



ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

CONTRATO ABIERTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, A TRAVÉS DE SU ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “LA ALCALDÍA”, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA LIC. DIANA SOTO ARABALLO EN SU CARÁCTER DE DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN, CON LA ASISTENCIA DE ANTONIO ANDRADE PARISSI, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES Y DEL LICENCIADO JOSE ARTURO ORTIZ PEÑA, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS Y DE GOBIERNO Y DEL CAP. J. BERNARDO FÉLIX DÍAZ REYNOSO EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE SEGURIDAD CIUDADANA Y POR LA OTRA LA PERSONA MORAL DENOMINADA AIRBUS SLC, S.A. DE C.V., A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE LEGAL, EL C. JOSÉ MONTALVO DÍAZ, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PRESTADOR”, Y QUIENES EN FORMA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ COMO “LAS PARTES”, PARA OTORGAR EL “SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I.- DE “LA ALCALDÍA”:

- I.1.- QUE ES UN ORGANO POLITICO ADMINISTRATIVO DE LA ADMINISTRACION PUBLICA DE LA CIUDAD DE MEXICO , DENOMINADO ALCALDIA, CON AUTONOMIA DE GESTION, DOTADO DE ATRIBUCION DE DECISION Y EJECUCION EN ACCIONES QUE COMPETEN AL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MEXICO , CONFORME A LO DISPUESTO POR EL ARTICULO 122 APARTADO A, FRACCION VI DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, ARTICULOS 1, 52, 53, 55 Y DEMAS RELATIVOS Y APLICABLES DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA CIUDAD DE MEXICO; ARTICULO 3 FRACCION IV, 6 FRACCION XIV Y 11 DE LA LEY ORGÁNICA DEL PODER EJECUTIVO DE LA ADMINISTRACION PUBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO Y LOS ARTICULOS 1, 2, 4, 6, 9, 15 Y 20 DE LA LEY ORGÁNICA DE ALCALDIAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO.
- I.2.- QUE “LA ALCALDÍA” REQUIERE CONTRATAR EL “SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA”, POR LO QUE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS Y DE GOBIERNO A TRAVÉS DE SU TITULAR LICENCIADO JOSE ARTURO ORTIZ PEÑA, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS Y DE GOBIERNO SOLICITA A INTERES DE LA DIRECCION DE SEGURIDAD CIUDADANA LA CONTRATACIÓN DEL “PRESTADOR”, MISMO QUE OFRECE LAS MEJORES CONDICIONES DEL MERCADO EN CUANTO AL PRECIO, CALIDAD Y OPORTUNIDADES A FAVOR DE “LA ALCALDÍA” ,

QUE SU TITULAR LA DRA. PATRICIA ELENA ACEVES PASTRANA, FUE ELECTA EN FORMA UNIVERSAL, LIBRE, SECRETA Y DIRECTA COMO ALCALDESA EN TLALPAN, EN EL PROCESO ELECTORAL CELEBRADO EL DÍA PRIMERO DE JULIO DE DOS MIL DIECIOCHO COMO SE DESPRENDE DE LA CONSTANCIA DE MAYORÍA, ASÍ COMO LA ELEGIBILIDAD DE LA CANDIDATURA QUE OBTUVO LA MAYORIA DE VOTOS Y DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN LAS PARTES CONDUENTES DE LOS ARTICULOS 127 FRACCION II Y 459 PÁRRAFO TERCERO DEL CODIGO DE INSTITUCIONES Y PROCEDIMIENTOS ELECTORALES DE LA CIUDAD DE MÉXICO, EXPEDIDA A SU FAVOR POR EL CONSEJO DISTRITAL 16, CABECERA DE LA ALCALDÍA EN TLALPAN, QUIEN PROTESTÓ EL CARGO EL 1 DE OCTUBRE DE 2018, DE CONFORMIDAD CON LOS ARTÍCULOS 53 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, 16 Y 17 DE LA LEY ORGÁNICA DE LAS ALCALDIAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO POR LO QUE SE ENCUENTRA EN PLENO EJERCICIO DE SUS FUNCIONES Y ATRIBUCIONES.



ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

QUE DE ACUERDO A LO DISPUESTO EN EL ARTICULO 31 FRACCIÓN XVI DE LA LEY ORGÁNICA DE ALCALDÍAS DE LA CIUDAD DE MEXICO TIENE ENTRE LA TITULAR DE LA ALCALDÍA ASUMIRÁ LA REPRESENTACIÓN JURÍDICA DE LA ALCALDÍA Y DE LAS DEPENDENCIAS DE LA DEMARCACIÓN TERRITORIAL, EN LOS LITIGIOS EN QUE SEAN PARTE, ASÍ COMO LA GESTIÓN DE LOS ACTOS NECESARIOS PARA LA CONSECUCIÓN DE LOS FINES DE LA ALCALDÍA; FACULTÁNDOLO PARA OTORGAR Y REVOCAR PODERES GENERALES Y ESPECIALES A TERCEROS O DELEGANDO FACULTADES MEDIANTE OFICIO PARA LA DEBIDA REPRESENTACIÓN JURÍDICA.

I.3.- QUE LA LIC. DIANA SOTO ARABALLO EN SU CARÁCTER DE DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN, ESTA FACULTADA PARA SUSCRIBIR EL PRESENTE CONTRATO, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO POR LOS ARTICULOS 71 **FRACCIONES II Y III, 74 Y 75 FRACCIONES XI Y XIII DE LA LEY ORGÁNICA DE ALCALDÍAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO** EN CONCATENACIÓN AL "ACUERDO POR EL CUAL SE DELEGAN EN LOS TITULARES DE LA DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA Y DE GOBIERNO, DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS Y DESARROLLO URBANO. LAS FACULTADES QUE SE INDICAN" PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO DE FECHA 16 DE NOVIEMBRE DE 2018.

QUE EL LICENCIADO JOSE ARTURO ORTIZ PEÑA, DIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS Y DE GOBIERNO CUENTA CON FACULTADES PARA SUSCRIBIR EL PRESENTE CONVENIO ESPECIFICO DE COLABORACIÓN, CONFORME A LOS ESTABLECIDO EN EL ACUERDO DELEGATORIO PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MEXICO NUMERO 454, EL DIA 16 DE NOVIEMBRE DE 2018, Y A LA NOTA ACLARATORIA, PUBLICADA EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MEXICO, EL DIA 1RO. DE AGOSTO DEL AÑO 2019, QUE A LA LETRA DICE: "ACUERDO POR EL CUAL SE DELEGA EN LOS TITULARES DE LA DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS Y DE GOBIERNO, DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCION GENERAL DE OBRAS Y DESARROLLO URBANO, LAS FACULTADES QUE SE INDICAN: "... PRIMERO.- SE DELEGAN EN EL TITULAR DE LA DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS Y DE GOBIERNO DE LA ALCADIA TLALPAN, SUSCRIBIR LOS DOCUMENTOS RELATIVOS AL EJERCICO DE SUS ATRIBUCIONES, ASÍ COMO CELEBRAR, OTORGAR Y SUSCRIBIR LOS CONTRATOS, CONVENIOS Y DEMÁS ACTOS JURÍDICOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO O DE CUALQUIER OTRA ÍDOLE, DENTRO DEL ÁMBITO DE COMPETENCIA DE LA ALCALDESA DE TLALPAN. EL EJERCICIO DE LAS FACULTADES CONFERIDAS INCLUYE LAS RELACIONADAS CON LAS ÁREAS DE PROTECCIÓN CIVIL Y UNIDAD DE TRANSPARENCIA DE ESTA ALCALDÍA".

QUE EL LICENCIADO JOSE ARTURO ORTIZ PEÑA, DIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS Y DE GOBIERNO TIENE ENTRE OTRAS ATRIBUCIONES EL PROPONER A LA PERSONA TITULAR DE LA ALCALDIA, LA CELEBRACIÓN DE CONVENIOS EN EL AMBITO DE SU COMPETENCIA, PARA EL MEJOR EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES QUE LE SON CONFERIDAS, CON APOYO EN LOS LINEAMIENTOS GENERALES CORRESPONDIENTES Y LAS DEMÁS QUE LES ATRIBUYAN EXPRESAMENTE LOS ORDENAMIENTOS JURÍDICOS Y ADMINISTRATIVOS CORRESPONDIENTES, ASÍ COMO LOS QUE DE MANERA DIRECTA LES ASIGNE LA PERSONA TITULAR DE LA ALCALDÍA Y LAS QUE SE ESTABLEZCAN EN LAS DISPOSICIONES GENERALES APROBADAS POR LA ALCALDÍA Y MANUALES ADMINISTRATIVOS, QUE VERSEN SOBRE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA PROPIA ALCALDÍA, CONFORME AL ARTÍCULO 75, FRACCIÓN XI Y XIII DE LA LEY ORGÁNICA DE ALCALDÍAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO.



ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

I.4.- QUE CONFORME AL ARTÍCULO 28 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, CUENTA CON LA SUFICIENCIA PRESUPUESTAL NUMERO 058 PARA CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES QUE DERIVAN DEL PRESENTE CONTRATO, CABE MENCIONAR QUE LOS RECURSOS SON AUTORIZADOS POR LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, DE ACUERDO AL OFICIO No. SAF/SE/DGPPCEG/6558/2020 EN EL CUAL OTORGA LA AUTORIZACIÓN PREVIA PARA EJERCER PRESUPUESTO PARA EL EJERCICIO 2021 Y QUE PARA CUBRIR LAS EROGACIONES QUE SE DERIVEN DEL PRESENTE CONTRATO, SE CUENTA CON RECURSOS DISPONIBLES, DENTRO DEL PRESUPUESTO APROBADO EN LA PARTIDA NÚMERO 3161, OTORGADA POR LA DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y PRESUPUESTALES EN RELACIÓN A LA SOLICITUD DE SERVICIO NÚMERO 031.

