



CARÁTULA PRODUCTOS HIJOS

ID DE PROYECTO: COT2413540-190117-V0

INFORMACION GENERAL DEL CLIENTE

RAZON SOCIAL: GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA
RFC DE LA EMPRESA: GES700913CTO
REPRESENTANTE LEGAL: MIGUEL ANGEL MURILLO ANSURO
TIPO DE IDENTIFICACION: INE
CIRPO DE EMPRESA: GOBIERNO
NOMBRE DEL CONTACTO: JESUS ANTONIO SOTO VILLALOBOS
TELEFONO DEL CONTACTO: 6822565659
CORREO DEL CONTACTO: jesus.soto@sonora.gob.mx

DIRECCION FISCAL DEL CLIENTE

CALLE Y NUMERO: CALLE COMONFORT Y DR PALZA
COLOMIA: CENTENARIO
DELEGACION/MUNICIPIO: HERMOISILLO
CIUDAD Y ESTADO: HERMOISILLO, SONORA
CODIGO POSTAL: 83260

DIRECCION DE INSTALACION

CALLE Y NUMERO: PASEO RIO SONORA Y COMONFORT
COLOMIA: CENTRO DE GOBIERNO, EDIFICIO HERMOISILLO 2DO PISO
DELEGACION/MUNICIPIO: HERMOISILLO
CIUDAD Y ESTADO: HERMOISILLO, SONORA
CODIGO POSTAL: 83260

DIRECCION DE ENVIO DE FACTURA

CALLE Y NUMERO: CALLE COMONFORT Y DR PALZA
COLOMIA: CENTENARIO
DELEGACION/MUNICIPIO: HERMOISILLO
CIUDAD Y ESTADO: HERMOISILLO, SONORA
CODIGO POSTAL: 83260

Total de sitios: 1

Table with columns: Sitio, No., Servicio, Cantidad, DID's, Llamada Nacional a Fijo, Minuto CPP/PPN, Minuto LD/EU-CAN, Minuto LD/Sud-américa, Minuto LD Resto Mundo, Tipo de IP, Medio de Acceso, Ancho de Banda, Tipo de Internet, Renta Mensual Total, Renta Mensual sobre IP's, Descuento Mensual Total, Plazo Contrato (Meses)

-Cargo Instalacion: Plazo 4 Meses
-Cargo Instalacion: Plazo 8 Meses
-Cargo Instalacion: Plazo 12 Meses

-Cargo Cargas Instalacion 0%
-Descuento Cargas Instalacion 50%
-Descuento Cargas Instalacion 100%

TARIFAS TELEFONIA EXCEDENTES: Table with columns: Llamada Nacional a Fijo, Minuto CPP / CPPN, Minuto LDH (EU-CAN), Minuto LD Centro-américa, Minuto LD Sud-américa, Minuto LD Resto Mundo, Minuto LD Cuba

- NOTA1: LAS PARTES FIRMANTES DEL CONTRATO AL QUE SE AGREGA LA PRESENTE CARATULA...
NOTA2: ESTOS SERVICIOS ESTAN SUJETOS A FACILIDAD TECNICA EN SITIO...
NOTA3: ADECUACIONES INTERNAS EN LOS SITIOS...
NOTA4: LA OFERTA SERA VALIDA UNICA Y EXCLUSIVAMENTE...
NOTA5: ESTA CARATULA AMPARA LOS SERVICIOS DE DATOS Y DE VOZ...
NOTA6: LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO...
NOTA7: EL CLIENTE AL TERMINO DE LA INSTALACION...
NOTA8: PERO LOS SERVICIOS YA ESTAN ENTREGADOS...

CLIENTE

Nombre y Firma Apoderado Legal

FECHA

Por medio del presente se declara que el cliente ha aceptado las condiciones de servicio y de uso de los servicios de internet...
TOTALPLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V. es una sociedad de responsabilidad limitada...

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CELEBRADO ENTRE TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., EN LO SUCESIVO "TOTALPLAY" Y, POR OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DIRECCIÓN QUEDAN ASENTADOS EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE DOCUMENTO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL CLIENTE", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I. Declara TOTALPLAY:

- a) Que es una sociedad constituida conforme a las leyes de la República Mexicana, cuyo objeto social le permite la celebración del presente contrato.
- b) Tener la capacidad legal para obligarse en los términos del presente contrato.
- c) Que su domicilio es el ubicado en Periférico Sur 4119, Torre "A", Piso 7, colonia Fuentes del Pedregal, Delegación Tlalpan, en la Ciudad de México, C.P. 14140.
- d) Que se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes, bajo la clave número TPT890516JP5.

II. Declara EL CLIENTE:

- a) Que todos los datos asentados en la CARÁTULA, según dicho término se define más adelante, son ciertos.
- b) Que previamente a la celebración del presente contrato, ha recibido información a su entera satisfacción respecto del contenido del presente contrato, y por lo tanto, ha comprendido cabalmente la forma en que TOTALPLAY presta los SERVICIOS, por lo que se obliga al cumplimiento de sus términos y condiciones.
- c) Que sus datos generales, domicilio, datos de localización y la clave del Registro Federal de Contribuyentes son los que se señalan en la CARÁTULA.
- d) Que en este acto solicita los servicios de telecomunicaciones indicados en la CARÁTULA, adhiriéndose al clausulado del presente contrato y que tiene la capacidad legal para obligarse en términos del mismo.

CLÁUSULAS

1. DEFINICIONES

CARÁTULA.- Documento que forma parte integral del contrato, en donde se consignan los datos principales de EL CLIENTE, EQUIPO(S), el SISTEMA DE PAGO, los SERVICIOS y otras características de este Contrato.

CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS.- Documento que contiene los derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, misma que TOTALPLAY debe entregar a EL CLIENTE al momento de la contratación, la cual podrá ser enviada a través de medios electrónicos previa autorización de EL CLIENTE.

CLIENTE.- El contratante de los SERVICIOS a que se refiere el presente contrato, cuyos datos de identificación se establecen en la CARÁTULA, quien será responsable de cumplir con todas y cada una de las obligaciones contenidas en el presente contrato, independientemente de la persona que haga uso de los SERVICIOS.

CONCESIÓN.- La concesión otorgada a la CONCESIONARIA por la SCT para la prestación del SERVICIO CONTRATADO en territorio nacional.

CONCESIONARIA.- Se refiere a Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V., concesionaria del servicio público de telefonía básica, datos y televisión y audio restringido.

