



**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO **INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL **MAESTRO JORGE EDUARDO GONZALEZ MADRID**, EN SU CARÁCTER DE SUBDIRECTOR DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CON LA ASISTENCIA DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA, EL INGENIERO SALVADOR CONTRERAS OROZCO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **"EL INSTITUTO"**, Y POR LA OTRA PARTE, LA EMPRESA **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.**, REPRESENTADA EN ESTE ACTO, POR EL CIUDADANO **JORGE VÁZQUEZ SANTAMARÍA**, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

**DECLARACIONES**

**PRIMERA: "EL INSTITUTO"** por conducto del Subdirector de Servicios Administrativos, declara:

- I. Que su representado es un Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, que fue creado mediante la Ley número 38, publicada el día 31 de diciembre de 1962 en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado de Sonora.
- II. Que los artículos 95 y 96 de la Ley número 38, publicada el día 31 de diciembre de 1962 en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado de Sonora, le confieren entre sus facultades como ente público la de celebrar toda clase de actos y contratos.
- III. Que el **MTRO. JORGE EDUARDO GONZÁLEZ MADRID**, como Subdirector de Servicios Administrativos de **"EL INSTITUTO"**, cuenta con facultades bastantes y suficientes para la celebración del presente Contrato, mismas que no le han sido revocadas, modificadas o limitadas en forma alguna, lo que acredita en términos de lo dispuesto por el artículo 16, fracción VI del Reglamento Interior del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora, en relación con el Artículo Primero del Acuerdo Delegatorio de Facultades expedido a su favor por el Director General de **"EL INSTITUTO"**, publicado en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado de Sonora, tomo CXCVII, número 48, sección II, de fecha 16 de junio de 2016.
- IV. Que se cuenta con el dictamen favorable emitido por la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico de la Secretaría de la Contraría General del Estado, mediante oficio número **SCG-SDAT-DT-595-2019**, de fecha 25 de noviembre de 2019.





**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

- V. Que el presente contrato de prestación de servicios que celebra **"EL INSTITUTO"**, se adjudicó de manera directa con fundamento en el artículo 27, fracción I de La Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal, ya que la contratación de otro proveedor provocaría costos adicionales al Instituto.
- VI. Que cuenta con recursos presupuestales para cubrir las obligaciones de carácter económico.
- VII. Que señala como su domicilio para todos los efectos legales de este contrato el ubicado en Hidalgo número 15, Edificio ISSSTESON, colonia Centro, en la ciudad de Hermosillo, Sonora, mismo que señala para todos los fines y efectos legales de este Contrato.

**SEGUNDA:** Declara **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, por conducto de su Apoderado Legal:

- II.1.- Que IUSATEL, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, es una persona moral constituida conforme a las leyes mexicanas, y acredita su legal existencia con la Escritura Pública número 53,301, de fecha 10 de mayo de 1989, otorgada ante la fe del Licenciado Gerardo Correa Etchegaray, Notario Público número 89, con ejercicio en el Distrito Federal, manifestando que dicho instrumento público se encuentra debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad y Comercio del Distrito Federal, bajo folio mercantil electrónico número 195057, de fecha 9 de marzo de 1995.
- II.2.- Que su representada mediante la protocolización del Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de IUSATEL, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, celebrada con fecha 1 de julio de 2010, que contiene el CAMBIO de su DENOMINACIÓN SOCIAL por la de **"TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES"** SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, reformando el ARTICULO PRIMERO de sus ESTATUTOS SOCIALES, la cual quedó establecida en la Escritura Pública número 34,006, de fecha 20 de julio de 2010, otorgada ante la fe del Licenciado Francisco Isidro Hughes Vélez, Titular de la Notaría Pública 212, con ejercicio en el Distrito Federal, manifestando que dicho instrumento público se encuentra debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad y Comercio del Distrito Federal, bajo folio mercantil electrónico número 195051, de fecha 22 de julio de 2010.
- II.3.- Que su representada tiene como objeto social, instalar, operar y explotar redes públicas de telecomunicación y/o enlaces fronterizos, a ser concesionados, en su caso, como por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes. La compraventa, importación, exportación, distribución, instalación, arrendamiento y en general la realización de toda clase de negociaciones y contrataciones relacionadas con aparatos telefónicos de radio comunicación en unidades móviles.



**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

fijas, telefax, antenas, antenas parabólicas de radiotelefonías celular y cualquier otro aparato relacionado con la conducción de señales de comunicaciones.

- II.4.- Que el Ciudadano **JORGE VÁZQUEZ SANTAMARÍA**, acredita su personalidad jurídica y facultades para obligarse en nombre y representación de la empresa como Apoderado Legal en términos de la Escritura Pública número 53,699, de fecha 6 de enero de 2015, otorgada ante la fe de la Licenciada Ana Patricia Bandala Tolentino, Notario Público número 195, con ejercicio en el Distrito Federal, quien manifiesta "bajo protesta de decir verdad", que dicho poder no le ha sido revocado ni modificado a la fecha.
- IV. Que se encuentra debidamente inscrita en la Secretaría de Hacienda Crédito Público con el Registro Federal de Contribuyentes número **TPI890516JP5**.
- V. Que se encuentra al corriente en el pago de sus obligaciones fiscales en los términos que establece el Código Fiscal del Estado de Sonora.
- VI. Que cuenta con la experiencia, capacidad técnica y financiera, para prestar los servicios materia del presente contrato.
- VII. Que manifiesta "bajo protesta de decir verdad" que su representada y sus socios o accionistas no se encuentran en alguno de los supuestos del artículo 33 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal.
- VIII. Que manifiesta "bajo protesta de decir verdad", que no se encuentra en el Padrón de Empresas que han incumplido con sus obligaciones contractuales con el Gobierno del Estado de Sonora, que integra la Secretaría de la Contraloría General, con motivo del Decreto No. 7890, publicado en el Boletín Oficial publicado el día 10 de noviembre del 2003.
- IX. Que señala como su domicilio para todos los efectos legales de este contrato el ubicado en Periférico Sur número 4119, Torre A, Piso 7, Colonia Fuentes del Pedregal, Delegación Tlalpan, Ciudad de México (Distrito Federal), C.P. 14140.