I.5.- QUE EL PRESENTE CONTRATO SE DERIVA DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 27 INCISO C), 28, 52, 53, 54 FRACCION II Y XIV, 55, 57 Y 63 FRACCIÓN I Y II DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, 55 Y 56 DE SU REGLAMENTO, CON MOTIVO DE ESTAR EN POSIBILIDAD DE INCREMENTAR LAS MEDIDAS DE HIGIENE DEBIDO A LA CONTINGENCIA (CORONAVIRUS) GENERADO POR EL COVID-19, Y DE CONFORMIDAD CON LO PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO DE LOS DÍAS 19 Y 20 DE MARZO DEL AÑO 2020, DE ACUERDO EN SU NUMERAL DOS, LAS ÁREAS CONTRATADAS DEBERÁN CONSIDERAR LOS BIENES Y SERVICIOS IMPRESCINDIBLES PARA MANTENER LA OPERACIÓN DE LAS ÁREAS O AQUELLOS NECESARIOS PARA LAS ACCIONES RELATIVAS AL CONTROL DE LA PANDEMIA.

I.6.- QUE LA "ALCALDIA" HA DESIGNADO AL CAP. J. BERNARDO FÉLIX DÍAZ REYNOSO, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE SEGURIDAD CIUDADANA COMO ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, QUIEN SERÁ RESPONSABLE DE DAR SEGUIMIENTO, SUPERVISAR Y VIGILAR EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO Y SERVIRÁ DE ENLACE ENTRE "LA ALCALDÍA" Y "EL PRESTADOR".

I.7.- QUE PARA LOS FINES Y EFECTOS LEGALES DEL PRESENTE CONTRATO, SEÑALA COMO DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES, EL UBICADO EN PLAZA DE LA CONSTITUCIÓN NÚMERO 1, COLONIA TLALPAN CENTRO, CÓDIGO POSTAL 14000, ALCALDÍA TLALPAN, CIUDAD DE MÉXICO.

II.- DEL "PRESTADOR":

II.1.- QUE ES UNA SOCIEDAD MEXICANA CONSTITUIDA DE ACUERDO CON LAS LEYES MERCANTILES DE LA REPÚBLICA MEXICANA SEGÚN CONSTA EN LA ESCRITURA CONSTITUTIVA NO. 59,479 DE FECHA: 28 DE DICIEMBRE 1990 NOMBRE, NÚMERO Y CIRCUNSCRIPCIÓN DEL NOTARIO PÚBLICO O FEDATARIO QUE LAS PROTOCOLIZÓ: LIC. FRANCISCO FERNÁNDEZ CUETO Y BARRIOS NOTARIO 16 DEL DISTRITO FEDERAL QUEDO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE COMERCIO CON FOLIO 147,050 DE FECHA 30 DE MAYO DE 1991 BAJO LA DENOMINACIÓN DE "MATRA COMMUNICATION DE MÉXICO, S.A. DE C.V.", LA CUAL FUE MODIFICADA MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 9,861, EL DÍA 21 DE AGOSTO DE 2002 OTORGADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO JOSÉ ANTONIO MANZANERO ESCUTIA, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 138 DEL DISTRITO FEDERAL ACTUANDO COMO SUPLENTE DE LA NOTARIA 214 DE LA QUE ES TITULAR EL LICENCIADO EFRAÍN MARTÍN VIRUÉS Y LAZOS, E INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, BAJO EL FOLIO MERCANTIL NÚMERO 147,050, EL DÍA 01 DE OCTUBRE DE 2002, BAJO LA DENOMINACIÓN DE "EADS TELECOM MÉXICO, S.A. DE C.V.", MISMA QUE FUE MODIFICADA MEDIANTE LA ESCRITURA



ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

PÚBLICA NÚMERO 110,590, DE FECHA 25 DE ENERO DE 2013, OTORGADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO ARTURO SOBRINO FRANCO, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 49 DEL DISTRITO FEDERAL, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL, BAJO EL FOLIO MERCANTIL NÚMERO 147,050 DE FECHA 15 DE ABRIL DE 2013. BAJO LA DENOMINACIÓN DE "CASSIDIAN MÉXICO, S.A. DE C.V.", MISMA QUE FUE MODIFICADA MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA NO. 118,597 DE FECHA 06 DE JULIO DE 2018, OTORGADA ANTE LA FE DEL LIC. ARTURO SOBRINO FRANCO, NOTARIO PÚBLICO NO. 49 DE CIUDAD DE MÉXICO, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE PROPIEDAD Y COMERCIO DE CIUDAD DE MÉXICO, BAJO FOLIO MERCANTIL NÚMERO 147,050 DE FECHA 20 DE JULIO DE 2018, BAJO LA DENOMINACIÓN "AIRBUS SLC, S.A. DE C.V.

- II.2.- QUE EL C. **JOSÉ MONTALVO DÍAZ**, SE IDENTIFICA CON CREDENCIAL DEL INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL CON NUMERO CUENTA CON PODERES AMPLIOS Y SUFICIENTES PARA SUSCRIBIR EL PRESENTE CONTRATO, REPRESENTANDO LEGALMENTE A LA PERSONA MORAL AIRBUSSLC S.A. DE C.V, PERSONALIDAD QUE ACREDITA CON LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO **118,597** DE FECHA 06 DE JULIO DE 2018, OTORGADA ANTE LA FE DE **ARTURO SOBRINO FRANCO**, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO **49** DE LA CIUDAD DE MÉXICO, MANIFESTANDO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE LAS FACULTADES QUE LE HAN SIDO OTORGADAS, A LA FECHA NO LE HAN SIDO MODIFICADAS, REVOCADAS, NI LIMITADAS EN FORMA ALGUNA.
- II.3. QUE DENTRO DE SUS ACTIVIDADES SE ENCUENTRA ENTRE OTRAS LAS DE PROPORCIONAR LOS SERVICIOS DE: LA PRESTACIÓN POR CUENTA PROPIA O DE TERCEROS DE TODA CLASE DE SERVICIOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS, RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACIÓN, INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, CONSERVACIÓN, REPARACIÓN, VIGILANCIA Y OPERACIÓN EN GENERAL, DE REDES, INSTALACIONES Y EQUIPOS DE TELECOMUNICACIÓN, ASÍ COMO TODA CLASE DE EQUIPOS DE SEGURIDAD, SEAN O NO PROPIEDAD DE LA SOCIEDAD.
- QUE CUENTA CON LOS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y TECNICOS SUFICIENTES PARA EJECUTAR CON EFICIENCIA Y CALIDAD LOS SERVICIOS DE ESTE INSTRUMENTO.
- II.4. QUE SU REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES EXPEDIDO POR LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO ES **ETM91010882A**.
- II.5. QUE PARA TODOS LOS FINES Y EFECTOS QUE SEÑALA COMO DOMICILIO PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES EL UBICADO EN AVENIDA INSURGENTES SUR 1106 PH, COL. TLACOQUEMECTL DEL VALLE, ALCALDÍA BÉNITO JUÁREZ, CÓDIGO POSTAL 03100 CIUDAD DE MÉXICO, CORREO ELECTRÓNICO: **jose.montalvo@airbus.com**
- II.6.- QUE SE ENCUENTRA AL CORRIENTE EN EL PAGO DE SUS IMPUESTOS, MANIFESTACIÓN QUE ACREDITARA CON EL DOCUMENTO EMITIDO POR LA PÁGINA DE INTERNET DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT) CON LO QUE SE COMPLEMENTA LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 32-D DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, ASÍ COMO LAS OBLIGACIONES FISCALES A SU CARGO, DERIVADAS DE LOS ARTÍCULOS **8 Y 56 DEL CÓDIGO FISCAL VIGENTE PARA EL DISTRITO FEDERAL**.
- II.7.- QUE CONOCE EL CONTENIDO Y ALCANCE DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, SU REGLAMENTO, LAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS EXPEDIDAS EN ESTA MATERIA, LA LEY DE AUSTERIDAD, TRANSPARENCIA EN REMUNERACIONES, PRESTACIONES Y



ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

EJERCICIO DE RECURSOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, ASÍ COMO EL CONTENIDO DE LOS ANEXOS UNO Y DOS MENCIONADOS EN LA CLÁUSULA PRIMERA DE ESTE INSTRUMENTO, EL CUAL DEBIDAMENTE FIRMADO POR "LAS PARTES", FORMA PARTE INTEGRAL DEL PRESENTE CONTRATO.

- II.8.- QUE MANIFIESTA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE NO OCUPA EMPLEO, CARGO O COMISIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO, NI SE ENCUENTRA INHABILITADO PARA ENAJENAR BIENES DE CUALQUIER NATURALEZA, POR LO QUE NO LE ES APLICABLE EL ARTÍCULO 49 FRACCIÓN XV DE LA LEY DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, ASIMISMO, MANIFIESTA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE NO SE ENCUENTRA EN NINGUNO DE LOS SUPUESTOS SEÑALADOS POR EL ARTÍCULO 39 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.
- II.9.- EL PRESTADOR DEL SERVICIOS "DECLARA", QUE NO TIENE CONOCIMIENTO QUE LAS PERSONAS QUE FORMAN PARTE DE SU ACTIVIDAD EMPRESARIAL; EL PERSONAL QUE LABORA A SU SERVICIO, ASÍ COMO LOS CÓNYUGES DE TODOS ELLOS NO TIENEN LAZOS DE CONSANGUINIDAD NI DE AFINIDAD HASTA EL CUARTO GRADO, CON PERSONA ALGUNA QUE LABORE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, ENTRE CUYAS FUNCIONES SE ENCUENTRAN LA DE PARTICIPAR EN ACTIVIDADES RELATIVAS A LOS SERVICIOS QUE ES MATERIA DEL PRESENTE CONTRATO.
- II.10.- QUE PARA EFECTOS DE LO SEÑALADO POR EL ARTÍCULO 39 BIS DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, MANIFIESTA TAMBÉN BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE NO SE ENCUENTRA SANCIONADO POR LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO, POR LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA O EN INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL.