COSTOS DE CONEXIÓN.- Consisten en los gastos de la CONCESIONARIA para llevar la fibra óptica hasta el hogar, cuyo pago es único y sólo refleja los gastos de instalación. Los costos de conexión se encuentran registrados ante el IFT y EL CLIENTE podrá consultarlos en la página de internet www.totalplay.com.mx y en el sitio oficial del IFT. EL CLIENTE podrá cubrir los costos de conexión al momento del inicio de la prestación del SERVICIO o dividir los costos de conexión durante varios meses. Sin embargo, el pago de los costos de conexión no podrá ser exigible como condición para la cancelación del contrato o terminación del mismo, sin perjuicio de la obligación de EL CLIENTE de cubrir el saldo remanente de los mismos en caso de existir. Asimismo, la exención de su pago no podrá ser considerada bonificación o compensación en su caso.

EQUIPOS.- Significan los equipos terminales debidamente homologados que serán proporcionados por TOTALPLAY, en calidad de arrendamiento, mismos que no podrán ser adquiridos por EL CLIENTE en ningún establecimiento, toda vez que su diseño, software y hardware es único para la tecnología utilizada por TOTALPLAY.

FECHA DE CORTE.- Es el último día de cada periodo de facturación, esta fecha se encontrará disponible en el estado de cuenta que le llegará a EL CLIENTE, por los medios pactados y establecidos en la CARÁTULA del presente Contrato y la finalidad es darle a conocer a EL CLIENTE la fecha límite de pago y los SERVICIOS disfrutados en el mes inmediato anterior.

FECHA LÍMITE DE PAGO.- Día de cada mes señalado por TOTALPLAY, para que EL CLIENTE pague los SERVICIOS del periodo de facturación correspondiente. EL CLIENTE cuenta con 19 días posteriores a la FECHA DE CORTE para realizar dicho pago; la FECHA LÍMITE DE PAGO estará disponible en el estado de cuenta que le llegará a EL CLIENTE por los medios pactados y establecidos en la CARÁTULA del presente Contrato.

IFT.- Se refiere al Instituto Federal de Telecomunicaciones.

MI CUENTA TOTALPLAY: es un portal en internet mediante el cual EL CLIENTE con un usuario y contraseña que EL CLIENTE designa para poder obtener diversa información sobre el SERVICIO Y/O SERVICIOS ADICIONALES.

PLAN.- Significa la combinación determinada de SERVICIOS y SERVICIOS ADICIONALES contratados por EL CLIENTE y señalados en la CARÁTULA.

PERIODO DE FACTURACIÓN.- Es el día determinado por TOTALPLAY para efectos del cálculo de la cantidad que se facturará a EL CLIENTE por concepto del uso de los SERVICIOS.

PROFECO.- Se refiere a la Procuraduría Federal del Consumidor

RED.- Red pública de telecomunicaciones que utiliza la CONCESIONARIA para prestar el servicio público contratado por EL CLIENTE.

RENTA. Significa el importe en moneda nacional que deberá de pagar EL CLIENTE por el consumo de los SERVICIOS contratados.

SCT.- Es la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

SERVICIOS O SERVICIO CONTRATADO.- Se refiere, de manera enunciativa más no limitativa, al servicio de telefonía básica local; el servicio de larga distancia internacional, así como el acceso a Internet y transmisión de datos, video, audio y televisión restringida y aquellos otros servicios que contrate EL CLIENTE.

SERVICIOS ADICIONALES.- Son aquellos servicios que, además del SERVICIO CONTRATADO, EL CLIENTE puede contratar por medio del presente y que TOTALPLAY, por su propio derecho, o por cuenta y orden de otros terceros autorizados proporcionará a EL CLIENTE, así como aquellos otros SERVICIOS ADICIONALES que en el futuro EL CLIENTE contrate en forma expresa con TOTALPLAY TELECOMUNICACIONES durante la vigencia del presente contrato. Podrán ser contratados por EL CLIENTE directamente al momento de la primera contratación, o posteriormente por medios electrónicos y/o vía telefónica.

SISTEMA DE PAGO.- Es la forma de pago señalada en la CARÁTULA o elegida por EL CLIENTE, por medio del cual EL CLIENTE para el pago de los SERVICIOS.

TOTALPLAY.- TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., empresa CONCESIONARIA.

2. OBJETO

La CONCESIONARIA se obliga a proporcionar a EL CLIENTE el SERVICIO CONTRATADO, las 24 horas del día, los 365 días del año, así como cualquier otro SERVICIO ADICIONAL contratado, en las áreas en las que exista infraestructura de la CONCESIONARIA y que previamente se han dado a conocer a EL CLIENTE y que podrá consultar en la página de internet www.totalplay.com.mx y en el sitio oficial del IFT.

El presente contrato quedará sin efectos en caso de no existir las facilidades técnicas o cualquier otro permiso o trabajo que se requiera para la prestación del servicio y por consiguiente se devolverá cualquier cantidad entregada entre LAS PARTES.

TOTALPLAY será el único responsable frente a EL CLIENTE por la prestación de los SERVICIOS y los SERVICIOS ADICIONALES.

La prestación del SERVICIO CONTRATADO es el objeto principal del presente contrato, en consecuencia, la prestación de todos los demás SERVICIOS ADICIONALES establecidos en este contrato o que en el futuro se presten por causa del mismo, es accesoria a la prestación del SERVICIO CONTRATADO, por lo que la terminación en cualquier forma de la prestación del SERVICIO CONTRATADO originará la terminación en forma automática de la prestación de cualquier otro SERVICIO ADICIONAL.

Los SERVICIOS se prestarán de acuerdo con la legislación y regulación vigente en materia de telecomunicaciones y de protección al consumidor y conforme a los PLANES TARIFARIOS que para tales efectos registre la CONCESIONARIA ante el IFT, mismas que quedan señaladas en la CARÁTULA.

En caso de que EL CLIENTE contrate posteriormente SERVICIOS o SERVICIOS ADICIONALES a TOTALPLAY, éstos podrán quedar incluidos en el presente contrato, siempre y cuando así lo solicite expresamente EL CLIENTE. Éstos servicios podrán prestarse por evento, tiempo y/o capacidad, cualquier otra modalidad o mixta.

Para el caso de SERVICIOS ADICIONALES, EL CLIENTE podrá solicitar su cancelación mediante aviso otorgado por escrito, vía telefónica o electrónica o a través de "Mi Cuenta" TOTALPLAY, en el entendido que los SERVICIOS continuarán con su vigencia originalmente contratada. La cancelación de los SERVICIOS ADICIONALES no excederá de cinco días naturales a partir de la solicitud recibida por TOTALPLAY, sin embargo su cancelación no exime a EL CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

TOTAL PLAY podrá ofrecer los servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado para cualquier consumidor que así lo solicite.