**EXPUESTO LO ANTERIOR, AMBAS PARTES CONTRATANTES MANIFIESTAN SU CONFORMIDAD EN ASUMIR LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES QUE ADQUIEREN EN LA CELEBRACIÓN DE ESTE CONTRATO CON SUJECCIÓN A LA SIGUIENTES:**

**CLÁUSULAS**





**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

**PRIMERA: OBJETO.** El presente Contrato, tiene por objeto que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, le otorgue a **"EL INSTITUTO"**, los servicios de telecomunicaciones consistentes en enlaces de internet y líneas telefónicas, con estricto apego a las especificaciones, características y alcances, establecidos en el **Anexo 1**, el cual debidamente firmado por las partes, forma parte integral del presente Contrato.

**SEGUNDA: MONTO DEL CONTRATO.** **"EL INSTITUTO"**, se obliga a pagar a **"EL PRESTADOR"**, los servicios referidos en la Cláusula Primera, del presente instrumento, de conformidad con los servicios efectivamente prestados por **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, la cantidad total de **\$ 2'923,200.00** (dos millones novecientos veinte y tres mil doscientos pesos 00/100 Moneda Nacional), incluyendo el Impuesto al Valor Agregado.

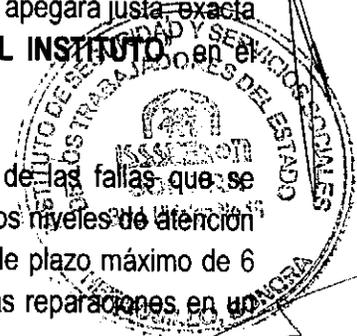
Cabe señalar que el monto señalado en la presente cláusula, incluye todos los gastos directos e indirectos, derechos, tarifas, que se puedan generar en virtud del presente instrumento, por lo que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** no podrá requerir pagos adicionales por ningún otro concepto, excepto los excedentes en los consumos de las líneas telefónicas, en caso de exceder el pull de llamadas y minutos disponibles señalados en el Anexo 1.

**TERCERA: FORMA DE PAGO.** El pago por los servicios será en las siguientes partidas la **31401 Telefonía** y **31701 Internet**, objeto del presente instrumento, se realizará a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** el monto mensual de **\$243,600.00** (doscientos cuarenta y tres mil seiscientos pesos 00/100 Moneda Nacional), incluyendo el Impuesto al Valor Agregado., tratándose de los servicios de internet y telefonía; dentro de los 30 días naturales siguientes a la presentación de la factura, recibo o comprobante fiscal correspondiente, debidamente validada por el Coordinador de Servicios Generales de Instituto.

**CUARTA: VIGENCIA.** Las partes están de acuerdo en que la vigencia del presente Contrato será la comprendida a partir del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.

**QUINTA: FORMA DE PRESTAR EL SERVICIO.** **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, acepta expresamente que para el cumplimiento del objeto materia del presente Contrato, se apegará justa, exacta y cabalmente a los términos, condiciones y especificaciones establecidas por **"EL INSTITUTO"**, en el anexo 1.

**"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, se compromete a realizar los diagnósticos de las fallas que se presenten en los servicios, de acuerdo con los tiempos de respuesta y conforme a los niveles de atención y servicios establecidos en el Anexo 2, precisando que los mismos no excederán de plazo máximo de 6 horas, contadas a partir del momento en que reciba el reporte y a llevar a cabo las reparaciones en un





**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

plazo no mayor de 12 horas, en el entendido de que dicho plazo podrá ampliarse cuando la magnitud y complejidad técnica de la reparación así lo requiera.

**SEXTA: ANTICIPOS.** Queda expresamente establecido que en el presente Contrato "EL INSTITUTO" no otorgará anticipos.

**SÉPTIMA: GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.** "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", se obliga a presentar dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se hubiere suscrito el presente Contrato, una fianza a favor de "EL INSTITUTO" expedida por una Institución Afianzadora legalmente autorizada equivalente al 10% (diez por ciento) del importe total de los servicios adjudicados, sin incluir el I.V.A. señalados en la Cláusula Primera del presente Contrato, a fin de garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que el presente Contrato impone a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

La citada fianza permanecerá vigente durante toda la vigencia del presente Contrato indicada en la Cláusula Cuarta, y deberá ser prorrogada por el "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", con el consentimiento del fiador, cuando por retraso justificado sea prorrogado el tiempo de vigencia del Contrato.

Ambas partes acuerdan, que si se dan los supuestos que se estipulan en la Cláusula Décima de este Contrato y se incrementa el monto original del presente instrumento, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se obliga a ampliar la garantía en la misma proporción y forma descrita con anterioridad.

Mientras que el "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", no presente la fianza con los requisitos que al efecto se señalen, no se cubrirá factura alguna, para responder por los servicios no entregados, así como de las responsabilidades que resulten a cargo del "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", derivados del presente Contrato.

Si transcurrido este plazo, no se hubiere otorgado la fianza respectiva "EL INSTITUTO", podrá determinar la rescisión administrativa del Contrato.

**OCTAVA: IMPUESTOS Y DERECHOS.** Los impuestos y derechos que procedan serán pagados de la siguiente manera:

- A. "EL INSTITUTO", únicamente pagará el Impuesto al Valor Agregado y el Impuesto Especial sobre Producción y Servicios) que resulten por la prestación de los servicios.
- B. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", en su caso, cubrirá todos los derechos, cuotas, tarifas e impuestos inherentes que le correspondan.





**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

**NOVENA: OBLIGACIONES DE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**. Se obliga a cumplir el presente Contrato por sí mismo, y no podrá consecuentemente hacerlo ejecutar por medio de otra persona de acuerdo a lo señalado en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal.