"LAS PARTES":

- III.1.- QUE EN ESTE ACTO SE RECONOCEN MUTUAMENTE LA PERSONALIDAD CON QUE SE OSTENTAN Y LA CAPACIDAD LEGAL PARA CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO.
- III.2.- QUE MANIFIESTAN BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE EN ESTE CONTRATO NO EXISTE DOLO, LESIÓN NI MALA FE Y QUE LO CELEBRAN DE ACUERDO CON SU LIBRE VOLUNTAD

FUNDAMENTO:

EN VIRTUD DE LO ANTERIOR Y CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 52, 53 Y 55 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, 1, 3, 4, 71 FRACCIÓN II Y 74, 133 FRACCIONES II Y IV, Y 142 DE LA LEY ORGÁNICA DE ALCALDÍAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, 1, 3, 5, 14 BIS, 15, 20, 27 INCISO C, 28, 39, 39 BIS, 41, 52, 54, 55, 57, 59, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70, 71 Y DEMÁS RELATIVOS APLICABLES DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL Y 55 Y 56 DEL SU REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, 1, 3, 4, 5, 53 Y 54, 55 Y DEMÁS RELATIVOS APLICABLES DE LA LEY DE AUSTERIDAD, TRANSPARENCIA EN REMUNERACIONES, PRESTACIONES Y EJERCICIO DE RECURSOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, LAS PARTES CELEBRAN EL PRESENTE CONTRATO AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:



ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

CLÁUSULAS

PRIMERA. - OBJETO. "EL PRESTADOR" SE OBLIGA ANTE "LA ALCALDÍA", A PROPORCIONAR A ESTA EL "SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA", DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LOS ANEXOS UNO Y DOS, LOS CUALES DEBIDAMENTE FIRMADOS POR "LAS PARTES", FORMAN PARTE INTEGRAL DEL PRESENTE CONTRATO Y SON ACEPTADOS POR LAS PARTES.

SEGUNDA. - RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS. - "LAS PARTES" CONVIENEN QUE "EL PRESTADOR" DEBERÁ PRESENTAR FACTURAS DURANTE LA DURACIÓN DEL CONTRATO POR LOS SIGUIENTES CONCEPTOS:

1. POR ENTREGA DE ACCESORIOS PARA RADIO HÍBRIDO DABAT, CONFORME SE EJECUTE.
2. POR LA UTILIZACIÓN DE LOS PLANES TARIFARIOS OFRECIDOS, A MES VENCIDO.

DE ACUERDO A ESPECIFICACIONES DE "LA ALCALDÍA", ANTE EL CAP. J. BERNANDO FÉLIX DÍAZ REYNOSO, DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA DE "LA ALCALDÍA", QUIEN ES EL RESPONSABLE DE ADMINISTRAR Y VERIFICAR QUE LAS ACTIVIDADES DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS, DESCritos EN EL ANEXO UNO Y DOS, SE PRESTEN CONFORME A LO ESTIPULADO EN ESTE INSTRUMENTO.

SERÁ RESPONSABILIDAD DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO LA VERIFICACIÓN DE QUE LOS SERVICIOS CUMPLAN CON LAS ESPECIFICACIONES SOLICITADAS Y ACEPTACIÓN DE LOS MISMOS, POR ESCRITO, LAS CUALES EN TODO MOMENTO ESTARÁN SUJETAS A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y DE NIVELES DE SERVICIO ACEPTADOS POR "LAS PARTES" QUE OBRAN EN EL ANEXO DOS DEL PRESENTE CONTRATO, EL CUAL DEBIDAMENTE FIRMADO POR "LAS PARTES", FORMA PARTE INTEGRAL DEL PRESENTE CONTRATO.

"EL PRESTADOR" MANIFIESTA SU CONFORMIDAD QUE HASTA EN TANTO NO SE CUMPLA CON LO ANTERIOR, NO SE TENDRÁN POR RECIBIDOS O ACEPTADOS LOS SERVICIOS RESPECTIVOS.

TERCERA. - IMPORTE DEL CONTRATO. - "LA ALCALDÍA" CUBRIRÁ A "EL PRESTADOR" UN MONTO MÍNIMO DE \$320,000.00 (TRESCIENTOS VEINTE MIL PESOS 00/100 M.N.) I.V.A. INCLUIDO, Y MONTO MÁXIMO DE \$3,200,000.00 (TRES MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS 00/100) I.V.A. INCLUIDO CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL ANEXO UNO Y DOS QUE FORMA PARTE INTEGRAL DEL CONTRATO Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2021, CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA CLÁUSULA DÉCIMA DEL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO.

"LAS PARTES" CONVIENEN EN QUE DENTRO DEL IMPORTE ESTIPULADO EN ESTA CLÁUSULA, QUEDAN COMPRENDIDOS TODOS LOS GASTOS DIRECTOS E INDIRECTOS QUE "EL PRESTADOR" TUVIERA QUE EFECTUAR PARA PRESTAR LOS SERVICIOS CONTRATADOS Y POR CONCEPTO DE PAGOS A SU PERSONAL, ADQUISICIÓN DE MAQUINARIA Y EQUIPOS, AMORTIZACIONES, VIÁTICOS, MANTENIMIENTOS, ADQUISICIÓN DE MATERIALES, ÚTILES, ARTÍCULOS Y UNIFORMES DE TRABAJO DE SU PERSONAL, PRIMAS DE SEGUROS Y POR CUALQUIER OTRO CONCEPTO; SERÁN DIRECTAMENTE A CARGO DEL MISMO Y NO PODRÁN SER REPERCUTIVOS A "LA ALCALDÍA".



ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

LOS PRECIOS OFERTADOS POR “EL PRESTADOR” SERÁN FIJOS E INCONDICIONADOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y A ENTERA SATISFACCIÓN DE “LA ALCALDÍA”.

CUARTA.- INCREMENTO EN EL SERVICIO.- EN CASO DE QUE LO SOLICITE “LA ALCALDÍA”, “EL PRESTADOR” SE OBLIGA A OTORGAR INCREMENTO EN LA CANTIDAD DEL SERVICIO A PRESTAR, MEDIANTE MODIFICACIONES AL CONTRATO VIGENTE, SIEMPRE Y CUANDO EL MONTO TOTAL DE LAS MODIFICACIONES NO REBASEN EN SU CONJUNTO EL **VEINTICINCO POR CIENTO (25%)** DEL TOTAL DEL VALOR DEL CONTRATO, SE ENCUENTREN EN EL MISMO EJERCICIO PRESUPUESTAL Y QUE EL PRECIO Y DEMÁS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SEA IGUAL AL INICIALMENTE PACTADO, DEBIÉNDOSE AJUSTAR EN SU CASO LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO **65 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL**

LOS CONVENIOS QUE SE CELEBREN PARA EL PRESENTE CONTRATO SE FORMALIZARÁN DE ACUERDO A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTABLECIDOS POR LOS ARTÍCULOS **65, 67 Y 68 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL**.

QUINTA.- CONDICIONES DE PAGO.- LOS PAGOS QUE DEBAN REALIZARSE CONFORME A LA CLÁUSULA TERCERA DE ESTE CONTRATO, SERÁN CUBIERTOS POR “LA ALCALDÍA” A “EL PRESTADOR” DENTRO DE LOS **20 DÍAS HÁBILES** POSTERIORES A LA FECHA DE **ACEPTACIÓN DE LAS FACTURAS DEBIDAMENTE REQUISITADAS**, ACEPTADAS LAS FACTURAS SE EXPEDIRÁ EL CONTRARECIBO CORRESPONDIENTE EN LA DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y PRESUPUESTALES EN LA ALCALDÍA TLALPAN.

“EL PRESTADOR” DEBERÁ FACTURAR A NOMBRE DEL **GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**, R.F.C. **GDF9712054NA**, PLAZA DE LA CONSTITUCIÓN S/N, CENTRO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, ÁREA 1, C.P. 06000.

EN CASO DE QUE ÉSTAS PRESENTEN ERRORES, DEFICIENCIAS Y/O DIFERENCIAS CON RESPECTO A LOS SERVICIOS, EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO LO INDICARÁ. DE NO CONTAR CON ERRORES Y DENTRO DE ESE MISMO PLAZO, LAS FACTURAS O RECIBOS DEBERÁN DE SER APROBADOS Y CONTENER EL VISTO BUENO DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, ASÍ COMO DEVUELTO A “EL PRESTADOR” QUIEN, A MÁS TARDAR DENTRO DE LO 05 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS, HARA LLEGAR A DICHOS DOCUMENTOS A LA DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES, EN EL DOMICILIO DE MONEDA S/N COL. TLALPAN CENTRO, C.P. 14000, CIUDAD DE MÉXICO DE LUNES A VIERNES EN UN HORARIO DE 9:00 A 15:00 HRS, CASO CONTRARIO “LA ALCALDÍA” NO ESTARÁ OBLIGADA A CUMPLIR CON EL TERMINO SEÑALADO EN EL PÁRRAFO PRIMERO DE ESTA CLÁUSULA.

LOS IMPUESTOS Y DERECHOS QUE PROCEDAN CON MOTIVO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MATERIA DEL PRESENTE, SERÁN POR CUENTA, CARGO Y RIESGO DE “EL PRESTADOR”; “LA ALCALDÍA” SOLO CUBRIRÁ EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO CUANDO ASÍ PROCEDA.

LAS PARTES CONVIENEN QUE PARA EL SUPUESTO DE QUE SE REALICEN PAGOS EN



ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

EXCESO A “EL PRESTADOR”, ÉSTE DEBERÁ REINTEGRAR LAS CANTIDADES PAGADAS EN EXCESO, MÁS LOS INTERESES CORRESPONDIENTES, CONFORME A UNA TASA QUE SERÁ IGUAL A LA ESTABLECIDA POR LA **LEY DE INGRESOS DEL DISTRITO FEDERAL**, PARA LOS CASOS DE PRÓRROGA PARA EL PAGO DE CRÉDITOS FISCALES, DICHOS CARGOS SE CALCULARÁN SOBRE LAS CANTIDADES PAGADAS EN EXCESO EN CADA CASO Y SE COMPUTARÁN POR DÍAS NATURALES DESDE LA FECHA DEL PAGO, HASTA LA FECHA EN QUE PONGAN EFECTIVAMENTE LAS CANTIDADES A DISPOSICIÓN DE “LA ALCALDÍA”.

SEXTA. - LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. - “EL PRESTADOR” SE OBLIGA A PROPORCIONAR EL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO ACORDE A LAS ESPECIFICACIONES DE NIVELES DE SERVICIO EN TÉRMINOS DE LO ESTABLECIDO EN EL ANEXO DOS DEL PRESENTE CONTRATO, ASÍ COMO LAS CANTIDADES ESTABLECIDAS EN EL **ANEXO UNO** Y DOS DEL PRESENTE INSTRUMENTO.

