lo indebido, por lo que no serán aplicables en ningún caso, los artículos 2832 y 2833 del Código Civil Federal, y los correlativos de la Ciudad de México y de los Estados de la República.

No obstante, lo establecido en los dos párrafos anteriores, el fiado conservará sus derechos, acciones y excepciones frente a su acreedor para demandar la improcedencia del pago hecho por la Institución y de los daños y perjuicios que con ese motivo le hubiere causado. Cuando los que hubieren hecho el pago a la Institución fueren el solicitante o los obligados solidarios o contrafiadores, podrán recuperar lo que a su derecho conviniere en contra del fiado y por vía de subrogación ante el acreedor que como beneficiario de la fianza la hizo efectiva. Las Instituciones, al ser requeridas o demandadas por el acreedor, podrán denunciar el pleito al deudor principal, así como al solicitante, obligados solidarios o contrafiadores, para que éstos rindan las pruebas que crean convenientes. En caso de que no salgan al juicio para el indicado objeto, les perjudicará la sentencia que se pronuncie contra la Institución. Lo anterior también será aplicable en los procedimientos conciliatorios y juicios arbitrales, así como en los procedimientos convencionales que se establezcan conforme al artículo 288 de este ordenamiento. En caso de que no salgan al juicio para el indicado objeto, les perjudicará la sentencia que se pronuncie contra la Institución. Lo anterior también será aplicable en los procedimientos conciliatorios y juicios arbitrales, así como en los procedimientos convencionales que se establezcan conforme al artículo 288 de este ordenamiento.

El texto de este artículo se hará saber de manera inequívoca al fiado, al solicitante y, en su caso, a los obligados solidarios o contrafiadores, y deberá transcribirse íntegramente en el contrato suscrito respectivo.

La Institución, en todo momento, tendrá derecho a oponer al beneficiario la compensación de lo que éste deba al fiado, excepto cuando el deudor hubiere renunciado previa y expresamente a ella.'

16. En caso de que AVLA Seguros no dé contestación dentro del término legal o que exista inconformidad del Beneficiario con la resolución a la reclamación podrá, a su elección, hacer valer sus derechos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o bien ante los Tribunales Federales o locales en términos de lo dispuesto por los artículos 279 y 280 de la LISF. Para los casos de consultas o reclamaciones, los Beneficiarios, Solicitantes, Fiados u Obligados Solidarios, podrá acudir ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Quejas de AVLA Seguros.

17. AVLA Seguros cuenta con una unidad especializada que tiene por objeto atender consultas y reclamaciones de los usuarios, la cual deberá responder por escrito dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de las consultas o reclamaciones. La presentación de reclamaciones ante la unidad especializada de AVLA Seguros o de la CONDUSEF, suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar, tal como lo establece el artículo 50-Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

18. En el caso de las Pólizas de Fianzas que se otorguen ante autoridades judiciales, que no sean del orden penal, se harán efectivas siguiendo los procedimientos establecidos en los artículos 279 y 280 de la LISF. En el caso de hacerse exigibles las Pólizas de Fianzas ante autoridades judiciales durante la tramitación de los procesos en que hayan sido exhibidas, el acreedor de la obligación principal podrá iniciar un incidente para su pago acompañándose de los documentos que justifiquen la exigibilidad de la obligación garantizada por Póliza de Fianza, ante la propia autoridad judicial en los términos que se establezcan en el del Código Federal de Procedimientos Civiles, lo anterior de conformidad con el artículo 281 LISF.

19. AVLA Seguros dispondrá de un plazo de 30 días naturales, contados desde el día en que la reclamación haya quedado integrada, para efectuar su pago o, en su caso, para comunicar por escrito al(los) beneficiario(s) las razones, causas o motivos de la improcedencia de su reclamación. De conformidad con la Fracción I del Artículo 279 de la LISF. Si a juicio de AVLA Seguros procede parcialmente la reclamación, podrá hacer el pago de lo que reconozca dentro del plazo legal correspondiente y el beneficiario estará obligado a recibirlo, sin perjuicio de que haga valer sus derechos por la diferencia, conforme a los artículos 279, fracciones II y III, y 280 de la LISF.

20. En las Pólizas de Fianzas otorgadas ante autoridades judiciales del orden penal, se deberá seguir las siguientes reglas: a) La autoridad judicial, por el solo efecto de la presentación del contratante del seguro o fiado, requerirá personalmente o por correo certificado con acuse de recibo a AVLA Seguros en su domicilio; b) Si dentro del plazo concedido, no se hiciera la presentación, la autoridad judicial podrá proceder en los términos de los artículos 279 y 282 de esta LISF; c) acompañar a la comunicación de presentación constancia fehaciente de la diligencia de requerimiento; d) la presente Póliza de Fianza será exigible desde el día siguiente al del vencimiento del plazo fijado a AVLA Seguros para la presentación del contratante del seguro o del fiado, según sea el caso. De conformidad con el artículo 291 de la LISF.