Asimismo, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, se obliga a:

- 1.- Prestar el servicio de telecomunicaciones establecido en la Cláusula Primera, de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas en el Anexo 1.
- 2.- Prestar el servicio de mantenimiento correctivo: el mantenimiento correctivo del equipo tiene por objeto, la eliminación de fallas y daños, consecuencia del desgaste natural o cualquier otra causa que impida su funcionamiento normal, este servicio comprende también todo el problema detectado por el personal de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, durante su intervención de mantenimiento preventivo, en el entendido de que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, se obliga a proporcionar el servicio de mantenimiento correctivo cuantas veces sea necesario, previo reporte que al efecto realice **"EL INSTITUTO"**, por conducto de Departamento de Informática a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, los cuales se describen en el Anexo 1, del presente Contrato.
- 3.- Disponer de las herramientas y los instrumentos necesarios, que se requieran para prestar el servicio de mantenimiento, y la realización de conversiones técnicas que considere necesarias, siempre y cuando no pongan en riesgo el funcionamiento de algún equipo, así como la seguridad del personal y/o usuarios **"EL INSTITUTO"**.
- 4.- Proporcionar todas las refacciones originales necesarias para el correcto funcionamiento y operación de los equipos que instale de acuerdo con la naturaleza de los servicios objeto del presente instrumento.
- 5.- Que las refacciones, herramientas y los instrumentos que se utilicen en la prestación de los servicios materia de este Contrato cumplan con las normas de calidad establecidas.
- 6.- Contar con personal debidamente capacitados para proporcionar los servicios objeto del presente Contrato.
- 7.- Asumir todas las responsabilidades que se causen por violaciones en materia de patentes o derechos de autor, con respecto al uso de los bienes o técnicas de que se vale, para proporcionar los servicios objeto del presente Contrato.





**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

8.- Responder por su cuenta y riesgo, de los defectos y vicios ocultos que se detecten sobre los servicios materia de este Contrato y de los daños y perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte o de su personal se llegaran a causar a **"EL INSTITUTO"** o a terceros, en cuyo caso se hará efectiva la garantía otorgada para el cumplimiento del Contrato, hasta por el monto total de la misma.

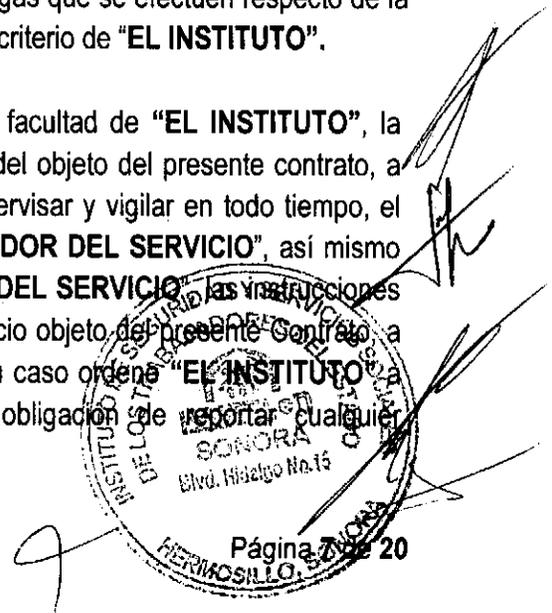
9.- No ceder a terceras personas físicas o morales, sus derechos y obligaciones derivados de este Contrato y sus anexos, así como los derechos de cobro sobre los bienes o trabajos ejecutados que ampara este Contrato, sin previa aprobación expresa y por escrito de **"EL INSTITUTO"**.

10.- **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, se obliga a mantener una mesa de servicios bajo el esquema de 24X7X30, para atender cualquier solicitud de servicio, de conformidad con los niveles de servicio establecidos en el Anexo 2.

Los reportes serán recibidos vía telefónica, por correo electrónico o por cualquier otro medio establecido para tal fin a los números del Centro de Servicios para Clientes, indicados en el Anexo 2 del presente Contrato.

**DÉCIMA: MODIFICACIONES AL CONTRATO.** De conformidad con el artículo 32 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal y 43 de su Reglamento, **"EL INSTITUTO"**, dentro de su presupuesto aprobado y disponible, podrá acordar con el **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, el incremento o decremento en los servicios contratados, mediante modificaciones al presente instrumento, siempre y cuando el monto total de las mismas no rebase, en conjunto el 30% (treinta por ciento) del presupuesto total originalmente establecido en este Contrato y el precio de los servicios sea igual al pactado originalmente; igual porcentaje se aplicará a las modificaciones o prorrogas que se efectúen respecto de la vigencia del presente instrumento, cuando existan causas justificadas a criterio de **"EL INSTITUTO"**.

**DÉCIMA PRIMERA: SUPERVISIÓN.** Las partes conviene en que es facultad de **"EL INSTITUTO"**, la supervisión constante y permanente de la prestación de los servicios del objeto del presente contrato, a través de la Jefatura de Informática, la cual estará facultada para supervisar y vigilar en todo tiempo, el debido cumplimiento de las obligaciones a que se obliga **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, así mismo **"EL INSTITUTO"**, podrá proporcionar por escrito a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** las instrucciones que estime convenientes respecto a la ejecución o prestación del servicio objeto del presente Contrato, a fin de que se ajuste a las especificaciones o modificaciones que en su caso ordene **"EL INSTITUTO"** a través del Departamento de Informática, teniendo este último la obligación de reportar cualquier irregularidad que se presente durante la prestación del servicio.





**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

Las partes están de acuerdo en que, la supervisión tendrá por objeto la verificación de que los servicios se realicen conforme a las especificaciones establecidas por **"EL INSTITUTO"**.

**DÉCIMA SEGUNDA: GARANTIA DE LOS SERVICIOS CONTRA FALLAS Y/O DEFECTOS.** **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, se obliga a garantizar los servicios objeto del presente Contrato, contra cualquier falla, defecto y/o deficiencia.