3. VIGENCIA

El presente contrato no está sujeto a plazo forzoso.

EL CLIENTE tendrá el derecho a cancelar el contrato en cualquier momento de la siguiente forma:

- a) Siempre y cuando no existan adeudos por parte de EL CLIENTE de SERVICIOS, EL CLIENTE podrá solicitar la cancelación del servicio a TOTALPLAY mediante aviso otorgado por escrito, vía telefónica al número 15798000 y/o 01800-5100510, con un horario de atención de lunes a domingo las 24 horas, o vía electrónica a través de "Mi Cuenta" TOTALPLAY, TOTALPLAY recibirá el aviso de solicitud de cancelación y realizará la recolección de los EQUIPOS.

Una vez suscrito el presente contrato de adhesión sólo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes, cuyo consentimiento podrá realizarse por medios electrónicos.

4. OBLIGACIONES DE TOTALPLAY

- a. Realizar la instalación del servicio en un tiempo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la firma del presente. Lo anterior, siempre y cuando existan las facilidades técnicas o cualquier otro permiso o trabajo y EL CLIENTE autorice la instalación que se requiera para la prestación del servicio, en cuyo caso contrario, el presente contrato quedará sin efectos.
- b. Instalar, mantener y operar la RED hasta el punto terminal de conexión en el límite interior del inmueble en donde se encuentra localizado el domicilio de EL CLIENTE.
- c. Instalar el EQUIPO, en el domicilio de EL CLIENTE y que se señala en la CARÁTULA del presente Contrato.
- d. Hacer llegar al domicilio de EL CLIENTE el Estado de Cuenta que contendrá el importe por renta y consumo de SERVICIOS o SERVICIOS ADICIONALES contratados por lo menos con 10 días de anticipación a la fecha de corte aplicando las tarifas previamente registradas ante el IFT y publicadas en la página de internet www.totalplay.com.mx, al momento de la contratación, salvo que EL CLIENTE acepte expresamente que se le haga llegar a través del correo electrónico indicado en la CARÁTULA.
- e. No utilizar la información de EL CLIENTE para fines publicitarios, ni compartirla de forma alguna con terceros sin el consentimiento expreso de EL CLIENTE.
- g. Recibir las quejas y aclaraciones de EL CLIENTE llamando sin costo al 15798000 y/o 01800-5100510, 24 horas de lunes a domingo.
- h. Realizar las investigaciones o verificaciones necesarias sobre los cargos que EL CLIENTE no reconozca, utilizando para ello sus sistemas y la información proporcionada por la RED.
- i. TOTALPLAY compensará y bonificará a EL CLIENTE con al menos un 20%, los cargos reclamados procedentes, una vez que se realicen las investigaciones o verificaciones correspondientes, las cuales no podrán durar más de 30 días naturales a partir de la reclamación de EL CLIENTE ante TOTAL PLAY, cuyo resultado se informará en forma fehaciente a EL CLIENTE.
- j. En caso de incumplimiento por parte de TOTALPLAY a sus obligaciones contraídas en el presente contrato se obliga a pagar las penas convencionales estipuladas en la cláusula décima segunda.
- k. Poner a disposición de EL CLIENTE en la página de internet www.totalplay.com.mx, información sobre los planes o paquetes de SERVICIOS contratados.
- l. TOTALPLAY proporcionará los SERVICIOS de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad que se establezcan.
- m. Dar aviso a EL CLIENTE, por cualquier medio, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada o significativa en la prestación del servicio con una antelación mínima de 24 horas.
- n. A prestar los servicios a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.
- o. TOTALPLAY reembolsará a EL CLIENTE en un término no mayor a 30 días naturales las cantidades que éste haya pagado por concepto de anticipo y que no sean compensables con otros adeudos a cargo del propio CLIENTE.

5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- a. Pagar en los establecimientos autorizados por TOTALPLAY, los cargos por la prestación del SERVICIO y/o SERVICIOS ADICIONALES efectivamente prestados, que aparezcan en el estado de cuenta, por los conceptos de renta e impuestos.
- b. Permitir el acceso a su domicilio al personal de TOTALPLAY para realizar la instalación y actividades necesarias para la instalación del SERVICIO contratado, así como abstenerse de realizar cambio alguno a las condiciones de instalación con las que TOTALPLAY entregó en operación el SERVICIO contratado.
- c.- Es responsabilidad de EL CLIENTE el uso y/o aplicación que haga o permita hacer de los SERVICIOS materia de este contrato; por lo que si EL CLIENTE en el uso de sus SERVICIOS contratados infringe cualquier normatividad (ley, reglamento, código, etc.) nacional o internacional vigente, como fraude cibernético, phishing, spam, hacking o cualquier otro que resulte en una actividad ilícita de manera consiente o no; EL CLIENTE deslinda de cualquier responsabilidad a TOTALPLAY y asume la responsabilidad total, compromisos, costos y daños a terceros derivado(s) de la misma.

6. DERECHOS DEL CLIENTE

De manera enunciativa, más no limitativa, EL CLIENTE tiene entre otros los siguientes Derechos:

- a. Recibir un trato amable y respetuoso del personal de TOTALPLAY.
- b. Consultar gratuitamente su saldo.
- c. La protección de sus datos personales.
- d. La portabilidad gratuita del número telefónico.
- e. Ser notificado de cualquier cambio a las condiciones del SERVICIO dentro de un plazo de 30 días naturales y en su caso solicitar el cumplimiento forzoso o la cancelación del servicio.
- f. Recibir la compensación y bonificación en caso de fallas en el SERVICIO Y/O SERVICIOS ADICIONALES.
- g. A recibir un servicio de protección parental; que consiste en una herramienta mediante la cual EL CLIENTE podrá solicitar el bloqueo de cierto contenido dentro de la programación clasificado para mayores de edad.
- h. A cancelar sin penalización alguna este contrato, cuando TOTALPLAY no preste los SERVICIOS en los términos contratados. A cancelar el contrato sin penalidad cuando no se ejecute la portabilidad en los plazos convenidos.

7. DERECHOS DEL CLIENTE CON DISCAPACIDAD

- a. No ser discriminado.
- b. Recibir asesoría por cualquier medio, incluyendo Internet, accediendo a la dirección www.totalplay.com.mx.
- c. Escuchar una versión oral de este contrato, accediendo a la dirección www.totalplay.com.mx.

d. Solicitar equipos con funcionalidades especiales.

e. Contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en este Contrato.

