

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL H. SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA, A QUIÉN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "EL CONTRATANTE" REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. LIC. JOSEFINA ALTAGRACIA SANCHEZ REYES, EN SU CARÁCTER DE OFICIAL MAYOR DEL SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA, Y POR LA OTRA PARTE, OPERBES, S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR JUAN PABLO DEL REAL VÁZQUEZ Y GERARDO MORA DOMÍNGUEZ, EN SU CARACTER DE REPRESENTANTES LEGALES, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ COMO "EL CONTRATISTA", RESPECTIVAMENTE, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I DECLARA "EL CONTRATANTE" QUE:

I.1 QUE DE CONFORMIDAD CON LA FRACCIÓN I DEL ARTÍCULO 97 DE LA LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE SONORA, LA OFICIALÍA MAYOR ES UN ÓRGANO AUXILIAR ADMINISTRATIVO DEL H. SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA.

I.2 QUE LA OFICIALÍA MAYOR TIENE FACULTADES SUFICIENTES PARA OBLIGAR A "EL CONTRATANTE" EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE INSTRUMENTO, DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 98, FRACCIONES VII Y IX, DE LA PROPIA LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO.

I.3 QUE EN SESIÓN CELEBRADA EL 16 DE DICIEMBRE DE 1997, EL PLENO DEL H. SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DESIGNÓ A LA C. LIC. JOSEFINA ALTAGRACIA SÁNCHEZ REYES, COMO OFICIAL MAYOR DEL PROPIO SUPREMO TRIBUNAL, CON EFECTOS A PARTIR DEL DÍA 17 DEL MISMO MES Y AÑO.

I.4 QUE PARA CUBRIR LAS EROGACIONES QUE SE DERIVEN DEL PRESENTE INSTRUMENTO, CUENTA CON LA PARTIDA PRESUPUESTAL CORRESPONDIENTE EN EL PRESUPUESTO DE EGRESOS DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE SONORA PARA EL EJERCICIO FISCAL 2013.

I.5 QUE CON BASE EN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIONES DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL, SE LLEVÓ A CABO LA ADJUDICACIÓN DIRECTA MEDIANTE LA CUAL SE CONTRATÓ A "EL CONTRATISTA".



I.6 QUE CUENTA CON EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES NÚMERO GES-790913-CT0 Y QUE SEÑALA COMO DOMICILIO FISCAL EL COMPRENDIDO EN DR PALIZA Y COMONFORT S/N COLONIA CENTENARIO, DE HERMOSILLO SONORA CP. 83260.

I.7 QUE PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS QUE TIENE A SU CARGO REQUIERE CONTRATAR LOS SERVICIOS DE INTERNET DEDICADO ANCHO DE BANDA 10 MBPS, MISMO QUE SE UTILIZARÁ PARA PROVEER DE DICHO SERVICIO DE INTERNET A OFICINAS ADMINISTRATIVAS Y JURISDICCIONALES DEL EDIFICIO SEDE DEL SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA, UBICADO EN TEHUANTEPEC Y COMONFORT DE HERMOSILLO, SONORA.

II. DECLARA "EL CONTRATISTA" QUE:

II.1 ES UNA SOCIEDAD LEGALMENTE CONSTITUIDA DE CONFORMIDAD CON LAS LEYES MEXICANAS, SEGÚN CONSTA EN EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PUBLICA NÚMERO 16,515 DE FECHA 22 DE MARZO DE 2007, OTORGADA ANTE LA FE DEL LIC.FELIPE IGNACIO VÁZQUEZ ALDANA SAUZA, NOTARIO PÚBLICO NO. 9 DE LA MUNICIPALIDAD DE TLAQUEPAQUE, JALISCO, SE HIZO CONSTAR LA CONSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD DENOMINADA OPERADORA BESTEL, S. A. DE C. V., REGISTRADA BAJO EL FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO 37737*1, CON FECHA 13 DE AGOSTO DE 2007 EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO DE GUADALAJARA, JALISCO.

MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 16,970, DE FECHA 3 DE JULIO DE 2007, OTORGADA ANTE LA FE DEL LIC. FELIPE IGNACIO VÁZQUEZ ALDANA SAUZA, NOTARIO PÚBLICO NO. 9 DE LA MUNICIPALIDAD DE TLAQUEPAQUE, JALISCO, SE HIZO CONSTAR EL CAMBIO DE DENOMINACIÓN SOCIAL DE OPERADORA BESTEL, S. A. DE C. V. A OPERBES, S. A. DE C. V., QUEDANDO REGISTRADA BAJO EL FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO 37737*1, CON FECHA 17 DE OCTUBRE DE 2007 EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO DE GUADALAJARA, JALISCO.

II.2 TIENE REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES NUMERO OPE070326DNA.

II.3 PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE SU OBJETO SOCIAL CUENTA, ENTRE OTRAS, CON UNA CONCESIÓN QUE FUE OTORGADA EL 8 DE ENERO DE 1996 POR LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y QUE LE FUE CEDIDA A MI REPRESENTADA EL 5 DE DICIEMBRE DE 2007.



II.4 SEÑALA COMO DOMICILIO FISCAL EL INMUEBLE UBICADO EN AV. VASCO DE QUIROGA, NÚMERO 2000, COL. SANTA FE, DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN, C. P. 01210, MÉXICO, D. F. Y COMO DOMICILIO CONVENCIONAL EL UBICADO EN CALLE MONTECITO NO. 38 PISO 28 OFICINA 1 COL. NÁPOLES, DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, C. P. 03810, MÉXICO D. F.