**DÉCIMA TERCERA: REPOSICIÓN LOS SERVICIOS.** **"EL INSTITUTO"** por conducto del Departamento de Informática, podrá conforme al procedimiento señalado en el Anexo 2, efectuar los reportes sobre los incidentes de fallas en los servicios objeto de este Contrato, si se comprueba por **"EL INSTITUTO"**, deficiencias en la calidad de los mismos por causas imputables directamente a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**.

**DÉCIMA CUARTA: PENAS CONVENCIONALES.** **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, conviene que si no brinda los servicios en los términos y condiciones que se establecen en el presente Contrato y el Anexo 1, **"EL INSTITUTO"**, aplicará una pena convencional en la siguiente forma:

1.- En caso de que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, por causa que le sea imputable, no cumpla en calidad, o cantidad con el plazo de prestación de servicio **"EL INSTITUTO"**, aplicará una pena convencional por el importe que resulte de 1.0% del valor de los servicios sujetos a incumplimiento por cada hora que transcurra desde que surja el atraso hasta la reanudación de la prestación total del servicio.

2.- Si **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, incurre en incumplimiento de una solicitud realizada por **"EL INSTITUTO"**, por un término mayor de 2 días naturales, se le aplicara una pena convencional por el importe que resulte de 2.0% sobre el valor total de los servicios sujetos a incumplimiento por cada hora que transcurra desde que surja la demora hasta el cumplimiento de la solicitud.

En caso de que **"EL INSTITUTO"** rechace algún servicio por el incumplimiento en las especificaciones de calidad o en sus características **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, se compromete a responder conforme a lo señalado en el presente contrato y su Anexo 1.

Cada una de las penas convencionales se aplicara de manera independiente, sin que la aplicación de una exima de imponer cualquiera otra de que en su caso proceda. Mismas que en su conjunto no excedan el monto de la fianza de cumplimiento y sin perjuicio del derecho que tiene **"EL INSTITUTO"** entre exigir el cumplimiento del presente instrumento o rescindirlo.





**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

La aplicación de las penas convencionales conforme a la presente Cláusula, se llevará a cabo, previa conciliación que efectúen ambas partes, de los servicios sujetos a incumplimiento.

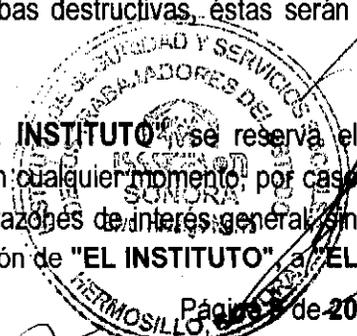
**DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD CIVIL.** "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" será responsable de las actividades que realicen sus empleados en virtud del presente instrumento, por lo que en caso de que se presente algún accidente y/o contingencia derivado de dichas actividades, se obliga a contar con una póliza de responsabilidad civil para resarcir a "EL INSTITUTO", hasta por un monto correspondiente a los daños personales, materiales y patrimoniales que se causen a "EL INSTITUTO".

**DÉCIMA SEXTA: CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.** Ambas partes acuerdan que los derechos y obligaciones que se deriven del presente Contrato, no podrán cederse en ninguna forma por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" a favor de cualesquier otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso deberá contar con la conformidad previa y por escrito de "EL INSTITUTO".

**DÉCIMA SÉPTIMA: VERIFICACIÓN DEL CONTRATO.** En cumplimiento al artículo 69 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Prestación de Servicios relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" y "LA ENTIDAD", aceptan que:

1. Que el servicio puede ser objeto de revisión por parte de la Secretaría de la Contraloría General o quien ésta designe, a fin de comprobar que la calidad, la cantidad, el precio y demás circunstancias relevantes de la operación, son los adecuados para el interés del estado;
2. Que la revisión puede ser practicada en lugares de prestación de los servicios;
3. Que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", se obliga a otorgar todas las facilidades necesarias, para el desahogo de la revisión;
4. Que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", acepta someterse a la revisión y a sus resultados, así como los efectos jurídicos a que se contraen los artículos 37 y 38 de la Ley de Adquisiciones antes mencionada;
5. Que cuando la comprobación de la calidad de los servicios o de las especificaciones técnicas de los bienes que requieran muestras, éstas serán a cargo de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", y
6. Que cuando para el desahogo de la revisión, sean necesaria pruebas destructivas, éstas serán realizadas sin responsabilidad para quien efectúe la revisión.

**DÉCIMA OCTAVA: SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO.** "EL INSTITUTO" se reserva el derecho de suspender temporalmente la ejecución del presente Contrato en cualquier momento, por caso fortuito o causas de fuerza mayor, o por cualquier causa justificada o por razones de interés general, sin que ello implique su terminación definitiva, bastando para ello la comunicación de "EL INSTITUTO" a "EL





**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

**PRESTADOR DEL SERVICIO**", sobre la duración aproximada de la suspensión y concederá la ampliación del plazo que justifique, en la inteligencia de que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, deberá obtener del fiador, la prórroga de la fianza mencionada en la Cláusula Séptima, segundo párrafo del presente Contrato.

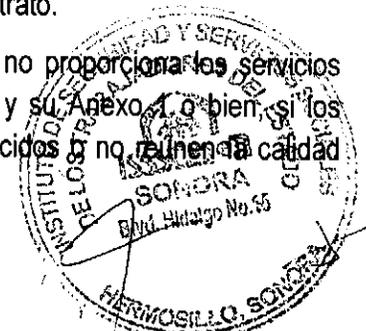
El presente Contrato continuará con todos sus efectos legales una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión, lo cual será comunicado por escrito por **"EL INSTITUTO"** a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**.