8. CAMBIO DE DOMICILIO DEL SERVICIO

EL CLIENTE podrá solicitar el cambio de domicilio vía telefónica al número 15798000 y/o 01800-5100510, con horario de atención las 24 horas del día, de lunes a domingo; y TOTALPLAY efectuará una visita de factibilidad en el término de 5 días naturales para determinar si se cuenta con las facilidades técnicas necesarias en el nuevo domicilio. En caso de que no exista cobertura de TOTAL PLAY en el nuevo domicilio EL CLIENTE podrá dar por terminado el contrato sin penalidad alguna. EL CLIENTE podrá revisar el área de cobertura en la página de internet www.totalplay.com.mx.

9. CAMBIO DE NÚMERO TELEFÓNICO Y PORTABILIDAD.

En el caso de realizarse trámite de portabilidad numérica, éste no tendrá costo alguno, debiendo realizarse en un plazo no mayor a 24 horas contadas a partir de la notificación de la solicitud y en el supuesto de que la misma no se efectúe por causas imputables a TOTAL PLAY, se cubrirá una penalidad a EL CLIENTE en términos del párrafo siguiente.

En caso de que no se realice la portabilidad en el plazo convenido, por causas imputables a TOTALPLAY, EL CLIENTE tendrá derecho a exigir las compensaciones equivalentes al valor de la renta mensual proporcional al tiempo en que no se realice la portabilidad, siempre y cuando EL CLIENTE haya cubierto los pagos por los servicios que sí disfrutó hasta el momento de la cancelación.

10. EQUIPOS PROPIEDAD DE TOTAL PLAY.

TOTALPLAY realizará la instalación del cableado correspondiente y proveerá a EL CLIENTE los accesorios y EQUIPO a través del cual prestará los SERVICIOS, otorgando los Equipos bajo la modalidad de arrendamiento, por lo que en todo momento serán propiedad de TOTALPLAY. Para lo anterior, EL CLIENTE autorizará el acceso al personal de TOTALPLAY para dar cumplimiento a lo señalado en el presente.

EL CLIENTE se compromete a manejar el EQUIPO con el cuidado necesario, y destinarlo únicamente para el uso de los SERVICIOS que contrata por medio del presente, sin posibilidad alguna de ceder, comercializar, transferir o retener bajo concepto alguno los mismos.

EL CLIENTE se obliga a devolver a TOTALPLAY al término del presente contrato por cualquier causa, el EQUIPO, en las mismas condiciones en que lo recibió, excepto por el desgaste que el mismo haya sufrido en condiciones de uso.

Serán a cargo de TOTALPLAY todas las reparaciones del EQUIPO siempre y cuando el daño no haya sido por negligencia o mal uso de EL CLIENTE.

EL EQUIPO terminal cuenta con garantía por el tiempo de vigencia del contrato, misma que se hará efectiva por TOTAL PLAY en caso de ser necesario. TOTAL PLAY deberá suspender el cobro del servicio por el periodo que duren las reparaciones. El servicio seguirá cobrándose si TOTAL PLAY otorga un equipo terminal sustituto de las mismas características, o bien, si EL CLIENTE sigue haciendo uso del servicio mediante un equipo propio

En caso de pérdida, extravío, robo o destrucción del EQUIPO, EL CLIENTE se obliga a dar aviso a TOTALPLAY dentro de las 24 horas siguientes a que ocurra para la reposición del EQUIPO.

En caso de robo o extravío, EL CLIENTE tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al mismo para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, para acreditar el objeto de robo o siniestro, para que no tenga costo la reposición del equipo. TOTALPLAY podrá proceder legalmente al cobro del pagaré, en el momento en que se compruebe que el robo o extravío fueron por causas directamente imputables a EL CLIENTE.

11. GARANTÍAS POR PARTE DEL CLIENTE

TOTALPLAY podrá exigir a EL CLIENTE las siguientes garantías:

1. Para asegurarse del pago puntual y oportuno de una renta mensual, EL CLIENTE podrá elegir una de las siguientes: a) Título de Crédito; b) Fianza; c) Prenda sin transmisión de posesión; d) Depósito; o e) Obligación Solidaria. La garantía otorgada se utilizará para cubrir el pago por el uso de los SERVICIOS cuando no se hubiera efectuado en la FECHA DE PAGO; los adeudos vencidos y no pagados y los intereses que en su caso se originen.

2. A la firma del presente instrumento, EL CLIENTE otorga un Pagaré por concepto del valor los EQUIPOS, mismo que podrá ser ejecutado por TOTALPLAY en el caso de pérdida, robo o extravío imputables directamente a EL CLIENTE

Las garantías aquí señaladas serán canceladas y/o devueltas al momento de la terminación de la relación contractual.

12. BONIFICACIÓN POR INTERRUPCIÓN Y AFECTACIÓN EN EL SERVICIO

En caso de suspensión del SERVICIO siempre y cuando no se derive de causas imputables a EL CLIENTE o derive de caso fortuito o fuerza mayor TOTALPLAY, únicamente efectuará una compensación equivalente a los servicios no entregados por el periodo de la interrupción de los SERVICIOS.

Adicionalmente a la compensación señalada en el párrafo anterior, en caso de que la

falla sea imputable a TOTALPLAY otorgará a EL CLIENTE una bonificación equivalente al 20 por ciento respecto del servicio afectado respecto del período de afectación en la prestación del servicio que hubiere presentado falla

La compensación se realizará siempre y cuando la interrupción del servicio sea durante un período mayor a 24 (veinticuatro) horas consecutivas.

TOTALPLAY dará aviso a EL CLIENTE, por cualquier medio incluido el electrónico y a IFT por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con antelación mínima de 24 horas.

13. PAGOS.

EL CLIENTE se obliga a pagar de manera mensual a TOTALPLAY por los SERVICIOS y SERVICIOS ADICIONALES, iniciando el cobro a partir de que el servicio comience a prestarse. Dichos pagos concluirán en el momento en que EL CLIENTE cancele el servicio o se de por terminado el presente contrato.

EL CLIENTE en cualquier momento podrá revisar las tarifas inscritas ante IFT en la página de internet www.totalplay.com.mx.

Las tarifas, precios, fecha, forma y lugar de pago señalados en la CARÁTULA podrán ser consultados por EL CLIENTE en la página de internet www.totalplay.com.mx.