SÉPTIMA.- CALIDAD DEL SERVICIO.- LOS MATERIALES E INSUMOS QUE UTILICE “EL PRESTADOR”, PARA CUMPLIR CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, DEBERÁN DE ENCONTRARSE EN BUEN ESTADO, SIN QUE DICHA CIRCUNSTANCIA FACULTE A “EL PRESTADOR” PARA RECLAMAR UN PAGO ADICIONAL POR ESE CONCEPTO, ASÍ COMO TAMPOCO POR EL USO DE LOS MATERIALES O POR LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS EXTRAORDINARIOS, EN RAZÓN DE QUE SU PRECIO SE ENCUENTRA INCLUIDO EN LA CANTIDAD QUE “LA ALCALDÍA” SE OBLIGA A PAGAR COMO CONTRAPRESTACIÓN POR EL SERVICIO OBJETO DE ESTE INSTRUMENTO, SIEMPRE CONFORME A LO ESTIPULADO EN LOS ANEXOS UNO Y DOS DEL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO.

OCTAVA. - RESPONSABILIDAD DE DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL O INTELECTUAL. “LAS PARTES” CONVIENEN EN QUE “EL PRESTADOR”, SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE DE LA UTILIZACIÓN DE LAS PATENTES, MARCAS, CERTIFICADOS DE INVENCION Y TODO LO RELACIONADO CON LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL O INTELECTUAL DE LOS BIENES UTILIZADOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, DESLINDANDO DE TODA RESPONSABILIDAD POR SU USO A “LA ALCALDÍA”.

EL PERSONAL QUE DESIGNE “LAS PARTES” PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DERIVADAS DEL PRESENTE CONTRATO SE ENTENDERÁ EXCLUSIVAMENTE RELACIONADO CON LA PARTE QUE LA EMPLEA, POR ENDE CADA UNA ASUMIRÁ SU RESPONSABILIDAD LABORAL, FISCAL, CIVIL, ADMINISTRATIVA, PENAL O DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA JURÍDICA, POR LO QUE EN NINGUN CASO PODRÁ CONSIDERARSE A LA OTRA COMO PATRÓN SOLIDARIO O SUSTITUTO. EN CONSECUENCIA, LAS PARTES SE OBLIGAN MUTUAMENTE EN MANTENERSE EN PAZ Y A SALVO DE CUALQUIER RECLAMACION POR ESTE CONCEPTO.

NOVENA.- RELACIONES LABORALES.- “EL PRESTADOR” SE CONSTITUYE COMO PATRÓN ÚNICO DEL PERSONAL CUYOS SERVICIOS LLEGARE A OCUPAR PARA DAR CUMPLIMIENTO AL PRESENTE CONTRATO Y SERÁ RESPONSABLE DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DE LAS DISPOSICIONES LEGALES Y DEMÁS ORDENAMIENTOS EN MATERIA DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE SUS TRABAJADORES, POR LO TANTO, EXIME A “LA ALCALDÍA” DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD, Y SE OBLIGA A RESPONDER DE TODAS Y CADA UNA DE LAS RECLAMACIONES QUE SUS TRABAJADORES PRESENTEN EN SU CONTRA O EN



ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

CONTRA DE "LA ALCALDÍA" EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO.

EN EL SUPUESTO DE QUE NO OBSTANTE LO SEÑALADO EN EL PÁRRAFO ANTERIOR, "LA ALCALDÍA" SE VEA OBLIGADA A CUBRIR ALGUNA CANTIDAD CON MOTIVO DE CUALQUIER RECLAMACIÓN QUE PUDIERA TENER EN SU CONTRA A CAUSA DE ALGUNA DECISIÓN DE AUTORIDAD COMPETENTE, "EL PRESTADOR" SE OBLIGA A RESTITUIR DE INMEDIATO A "LA ALCALDÍA" LA CANTIDAD EROGADA, O BIEN LO AUTORIZA DESDE ESTE MOMENTO A DESCONTAR EL MONTO DE LA MISMA DEL PAGO DE LA CANTIDAD QUE EN CONCEPTO DE CONTRAPRESTACIÓN POR EL SERVICIO PRESTADO SE OBLIGA A CUBRIR EN TÉRMINOS DE LA CLÁUSULA SEGUNDA DEL PRESENTE CONTRATO.

DÉCIMA. - VIGENCIA. - LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO SERÁ A PARTIR DEL **04 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2021.**

DÉCIMA

PRIMERA. - EL PRESTADOR ES SALARIALMENTE RESPONSABLE DE ACUERDO A SU REGISTRO COMO PROVEEDOR EN EL PADRÓN DE PROVEEDORES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO CON FOLIO DMX7GSP-GDOOVYVG. EN EL PRESENTE CONTRATO "EL PRESTADOR" SE OBLIGA A MANTENERSE COMO PRESTADOR DE SERVICIOS SALARIALMENTE RESPONSABLE DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

DÉCIMA

SEGUNDA. -VICIOS OCULTOS. - "EL PRESTADOR" SE OBLIGA A RESPONDER POR LOS DEFECTOS O VICIOS OCULTOS DE LOS BIENES, ARTÍCULOS E INSUMOS QUE UTILICE Y PROVEE, CON MOTIVO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO Y POR CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD EN QUE INCURRA EN TÉRMINOS DEL **ARTÍCULO 1795 DEL CÓDIGO CIVIL PARA EL DISTRITO FEDERAL**, SIEMPRE DE ACUERDO Y CONFORME A LAS ESTIPULACIONES ACORDADAS POR "LAS PARTES" EN LOS **ANEXOS UNO Y DOS** DEL PRESENTE CONTRATO.

DÉCIMA

TERCERA. - GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO. - "EL PRESTADOR" CONSTITUYE EN ESTE ACTO, PÓLIZA DE FIANZA EN MONEDA NACIONAL, EXPEDIDA POR INSTITUCIÓN MEXICANA LEGALMENTE AUTORIZADA PARA TAL EFECTO, A FAVOR DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, CON UNA VIGENCIA DESDE SU EXPEDICIÓN Y HASTA LA VIGENCIA DE ESTE INSTRUMENTO DEL SERVICIO Y COMO GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS MISMOS, EQUIVALENTE AL **QUINCE POR CIENTO (15%)** DEL MONTO TOTAL DEL CONTRATO (SIN INCLUIR EL I.V.A.), A FIN DE GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS EN EL PRESENTE INSTRUMENTO CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 73 FRACCIÓN III, 75 Y 75 BIS DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.

DICHA PÓLIZA DE FIANZA, DEBERÁ CONTENER LAS SIGUIENTES DECLARACIONES EXPRESAS

- A) LA FIANZA SE OTORGA EN TÉRMINOS DE ESTE CONTRATO.
- B) QUE EN CASO DE QUE SEA PRORROGADO EL PLAZO ESTIPULADO PARA LA



ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

TERMINACIÓN DEL OBJETO A QUE SE REFIERE LA FIANZA O EXISTA ESPERA, SU VIGENCIA QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA EN CONCORDANCIA CON DICHA PRÓRROGA O ESPERA.

- C) QUE LA FIANZA GARANTIZA EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.
- D) QUE PARA SER CANCELADA LA FIANZA SERÁ REQUISITO INDISPENSABLE, LA CONFORMIDAD POR ESCRITO DE **“LA ALCALDÍA”**.
- E) DEBERÁ CONTENER LO DISPUESTO EN LA CLAUSULA DECIMA QUINTA, PENAS CONVENCIONALES DEL PRESENTE INSTRUMENTO LEGAL.
- F) QUE LA INSTITUCIÓN AFIANZADORA ACEPTA SOMETERSE EXPRESAMENTE A LO PRECEPTUADO EN LOS ARTÍCULOS 178, 179, 279, 280, 282, 283 Y 293 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS.

DÉCIMA

CUARTA. - A TÍTULO PERSONAL. - EN VIRTUD DE SER EL PRESENTE UN CONTRATO A TÍTULO PERSONAL **“EL PRESTADOR”** SE OBLIGA A NO CEDER, TRASPASAR O SUBCONTRATAR LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DERIVADOS DEL PRESENTE CONTRATO Y EN CASO DE HACERLO SERÁ CONSIDERADO CAUSA DE RESCISIÓN.

DÉCIMA

QUINTA. - PENAS CONVENCIONALES. - LAS PARTES ESTABLECEN COMO PENA CONVENCIONAL A CARGO DE **“EL PRESTADOR”** POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, DEFICIENCIA O MALA CALIDAD, O POR EL ATRASO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, EL IMPORTE EQUIVALENTE AL **UNO POR CIENTO (1%)** POR CADA DÍA NATURAL DE ATRASO. LO ANTERIOR, CONFORME A LOS ANEXOS UNO Y DOS EN RELACIÓN A LO SEÑALADO EN LAS CLAUSULAS OCTAVA, DÉCIMA SEGUNDA Y DÉCIMA TERCERA DEL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO, DE TAL MANERA QUE EL MONTO MÁXIMO DE LA PENA SERÁ HASTA POR EL **QUINCE POR CIENTO (15%)** DEL MONTO MÁXIMO DEL CONTRATO (SIN INCLUIR I.V.A.).

EL CÁLCULO SE DETERMINARÁ SOBRE EL IMPORTE TOTAL DEL SERVICIO NO PRESTADO Ó EN LOS SUPUESTOS QUE SE ESTABLECEN EN EL PÁRRAFO ANTERIOR Y SE COMPUTARÁ A PARTIR DEL SIGUIENTE DÍA EN QUE FENECIÓ EL PLAZO; QUEDANDO FACULTADA **“LA ALCALDÍA”** A DESCONTAR EL IMPORTE QUE RESULTE DEL CÁLCULO EN LOS PAGOS PENDIENTES POR EFECTUAR, DICHO PROCEDIMIENTO SE LLEVARÁ CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA **CIRCULAR UNO BIS 2015 VIGENTE**.

UNA VEZ FINALIZADO EL PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES Y DE CONSIDERARSE NECESARIO, COMENZARÁ EL CÓMPUTO DEL PLAZO ESTABLECIDO EN ARTÍCULO 63 PÁRRAFO TERCERO DEL **REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL** PARA EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.

“LA ALCALDÍA” PODRÁ SIN NINGUNA RESPONSABILIDAD DE SU PARTE RESCINDIR EL PRESENTE CONTRATO, PREVIA APLICACIÓN DE LAS PENAS CONVENCIONALES



ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

CORRESPONDIENTES, ASIMISMO, LA FALTA DE OBSERVANCIA Y CUMPLIMIENTO DE SU CONTENIDO POR PARTE DEL “EL PRESTADOR” FACULTA EXPRESAMENTE A LA ALCALDÍA PARA DARLO POR RESCINDIDO.