**DÉCIMA NOVENA: TERMINACIÓN ANTICIPADA.** **"EL INSTITUTO"**, podrá dar por terminado el presente Contrato anticipadamente cuando concurren causas de interés general o exista peligro de contravenir disposiciones de orden público, sin responsabilidad alguna, bastando para ello la comunicación que por escrito le formule **"EL INSTITUTO"** a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, con por lo menos 10 días naturales de anticipación, por lo que se procederá a finiquitar las obligaciones que a la fecha estén pendientes de cubrirse.

**"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, manifiesta que en caso de que se actualice el supuesto previsto en el párrafo anterior, no tendrá derecho a pago alguno por concepto de daños y perjuicios, indemnización u otro similar.

**VIGÉSIMA: CAUSAS DE RESCISIÓN DEL CONTRATO.** **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, acepta en forma expresa que **"EL INSTITUTO"**, podrá rescindir unilateralmente el presente Contrato, sin responsabilidad alguna de su parte y sin necesidad de declaración judicial previa, por cualquiera de las causas que a continuación se establecen:

- A. Si **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** incurre en el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que se estipulan en el presente Contrato y su Anexo 1.
- B. Si **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, o su personal suspenden injustificadamente los servicios objeto del presente instrumento.
- C. Por la incompetencia o inexperiencia del personal que ocupe **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, para otorgar los servicios de telecomunicaciones objeto del presente Contrato.
- D. Si por causas imputables a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, éste no proporciona los servicios objeto del presente Contrato de conformidad con la Cláusula Primera y su Anexo 1, o bien, si los servicios no cumplen con las especificaciones y requerimientos establecidos y no reúnen la calidad solicitada.





**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

- E. Si **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** se niega a reponer, los servicios que hubieran sido rechazados como deficientes por **"EL INSTITUTO"**, dentro de los plazos previstos para tal efecto en el presente instrumento, o por haber sido elaborados sin considerar las especificaciones establecidas para tal fin.
- F. Si **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** no presta los servicios de conformidad con lo estipulado, o no acata las órdenes dadas por escrito por **"EL INSTITUTO"**, en cuyo caso esta última podrá ordenar la devolución de lo recibido, así como su reposición por cuenta de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, sin ningún costo adicional para **"EL INSTITUTO"**.
- G. Si **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** se declara en quiebra o suspensión de pagos, o hace cesión de sus productos, en forma que pudiese afectar lo estipulado en este Contrato.
- H. Si **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** subcontrata o cede parcial o totalmente los suministros objeto del presente Contrato, o los derechos derivados del mismo.
- I. Si **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, no proporciona a **"EL INSTITUTO"**, a la Autoridad que tengan facultad de intervenir, las facilidades y datos necesarios para la inspección vigilancia o supervisión de los bienes materia de este contrato.
- J. Si **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** se sitúa en alguno de los supuestos previstos en el artículo 33 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal.
- K. Por cualquier otro incumplimiento derivado o que se derive del presente Contrato.

En caso de incumplimiento por parte de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, de cualquiera de las obligaciones consignadas a su cargo en el presente Contrato, **"EL INSTITUTO"**, podrá optar entre exigir el cumplimiento del mismo, aplicando en su caso las penas convenidas, o bien declarar la rescisión administrativa del mismo y hacer efectiva la fianza de cumplimiento mencionada en la Cláusula Séptima de este Contrato.

**VIGÉSIMA PRIMERA: PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.** Cuando **"EL INSTITUTO"**, determine justificadamente la rescisión administrativa del presente Contrato, lo comunicará a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a aquél en que se haya presentado la causa de rescisión, exponiendo las razones que al efecto se tuvieren, para que éste, dentro del término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente que se haya recibido la notificación de rescisión exponga lo que a su derecho convenga y aporte las pruebas que estime pertinentes, en cuyo caso **"EL INSTITUTO"**, resolverá lo procedente dentro del plazo de 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que hubiere recibido el escrito de contestación de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**. Blvd. Hidalgo No.15



**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

Dentro de los 15 (quince) días hábiles posteriores a la resolución se preparará un acta circunstanciada señalando el estado que guardan la entrega de los servicios contratados. Dicha Acta se levantará con o sin la comparecencia de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, y servirá de base para el pago de la liquidación correspondiente, misma que deberá efectuarse dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la fecha de notificación de la rescisión, en dicha liquidación no se incluirá el costo de los servicios aun no entregados y que se encuentren atrasados conforme al programa vigente.

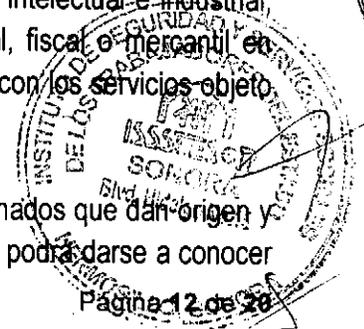
Además **"EL INSTITUTO"**, podrá imponer a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, las penas convencionales establecidas en la cláusula Décima Cuarta del presente Contrato. **VIGÉSIMA SEGUNDA: RELACIONES LABORALES.** Ambas partes acuerdan que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, como empresario y patrón del personal que ocupe para dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en el presente Contrato, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones que en materia civil, penal, fiscal, laboral, de seguridad social o de cualquier otra índole, le impongan su carácter de patrón, por lo que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, se obliga a responder de todas las reclamaciones que sus trabajadores llegaren a presentar en contra de **"EL INSTITUTO"**, como consecuencia directa de la entrega de los bienes objeto del presente instrumento.

Asimismo **"EL PESTADOR DEL SERVICIO"**, acepta en este acto, que a **"EL INSTITUTO"**, en ningún momento se le considerará como intermediario o patrón sustituto o solidario, del personal que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, ocupe para dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en el presente Contrato.

**VIGÉSIMA TERCERA: RECURSOS HUMANOS.** Para efectos de dar debido cumplimiento al presente instrumento, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, se obliga a proporcionar el personal técnico especializado que sea necesario para prestar los servicios, en el entendido de que este contrato se suscribe en virtud de que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, cuenta con el personal necesario el cual cubre el perfil profesional y la experiencia para ejecutar las obligaciones objeto del presente instrumento.