En caso de que exista un cambio de tarifas con el que EL CLIENTE no esté de acuerdo, éste podrá cancelar el contrato en el supuesto de que la modificación de tarifas sea en su perjuicio, notificándole a EL CLIENTE con por lo menos 15 (quince) días antes de la entrada en vigor de las nuevas tarifas. EL CLIENTE podrá solicitar el cumplimiento forzoso del contrato o la rescisión del mismo sin penalidad alguna. Las modificaciones de tarifas derivadas de disposiciones fiscales aplicables, no se considerarán cambios de tarifas.

El CLIENTE podrá optar por el SISTEMA DE PAGO de su elección, siempre y cuando cumpla con los requisitos señalados por TOTALPLAY, que de forma enunciativa más no limitativa podrán ser: número de cuenta asignada por TOTALPLAY, número telefónico asignado por TOTALPLAY o número de referencia bancaria que se encuentra en su Estado de Cuenta. El SISTEMA DE PAGO podrá ser cualquiera de los que a continuación se mencionan:

a. Pago en establecimientos autorizados por TOTALPLAY. - Por el cual EL CLIENTE se obliga a realizar todos sus pagos mensuales en cualquiera de los establecimientos autorizados por TOTALPLAY, a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO.

b. Cargo Automático a Tarjeta. - EL CLIENTE podrá pagar a TOTALPLAY mediante cargos automáticos a la cuenta corriente de la que hace uso mediante tarjeta de crédito o la cuenta de la que hace uso mediante tarjeta de débito o de servicios (en lo sucesivo todas denominadas únicamente como "Tarjetas") que señale EL CLIENTE en la CARÁTULA. En este caso, la fecha efectiva de pago será aquella en la cual TOTALPLAY, a través del emisor de la Tarjeta, logre de manera efectiva cargar a la cuenta de dicha Tarjeta, las cantidades correspondientes del PERÍODO DE FACTURACIÓN de que se trate.

En caso de que por cualquier motivo se cancelara la cuenta de EL CLIENTE, o la Tarjeta fuera boletínada o cancelada, EL CLIENTE se obliga a informar a TOTALPLAY y a proporcionar otro número de cuenta o Tarjeta, en caso contrario, TOTALPLAY estará facultada para cancelar el SERVICIO o para realizar los cargos correspondientes a la nueva Tarjeta que EL CLIENTE le indique o en su caso, a aquella Tarjeta que el Banco emisor de la misma le señale, o bien, si opta por otro SISTEMA DE PAGO, deberá cumplir con los requisitos establecidos por TOTALPLAY.

c. Pago en su Banco. EL CLIENTE se obliga a realizar los pagos mensuales y extraordinarios en cualquiera de los bancos que, TOTALPLAY le indique en el estado de cuenta, a más tardar el día que como FECHA LÍMITE DE PAGO se establezca en el mismo.

14. FACTURACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Los ESTADOS DE CUENTA y las facturas que TOTALPLAY expida, incluirán, además de los requisitos señalados por las leyes respectivas, los siguientes conceptos: a) PERÍODO DE FACTURACIÓN; b) pago mensual total; c) SERVICIOS; d) SERVICIOS ADICIONALES, e) FECHA LÍMITE DE PAGO; f) Número de cuenta; g) Referencias bancarias para realizar los pagos, h) datos para consultas y aclaraciones.

EL CLIENTE se obliga a cubrir la cantidad total que ampare el estado de cuenta mensual a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO.

Independientemente de que EL CLIENTE cubra el pago a que se refiere el párrafo anterior, EL CLIENTE contará con un plazo de 30 (treinta) días naturales, contados a partir de la recepción del estado de cuenta, para realizar ante TOTALPLAY cualquier aclaración por escrito, vía electrónica y/o vía telefónica, en relación con el estado de cuenta. En caso de no existir reclamación alguna dentro del plazo señalado, se estará al término de un año para la reclamación conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor. En caso de resultar procedente la reclamación, TOTALPLAY efectuará la compensación y bonificación que corresponda, la cual se realizará dentro de los siguientes 30 (treinta) días naturales de recibida la solicitud de aclaración y se aplicará en el siguiente estado de cuenta.

En caso de que EL CLIENTE no cubra a TOTALPLAY la totalidad de la cantidad establecida en el Estado de Cuenta, TOTALPLAY podrá suspender los SERVICIOS.

En caso de suspensión de los SERVICIOS, éstos no podrán reanudarse hasta en tanto EL CLIENTE cubra los saldos insolutos y el costo de reanudación de los SERVICIOS a TOTALPLAY, cuya tarifa de costo de reanudación estará previamente registrado ante el IFT.

15. CESIÓN DE DERECHOS

EL CLIENTE podrá ceder los derechos y obligaciones derivados de este contrato a cualquier persona en el mismo domicilio y/o diferente domicilio, siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos; en caso de que fuera en otro domicilio se podrá realizar la cesión siempre y cuando TOTALPLAY cuente con cobertura. EL CLIENTE deberá descargar la carta solicitud de cesión de derechos desde la página web <http://www.totalplay.com.mx/web/assets/pdf/formato-de-cesion-de-derechos.pdf>

Y deberá enviársela vía electrónica anexando los documentos requeridos en el mismo sitio web.

El cesionario, quien será el Nuevo titular de la CUENTA será responsable frente a TOTALPLAY de todos los pagos por el SERVICIO a partir de la autorización de cesión emitida por TOTALPLAY.

16. CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

Son causales de suspensión del Servicio:

- Que EL CLIENTE no pague su estado de cuenta a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO consignada en el mismo;
 - Por instalar equipos o accesorios que no se encuentren debidamente homologados o aprobados por el IFT o modificar la instalación realizada por TOTALPLAY, adquiriendo EL CLIENTE la responsabilidad por los daños y perjuicios que se lleguen a ocasionar a LA RED;
 - Si por cualquier causa es rechazado el cargo automático en la Tarjeta ofrecida por EL CLIENTE como SISTEMA DE PAGO; o que en caso de pagar con cheque, éste no tenga fondos.
- TOTALPLAY reanudará EL SERVICIO de forma inmediata en cuanto se confirme el pago de la totalidad del adeudo incluyendo el cobro por reanudación del servicio, cuya tarifa está registrada ante el IFT
- Por el uso ilegal de los servicios.

17. CAUSAS DE RESCISIÓN

TOTALPLAY podrá rescindir el presente contrato, sin necesidad de declaración judicial o administrativa y sin necesidad de aviso, por las causas siguientes:

- Por falta de pago de un estado de cuenta, y que hayan transcurrido 120 días a partir de la primera FECHA DE CORTE en incumplimiento de pago.
- Por remover o cambiar unilateralmente del domicilio de EL CLIENTE el SERVICIO, independientemente de la responsabilidad de los daños y perjuicios que resulten.
- Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente que así lo determine.
- Por el uso ilegal de los servicios.
- Si EL CLIENTE hubiera proporcionado a TOTALPLAY datos falsos en relación con su identidad o con cualquier otra información relacionada o requerida con motivo de la contratación y uso de los SERVICIOS.
- Si el CLIENTE cede, transfiere o negocia de cualquier forma los derechos derivados del presente contrato sin autorización previa y por escrito de TOTALPLAY.
- Por fallecimiento de EL CLIENTE.