II.5 QUE LOS C.C. JUAN PABLO DEL REAL VÁZQUEZ Y GERARDO MORA DOMÍNGUEZ, CUENTAN CON LAS FACULTADES NECESARIAS PARA SUSCRIBIR EL PRESENTE CONTRATO, DE CONFORMIDAD CON EL CONTENIDO DEL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NUMERO 62,551 DE FECHA 14 DE MARZO DE 2008, OTORGADA ANTE LA FE DEL LIC. RAFAEL MANUEL OLIVEROS LARA, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 45 DE LA CIUDAD DE MÉXICO, D. F., INSCRITA EN EL FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO NÚMERO 37737*1 EL 9 DE ABRIL DE 2008, MANIFESTANDO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE LAS FACULTADES QUE OSTENTAN NO LES HAN SIDO REVOCADAS, NI LIMITADAS O MODIFICADAS EN FORMA ALGUNA, A LA FECHA EN QUE SE SUSCRIBE EL PRESENTE INSTRUMENTO.

II.6 SU OBJETO SOCIAL, ENTRE OTROS, CORRESPONDE A: LA INSTALACIÓN DE CABLEADOS Y CANALIZACIONES TELEFÓNICAS, LLEVÁNDOSE ESTA A CABO CON SUJECIÓN A LAS DISPOSICIONES APLICABLES DE LA LEY DE VÍAS GENERALES DE COMUNICACIÓN, REGLAMENTOS APLICABLES Y DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS POR LA AUTORIDAD COMPETENTE; USAR APROVECHAR O EXPLOTAR, UNA BANDA DE FRECUENCIAS EN EL TERRITORIO NACIONAL; INSTALAR, OPERAR O EXPLOTAR REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES; EXPLOTAR COMERCIALMENTE SERVICIOS DE REDES DE TELECOMUNICACIONES, INSTALAR, OPERAR Y EXPLOTAR REDES LOCALES. POR LO QUE CUENTA CON LOS RECURSOS FINANCIEROS, TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS PARA OBLIGARSE EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE SE ESTIPULAN EN EL PRESENTE CONVENIO.

II.7 QUE NINGUNO DE SUS SOCIOS, ACCIONISTAS, EMPLEADOS O TRABAJADORES SE ENCUENTRA DENTRO 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.

III DECLARACIÓN CONJUNTA.

ES VOLUNTAD DE LAS PARTES CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO, PARA LO CUAL SE RECONOCEN AMPLIAMENTE LAS FACULTADES Y CAPACIDADES, MISMAS QUE NO LES HAN SIDO REVOCADAS O LIMITADAS EN FORMA ALGUNA POR LO QUE DE COMÚN ACUERDO SE OBLIGAN DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES



CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO. "EL CONTRATANTE" ENCOMIENDA A "EL CONTRATISTA" Y ESTE SE OBLIGA A PRESTAR EL SERVICIO DE DE INTERNET DEDICADO. EN ADELANTE "LOS SERVICIOS" Y QUE A CONTINUACIÓN SE ENLISTA:

- 10MBPS DE INTERNET DEDICADO, ENTREGADO CON INTERFASE FASTETHERNET.

SEGUNDA.- FORMA, LUGAR Y HORARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. "EL CONTRATISTA" SE OBLIGA A PRESTAR "LOS SERVICIOS" OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO EN LAS INSTALACIONES DE "EL CONTRATANTE" UBICADAS EN TEHUANTEPEC Y COMONFORT S/N 2do PISO, COL. CENTRO, HERMOSILLO, SON. C.P. 83260, DURANTE LA VIGENCIA DEL PRESENTE INSTRUMENTO.

TERCERA.- MONTO DEL CONTRATO.- EL MONTO DEL PRESENTE CONTRATO SE PAGARÁ MEDIANTE MENSUALIDADES VENCIDAS DE \$24,000.00 (SON: VEINTICUATRO MIL PESOS 00/100 M.N.) MAS EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, MISMO QUE ASCIENDE A \$3,840.00 (SON: TRES MIL OCHOCIENTOS CUARENTA PESOS 00/100 M.N.), PARA UN TOTAL DE \$27,840.00 (SON: VEINTISIETE MIL OCHOCIENTOS CUARENTA PESOS 00/100 M.N.).

CUARTA.- VIGENCIA DEL CONTRATO. LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO SERÁ DE 365 DÍAS NATURALES, EN DONDE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS SERÁ CONTADA A PARTIR DEL DÍA 01 DE ENERO DE 2013, QUEDANDO LISTOS LOS SERVICIOS APARTIR DEL MISMO DÍA, SIENDO A SU VEZ "EL CONTRATISTA" Y LA "EL CONTRATANTE" ACUERDAN RENOVAR EL PRESENTE CONTRATO HASTA CUMPLIR COMO MÍNIMO 22 MESES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE DOCUMENTO LEGAL. POR OTRA PARTE UNA VEZ CUMPLIDO EL PLAZO MÍNIMO, EL PRESENTE CONTRATO PODRÁ DARSE POR TERMINADO POR AMBAS PARTES CUANDO ASÍ LO DECIDAN.

QUINTA.- FORMA Y LUGAR DE PAGO. "EL CONTRATANTE" PAGARÁ EL PRECIO DEL SERVICIO CONTRATADO A QUE SE REFIERE LA CLÁUSULA TERCERA, EN MONEDA NACIONAL, MEDIANTE LA FORMULACIÓN DE FACTURACIÓN MENSUAL, POR EL MONTO ESPECIFICADO EN LA CLAUSULA ANTERIORMENTE CITADA

EL PAGO SERA MEDIANTE CHEQUE EXPEDIDO POR INSTITUCION BANCARIA A FAVOR DE "EL CONTRATISTA" O POR TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA



LA CUENTA QUE PARA TAL EFECTO "EL CONTRATISTA" LE INDICARÁ POR ESCRITO A "EL CONTRATANTE", A FAVOR DE OPERBES, S.A. DE C.V.

LAS FACTURAS SERÁN PAGADAS DENTRO DE LOS 30 DÍAS NATURALES SIGUIENTES DE QUE DICHAS FACTURAS HAYAN SIDO PRESENTADAS ANTE "EL CONTRATANTE", PARA SU PAGO DEBIDAMENTE REQUISITADAS.