**VIGÉSIMA CUARTA: PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.** **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** será el único responsable de las consecuencias jurídicas que se deriven en caso de infringir derechos sobre patentes, marcas, registros, derechos de autor y derivados de la propiedad intelectual e industrial, por lo que se libera a **"EL INSTITUTO"** de cualquier responsabilidad civil, penal, fiscal o mercantil en materia de derechos inherentes a la propiedad intelectual e industrial relacionados con los servicios objeto del presente Contrato.

**VIGÉSIMA QUINTA: CONFIDENCIALIDAD.** Toda la información y datos proporcionados que dan origen y tienen relación con el presente Contrato tienen el carácter de información pública y podrá darse a conocer





**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

previa autorización de "EL INSTITUTO", a excepción de la información que se considere de acceso restringido en términos del Capítulo Segundo de la Ley de Acceso a la Información Pública para el Estado de Sonora, la cual en ningún momento, ni "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", ni "EL INSTITUTO", podrán disponer de dicha documentación e información ni darla a conocer a terceras personas.

Con base en lo expuesto en el párrafo que antecede, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", asume el compromiso de no divulgar por sí o por medio de su personal, ningún tipo de información que le sea proporcionada por "EL INSTITUTO" conforme a los alcances establecidos en la Cláusula Primera del presente contrato, por lo que en caso de que se compruebe que dicha información no fue debidamente resguardada y protegida por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", este asumirá todas las consecuencias y responsabilidades que las disposiciones en materia de protección de datos personales establecen, lo anterior, sin perjuicio de que rescinda el contrato en términos de lo dispuesto por las Cláusulas Vigésima y Vigésima Primera.

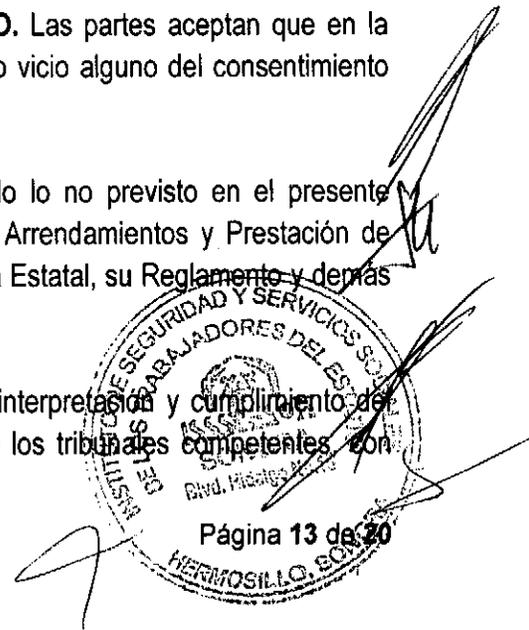
En caso de incumplimiento a lo pactado en esta Cláusula, la parte infractora será sancionada en términos de la Ley de Acceso a la Información Pública para el Estado de Sonora y la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y de los Municipios, sin perjuicio de las responsabilidades de orden civil o penal que pudieran derivarse

**VIGÉSIMA SEXTA: BUENA FE.** Las Partes aceptan que la celebración del presente Contrato es producto de la buena fe, por lo que en caso de existir o presentarse diferencia en el cumplimiento o interpretación del presente Contrato, primeramente trataran de resolverlas de común acuerdo o bien, con el auxilio de algún medio alternativo de solución de controversias, levantando al efecto el convenio respectivo, el cual formará parte integral del presente Contrato.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA: AUSENCIA DE VICIOS DEL CONSENTIMIENTO.** Las partes aceptan que en la celebración del presente Contrato no ha mediado error, dolo, violencia o vicio alguno del consentimiento que pudiera invalidarlo o nulificarlo.

**VIGESIMA OCTAVA: LEGISLACIÓN.** Las Partes aceptan que en todo lo no previsto en el presente Contrato se sujetaran a las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal, su Reglamento y demás disposiciones jurídicamente aplicables.

**VIGÉSIMA NOVENA: JURISDICCIÓN.** En caso de controversia en la interpretación y cumplimiento del presente Contrato las partes acuerdan someterse a la competencia de los tribunales competentes con





**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

residencia en la Ciudad de Hermosillo, Sonora, por lo que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** renuncia al fuero que por razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderle.

**LEÍDO QUE FUE EL PRESENTE CONTRATO Y ENTERADAS DE SU CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL, LO RATIFICAN EN TODAS Y CADA UNA DE SUS PARTES, FIRMÁNDOSE AL CALCE Y AL MARGEN LOS QUE EN ÉL INTERVIENEN, EN TRES EJEMPLARES, EL DIA 01 DE ENERO DE 2020.**

**POR "EL INSTITUTO"**

**MTRO. JORGE EDUARDO GONZALEZ MADRID  
SUBDIRECTOR DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**POR "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**

**C. JORGE VÁZQUEZ SANTAMARÍA  
APODERADO LEGAL**

**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

  
**ING. SALVADOR CONTRERAS OROZCO  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA**

**TESTIGOS**

  
**LIC. CESAR ALBERTO GARCIA LEYVA**  
**LIC. JULIO CÉSAR ETCHEGARAY DEWET**

LAS FIRMAS QUE ANTECEDEN FORMAN PARTE DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CELEBRADO ENTRE EL "INSTITUTO" INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA; Y "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., CON VIGENCIA DEL DIA 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020.