EL CLIENTE podrá rescindir el presente contrato, sin necesidad de declaración judicial o administrativa y sin necesidad de aviso, por las causas siguientes:

- Por la pérdida de la concesión otorgada a TOTALPLAY.
- Por un acto de autoridad competente que así lo determine.
- Por cualquier incumplimiento de TOTALPLAY a las obligaciones señaladas en el presente contrato.
- Por mala calidad en el servicio o fallas imputables a TOTALPLAY debidamente acreditadas, independientemente de la compensación y bonificación establecidas en el presente contrato
- Por no cumplir con las velocidades de internet ofrecidas en su caso, previamente acreditadas.
- Por no acudir a tres visitas técnicas agendadas de manera consecutiva.
- Por modificar las condiciones de cualquiera de los SERVICIOS.
- Por la realización de cargos indebidos de manera reiterada, independientemente de la compensación y bonificación establecidas en el presente contrato

18. INCONDICIONALIDAD PARA CONTRATAR EL SERVICIO

TOTALPLAY no obligará a EL CLIENTE a adquirir otros bienes, servicios o valores, como condición para proporcionarle el servicio solicitado, en caso de que existan condiciones técnicas ineludibles.

19. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS

TOTALPLAY pone a disposición de EL CLIENTE el número telefónico 15798000 y/o 01800-5100510, de lunes a domingo las 24 horas para consultas, reclamaciones y quejas. En caso de queja por falla en el SERVICIO, TOTALPLAY se obliga a llevar acabo a instrumentar los mecanismos necesarios para poder llevar a cabo las reparaciones a las fallas del servicio dentro de las 24 horas hábiles siguientes al reporte de las mismas.

20. NOTIFICACIONES Y DOMICILIOS

Las partes señalan como domicilios convencionales los establecidos en la CARÁTULA. Cualquier cambio de domicilio deberá ser notificado a la otra parte dentro de los 10 (diez) días naturales previos a la fecha en que se pretende efectuar el cambio.

21. MODIFICACIONES

Cualquier modificación a los términos y condiciones del SERVICIO contratado, se deberá notificar a EL CLIENTE por parte de TOTALPLAY en forma fehaciente al menos con 15 días naturales de anticipación a la fecha de entrada en vigor.

EL CLIENTE podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando TOTALPLAY modifique las condiciones originalmente contratadas y en caso de que no las cumpla podrá rescindir del mismo sin penalidad alguna.

En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, o cualquier otra modificación, EL CLIENTE podrá solicitar el cumplimiento forzoso o la cancelación sin penalización alguna, dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.

22. AVISO DE PRIVACIDAD Y ENVÍO DE PUBLICIDAD.

EL CLIENTE al dar su autorización en la CARÁTULA, autoriza a TOTALPLAY para utilizar la información proporcionada por EL CLIENTE con fines mercadológicos, técnicos y/o publicitarios, así como también para transferirla a terceros. No obstante lo anterior, TOTALPLAY se encuentra obligado a tratar la información de EL CLIENTE de conformidad con la normatividad aplicable en la materia. EL CLIENTE puede consultar el Aviso de Privacidad en la página de internet www.totalplay.com.mx.

EL CLIENTE no recibirá llamadas de TOTALPLAY sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

23. JURISDICCION

Las partes en este acto convienen que la Procuraduría Federal del Consumidor es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato.

Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a la Jurisdicción de los Tribunales competentes del domicilio de EL CLIENTE señalado en la CARATULA.

24. DATOS REGISTRALES

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 148 de fecha 12 de mayo de 2016. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio de EL CLIENTE, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en www.profeco.gob.mx/spt_contratos/148_16.pdf y en el código de respuesta rápida:



Razón Social: GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA

Nombre y firma del representante legal:

MIGUEL ANGEL MURILLO AISPURU

Número de carátula: COT2413540-190117-V0

Fecha de firma de contrato:



**Gobierno del Estado de Sonora
Secretaría de la Contraloría General**

DICTAMEN QUE SE ELABORA EN CUMPLIMIENTO A LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL, CON MOTIVO DE ADJUDICAR DIRECTAMENTE LA CONTRATACIÓN PARA EL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES, DE ACUERDO CON LOS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

1.-El Artículo 1 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General, determina que a la Secretaría de la Contraloría General, como dependencia directa de la Administración Pública Estatal, le corresponde el despacho y coordinación de los asuntos que en materia de control y desarrollo administrativo, control gubernamental, participación social, vinculación, transparencia y combate a la corrupción, que le confieren la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora y las demás leyes, decretos, acuerdos, circulares y lineamientos de carácter general que establecen su competencia en el ámbito del Poder Ejecutivo.

2.- El Artículo 6, Fracción I del antes citado reglamento señala que el Secretario tendrá las siguiente atribución entre otras:

III. Dirigir y organizar el Sistema Integral de Control y Desarrollo Administrativo en el ámbito de la Administración Pública Estatal;

3.- El artículo 74 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, establece que los titulares de las dependencias y entidades, con cargo a cuyos puestos se autorice la ministración de subsidios y transferencias, serán responsables en el ámbito de sus competencias, de que éstos se otorguen y ejerzan conforme a las disposiciones generales aplicables;

4.- El Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021, dentro del Eje Estratégico y Transversal, Gobierno Eficiente Innovador; Principio Rector Competitividad señala que esta misma, como la eficiencia que conduce necesariamente a gestionar una economía basada en la promoción de la competitividad dinámica, la cual se deriva de una plataforma productiva anclada en la innovación, la ciencia y la tecnología

Con base en lo anterior y,

CONSIDERANDO

PRIMERO.- Que la Constitución Política Local, en su artículo 150, en concordancia con el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, señala: "los recursos económicos de que disponga el Gobierno del Estado, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para cumplir los objetivos y programas a los que están destinados.