EN CASO DE QUE LAS FACTURAS ENTREGADAS POR "EL CONTRATISTA" PARA SU PAGO, PRESENTEN ERRORES O DEFICIENCIAS, "EL CONTRATANTE" DENTRO DE LOS TRES DÍAS NATURALES SIGUIENTES AL DE SU RECEPCIÓN, INDICARÁ POR ESCRITO AL PROVEEDOR LAS DEFICIENCIAS QUE DEBERÁ CORREGIR. EN CASO DE QUE NO SE EXTIENDA DICHO ESCRITO, SE ENTENDERÁ QUE LAS FACTURAS CUMPLEN CON TODOS LOS REQUISITOS LEGALES Y CONTRACTUALES Y QUE EN CONSECUENCIA, PROCEDE EL PAGO DE LAS MISMAS.

SEXTA.- ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS. A PARTIR DE LA FECHA EN LA QUE LOS SERVICIOS ENTREN EN OPERACIÓN PARA "EL CONTRATANTE", ÉSTA CUENTA CON 3 DÍAS NATURALES PARA ABRIR UN REPORTE DE FALLA A SU PUNTO DE CONTACTO CON EL PRESTADOR DEL SERVICIO; DE LO CONTRARIO, AL TÉRMINO DE DICHO PERIODO, SE CONSIDERARÁ QUE LOS SERVICIOS FUERON ACEPTADOS SATISFACTORIAMENTE.

SEPTIMA.- PROPIEDAD.- "EL CONTRATISTA" TENDRÁ LA PROPIEDAD DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO Y "EL CONTRATANTE" TENDRÁ EL COMODATO DE LOS MISMOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, YA QUE UNA VEZ QUE CONCLUYA LA VIGENCIA DEL MISMO; "EL CONTRATISTA" PODRÁ RETIRARLOS DENTRO DE LOS 15 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA FECHA DE TERMINACIÓN DE VIGENCIA.

OCTAVA.- RELACIONES LABORALES. LAS PARTES RECONOCEN QUE NO EXISTE RELACIÓN LABORAL ALGUNA ENTRE LOS EMPLEADOS DE "EL CONTRATISTA" Y "EL CONTRATANTE" NI ENTRE LOS EMPLEADOS DE "EL CONTRATANTE" Y "EL CONTRATISTA". LAS PARTES RECONOCEN EXPRESAMENTE LA RELACIÓN LABORAL QUE LAS MISMAS TIENEN CON SUS RESPECTIVOS EMPLEADOS, POR LO QUE CADA UNA DE ELLAS ES EL PATRÓN DE SUS EMPLEADOS, MISMO QUE REÚNE LOS REQUISITOS A QUE SE REFIERE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO Y POR LO TANTO CADA UNA DE DICHAS PARTES SERÁ LA ÚNICA RESPONSABLE Y PRINCIPAL OBLIGADA PARA CON SUS RESPECTIVOS EMPLEADOS DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES LABORALES, ENTRE LAS QUE DESTACAN DE FORMA ENUNCIATIVA MÁS NO LIMITATIVA EL PAGO DE SALARIOS, VACACIONES, TIEMPO EXTRA, APORTACIONES AL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA LA VIVIENDA DE LOS TRABAJADORES (INFONAVIT), CUOTAS OBRERO PATRONALES ANTE EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS), Y DEMÁS PRESTACIONES LABORALES APLICABLES ASÍ COMO DE LOS



CONFLICTOS QUE PUEDAN SURGIR CON EL CITADO PERSONAL DERIVADOS DE ACCIDENTES, DESPIDO, ENFERMEDAD, MUERTE Y DEMÁS OBLIGACIONES A CARGO DEL PATRÓN, SEGÚN LO DISPUESTO EN LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO. CADA PARTE SE OBLIGA A LIBERAR A LA OTRA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD LABORAL QUE PUDIERE SURGIR EN TÉRMINOS DE LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 13 Y 15 DE LA CITADA LEY; ASÍ COMO POR LAS DEMÁS DISPOSICIONES QUE RESULTEN APLICABLES.

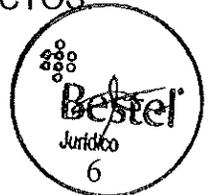
EN VIRTUD DE LO ANTERIOR QUEDA EXPRESAMENTE PACTADO QUE ESTE DOCUMENTO NO ATRIBUYE A NINGUNA DE LAS PARTES O SUS EMPLEADOS EL CARGO DE AGENTES O EMPLEADOS DE LA OTRA PARTE, POR LO QUE AMBAS PARTES SE OBLIGAN A SACARSE EN PAZ Y A SALVO EN CASO DE CUALQUIER RECLAMACIÓN, CONFLICTO, CONTROVERSIA O LITIGIO QUE PUDIERA LLEGAR A SURGIR EN RELACIÓN CON ESTE CONTRATO.

EN NINGÚN CASO Y POR NINGÚN CONCEPTO, "EL CONTRATISTA" PODRÁ CONSIDERARSE COMO PATRÓN DIRECTO O SUSTITUTO DEL PERSONAL DE "EL CONTRATANTE", NI EL "EL CONTRATANTE" PODRÁ CONSIDERARSE COMO PATRÓN DIRECTO O SUSTITUTO DEL PERSONAL DE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO."

NOVENA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO.- "EL CONTRATANTE" DENTRO DE SU PRESUPUESTO APROBADO Y DISPONIBLE, BAJO SU RESPONSABILIDAD, Y POR RAZONES FUNDADAS, PODRÁ MODIFICAR EL PRESENTE CONTRATO DURANTE SU VIGENCIA, PARA INCREMENTAR LOS SERVICIOS, SIEMPRE QUE EL MONTO TOTAL DE LAS MODIFICACIONES NO REBASE, EN SU CONJUNTO, EL TREINTA POR CIENTO DE LOS CONCEPTOS Y VOLÚMENES ESTABLECIDOS ORIGINALMENTE Y QUE EL PRECIO DE LOS SERVICIOS SEA IGUAL AL PACTADO ORIGINALMENTE, LO ANTERIOR DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 32 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL.