**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

**ANEXO 1  
"SERVICIOS DE INTERNET Y TELEFONIA"**

Sitio	Servicio de voz								Datos					Otros	
	Troncales SIP	Did's	Líneas Analógicas	Llamadas Nacionales	Minutos 044/045	Minutos LDI	Numero 800	Equipo PBX	Internet Dedicado	Ips fijas	Internet Best effort	Ips fijas	L2L		CLEAN PIPE
Edificio Hidalgo (principal)	60	120		17,000	16,000	1,000	1		50	14	400/40	2	50	SI	BackUp 10 Tb
Hospital Chávez	60	120		17,000	16,000	1,000					400/40	2	50		
Edificio O. Control Planta Baja			6	5,000	1,000	500					300/30	1			
Policlínica			6	5,000	1,000	500					300/30	1			
Edificio Juárez			6	5,000	1,000	500					300/30	1			
Coordinación de Hermosillo			6	3,000	700	500					300/30	1			
Edificio Alonso			6	3,000	700	500					300/30	1			
Módulo Norte			6	3,000	700	500					300/30	1			
Edificio O. Control Planta Alta			6	3,000	700	500					300/30	1			
Hospital Chávez Farmacia			6	3,000	700	500					300/30	1			
Ciudad Obregón	10	30		6,000	2,000	500		1	40	5	300/30	5		SI	
Navjoa									40	5	300/30	1		SI	
Guaymas									20	5				SI	
Nogales Nuevo Hospital	10	30		6,000	2,000	500			20	5				SI	
CIAS CENTRO			6	3,000	700	500					300/30	1			

**Monto tarifas excedentes:**

TARIFAS TELEFONÍA EXCEDENTES:	Llamada Nacional a Fijo	Minuto CPP / CPPN	Minuto LDI (EU-CAN)	Minuto LD Centro-américa	Minuto LD Sud-américa	Minuto LD Europa	Minuto LD Resto Mundo	Minuto LD Cuba
	\$0.70	\$0.71	\$1.50	\$2.50	\$2.50	\$2.50	\$4.00	\$15.00

**"DIRECCIONES DE INSTALACIÓN"**

Sitio	Dirección
Edificio Hidalgo (principal)	Blvd. Hidalgo 15, Centro, 83000, Hermosillo, Hermosillo, Sonora
Hospital Chávez	Aguascalientes y Av. Juarez SN, Modelo, 83190, Hermosillo, Hermosillo, Sonora
Edificio O. Control Planta Baja	Dr. Aguilar Planta Baja, entre Galeana y Comonfort 11, Centenario, 83260, Hermosillo, Hermosillo, Sonora
Policlínica	Paseo Rio Sonora y Paseo Rio Santa Cruz s/n, Proyecto Rio Sonora, 83270, Hermosillo, Hermosillo, Sonora
Edificio Juárez	Juárez y Colosio esquina, Planta Alta s/n, Centro, 83000, Hermosillo, Hermosillo, Sonora
Coordinación de Hermosillo	Juárez entre Retorno 105 1, Modelo, 83190, Hermosillo, Hermosillo, Sonora
Edificio Alonso	Dr. Aguilar y Comonfort Edif. Alonso 3er piso s/n, Centenario, 83260, Hermosillo, Hermosillo, Sonora
Módulo Norte	Isabel la Catolica esquina Solidaridad s/n, Santa Isabel, 83130, Hermosillo, Hermosillo, Sonora
Edificio O. Control Planta Alta	Dr. Aguilar Planta Alta, entre Galeana y Comonfort 11, Centenario, 83260, Hermosillo, Hermosillo, Sonora
Hospital Chávez Farmacia	Aguascalientes y Juárez, al lado poniente del H. Chávez s/n, Model, 83190, Hermosillo, Hermosillo, Sonora
Ciudad Obregón	Sinaloa 641 norte, Centro, 85000, Cd Obregon, Obregon, Sonora
Navjoa	Boulevard Ignacio Almada y Boulevard Sosa Chavez s/n, Santa Barbara, 85870, Navjoa, Navjoa, Sonora
Guaymas	Blvd. Benito Juarez, entre Rio Mayo y Gilberto Morales s/n, Centro, 85400, Guaymas, Guaymas, Sonora
Nogales Nuevo Hospital	Hospital ISSSTESON Av. Jesus Garcia s/n, Los alamos, 84085, Nogales, Nogales, Sonora
CIAS CENTRO	12 de Octubre 66, San Benito, 83190, Hermosillo, Hermosillo, Sonora

Handwritten signatures and official stamps are present in the bottom right corner of the page, including a circular stamp from Hermosillo, Sonora, dated 15 de 20.



**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

**ANEXO 2**

**“NIVELES DE SERVICIO”**

El presente documento tiene como objetivo establecer los SLA's que TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. puede garantizar a sus clientes acorde a los servicios empresariales contratados, así como el modelo de atención según la gravedad de la falla.

Familias de Servicios Empresariales:

- Internet Dedicado
- Lan to Lan
- Red Ip de Nueva Generación

**A. Disponibilidad - 99,85%**

Los puntos de presencia de **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V. (POP's)** en el Backbone de red IP estarán "Disponibles" el 99,85% del tiempo en la entrega de tráfico hacia / desde otros lugares POP TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V. en el Backbone IP, la medición es realizada durante un mes calendario.

El valor de la disponibilidad se definirá como el tiempo en el que el servicio está disponible para su uso por el cliente y se calcula por cada circuito en una base mensual.

Cualquier cálculo de disponibilidad de la red no incluirá la no disponibilidad como resultado de:

- Mantenimiento de la red programada,
- La ocurrencia de un evento de Fuerza Mayor
- La falta de disponibilidad de un POP virtual de Enlace TPE

**B. Disponibilidad en el acceso (última milla)**

La indisponibilidad del servicio se define a partir de que el cliente reporta la falla (ticket) hasta el momento en que se resuelva dicha falla.

Cualquier cálculo de disponibilidad de la red no incluirá la NO disponibilidad como resultado de:

- El mantenimiento de la red programado.





**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

- La ocurrencia de un evento de Fuerza Mayor como desastres naturales, accidentes viales y vandalismo.