DÉCIMA

SEXTA. -

RESCISIÓN. - LAS PARTES ACEPTAN QUE SI “LA ALCALDÍA” CONSIDERA QUE “EL PRESTADOR” HA INCURRIDO EN ALGUNA DE LAS CAUSAS DE RESCISIÓN QUE SE CONSIGNAN EN ESTE DOCUMENTO, PODRÁ DECRETAR LA RESCISIÓN DEL MISMO DENTRO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, QUE SE INICIE, QUE OPERARÁ DE PLENO DERECHO Y SIN RESPONSABILIDAD PARA “LA ALCALDÍA”

“LA ALCALDÍA” RESCINDIRÁ EL CONTRATO POR CUALQUIERA DE LAS CAUSAS QUE A CONTINUACIÓN SE SEÑALAN:

1.- SI “EL PRESTADOR” NO CUMPLE CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, EN LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y CONFORME A LAS ESPECIFICACIONES ESTABLECIDAS EN LOS **ANEXOS UNO Y DOS**.

2.- SI “EL PRESTADOR” NO REALIZA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO CON LA CALIDAD, CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES CONSIGNADAS EN LOS **ANEXOS UNO Y DOS**.

3.- SI “EL PRESTADOR” ES DECLARADO EN CONCURSO MERCANTIL.

4.- SI “EL PRESTADOR” SUBCONTRATA, CEDE O TRASPASA EN FORMA TOTAL O PARCIAL LOS DERECHOS DERIVADOS DEL PRESENTE CONTRATO, SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE EN EL SUPUESTO QUE ESTABLECE EL ARTÍCULO 61 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.

5.- EL QUE SE DESCUBRA Y ACREDITE QUE “EL PRESTADOR” NO CUMPLA EL REQUISITO DE ESTAR AL CORRIENTE EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES FISCALES PREVISTAS POR EL ARTÍCULO 58 ÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY DE AUSTERIDAD, TRANSPARENCIA EN REMUNERACIONES, PRESTACIONES Y EJERCICIO DE RECURSOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, ESTO INDEPENDIENTE DEL EJERCICIO DE LAS FACULTADES DE LAS AUTORIDADES FISCALES DE LA CIUDAD DE MÉXICO PREVISTAS EN DICHO ORDENAMIENTO.

6.-SI EXISTEN DERECHOS Y OBLIGACIONES PENDIENTES DE CUMPLIR POR LAS PARTES “LA ALCALDÍA” PODRÁ RESCINDIR EN CUALQUIER MOMENTO EL CONTRATO AÚN CUANDO HAYA TERMINADO SU VIGENCIA, LO ANTERIOR CONFORME AL ARTÍCULO 42 PÁRRAFO TERCERO DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.

7.- EN GENERAL POR CUALQUIER OTRA CAUSA IMPUTABLE A “EL PRESTADOR” QUE LESIONE LOS INTERESES DE “LA ALCALDÍA”.

DÉCIMA

SEPTIMA. -

INFORMACIÓN. - “LA ALCALDÍA” TENDRÁ EN TODO MOMENTO Y DENTRO DE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO, LA FACULTAD DE CORROBORAR LA AUTENTICIDAD Y VERACIDAD DE TODA LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR “EL PRESTADOR”.



ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

EN EL CASO DE QUE SE ADVIERTA QUE “EL PRESTADOR”, HAYA FALSEADO LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DENTRO DE TODO EL PROCEDIMIENTO QUE GENERÓ EL PRESENTE INSTRUMENTO, SE PROCEDERÁ DE CONFORMIDAD A LO QUE ESTABLECE LA LEY, PARA EL PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN DEL CONTRATO.

DÉCIMA

OCTAVA. - TERMINACIÓN ANTICIPADA. - “LAS PARTES” CONVIENEN EN QUE, SI SE PROCEDE A LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL PRESENTE CONTRATO, LA SUSPENSIÓN TEMPORAL O DEFINITIVA DEL MISMO, YA SEA DE COMÚN ACUERDO, POR CASO FORTUITO, FUERZA MAYOR, INTERÉS SOCIAL O AFECTACIÓN A LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO PÚBLICO, SERÁ SIN RESPONSABILIDAD ALGUNA PARA “LA ALCALDÍA”.

PARA LOS CASOS DE TERMINACIÓN ANTICIPADA O SUSPENSIÓN DEFINITIVA DE ESTE CONTRATO INDICADOS EN EL PÁRRAFO PRECEDENTE Y CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 42 DE LA LEY DE ADQUISICIONES DEL DISTRITO FEDERAL, SE DETERMINARÁ LA CANTIDAD DE DÍAS, HORAS Y EN GENERAL DEL TIEMPO TRANSCURRIDO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, ASÍ COMO DE LAS OBLIGACIONES CUMPLIDAS, PARA PROCEDER AL PAGO DE SU CONTRAPRESTACIÓN. POR CUANTO A LO QUE HAYA QUEDADO PENDIENTE, SIN REALIZAR O CUMPLIR, PARA QUE SE PROCEDA CON ELLO SE ATENDERÁ LO DISPUESTO EN LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE ADQUISICIONES, A LA NECESIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y A LO ESTABLECIDO EN LA SOLICITUD DE SERVICIO QUE LE DIO ORIGEN.

PARA EL CASO DE QUE SE HAYA DETERMINADO POR RESOLUCIÓN DE LA AUTORIDAD COMPETENTE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA O LA SUSPENSIÓN DEFINITIVA DE QUE SE TRATE, SE ESTARÁ A LO PREVISTO EN EL MANDAMIENTO DE LA RESPECTIVA AUTORIDAD.

DECIMA

NOVENA. - PROTECCIÓN DE DATOS -“EL PRESTADOR” NO PODRÁ DIVULGAR POR CUALQUIER MEDIO, COMO PUBLICACIONES, CONFERENCIAS, INFORMES, O CUALQUIER OTRA FORMA, LOS PRODUCTOS, SERVICIOS, DATOS Y RESULTADOS, OBTENIDOS DE LAS ACTIVIDADES OBJETO DE ESTE CONTRATO, NI INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL PRESENTE CONTRATO, SIN LA AUTORIZACIÓN PREVIA Y POR ESCRITO DE “LA ALCALDÍA”

VIGESIMA. - JURISDICCIÓN. - PARA TODO LO RELACIONADO CON LA INTERPRETACIÓN, CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL PRESENTE CONTRATO, AMBAS PARTES SE SOMETEN A LA JURISDICCIÓN DE LOS TRIBUNALES COMPETENTES DE LA CIUDAD DE MÉXICO, POR LO TANTO “EL PRESTADOR” RENUNCIA AL FUERO QUE PUDIERA CORRESPONDERLE POR RAZÓN DE SU DOMICILIO PRESENTE O FUTURO.

ENTERADAS LAS PARTES DEL CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL DEL PRESENTE CONTRATO, LO FIRMAN DE CONFORMIDAD AL CALCE Y RUBRICAN AL MARGEN EN TODAS Y CADA UNA DE LAS FOJAS QUE INTEGRAN ESTE INSTRUMENTO, TOMANDO ASÍ EL CARÁCTER DE DOCUMENTO LEGAL Y OFICIAL.



ALCALDÍA TLALPAN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS
GENERALES
SUBDIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

SIN NADA MÁS QUE HACER CONSTAR, SE FORMALIZA EL PRESENTE CONTRATO EL DÍA **04 DE ENERO DEL 2021**, FIRMÁNDolo EN CINCO TANTOS QUIENES EN ÉL INTERVINIERON, EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA ALCALDÍA TLALPAN, UBICADA EN CALLE MONEDA S/N COL. TLALPAN CENTRO, C.P. 14000, CIUDAD DE MÉXICO.

POR "LA ALCALDÍA"

LIC. DIANA SOTO ARABALLO
DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN EN
LA ALCALDÍA TLALPAN

POR "LA ALCALDÍA"

ANTONIO A. ANDRADE PARISI
DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y
SERVICIOS GENERALES

POR "LA ALCALDÍA"

CAP. JESÚS BERNARDO FÉLIX DÍAZ REYNOSO
DIRECTOR DE SEGURIDAD CIUDADANA

POR "EL PRESTADOR DE SERVICIOS"
AIRBUS SLC, S.A. DE C.V.

C. JOSÉ MONTALVO DÍAZ
REPRESENTANTE LEGAL

POR "LA ALCALDÍA"

LIC. JOSE ARTURO ORTIZ PEÑA
DIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS
Y DE GOBIERNO



ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

ANEXO UNO

I.- ESPECIFICACIONES, DESCRIPCIÓN, UNIDAD, CANTIDAD :

ESPECIFICACIONES	DESCRIPCION	CANTIDAD	UNIDAD
ACCESORIOS PARA TERMINAL INTELIGENTE DABAT	KIT DE (1) CARGADOR, (1) BATERÍA EXTRA, (1) AURICULAR ALÁMBRICO, (1) FUNDA	1	
PLANES TARIFARIOS PARA DISPOSITIVOS MÓVILES	MXLINK TARIFA BRAVO 7+. INCLUYE 7GB DE DATOS MÓVILES AL MES PARA USO DE APLICACIÓN AGNET E INTERNET CELULAR, LLAMADAS DE VOZ A CELÉFONOS CELULARES Y FIJOS, SMS, QPP (PRIORIDAD DE ACCESO A LA RED CELULAR), PTT DE MISIÓN CRÍTICA, ADMINISTRACIÓN DE DISPOSITIVOS (EMM); LLAMADAS, MENSAJERÍA Y VIDEOS CIFRADOS CON APLICACIÓN AIRBUS AGNET.	20	
	MXLINK TARIFA BRAVO 3.5. INCLUYE 3.5GB DE DATOS MÓVILES AL MES PARA USO DE APLICACIÓN AGNET E INTERNET CELULAR, QPP (PRIORIDAD DE ACCESO A LA RED CELULAR), PTT DE MISIÓN CRÍTICA, ADMINISTRACIÓN DE DISPOSITIVOS (EMM); LLAMADAS, MENSAJERÍA Y VIDEOS CIFRADOS CON APLICACIÓN AIRBUS AGNET.	190	
PLANES TARIFARIOS PARA CONSOLAS	MXLINK TARIFA UNIÓN 20. INCLUYE 20GB DE DATOS MÓVILES AL MES PARA USO DE CONSOLAS AGNET Y EMM.	4	
DERECHO DE USO DEL SOFTWARE DE CONSOLAS DE ADMINISTRACIÓN DE DISPOSITIVOS Y DE DESPACHO DE COMUNICACIONES	CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN AGNET PARA MXLINK	1	
	CONSOLA DE DESPACHO PARA MXLINK	3	
	CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN ENTERPRISE MOBILITY MANAGEMENT (EMM) MXLINK	1	