DÉCIMA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR: NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE DEL INCUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO QUE RESULTE DE CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

DÉCIMA PRIMERA.- CAUSAS DE RESCISIÓN. SERÁ CAUSAL DE RESCISIÓN DEL PRESENTE CONTRATO SIN NINGUNA RESPONSABILIDAD PARA "EL CONTRATANTE" SI "EL CONTRATISTA" INCUMPLE CON CUALQUIERA DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES, PREVIA DETERMINACIÓN JUDICIAL. SI DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN "EL CONTRATISTA" CUMPLE CON LA CAUSAL DE RESCISIÓN, EL MISMO QUEDARÁ SIN EFECTOS.



A handwritten signature in black ink, located below the stamp.

DÉCIMA SEGUNDA.- DERECHOS DE AUTOR. "EL CONTRATISTA"

ASUME LA TOTAL RESPONSABILIDAD PARA EL CASO DE QUE AL SUMINISTRAR LOS BIENES Y SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO, INFRINJA O VIOLE LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE PATENTES, MARCAS O DERECHOS DE AUTOR REGISTRADOS POR TERCEROS, QUEDANDO OBLIGADO A LIBERAR A "EL CONTRATANTE", DE TODA RESPONSABILIDAD DE CARÁCTER CIVIL, PENAL, MERCANTIL, FISCAL O DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE QUE PUDIERA GENERARSE POR ESTA SITUACIÓN.

ASIMISMO, "EL CONTRATANTE" RECONOCE QUE POR LA FIRMA DEL PRESENTE CONTRATO NO ADQUIERE DERECHO ALGUNO SOBRE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL DE "EL CONTRATISTA", ENUNCIANDO, SIN QUE ESTO CONSTITUYA LIMITACIÓN ALGUNA, PATENTES, MARCAS, NOMBRES O AVISOS COMERCIALES, DERECHOS DE AUTOR, ASÍ COMO LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES DE USO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL, DERIVADO DEL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO.

"EL CONTRATISTA" EN NINGÚN CASO SERÁ RESPONSABLE POR VIOLACIONES DE DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL O DERECHOS DE AUTOR COMETIDOS POR TERCEROS O POR "EL CONTRATANTE", EN CASO DE QUE "EL CONTRATANTE" VIOLE ALGÚN DERECHO DE LOS ANTES ESPECIFICADOS, SE OBLIGA A INDEMNIZAR Y SACAR EN PAZ Y SALVO A "EL CONTRATISTA" DE CUALQUIER CONTROVERSIA O DEMANDA QUE SURJA AL RESPECTO.

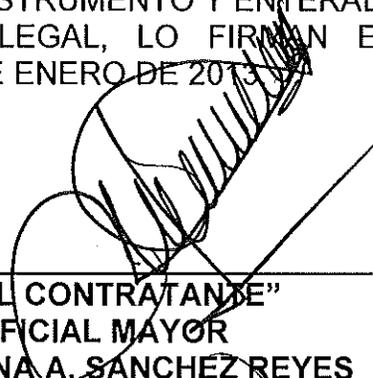
EN CASO DE QUE "EL CONTRATANTE" DESEE HACER CUALQUIER TIPO DE PUBLICIDAD INCLUYENDO EL NOMBRE DE "EL CONTRATISTA", SUS MARCAS, DISEÑOS, O CUALQUIER MATERIAL DE SU PROPIEDAD INDUSTRIAL O INTELECTUAL, DEBERÁ SOLICITAR EN FORMA PREVIA Y POR ESCRITO LA APROBACIÓN DE "EL CONTRATISTA" PARA EL USO DE DICHS MATERIALES.

DECIMA TERCERA.- ACUERDO TOTAL. EL PRESENTE CONTRATO, JUNTO CON SU(S) ANEXO(S), CONSTITUYE(N) EL ÚNICO ACUERDO VÁLIDO ENTRE "LAS PARTES" Y DEJA SIN EFECTOS CUALQUIER OTRA NEGOCIACIÓN O COMUNICACIÓN PREVIA ENTRE ELLAS, YA SEA VERBAL O ESCRITA, NO REFERIDA O RECONOCIDA EN EL PRESENTE INSTRUMENTO.

DÉCIMA CUARTA.- LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN. TODO LO NO EXPRESAMENTE PREVISTO EN EL PRESENTE CONTRATO, SE REGIRÁ POR LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE CONTRATO. EN CASO DE CONTROVERSIA, PARA SU INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO, LAS PARTES SE SOMETERÁN A LA JURISDICCIÓN DE LOS TRIBUNALES COMPETENTES CON RESIDENCIA EN EL ESTADO DE SONORA Y POR LO TANTO, "LAS PARTES" RENUNCIAN EXPRESAMENTE AL FUERO QUE PUDIERA CORRESPONDERLE EN RAZÓN DE SU DOMICILIO PRESENTE O FUTURO.



LEÍDO QUE FUE EL PRESENTE INSTRUMENTO Y ENTERADAS LAS PARTES DE SU CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL, LO FIRMAN EN 3 TANTOS, EN HERMOSILLO, SONORA, EL 01 DE ENERO DE 2013



POR "EL CONTRATANTE"
C. OFICIAL MAYOR
LIC. JOSEFINA A. SANCHEZ REYES



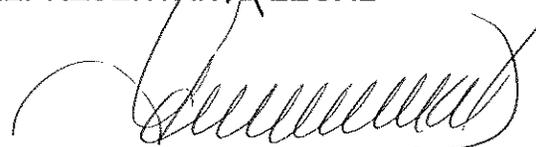
POR "EL CONTRATANTE"
TESTIGO
LIC. VICTOR DAL POZZO LOPEZ



POR "EL CONTRATANTE"
TESTIGO
LIC. OSCAR MANUEL QUILLANTAN INFANTE



POR "EL CONTRATISTA"
JUAN PABLO DEL REAL VÁZQUEZ
REPRESENTANTE LEGAL



POR "EL CONTRATISTA"
GERARDO MORA DOMÍNGUEZ
REPRESENTANTE LEGAL



ANEXO COMERCIAL

Propuesta Económica Internet

Los domicilios de entrega del servicio son los que se especifican en la siguiente tabla:

Sitio	Ancho de Banda o velocidad	Domicilio de entrega del servicio
Hermosillo	10 Mbps	TEHUANTEPEC Y COMONFORT S/N 2do PISO, COL. CENTRO, HERMOSILLO, SON. C.P. 83260

Los precios que aplican para cada domicilio son conforme a la siguiente tabla:

Sitio	Ancho de Banda o velocidad	Renta mensual (pesos Moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos)
Hermosillo	10 Mbps	\$24,000.00 MN
Total mensual (MN)		\$24,000.00 MN

*precios no incluyen I.V.A.