SEGUNDO.- Que la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal, señala en su Artículo 27, Fracción I que las dependencias y entidades, bajo su responsabilidad, podrán fincar pedidos o celebrar contratos, sin llevar a cabo las licitaciones que establece el artículo 19 de esta Ley, "Cuando peligre o se altere el orden social, la economía, los servicios públicos, la salubridad, la seguridad o el ambiente de una zona o región del Estado, como consecuencia de desastres producidos por fenómenos naturales; por casos fortuitos o de fuerza mayor o cuando existan circunstancias que puedan provocar trastornos graves, pérdidas o costos adicionales importantes.



Gobierno del Estado de Sonora
Secretaría de la Contraloría General

TERCERO.- Que los recursos para cubrir el presente servicio, son de origen estatal, con cargo a la partida presupuestal Servicios, Acceso de Internet, Redes y procesos informáticos, los cuales se encuentran debidamente autorizados según Decreto 09, del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Sonora publicado en el Boletín Oficial, del día 24 de diciembre de 2018, sujeto a la disponibilidad del presupuesto emitido por la Subsecretaría de Egresos.

CUARTO.- Que dar continuidad al servicio es importante para la prevención de cualquier afectación en algunas de las aplicaciones asociadas al desempeño diario de las labores de la Secretaría de la Contraloría General como lo son:

- Acceso al Correo electrónico (institucional y personal).
- Acceso a Navegar Internet.
- A herramientas de colaboración como lo son Documentos en Drive.
- Afectación a la telefonía para realizar y recibir llamadas telefónicas de la Red de telefonía pública.

QUINTO.- Que considerando que la empresa **Total Play Telecomunicaciones S.A DE C.V.**, ha acreditado estar legalmente establecida y que cuenta con la capacidad jurídica, técnica y financiera, así como con la experiencia necesaria para llevar a cabo la contratación del servicio de Telecomunicaciones antes señalado, ello en las mejores condiciones para el Gobierno del Estado, propuesta que fue presentada y misma que se describe a continuación:

Propuesta Internet:

ISP	Internet Dedicado Simétrico	\$ Anual Incluye IVA	Requerimientos de Infraestructura	IP's Publicas	Conectividad	Disponibilidad SLA	Servicio de Voz SIP
	100 Mb	904,800.00	Adecuaciones Básicas de SITE, no incluye equipamiento	Más de 60 a solicitud	Micro Ondas	99.95%	No
	300 Mb	417,600.00	Adecuaciones Básicas de SITE, (Renovación)	30	Fibra Óptica	99%	Incluido
	100 Mb	1141,426.08	Adecuaciones Básicas de SITE, incluye Router Cisco 2951 con renta de 4,992.00 mensualmente	60	Cobre	99%	No



**Gobierno del Estado de Sonora
Secretaría de la Contraloría General**

Propuesta Voz:

	Troncales SIP	DID 's	Llamadas Locales/Nacional	Llamadas Internacionales	Celular (044/045)
	30	60	8,000 min.	500 min.	Ilimitado
	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	30	50	8,000 min.	500 min.	3,000 min.

NOC		✓	✓
Monitoreo 7x24x365			✓
Back bone Redundante		✓✓	✓✓
Seguridad Perimetral DDoS		✓✓	✓
Servicios Datos, Internet		✓	✓
Servicios de Voz SIP		X	✓
Personal Certificado		✓	✓
Disponibilidad de Conectividad Back Bone	99.99 %	✓	99.99 % ✓
Clientes Sector Gobierno (Atención y Servicio)		✓✓	✓✓

La mejor opción en base a la información de su propuesta económica, es el proveedor Total Play Empresarial.

En referencia a su conectividad, Total Play Empresarial ofrece los servicios de Voz e Internet en un mismo circuito través de fibra óptica, siendo un medio seguro y efectivo.

Características:

PRODUCTO	Internet
CUENTA	545224
CAPACIDAD	300MBPS
LOCALIDAD	México HERMOSILLO



Gobierno del Estado de Sonora
Secretaría de la Contraloría General

	VILLA DE SERIS AV COMONFORT S/N PASEO RIO SONORA, ALA SUROCCIDENTE 83280 GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA	
Rango de IP	189.203.194.96/27	
PRODUCTO	Voz	
CUENTA	545224	
CAPACIDAD	30 Troncales SIP	
LOCALIDAD	México HERMOSILLO VILLA DE SERIS AV COMONFORT S/N PASEO RIO SONORA, ALA SUROCCIDENTE 83280 GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA	

Por lo anterior expuesto y con fundamento en lo dispuesto en el artículo 150 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Sonora, Artículo 27, fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal, se tiene a bien:

DICTAMINAR

Se otorgue mediante el procedimiento de Adjudicación Directa a la Empresa Total Play Empresarial S.A. de C.V., el contrato del servicio de Telecomunicaciones, requeridos por la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico de la Secretaría Contraloría General del Estado, de acuerdo a propuesta económica, por un importe de **\$360,000.00** (Son trescientos sesenta mil pesos y 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, que equivale a **\$57,600.00** (Son Cincuenta y siete mil seiscientos pesos y 00/100 M.N.), dando un total de **\$417,600.00** (Son Cuatrocientos diecisiete mil seiscientos pesos y 00/100 M.N.).

Hermosillo, Sonora, 21 de diciembre del 2018.

ING. HÉCTOR GONZÁLEZ TIRADO
DIR. GRAL DE ADMINISTRACION
Y CONTROL PRESUPUESTAL



Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico

No. Dictamen Técnico SCG-SDAT-DT-684-2018

Hermosillo, Sonora, a 19 de diciembre de 2018

"2018: Año de la Salud"

Asunto: Dictamen Técnico.

LIC. MIGUEL MELÉNDEZ MENDÍVIL
DIRECTOR DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS
DE LA SUBSECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL
PRESENTE.-

En atención a su solicitud planteada a través de Oficio No. SDAT-409-2018, para la renovación del contrato del servicio de internet de 200 Mbps para "Voz y Datos" de la Secretaría de la Contraloría, y con fundamento en la **Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora, artículo 22 fracción III, artículo 26, apartado B fracciones V y VI, apartado C, fracción VII** y en el **Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General, artículo 11, fracciones XVIII, XX y XXIV**; así como en la **Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal, en su artículo 52**, se emite el presente **DICTAMEN TÉCNICO**. Se adjunta documento en el que se determinan los requerimientos técnicos que deberán ser considerados por las empresas para la integración de sus propuestas y que se tomarán como base para el proceso de selección, adquisición, arrendamiento y/o contratación.

Cabe mencionar que el presente documento, no es una autorización de carácter presupuestal, y se deberá continuar con los trámites administrativos necesarios, de conformidad con la normatividad aplicable.