PARA ATENDER LA SOLICITUD OBJETO DE ESTE CONTRATO, "EL PRESTADOR" SE OBLIGA A PROPORCIONAR A "LA ALCALDÍA" EL SERVICIO, EN EL ENTENDIDO QUE ESTOS ÚLTIMOS SE BRINDARÁN EXCLUSIVAMENTE EN DISPOSITIVOS HOMOLOGADOS PARA SU USO EN LA PLATAFORMA MXLINK DE AIRBUS:

- **PROGRAMA DE ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA DE TERMINO
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN MXLINK EN DISPOSITIVOS MÓVILES HOMOLOGADOS MXLINK Y EN CONSOLAS DE ADMINISTRACIÓN.	04-ENE-2021	31-DIC-2021



ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

II.- MONTOS A EJERCER PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO CON IVA
1	ACTIVACIÓN DEL SERVICIO MXLINK PARA LOS EQUIPOS PROPIEDAD DE LA ALCALDIA	\$14,684.22
12	PAGO MENSUAL DEL SERVICIO MXLINK, QUE INCLUYE 20 PLANES TARIFARIOS BRAVO 7+, 190 PLANES TARIFARIOS BRAVO 3.5, KIT PARA DISPOSITIVO INTELIGENTE DABAT ACCESO A 5 CONSOLAS (3 DE DESPACHO, 1 PARA GESTIÓN DE DISPOSITIVOS Y 1 PARA GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN). EL CONTRATO AMPARA 12 MESES DE SERVICIO, DEL 04/ENE/2021 AL 31/DIC/2021,	\$264,983.10

III.- LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

EL SERVICIO SE PROPORCIONARÁ DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL ÁREA REQUERENTE.

IV.- ÁREA DE COBERTURA DEL SERVICIO

“LAS PARTES” CONVIENEN QUE EL ÁREA DE COBERTURA DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES DE MISIÓN CRÍTICA CONTRATADO POR LA ALCALDÍA, SERÁ EL DESCrito EN LA SECCIÓN “COBERTURA” DEL SITIO WEB DE “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”: <https://www.mxlink.com/mapa-de-cobertura>.

**ANEXO UNO AL CONTRATO N°. AT-2021-025,
"SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA", ELABORADO POR: CAP. J. BERNANDO
FÉLIX DÍAZ REYNOSO**



ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

ANEXO DOS

I.- NIVELES Y CALIDAD DEL SERVICIO

I.1.- SERVICIOS DE SOPORTE Y ATENCIÓN A CLIENTES

I.1.1.- ALCANCE

COMO PARTE DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y SOPORTE, AIRBUS OFRECERÁ LA ASISTENCIA NECESARIA EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS MÓVILES DE MXLINK, DISPOSITIVOS E INFRAESTRUCTURA, DENTRO DE LOS SERVICIOS AL CLIENTE.

- GESTIÓN DE REPORTES DE FALLA E INCIDENCIAS
- GESTIÓN DE SOLICITUDES Y SERVICIOS AL CLIENTE

I.1.2.- CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

EL CLIENTE RECIBIRÁ LA ATENCIÓN A REPORTES DE FALLAS Y/O SOLICITUDES DE SERVICIO A CLIENTES LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA A TRAVÉS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA O CAT MEDIANTE EL NÚMERO TELEFÓNICO 800-800-3237 DESDE EL INTERIOR DE LA REPÚBLICA O AL 55-5488-8340 EN LA CIUDAD DE MÉXICO, O BIEN, VÍA CORREO ELECTRÓNICO A LA DIRECCIÓN SERVICEDESK-MX@AIRBUS.COM.

LOS SERVICIOS DEL CAT INCLUYEN: ATENCIÓN DE REPORTE DE FALLAS, ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE GARANTÍAS, DIAGNÓSTICO INICIAL, ESCALACIÓN, GESTIÓN DE INCIDENTES Y PROBLEMAS, Y GESTIÓN DE REFACCIONES.

I.1.3.- REPORTE TÉCNICO MENSUAL

EN CASO ASÍ REQUERIRSE POR PARTE DEL CLIENTE, AIRBUS ENTREGARÁ UN REPORTE TÉCNICO MENSUAL DE SERVICIO A EL CLIENTE EN DONDE SE INDICARÁ EL ESTADO DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS, CUMPLIMIENTO DE INDICADORES Y NIVELES DE SERVICIO COMPROMETIDOS, ASÍ COMO LAS RECOMENDACIONES. EL REPORTE CONTENDRÁ COMO MÍNIMO LOS SIGUIENTES ELEMENTOS:

- CANTIDAD DE TERMINALES Y SERVICIOS ACTIVOS.
- DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DURANTE EL PERÍODO DE ANÁLISIS.
- CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO EN BASE MENSUAL.
- PENDIENTES TÉCNICOS AIRBUS / CLIENTE.
- FICHAS DE INTERVENCIÓN TÉCNICA



ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

I.2.- ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO PARA GESTIÓN DE INCIDENCIAS

I.2.1.- DISPONIBILIDAD DE SERVICIO

AIRBUS PROVEE UNA GARANTÍA SOBRE LA CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN DE MISIÓN CRÍTICA DE 99.45% A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA TACTILON® AGNET®, LO CUAL PERMITE QUE EL USUARIO PUEDA HACER USO DEL SERVICIO AÚN BAJO CONDICIONES ADVERSAS, TALES COMO SATURACIÓN O CAÍDAS EN ALGUNOS SERVICIOS DE RED.

ESTA DISPONIBILIDAD SE SUSTENTA EN LAS CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE SERVICIO Y ACCESO PRIORITARIO GARANTIZADO QUE AIRBUS PROVEE A SUS CLIENTES, ASÍ COMO AL HECHO DE CONTAR CON UNA RED DE ACCESO INTEGRADA POR LOS DOS MAYORES PROVEEDORES DE INFRAESTRUCTURA MÓVIL.

LA DISPONIBILIDAD SERÁ CALCULADA CON BASE EN EL NÚMERO DE HORAS QUE LA PLATAFORMA ESTUVO DISPONIBLE DE MANERA ANUAL, RESPECTO DEL TOTAL DE HORAS DE DICHO AÑO, EXCLUYENDO LOS TIEMPOS DE INDISPONIBILIDAD DERIVADOS DE ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVIAMENTE INFORMADAS Y PACTADAS.

LA DISPONIBILIDAD SERÁ CALCULADA DE LA MANERA SIGUIENTE:

$$\text{Disponibilidad}(\%) = \frac{\text{THA} - \sum \text{THF}}{\text{THA}} * 100$$

DONDE:

THA: ES EL TOTAL DE HORAS EN EL PERÍODO DE UN AÑO.

THF: ES LA SUMATORIA DEL TOTAL DE HORAS QUE EL SERVICIO PRESENTÓ INDISPONIBILIDAD CON AFECTACIONES DE SEVERIDAD CRÍTICA, EN EL PERÍODO DE UN AÑO, EXCLUYENDO LAS INDISPONIBILIDADES DERIVADAS DE ACTIVIDADES EN VENTANA DE MANTENIMIENTO, O AFECTACIONES DERIVADAS POR RAZONES DE CASO FORTUITO O CAUSA MAYOR.

SEVERIDAD	CANAL DE ATENCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA INICIAL	TIEMPO DE RESTAURACIÓN	CUMPLIMIENTO OBJETIVO
CRÍTICA	INMEDIATA VÍA CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	2 HORAS	HASTA 12 HORAS	90%
MAYOR	INMEDIATA VÍA CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	4 HORAS	HASTA 24 HORAS	80%
MENOR	INMEDIATA VÍA CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	24 HORAS	HASTA 72 HORAS	80%
SIN AFECTACIÓN	INMEDIATA VÍA CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	24 HORAS	HASTA 3 DÍAS HÁBILES	80%



12.2.- GESTIÓN DE INCIDENCIAS

12.2.1.- TIEMPOS DE RESPUESTA A INCIDENCIAS

1.2.2.2.- DEFINICIONES DE TIEMPO DE RESPUESTA

1.2.2.2.1.- TIEMPO DE RESPUESTA INICIAL

ES EL TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE LA APERTURA DEL TICKET DEL REPORTE INICIAL DE FALLA REALIZADO POR EL CLIENTE A TRAVÉS DEL CAT DE AIRBUS, Y EL TIEMPO DE LA RESPUESTA INICIAL PROVISTA POR EL CAT AL CLIENTE, LA CUAL CONTIENE EL NÚMERO DE TICKET ABIERTO Y LA CONFIRMACIÓN DE ASIGNACIÓN DEL MISMO, Y QUE PUEDE CONTENER EL DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA FALLA. ESTE TIEMPO SE CALCULA RESTANDO LA FECHA Y HORA DE LA PRIMERA ACTUALIZACIÓN DEL TICKET DE LA FECHA Y HORA DE APERTURA DEL TICKET. ESTA PRIMERA RESPUESTA AL CLIENTE DEBE SER DOCUMENTADA EN EL TICKET DE MODO QUE SE PUEDA CALCULAR EL TIEMPO TRANSCURRIDO.