- En la presente cotización no están incluidas las adecuaciones en el sitio del cliente (Eléctricas, tierra, torre, ductería, entre otras)

Condiciones Comerciales

- El CLIENTE deberá proporcionar los Equipos e infraestructura requerida para recibir y operar los Servicios. En caso contrario, las adecuaciones se cotizarán por separado.
- Los servicios se facturan por anticipado, teniendo el CLIENTE 20 días a partir de la fecha de la emisión de la factura para realizar el pago correspondiente.
- Aplican cargos por cambio de domicilio.
- Los precios son en pesos mexicanos y no incluyen Impuestos, mismos que deberán ser agregados conforme a la regulación vigente y aplicable.
- Cualquier Servicio no indicado en la Propuesta se regirá conforme al Código de Prácticas Comerciales y el Libro Tarifario de EL CONTRATISTA registrados en la Comisión Federal de Telecomunicaciones.
- EL CONTRATISTA y EL CLIENTE acordarán que los servicios contratados y documentados, se entregarán a través de los accesos locales que EL CONTRATISTA provee a través de infraestructura propia.
- El punto de demarcación es responsabilidad de EL CONTRATISTA hasta la interfase RJ45 habilitadas para dar el Servicio.



ANEXO COMERCIAL

- El CLIENTE aceptará y reconocerá que las direcciones IP asignadas por EL CONTRATISTA, son propiedad de este último, y no son objeto de portabilidad conforme a la regulación aplicable, por lo que a la terminación del contrato tendrá que liberarlas para su reasignación por parte de EL CONTRATISTA.

LEÍDO QUE FUE EL PRESENTE ANEXO Y VERIFICADAS LAS PARTES DE SU CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL, LO FIRMAN EN TANTOS EN HERMOSILLO, SONORA, EL 01 DE ENERO DE 2013.



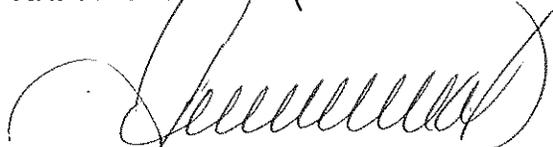
POR "EL CONTRATANTE"
C. OFICIAL MAYOR
LIC. JOSEFINA A. SANCHEZ REYES

POR "EL CONTRATANTE"
TESTIGO
LIC. VICTOR DAL POZZO LÓPEZ



POR "EL CONTRATANTE"
TESTIGO
LIC. OSCAR MANUEL QUILLANTAN INFANTE

POR "EL CONTRATISTA"
JUAN PABLO DEL REAL VÁZQUEZ
REPRESENTANTE LEGAL



POR "EL CONTRATISTA"
GERARDO MORA DOMÍNGUEZ
REPRESENTANTE LEGAL



ANEXO TÉCNICO

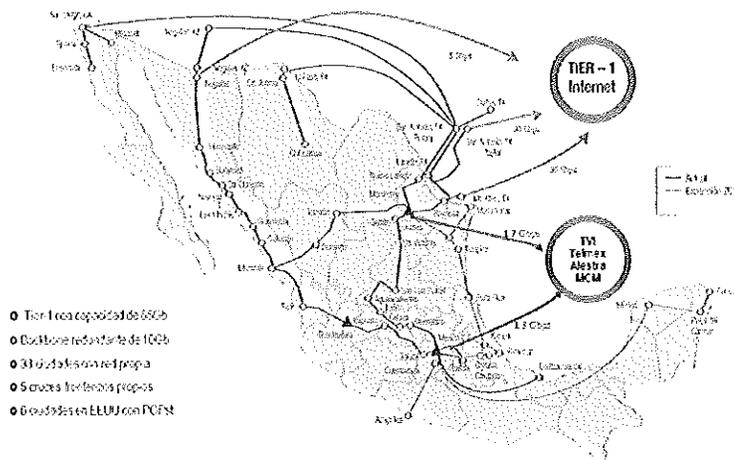
OPERBES

Es una empresa Mexicana con más de 10 años de operación y que hoy forma parte de **Grupo Televisa**. Inició operaciones en 1996 cuando obtuvo la concesión para operar y explotar una red de telecomunicaciones a nivel nacional, cuenta con más de 8,400 Km. de fibra óptica nacional y una concesión de operación en EU. a través BESTEL USA; es el único proveedor de servicios que a la fecha utiliza el derecho de vía de Ferrocarriles Nacionales para construir su red, contamos con 5 proveedores Tier1 y 4 puntos de interconexión internacionales (Nogales Son., San Diego CA, San Antonio Tx y Mc Allen Tx) logrando con esto ventajas significativas sobre nuestros competidores en cuanto a seguridad, capacidad y calidad de servicios se refiere.

Infraestructura

- Se cuenta con una red de Fibra Óptica completamente redundante en anillos, con tecnología SDH / DWDM, lo cual nos permite ofrecer al Cliente los mayores niveles de disponibilidad dentro y fuera del país.
- Anillos Metropolitanos de Fibra Óptica en las ciudades México, Guadalajara, Monterrey, Puebla y Querétaro.
- Se cuenta con interconexión de 65Gb con proveedores Tier 1 de Internet en EUA.
- Actualmente se tiene 6 enlaces de Peering con los principales proveedores nacionales, lo cual mejora el tiempo de respuesta de Internet de nuestros clientes.
- Softswitch de nueva generación y centrales telefónicas redundantes en diferentes ciudades.
- Backbone IP con capacidades de 10Gb.
- Se cuenta con las concesiones para la explotación de radiofrecuencias en las principales ciudades del país, los cuales permiten ofrecer servicios punto a punto y punto-multipunto.
- Cobertura Local en más de 33 ciudades donde se encuentra la mayor demanda de servicios de Telecomunicaciones.
- Contamos con 25 ciudades donde se ofrece servicio de telefonía local.
- Interconexión de alta capacidad de transporte con los principales operadores en EUA.
- Entrega de los servicios mediante Fibra Óptica (Propia o de un tercero) y Microondas (Propia) las cuales son completamente monitoreadas por nuestro NOC (Network Operation Center) las 24 hrs. los 365 días del año.