Para la aplicación del presente dictamen, se deberá dar cumplimiento al **Acuerdo por el que se establecen las Normas de Austeridad para la Administración y Ejercicio de los Recursos**, de fecha 02 de enero del año 2017.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

"Sufragio Efectivo. No Reelección"

Lic. Jesús Antonio Soto Villalobos

Subsecretario

Ccp. Archivo.

JASV/RPE.



SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL
SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO
ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO
Hermosillo, Sonora

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS

Anexo Dictamen Técnico SCG-SDAT-DT-684-2018

Especificaciones Técnicas de Equipos

Descripción	Cantidad
<i>Enlace Acceso a Internet (Voz y Datos)</i>	1

Características

La contratación del servicio de enlace de 200 Mbps de Internet, es principalmente la publicación de portales institucionales y transportar tráfico de tipo educativo multimedia, streaming de audio y video, videoconferencias, transferencia de archivos, Navegación, correo electrónico, descarga de archivos, conversaciones en línea, mensajería instantánea, transmisión de contenido y acceso remoto a otros dispositivos, administración remota de sistemas y servidores, comunicación entre base de datos remotas.

El servicio de Internet (Internet Simétrico). Se trata de una conexión permanente, simétrica, de excelente disponibilidad.

El servicio es provisto utilizando tecnología de avanzada en redes de acceso de fibra óptica.

Requisitos Técnicos de Instalación:

1. Velocidad de transporte de 200 Mbps.
2. Troncal SIP 30 DID
3. Se proporcionara el segmento de Direcciones IP públicas con capacidad de 60 IP públicas asignadas
 - a. Dirección IP de ruteador local
 - b. Direcciones públicas para uso
 - c. Mascara de red
4. El proveedor deberá proporcionar su equipo de comunicación que proporcionará la conectividad.
5. Plataforma basada en el estándar de Protocolo de comunicaciones TCP/IP.
6. Interface Predeterminada de Red: RJ45 10/100/1000 Base T.
7. Proporcionar todos los materiales necesarios para la conexión de equipos
8. Proporcionar el espacio en unidades de rack requeridas para la instalación de los equipos de comunicación.
9. Indicar las necesidades de consumo eléctrico
10. Pruebas de latencia máxima:
 - a. Latencia aceptable para enlace de internet.

Servicio de Monitoreo y Alarmas:

El Proveedor deberá contemplar una herramienta para la gestión de tráfico, Sistema de Monitoreo y Alarmas de los Enlaces. Este monitoreo se ubicará en su Nodo de Operación de la Red, y deberá indicar el estado "on-line" de todos los servicios, generando Alarmas (visuales, auditivas, mail, etc.) al producirse algún evento, (caída o recuperación de enlaces). Esta herramienta deberá ser capaz de:

1. Analizar el tráfico de los canales e Internet.
2. Utilización de Ancho de Banda. (mínimo otorgado en mes de servicio)
3. Generar informes periódicos de:
 - a. Seguimiento del comportamiento y desempeño de los enlaces en tiempo real y/o en línea.
 - b. Reporte consolidado Mensual del desempeño de los canales y análisis de tráfico.
 - c. Reporte de estadística de Servicio, distribución de protocolos, etc.
4. Envío automático de correos electrónicos a las partes responsables cada vez que se generen eventos en la calidad del servicio contratado, tales como: caídas, intermitencias, fluctuaciones de ancho de banda bajo el límite convenido, etc.



SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL
SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO
ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO
Hermosillo, Sonora

Especificaciones Técnicas de Equipos

Niveles de Servicio Contractuales Solicitados:

En todos los casos, la disponibilidad del servicio deberá de ser de al menos un 99.95% del tiempo. Los niveles de servicio deberán de ser los estándares de la industria. El Proveedor deberá entregar un directorio de escalación para el reporte de fallas y soporte técnico, indicando el personal que atenderá la cuenta de la convocante, con números telefónicos y direcciones de correo electrónico.

Instalación de equipos:

El Proveedor deberá instalar, configurar y poner en operación el servicio de conectividad en al menos una computadora de trabajo de todas las escuelas que integren la red satelital. La configuración del resto de los equipos de la red local de las escuelas correrá a cargo de la Dirección General de Informática

- La empresa que realice la instalación deberá formalizar la entrega recepción de los servicios con los formatos y con la documentación requerida adicional como impresiones de los resultados de las pruebas.
- Cuando se solicite una reubicación de servicio de Internet, la empresa que realice la instalación deberá de realizar las mismas actividades de entrega recepción que cuando es por primera vez.

Soporte Técnico

El soporte técnico que el Proveedor de la conectividad deberá brindar durante la vigencia del contrato se especifica a continuación:

- El soporte técnico deberá incluir capacitación de inducción referente al manejo y detección de fallas.
- Atención telefónica 01800, correo electrónico y vía Chat en días hábiles con un horario de 07:00 a 22:00 hrs. (hora del pacífico)
- Recepción de reportes vía correo electrónico, buzón de voz y fax 7x24
- Mantenimiento correctivo. Se considerará como falla, todo aquel malfuncionamiento ya sea de software, hardware u de otra índole, que impida el uso o goce de los servicios contratados.

El servicio deberá incluir soporte técnico, actualización, licencias, mantenimiento preventivo y correctivo, así como reposición inmediata del equipo objeto de la prestación del servicio cuando lo requiera, para la continuidad del mismo.

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

La disponibilidad del servicio se refiere al porcentaje de tiempo durante el cual está **operativo** el servicio contratado en los respectivos puntos de acceso al servicio.

NIVEL DE SERVICIO Y SOPORTE	VALOR MINIMO SOLICITADO
PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD	Igual o superior a 99 %. por cada enlace



SECRETARIA DE LA CONTRALORIA GENERAL
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO
ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO
Hermosillo, Sonora

SOLUCIÓN DE INCIDENTES DE HARDWARE, SOFTWARE O CONFIGURACION EN EQUIPOS REMOTOS QUE REQUIERAN INTERVENCIÓN FÍSICA DE UN TECNICO.

- Se refiere al tiempo que no deberá exceder el proveedor, para restaurar la operación del servicio, contado a partir de que el incidente le es reportado al proveedor del servicio y hasta que quede restaurada la operación. Esto es aplicable para fallas del equipo remoto de hardware, software o configuración que requiera intervención física de un técnico.

NIVEL DE SERVICIO Y SOPORTE	TIEMPO MAXIMO DE ATENCION DE FALLAS
LOCALIDADES DE FACIL ACCESO	36 HORAS
LOCALIDADES DE DIFICIL ACCESO	72 HORAS

Estos tiempos se miden a partir de que la falla ha sido reportada al Proveedor del servicio.