1.2.2.2.2.- TIEMPO DE RESTAURACIÓN,

ES EL TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE LA FECHA Y HORA DE LA APERTURA DEL TICKET, Y LA FECHA Y HORA EN QUE SE DECLARA LA RESOLUCIÓN DEL INCIDENTE REPORTADO Y QUE EL CLIENTE CONFIRMA QUE HA SIDO RESUELTO. ESTE INDICADOR SE CALCULA RESTANDO LA FECHA Y HORA DE APERTURA DEL TICKET, Y LA FECHA Y HORA DE RESOLUCIÓN DEL INCIDENTE DOCUMENTADA EN EL TICKET. ES OBLIGACIÓN DEL INGENIERO DE OPERACIONES DOCUMENTAR LA RESOLUCIÓN DE LOS INCIDENTES, INDICANDO LA FECHA Y HORA EXACTA EN QUE SE DIO LA RESOLUCIÓN, Y DOCUMENTAR EN EL TICKET LA CONFIRMACIÓN DEL CLIENTE SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL MISMO. LA RESOLUCIÓN DEL CASO PODRÁ CONSISTIR EN UNA SOLUCIÓN TEMPORAL O PALIATIVO PARA RESTAURAR EL SERVICIO, O BIEN EN UNA SOLUCIÓN DEFINITIVA DE CAUSA RAÍZ.

1.2.2.3.- DEFINICIONES DE SEVERIDAD

1.2.2.3.1.- CRÍTICA

UN INCIDENTE ES CLASIFICADO CON SEVERIDAD CRÍTICA CUANDO EXISTE UNA FALLA O IMPACTO PERMANENTE AL SERVICIO DE LA RED, LA CUAL AFECTA A AL MENOS EL 20% DE LA BASE DE SUSCRIPTORES TOTALES O DE UN CONTRATO ESPECÍFICO DE MXLINK EN LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA, DATOS O MISIÓN CRÍTICA, IMPIDIENDO QUE LOS CLIENTES HAGAN USO DEL SERVICIO. EL INCIDENTE CLASIFICADO CON ESTA CATEGORÍA ES ATENDIDO DE MANERA INMEDIATA CON LA MÁXIMA PRIORIDAD Y ES CONTINUAMENTE MONITOREADO HASTA LA COMPLETE RESTAURACIÓN DEL SERVICIO.

1.2.2.3.2.- MAYOR

UN INCIDENTE ES CLASIFICADO COMO MAYOR CUANDO EXISTE UNA FALLA O INTERMITENCIA EN LOS SERVICIOS DE LA RED, LA CUAL AFECTA A AL MENOS EL 10% DE LA BASE DE SUSCRIPTORES TOTALES O DE UN CONTRATO ESPECÍFICO DEL SMVNO EN LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA, DATOS O MISIÓN CRÍTICA, IMPIDIENDO QUE LOS CLIENTES HAGAN USO DEL SERVICIO. EL INCIDENTE CLASIFICADO CON ESTA CATEGORÍA ES ATENDIDO DE MANERA



ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

INMEDIATA CON LA MÁXIMA PRIORIDAD Y ES CONTINUAMENTE MONITOREADO HASTA LA COMPLETE RESTAURACIÓN DEL SERVICIO.

I.2.2.3.3.- MENOR

UN INCIDENTE ES CLASIFICADO COMO MENOR CUANDO EXISTE UNA FALLA QUE AFECTA A SUSCRIPTORES INDIVIDUALES DE UN CONTRATO DEL CLIENTE, O LA FALLA INDIVIDUAL ES ATRIBUIBLE A SOFTWARE, HARDWARE, DISPOSITIVO O TARJETA SIM. ESTO EXCLUYE LA GENERACIÓN ACTUALIZACIONES O NUEVAS VERSIONES DE SOFTWARE. LA RESOLUCIÓN DE ESTE TIPO DE INCIDENTES PUEDE SER PLANEADA Y ESTUDIADA CON SUFICIENTE ANTICIPACIÓN, CON EL OBJETO DE TENER UN APROPIADO ANÁLISIS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN.

I.2.2.3.4.- SIN AFECTACIÓN

UN INCIDENTE ES CLASIFICADO COMO SIN AFECTACIÓN CUANDO EL REPORTE CONSISTE EN UN EVENTO QUE NO GENERE NINGÚN TIPO DE AFECTACIÓN O IMPACTO A LOS SERVICIOS DEL CLIENTE. ASÍ MISMO LAS CONSULTAS O DUDAS POR PARTE DEL CLIENTE SERÁN ATENDIDAS Y TRATADAS COMO UN REPORTE DE ESTA CATEGORÍA.

I.2.2.4 EXCLUSIONES

LOS TIEMPOS DOCUMENTADOS EN LA TABLA ANTERIOR NO SERÁN APLICADOS EN LOS SIGUIENTES ESCENARIOS:

- SE EXCLUIRÁN AQUELLOS INCIDENTES O PROBLEMAS OCURRIDOS FUERA DEL PERÍODO DE VIGENCIA DEL CONTRATO.
- CUANDO SE REQUIERA UN NUEVO RELEASE DE LA APLICACIÓN TACTILON® AGNET®, LOS TIEMPOS ESTIMADOS NO SERÁN APLICABLES, Y LA RESOLUCIÓN SE DARÁ CON UNA NUEVA LIBERACIÓN DE VERSIÓN DE SOFTWARE, CONFORME LOS TIEMPOS QUE ÉSTA REQUIERA.
- SE EXCLUIRÁN TODOS AQUELLOS INCIDENTES E INTERRUPCIONES DE SERVICIO RELACIONADOS CON LAS INTEGRACIONES A INFRAESTRUCTURA Y RED DE RADIOCOMUNICACIONES, Y QUE SE DERIVEN DE PROBLEMAS TÉCNICOS, FALLA DE DESEMPEÑO O SATURACIÓN DE LA MISMA.
- EN EL CASO DE FALLAS MENORES RELACIONADAS A EQUIPOS DE INFRAESTRUCTURA, LOS TIEMPOS DOCUMENTADOS EN LA TABLA ANTERIOR NO SERÁN APLICABLES, Y DEPENDERÁN DEL PLAN ESPECÍFICO PARA CADA CASO.
- SE EXCLUIRÁN FALLAS EN EQUIPOS Y O COMPONENTES DECLARADOS EN FIN DE CICLO DE VIDA.
- SE EXCLUIRÁN FALLAS RELACIONADAS A LA RED DE ACCESO DE RADIO (RAN DE OPERADORES MÓVILES) Y QUE CAUSAN IMPACTO EN LA COBERTURA O INTERMITENCIAS DE LA MISMA NO ESTÁN CUBIERTAS POR LOS NIVELES DE SERVICIOS COMPROMETIDOS.



ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: **AIRBUS SLC S.A. DE C.V.**
ORDEN DE SERVICIO: **031**
PARTIDA PRESUPUESTAL: **3161**

- SE EXCLUIRÁN INDISPONIBILIDADES DE SERVICIO Y REPORTES GENERADOS EN ELEMENTOS DE RED Y SERVICIOS PRESENTES DURANTE ACTIVIDADES EJECUTADAS EN VENTANA DE MANTENIMIENTO, PREVIAMENTE INFORMADAS A EL CLIENTE.
- SE EXCLUIRÁN AQUELLOS INCIDENTES O PROBLEMAS OCURRIENDO FUERA DEL PERÍODO DE VALIDEZ DE CONTRATO.
- SE EXCLUIRÁN DEFECTOS O FALLAS CAUSADAS POR INAPROPIADO ALMACENAMIENTO, FUERA DE LOS PARÁMETROS AMBIENTALES DEFINIDOS EN LAS ESPECIFICACIONES.
- SE EXCLUIRÁN FALLAS OCURRIDAS DEBIDAS A UN INAPROPIADO USO U OPERACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS BAJO CONDICIONES DIFERENTES DE AQUELLAS ESPECIFICADAS EN LOS MANUALES DE OPERACIÓN E INSTALACIÓN.
- SE EXCLUIRÁN FALLAS Y PROBLEMAS OCURRIDOS DEBIDOS A LA INTEGRACIÓN DE HARDWARE QUE NO HA SIDO VALIDADO POR AIRBUS O CONEXIÓN CON EQUIPO QUE NO ES COMPATIBLE A NIVEL MECÁNICO, ELÉCTRICO O DE SOFTWARE.
- SE EXCLUIRÁN FALLAS CAUSADAS POR ALTERACIONES PARCIALES O TOTALES EN INSTALACIONES FÍSICAS O ELÉCTRICAS, SIN PREVIO CONSENTIMIENTO DE AIRBUS.
- SE EXCLUIRÁN FALLAS DERIVADAS O PRESENTES EN EQUIPOS DERIVADOS DE LA ALTERACIÓN DE EQUIPO O SOFTWARE, O REPARACIONES O INSTALACIONES REALIZADAS POR PERSONAL NO AUTORIZADO POR AIRBUS.
- SE EXCLUIRÁN FALLAS EN EQUIPO O COMPONENTES QUE HAN SIDO SUJETOS A CUALQUIER ABUSO O INDEBIDA UTILIZACIÓN, O QUE HAN SIDO EXPUESTOS A UN AMBIENTE DAÑINO (ALTA TEMPERATURA, FUEGO, AGUA, EXCESIVA HUMEDAD, CHOQUES ELÉCTRICOS, ACCIDENTES, EXPLOSIONES O FUEGO).
- SE EXCLUIRÁN FALLAS EN EQUIPO O DISPOSITIVOS DAÑADOS POR EVENTOS FORTUITOS O RAZONES DE CAUSA MAYOR TALES COMO: TERREMOTOS, CHOQUES ELÉCTRICOS PROVENIENTES DE LA ATMÓSFERA, HURACANES, DISTURBIOS, ACTOS DE TERRORISMO, VANDALISMO, HUELGAS, ETC.), O ATRASOS EN LA ENTREGA DE SERVICIOS DEBIDO A CAUSAS DE FUERZA MAYOR.
- SE EXCLUIRÁN REPORTES DE FALLAS EN APLICACIONES QUE NO HAN SIDO CERTIFICADAS POR AIRBUS.
- SE EXCLUIRÁN FALLAS RELACIONADAS A EQUIPOS EN LOS CUALES FUE OTORGADO ACCESO A PERSONAL NO AUTORIZADO AJENOS AL CLIENTE O TÉCNICOS AVALADOS POR AIRBUS.
- EL TIEMPO DE RESPUESTA DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE FALLA EN SITIO PODRÁ VARIAR EN CASO DE QUE EL ACCESO A LOS SITIOS REPRESENTE UN ALTO RIESGO DE SEGURIDAD PARA LOS EMPLEADOS DE AIRBUS, SIN QUE ESTA VARIACIÓN REPRESENTE MORA O INCUMPLIMIENTO DE AIRBUS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. EN ESTOS CASOS EL TIEMPO DE RESPUESTA ESTARÁ EN FUNCIÓN DEL APOYO QUE EL CLIENTE BRINDE PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE ACCESO AL SITIO.



ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

I.2.2.4.1 BRING YOUR OWN DEVICE (BYOD) – DISPOSITIVOS PROVISTOS POR EL CLIENTE O TERCEROS

- PARA EL CASO DE DISPOSITIVOS QUE NO FUERON PROVISTOS O COMPRADOS A AIRBUS, EL CLIENTE REQUERIRÁ CONTAR CON UNA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN POR PARTE DE AIRBUS, VALIDANDO QUE EL DISPOSITIVO ES COMPATIBLE CON LA RED MÓVIL DE AIRBUS.
- PARA QUE DICHOS DISPOSITIVOS QUE NO FUERON ADQUIRIDOS CON AIRBUS, EL DISPOSITIVO TENDRÁ QUE ENCONTRARSE DESBLOQUEADO PARA EL USO DE DIFERENTES REDES MÓVILES (NETWORK UNLOCK) Y DEBERÁ OPERAR EN AL MENOS LAS SIGUIENTES BANDAS DE FRECUENCIAS:
 - 2G GSM: B2 (1900MHZ), B5 (850MHZ)
 - 3G UMTS: B2 (1900 MHZ), B5 (850MHZ)
 - 4G LTE: B1 (2100MHZ), B2 (1900MHZ), B4 (1700MHZ), B7 (2600MHZ), B28 (700MHZ)
- CUANDO SE UTILICEN DISPOSITIVOS NO PROPORCIONADOS POR AIRBUS, Y QUE NO HAN SIDO CERTIFICADOS PARA EL USO DE LA RED MÓVIL DE AIRBUS (CERTIFICACIÓN PROVISTA POR AIRBUS), LOS NIVELES DE SERVICIO DESCritos EN LA TABLA ANTERIOR NO SERÁN APLICABLES, Y EL SERVICIO SERÁ PROVISTO A CON BASE EN UN MEJOR ESFUERZO.
- PARA INCIDENTES O PROBLEMAS REPORTADOS AL CAT Y QUE ESTÉN RELACIONADOS A DISPOSITIVOS QUE NO FUERON PROVISTOS POR AIRBUS, PERO QUE FUERON APROPIADAMENTE CERTIFICADOS Y VALIDADOS POR AIRBUS, LOS NIVELES DE SERVICIO DESCritos EN LA TABLA ANTERIOR SERÁN APLICABLES ÚNICAMENTE PARA AQUELLOS INCIDENTES CUYA CAUSA NO ESTÉ ASOCIADA AL DISPOSITIVO (CARACTERÍSTICAS Y/O CONFIGURACIÓN DEL DISPOSITIVO O DAÑO EN EL MISMO).
- EL CAMBIO O SWAP DE EQUIPOS NO ES APLICABLE PARA DISPOSITIVOS NO PROVISTOS POR AIRBUS.

I.3.- NIVELES DE SERVICIO PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES Y SERVICIOS AL CLIENTE

TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE ATENCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA INICIAL	TIEMPO DE ENTREGA	CUMPLIMIENTO OBJETIVO
ACTIVACIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES	INMEDIATA VÍA CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	1 DÍA	5 DÍAS	100%
REACTIVACIÓN DE SERVICIOS	INMEDIATA VÍA CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	1 DÍA	5 DÍAS	100%
PORTABILIDAD NUMÉRICA	INMEDIATA VÍA CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	1 DÍA	3 DÍAS	100%
CAMBIO DE PERFIL EN GESTIÓN REMOTA DE DISPOSITIVOS (EMM)	INMEDIATA VÍA CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	1 DÍA	3 DÍAS	100%
CAMBIO DE PLAN TARIFARIO*	INMEDIATA VÍA CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	1 DÍA	2 DÍAS	100%
ENTREGA DE DISPOSITIVOS Y EQUIPOS EN GARANTÍA	INMEDIATA VÍA CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	1 DÍA	5 DÍAS	100%
REEMPLAZO DE TARJETA SIM**	INMEDIATA VÍA CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	1 DÍA	5 DÍAS	100%
ADQUISICIÓN DE PAQUETES COMPLEMENTARIOS***	INMEDIATA VÍA CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	2 HORAS	1 DÍA	100%



ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

I.3.1.- CONDICIONES Y EXCLUSIONES

- SE CONSIDERAN HORAS Y DÍAS HÁBILES.
- SE CONSIDERA DENTRO DE LA CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS Y ACTIVACIÓN DE SERVICIOS LA PUESTA EN OPERACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MANERA INICIAL, LA CUAL INCLUYE CONFIGURACIÓN: CARGA DE SOFTWARE, APROVISIONAMIENTO DE SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES DE MONITOREO DE LOS MISMOS.
- EL CAMBIO O SWAP DE DISPOSITIVO APlica ÚNICAMENTE PARA AQUELLOS DISPOSITIVOS QUE FUERON COMPRADOS A AIRBUS Y NO SERÁ APPLICABLE BAJO NINGUNA CONDICIÓN A DISPOSITIVOS COMPRADOS O ADQUIRIDOS CON TERCERAS PARTES.
- EL CAMBIO O SWAP NO CONTEMPLA CONSUMIBLES Y ACCESORIOS, TALES COMO: CARGADOR DE PARED, CARGADORES DE ESCRITORIO, BATERÍAS, Y ACCESORIOS DE AUDIO.
- LA ACTIVACIÓN DE NUEVAS SUSCRIPCIONES DEBE SER NOTIFICADA CON AL MENOS 15 DÍAS DE ANTICIPACIÓN CON EL FIN DE CUBRIR LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS U OPERATIVAS RELACIONADAS CON LA ACTIVACIÓN. LA ACTIVACIÓN DE NUEVAS SUSCRIPCIONES ESTARÁ SUJETA A LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL CONTRATO ENTRE AIRBUS Y EL CLIENTE.
- LAS CANCELACIONES DE SUSCRIPCIONES Y CAMBIOS DE PLANES TARIFARIOS APlicARÁN AL FINALIZAR EL CICLO DE FACTURACIÓN ACTUAL, Y LAS MISMAS ESTARÁN SUJETAS A LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL CONTRATO ENTRE AIRBUS Y EL CLIENTE.
- LAS CANCELACIONES DE SUSCRIPCIONES Y CAMBIO DE PLANES TARIFARIOS DEBERÁN SER NOTIFICADOS CON AL MENOS 15 DÍAS DE ANTICIPACIÓN (DURANTE LOS PRIMEROS 15 DÍAS DE CADA MES CALENDARIO).
- LA ACTIVACIÓN DE NUEVAS SUSCRIPCIONES, CANCELACIÓN DE SUSCRIPCIONES EXISTENTES, CAMBIO DE PLANES TARIFARIOS Y LA COMPRA DE PAQUETES COMPLEMENTARIOS DE VOZ Y DATOS REQUIEREN UNA APROBACIÓN FORMAL POR PARTE DEL GERENTE DE CUENTA Y DEL GERENTE DE PROYECTO.

I.4.- PUNTOS DE CONTACTO Y MATRIZ DE ESCALACIÓN

EL CLIENTE DEBERÁ DESIGNAR AL PERSONAL TÉCNICO Y LOGÍSTICO QUE ACTUARÁ COMO INTERLOCUTOR CON AIRBUS PARA EL REPORTE DE INCIDENTES, PROBLEMAS, GARANTÍAS, SERVICIOS AL CLIENTE, Y SEGUIMIENTO DE LOS MISMOS.

CON EL PROPÓSITO DE OFRECER UN SERVICIO EFICIENTE, Y UNA RESOLUCIÓN OPORTUNA A LAS INCIDENCIAS REPORTADAS POR EL CLIENTE, TODO REPORTE DEBERÁ SER REALIZADO DE MANERA INICIAL A TRAVÉS DE NUESTRO CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT), CONFORME LO INDICADO EN LA SECCIÓN 1.1.1 DE ESTE ANEXO.

A CONTINUACIÓN, SE PRESENTAN LOS NIVELES DE ESCALACIÓN QUE AIRBUS PONE DISPONIBLE AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y SOLICITUDES DE SERVICIO:

NIVEL	NOMBRE	PUESTO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
1	CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA		800-800-3237	SERVICEDESK-MX@AIRBUS.COM
2	JOHALY GUERRA	SUPERVISIÓN CAT	55-2858-5369	JOHALY.GUERRA@AIRBUS.COM
3	GIANCARLO SANTINI	GERENCIA DE OPERACIONES	442-289-0000	GIANCARLO.SANTINI@AIRBUS.COM



ALCALDÍA TLALPAN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS
GENERALES
SUBDIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

ADJUDICACIÓN DIRECTA
CONTRATO No. AT-2021-025
SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA
PRESTADOR DE SERVICIOS: AIRBUS SLC S.A. DE C.V.
ORDEN DE SERVICIO: 031
PARTIDA PRESUPUESTAL: 3161

EN LA SIGUIENTE TABLA SE DESCRIBEN LOS CRITERIOS DE TIEMPO Y MECANISMO DE ACTIVACIÓN DE CADA NIVEL DE ESCALACIÓN, CONFORME LOS TIEMPOS DE RESPUESTA Y SEVERIDAD DE CADA CASO REPORTADO:

NIVEL DE ESCALACIÓN	CRÍTICO	MAYOR	MENOR	SIN AFECTACIÓN
1	1 HORA POSTERIOR A REPORTE INICIAL	2 HORAS POSTERIORES A REPORTE INICIAL	1 DÍA POSTERIOR AL REPORTE INICIAL	1 DÍA HÁBIL POSTERIOR AL REPORTE INICIAL
2	3 HORAS POSTERIORES A REPORTE INICIAL	6 HORAS POSTERIORES A REPORTE INICIAL	-	-
3	5 HORAS POSTERIORES A REPORTE INICIAL	8 HORAS POSTERIORES A REPORTE INICIAL	-	-

ANEXO DOS DEL CONTRATO No. AT-2021-025,
“SERVICIO DE COMUNICACIÓN MÓVIL PTT DE MISIÓN CRÍTICA”, ELABORADO POR “EL PRESTADOR”.

1

Y

2