Red EL CONTRATISTA y Salidas a Internet

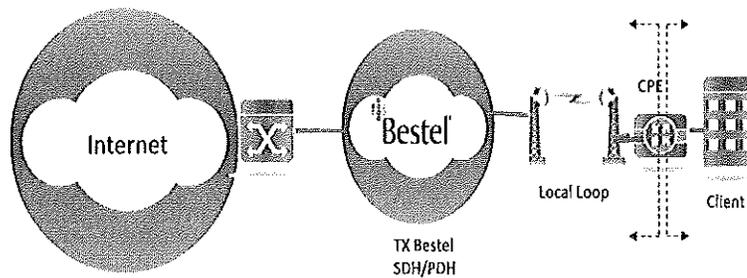


ANEXO TÉCNICO

Internet EL CONTRATISTA

- El servicio de Internet Dedicado SIN sobre suscripción
- 65 Gbps de interconexión a proveedores TIER-1
- Altos niveles de servicio: Latencia < 65ms en el backbone (mensual promedio) medidos desde el punto de demarcación en el sitio del cliente, hasta el router frontera de EL CONTRATISTA con el Tier 1.
- Pérdida de Paquetes menor o igual al 1% mensual promedio
- Herramienta de monitoreo en línea para medición del tráfico y desempeño del servicio
- Una de las tres empresas con capacidades de Internet más grandes en México
- Esquema de renta fijo o en demanda

Diagrama de Internet



Propuesta Técnica

El servicio Internet Dedicado consiste en una conexión dedicada a Internet por medio de un enlace punto a punto hacia la red multiservicios de EL CONTRATISTA. Internet Dedicado ofrece un acceso de alta capacidad sin que exista sobre-suscripción en el acceso.

EL CONTRATISTA propone el suministro del servicio de Internet Dedicado, el cuál cumplirá con los parámetros que se establecen a continuación:

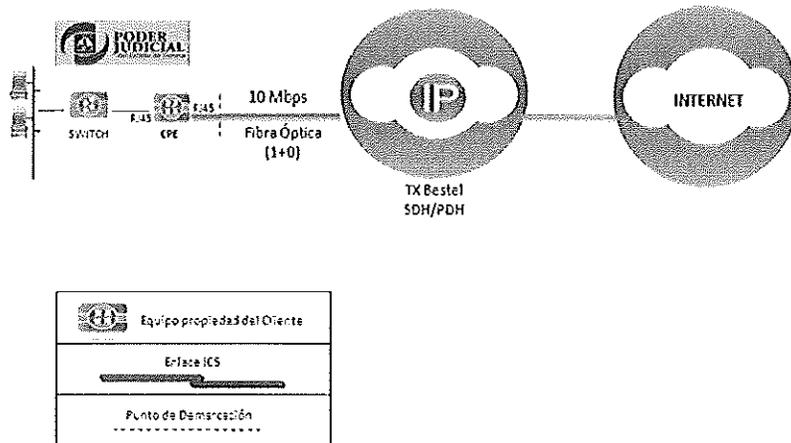
Latencia	65 milisegundos
Pérdida de paquetes	Menor o igual al 1%
Disponibilidad en el backbone de EL CONTRATISTA	99.99
Disponibilidad del servicio	99.90%
Acceso Local	Según se especifica en la tabla siguiente
Interfase de entrega del acceso local	Conector RJ-45
Direccionamiento IP	IP Homologada, NO portable (4 direcciones IPs por localidad) es posible asignar más con la debida solicitud/justificación

El servicio será entregado en los domicilios que se mencionan en la tabla siguiente:

ANEXO TÉCNICO

Sitio	Ancho de Banda o velocidad	Domicilio de entrega del servicio	Tipo de Acceso local
Hermosillo	10 Mbps	TEHANTEPEC Y COMONFORT S/N 2do PISO, COL. CENTRO, HERMOSILLO, SON. C.P. 83260	Fibra óptica (tercero) con configuración lineal 1+0

La topología de la conectividad se muestra en el diagrama siguiente:



1 Responsabilidades

A continuación se describen los alcances y responsabilidades tanto de la parte de EL CONTRATISTA como del SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA que se consideran en la realización del proyecto, los cuales son enunciativos mas no limitativos, y estos podrán cambiar antes y durante la implantación de los servicios. Los detalles de dichos alcances se definirán con mayor precisión apoyada por un plan de implementación sobre el o los servicios a contratar entre SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA y EL CONTRATISTA, previa firma de contrato.