21. AVLA Seguros quedará subrogada, por el pago hecho en virtud de esta Póliza de Fianza, en todos los derechos, acciones y privilegios que a favor del acreedor se deriven de la naturaleza de la obligación garantizada. AVLA Seguros podrá liberarse total o parcialmente de sus obligaciones, si por causas imputables al(los) beneficiario(s) de la Póliza de Fianza, es impedido o le resulta imposible la subrogación. AVLA Seguros podrá constituirse en parte y gozará de todos los derechos inherentes a ese carácter en los negocios de cualquiera índole y en los procesos, juicios u otros procedimientos judiciales en los cuales haya otorgado esta Póliza de Fianza en todo lo que se relacione a las responsabilidades que de esta derive, así como en los procesos que se sigan al fiado por las responsabilidades, que haya garantizado. A petición de parte, AVLA Seguros será llamada a dicho proceso o juicio para que esté a sus resultados de conformidad con el Artículo 177 y 287 de la LISF.

22. En caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo de AVLA Seguros dentro de los plazos establecidos, le será aplicable la indemnización por mora en términos del artículo 283 de la LISF.

23. AVLA Seguros solo podrá asumir responsabilidades en moneda extranjera, cuando la obligación que garanticen se haya convenido en dicha moneda, de conformidad con la disposición 19.2. de la CUSF.

24. Siendo la fianza un contrato accesorio al documento o contrato principal que le da origen, esta seguirá la suerte de aquel, por lo que si el Fiado, el Beneficiario, o ambos, optaren por hacer valer sus derechos relacionados con la obligación garantizada ante cualquier autoridad arbitral, administrativa o judicial conforme a lo pactado en el contrato principal, AVLA Seguros no estará obligada a realizar ningún pago ni a comunicar ninguna determinación de procedencia o improcedencia al Beneficiario, hasta en tanto no se resuelva o desaparezca la situación legal de controversia entre las partes. Esta facultad no limita la obligación del Fiado, el Solicitante y de su(s) obligados solidarios(s) de provisionar y/o garantizar a AVLA Seguros las cantidades que le hayan sido reclamadas.

25. El Beneficiario reconoce y acepta la obligación a su cargo de que, a efecto de poder recibir el pago de cualquier reclamación y/o requerimiento de pago, deberá haber entregado a AVLA Seguros la documentación de identificación del cliente conforme a lo establecido en el Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, aplicables a Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

26. Conforme al Artículo 170 de la LISF donde se establece que las Pólizas de Fianzas de Fidelidad y las que sean del orden penal, podrán expedirse sin garantía suficiente ni comprobable. Se exceptúan de esta regla las fianzas penales que garanticen la reparación del daño y las que se otorguen para que obtengan la libertad provisional los acusados o procesados por delitos en contra de las personas en su patrimonio; pues en todos estos casos será necesario que AVLA Seguros obtenga garantía suficiente y comprobable.

27. Cuando la Póliza de Fianza sea a favor de la Hacienda Pública, ya sea de la Federación, Ciudad de México, de los Estados o de los Municipios y se le reclamare, AVLA Seguros tendrá derecho a examinar los libros y cuentas donde aparezca la responsabilidad imputada al (los) fiado(s). Las oficinas y las autoridades dependientes de los Poderes de la Federación, de la Ciudad de México, de los Estados y de los Municipios están obligados a proporcionar a AVLA Seguros los datos que les soliciten relativos a antecedentes personales y económicos de quienes le hayan solicitado la fianza y de informarle sobre la situación del asunto, sea judicial, administrativa o de otra. Las autoridades federales, de la Ciudad de México, de los Estados y de los Municipios, deberán informar a AVLA Seguros sobre la situación del asunto, ya sea judicial, administrativo o de cualquier otra naturaleza, para el que se haya otorgado la fianza.

28. En cumplimiento a la disposición 4.5.2. fracción II de la Circular Única de Seguros y Fianzas, con el propósito de elevar la transparencia hacia el público usuario de estos servicios financieros, las partes acuerdan que, durante la vigencia de la póliza, el contratante podrá solicitar por escrito a la Institución le informe el porcentaje de la prima que, por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario por su intervención en la celebración de este contrato. La Institución proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de diez días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

**En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 209 y 210 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica respectiva, quedan registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 27 de julio de 2022, con el número CNSF-S0808-0082-2022 y CNSF-S0808-0084-2022**

Este documento corresponde a la Impresión gráfica de un documento digital el cual ha sido emitido de conformidad con las disposiciones en materia de Comercio Electrónico previstas en el Código de Comercio Vigente respecto a la e-firma.

AVLA Seguros, S.A. de C.V., autorizada por la CNSF mediante oficio número 06-C00-41100-15321/2020 de fecha 04 de noviembre de 2020.