El valor de la disponibilidad se definirá como: el tiempo en el que el servicio de internet está disponible para su uso por el cliente y se calcula para cada circuito en una base mensual de acuerdo a la siguiente fórmula:

Servicio Estándar:

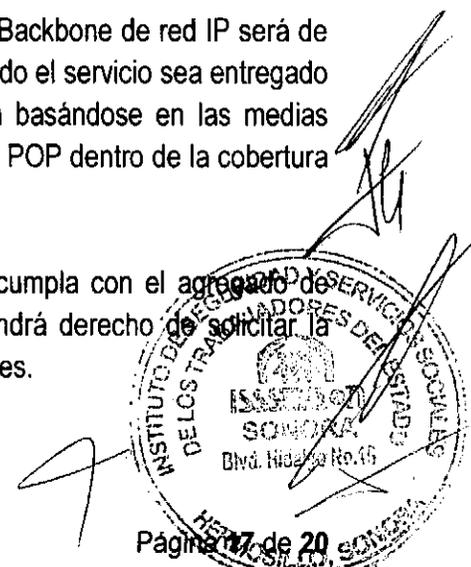
Tipo de Servicio	Descripción	SLA comprometido
<b>Servicio estándar</b>	Se considera un servicio de estándar en el momento en que la solución cuenta con las siguientes características: 1.- Un Acceso sin importar el medio 2.- Un CPE en el sitio del cliente	<b>99.0%</b>

**C. Latencia de la red**

El promedio mensual total de la latencia de ida y vuelta de POP a POP en el Backbone de red IP será de 50 ms o menor entre las ubicaciones del POP en el Backbone, siempre y cuando el servicio sea entregado mediante Fibra. La latencia de ida y vuelta mensual agregada se calculará basándose en las medias geométricas de las muestras de medición regulares entre los puntos finales de POP dentro de la cobertura establecida por TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.

En caso de que TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V. no cumpla con el agregado de Garantía de latencia de red durante cualquier mes calendario, el cliente tendrá derecho de solicitar la bonificación de hasta el 3% de las cuotas de sus servicios mensuales recurrentes.

Todo cálculo de la latencia de red no incluirá ninguna falla atribuible a:





**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

- El mantenimiento de la red programada.
- La ocurrencia de un evento de Fuerza Mayor.
- La falta de disponibilidad de un POP virtual/físico de Enlace TP.
- Cuando los servicios se entreguen por otro medio que no sea fibra óptica.

**D. Entrega de datos (pérdida de paquetes)**

El promedio de pérdida de paquetes mensual global de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V. entre los POP's en el Backbone IP no será superior al 1% de pérdida de paquetes. La pérdida se calculará sobre la base de la media aritmética de las mediciones mensuales globales entre los puntos finales de Enlace TP dentro de la cobertura garantizada.

**E. Modelo de Atención**

El **CARE (Centro de Atención a Redes Estratégicas)** ofrece a nuestros clientes una Mesa de Servicio las 24 horas para atender telefónicamente los requerimientos, reportes y seguimiento/retroalimentación sobre la gestión de los mismos hasta finalizar el proceso y obtener el Vo.Bo. de sus servicios.

Al contactar a nuestro equipo, el analista responsable levantará un Ticket para dar seguimiento a su incidente o requerimiento, solicitándole la siguiente información la cual es muy importante para el flujo correcto del reporte:

**a) Nuevo Incidente/Requerimiento:**

- Número de cuenta de su enlace afectado.
- Compañía y ubicación del sitio afectado.
- Persona que reporta.
- Teléfono actualizado del contacto del sitio/servicio.
- Correo electrónico actualizado del contacto.
- Horario de contacto para el seguimiento del Ticket.

**b) Seguimiento de Incidente/Requerimiento:**

1. Número de Ticket asignado.

**c) Severidad de Incidente:**





**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

Severidad	Afectación	Comunicación
<b>Critica</b>	Representa un incidente con pérdida total del servicio en nodos de alto impacto.	Se brindara retroalimentación del avance de la atención durante y hasta la restauración del servicio vía telefónica o correo electrónico
<b>Mayor</b>	Representa un incidente serio en el que hay una degradación más no una pérdida total de los servicios.	
<b>Menor</b>	Representa un incidente menor que no trae consecuencias de impacto de negocio a los servicios e infraestructura protegida por los dispositivos de comunicaciones y/o seguridad.	

El grado de severidad es asignado de acuerdo a los siguientes criterios.

**d) Tiempos de Comunicación Interna:**

Para asegurar un esquema de comunicación con los niveles correspondientes, sugerimos la siguiente tabla de tiempos:

<b>Critica</b>	<b>Inmediato</b>	<b>60 minutos</b>	<b>90 minutos</b>
			<b>120 minutos</b>
<b>Media</b>	<b>Inmediato</b>	<b>120 minutos</b>	<b>180 minutos</b>

*[Handwritten signatures and stamps]*

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA  
Blvd. Hidalgo No.15  
PÁGINA 19 DE 20



**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA**

Desde el momento de la generación del Ticket, nuestro analista del CARE inicia el proceso de **primer nivel** para tratar de solucionar el incidente reportado en esta primer llamada, de lo contrario, continuará el flujo de gestión de incidentes CARE.

**e) Tabla de Contactos:**

1	Call Center	Ofna: <b>55 8582 5857 / 01 800 51 04343</b> care.gobierno@totalplay.com.mx
2	Supervisor Operativo Gobierno	Mario Alberto Martínez Santana Móvil: <b>+52 (55) 8556-4017</b> mamartinezs@totalplay.com.mx
		Úrsula Albores Medina Móvil: <b>+52 (55) 2560-7103</b> ualbores@totalplay.com.mx
		Miguel Santos Bautista Móvil: <b>+52 (55) 6800-2615</b> msantos@totalplay.com.mx
		Rodrigo Daniel Cegueda Valdez Móvil: <b>+52 (55) 1803-5885</b> rcegueda@totalplay.com.mx
3	Gerente Operativo Gobierno	Eduardo del Angel Aquino Móvil: <b>+52 (55) 1803 5750</b> edela@totalplay.com.mx