Responsabilidad	EL CONTRATISTA	SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA
Activación de los puertos de Internet	X	
Proporcionará los accesos locales, en dependencia de las factibilidades de EL CONTRATISTA y de su proveedor de acceso local, así como de SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA.	X	
Determinar la ubicación exacta donde estará llegando el servicio de Internet, tales como: 1.- Número de piso 2.- Departamento 3.- Ubicación dentro del cuarto de telecomunicaciones 4.- Contacto técnico para la entrega del circuito		X
Permitir el acceso a personal de EL CONTRATISTA o a sus proveedores para la instalación del acceso en todas las localidades del SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA		X

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

ANEXO TÉCNICO

Responsabilidad	EL CONTRATISTA	SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA
DEL ESTADO DE SONORA. .		
Proporcionar el cableado desde el punto de demarcación de EL CONTRATISTA hasta el equipo donde se desee tener interacción con el servicio de Internet de EL CONTRATISTA.		X
Definir y coordinación del plan de trabajo para la implementación del servicio de Internet	X	X
Administración y seguridad de las aplicaciones que cursen por los servicios Internet de EL CONTRATISTA		X
Cualquier obra civil y acondicionamiento de los sitios de SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA. , así como las adecuaciones dentro de sus instalaciones que sean necesarios para estar en posibilidad de prestar el servicio (Internet) serán por cuenta de SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA. .		X
Proporcionar una lista del personal autorizado como responsable técnico de las plataformas de Internet de EL CONTRATISTA		X
Proporcionar las adecuaciones mínimas recomendadas por EL CONTRATISTA para la entrega del servicio en cada una de las instalaciones de SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA. (Cuarto de Telecomunicaciones). I. Físicos: 1. Deberá proporcionar un espacio para la instalación de 1 rack de 19" • En caso de que SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA. proporcione los racks estos deberán ser Racks o gabinetes separados y acondicionados para la instalación de los equipos; 2. Un área de fácil acceso que permita que los equipos sean instalados y desmontados fácilmente y se tenga acceso sin problema a las partes de conexión de los mismos; 3. Seguridad de acceso al Cuarto de telecomunicaciones. II. Ambientales: 1. Ventilación que permita que exista flujo de aire y evite calentamiento excesivo; 2. Temperatura controlada, en rangos de operación de entre 0 (cero) y 25 (veinticinco) grados centígrados; 3. Humedad ambiente relativa de 50%; 4. Espacio libre de excesos de polvo; y espacio no expuesto a luz solar directa o a la intemperie. III. Eléctricos: 1. Proporcionar alimentación de AC (Corriente Alterna) para la operación del equipo; conexión eléctrica polarizada y aterrizada con una capacidad de 15 Amperes. 2. Racks aterrizados; 3. Sistema de tierras físicas de 0.3 Ohms, acopladas tanto al rack como a las acometidas de alimentación de corriente alterna; y		X

ANEXO TÉCNICO

Responsabilidad	EL CONTRATISTA	SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA
4. Contactos polarizados. 5. Extintores o FM200		
Los alcances se podrán redefinir basándose en los trabajos que se vayan cumpliendo durante la implementación del servicio. Así como los costos involucrados durante dichas implementaciones. De existir algún costo durante la implementación del servicio, se realizará un consenso con SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA. para su respectivo pago.	X	X

Puntos de Demarcación

- EL CONTRATISTA es responsable hasta la interfase del acceso y/o el equipo que se proporcione como parte de la propuesta.
- EL CONTRATISTA entregará el servicio en un sitio con el espacio y las adecuaciones que el cliente proporcione para recibir servicios de telecomunicaciones.
- La entrega del servicio es hasta el panel de parcheo de EL CONTRATISTA ó del proveedor de EL CONTRATISTA ubicado en el sitio de comunicaciones.
- Las canalizaciones para las acometidas y obras civiles corren por cuenta del cliente.
- El sitio de comunicaciones deberá contar con adecuaciones de corriente AC con contactos debidamente polarizados, sistema de tierras físicas, espacio libre, y condiciones óptimas de temperatura, humedad y aire.
- **SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA** es responsable del cableado desde el panel de parcheo de EL CONTRATISTA hasta sus equipos o panel de parcheo de **SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA** hasta sus equipos.
- En caso de que el cliente no cuente con el espacio necesario por EL CONTRATISTA, tendrá que ofrecerle el espacio necesario para la instalación de un rack de 19".

Exclusiones

- Software, servicios o equipos al que no se hagan mención en la presente propuesta se deberán cobrar por separado.
- Configuraciones avanzadas de ruteo, fuera de los alcances descritos en la presente propuesta.
- Configuraciones de equipo por parte de SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA, que convivan con el servicio de Internet de EL CONTRATISTA.
- Configuraciones de equipo propiedad de SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA.
- Configuraciones especiales para aplicaciones no indicadas en la presente propuesta
- Servicios de seguridad Perimetral.
- Equipos de ruteo para el manejo del plan de marcación.
- Configuraciones de equipos de voz que convivan con la solución propuesta.
- Cableados de los equipos de ruteo al o los equipos de SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA en cada uno de los POP's de los circuitos.
- Adecuaciones físicas del sitio (eléctricas, civiles, tierras, etc).
- Energía Regulada, UPS.

ANEXO TÉCNICO

- Reubicaciones.
- Redundancia. Los circuitos se consideran lineales, es decir sin ningún tipo de protección.
- Permiso de construcción dentro de las instalaciones de SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA; cualquier permiso especial a gestionar, se deberá validar con SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA. para la respectiva instalación.
- SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA deberá gestionar los permisos necesarios para la acometida de accesos locales dentro de los centros de datos.

Monitoreo y Soporte de EL CONTRATISTA

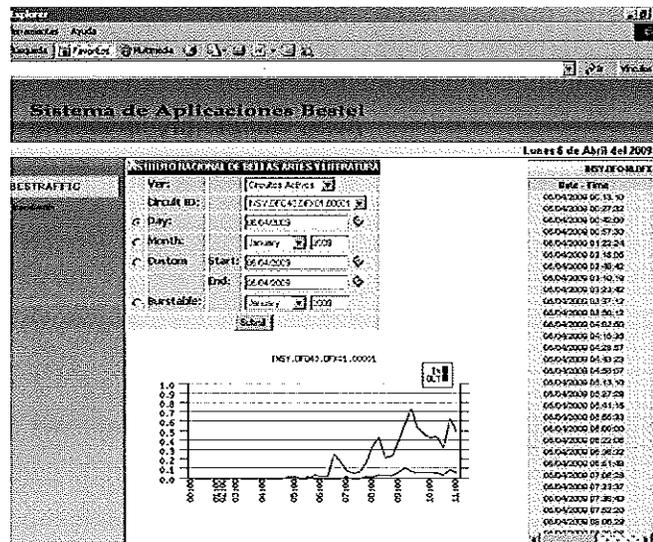
La SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA a través de la WEB entrando a Besttraffic con la asignación de un Usuario y Contraseña por parte de EL CONTRATISTA, podrá obtener información estadística del servicio de Internet y las pantallas que podrá obtener son como la siguiente. Se asigna una sola cuanta con acceso múltiple.

La SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA. podrá ver el desempeño y monitoreo del enlace instalado por EL CONTRATISTA (utilización de ancho de banda por minutos, intervalos de 15 minutos como máximo, hora, día, semana y mes, por lo menos) las 24 horas del día los 365 días del año y durante la vigencia del contrato.

El monitoreo incluirá:

- Los reportes se muestran de manera diaria (minuto, hora), semanal, mensual e histórico anual, las 24 horas del día durante la vigencia del contrato.
- Reporte de utilización del puerto de conectividad a Internet.
- Capacidad del servicio.
- ID del puerto.
- Mbps transmitidos (Tx) / recibidos (Rx).

Pantalla de Besttraffic



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

ANEXO TÉCNICO

APARTADO "Centro de Operaciones de Red, EL CONTRATISTA"

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS

EL CONTRATISTA, proporcionará como parte de los servicios a SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA, atención telefónica a través de un Centro telefónico de atención a clientes y en sitio cuando se requiera, durante la vigencia del contrato para la recepción de los reportes y atención de los mismos.

EL CONTRATISTA cuenta con una mesa de atención de reportes y reporte final de cierre, así como con un procedimiento de escalación; para tal efecto, incluye como parte de la propuesta técnica del servicio, los ejemplos correspondientes.

EL CONTRATISTA proporciona un procedimiento de atención de reportes en donde se identifiquen claramente cuando menos los siguientes datos:

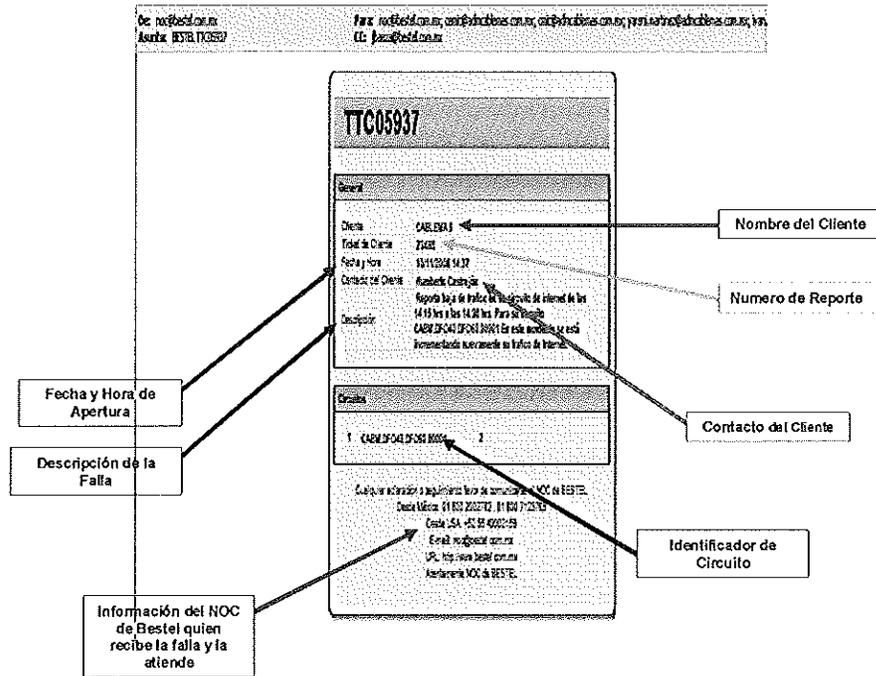
- Fecha del reporte
- Hora del reporte
- Incidente ó Requerimiento reportado;
- Hora de inicio del problema
- Cliente o usuario,
- Ubicación
- Persona que reportó
- Teléfono de la persona que reportó
- Folio o número consecutivo del reporte (que se deberá indicar a la persona que reportó)
- Persona que recibió el reporte.

Se describen los alcances del NOC de EL CONTRATISTA en los Servicios Administrados que proporciona al Cliente:

- Monitoreo y Gestión de la Infraestructura 7x24x365 (Siete días de la Semana, 24 horas del día, los 365 días del año).
- Atención al Cliente (NOC) 7x24x365.
- Notificación electrónica de Incidentes en la infraestructura dentro de los primeros 15 minutos de ocurrida la incidencia.
- Reportes mensuales de la infraestructura WAN respecto al mes anterior durante los primeros 5 días hábiles del mes inmediato superior
- Resolución de problemas en los equipos administrados de acuerdo a prioridades establecidas entre el cliente y el NOC.
- Atención a solicitudes de Altas/Bajas o cambios de acuerdo al alcance en contrato y al nivel de impacto en la Infraestructura.
- Seguimiento a Solicitudes, Incidencias y Requerimientos de Cambio en la infraestructura a través de Tickets con un ID único para su posterior identificación y clasificación

ANEXO TÉCNICO

Ejemplo Reporte de Falla



Martes 11 de Noviembre del 2008

Nuevo Ticket

TT de Cliente TT de Red TT 800 TAC

Datos del Cliente

Cliente: **CABLEMAS**

Contacto: **Humberto Castrejón** Fecha: **11/11/08 17:03**

Teléfono: **777-4550093** Correo Electrónico: **ccemco@adm.cablemas.com.mx**

Notificación: **Llamada** Referencia Cliente:

Proveedor del Servicio: **Bestel**

Datos Generales

Falla Apoyo Técnico Apoyo a Instrumentación

¿Falla presente en el servicio?

*Plataforma: **Internet**

*Tipo de Falla/Apoyo: **Falla en Enlaces de Internet Premium**

Prioridad: **3** **Intermitencias. Latencia, pérdida de paquetes o errores**

*Descripción: **Reporta baja de trafico en su circuito de Internet de las 14:15 hrs a las 14:30 hrs. Para su circuito CABM DF040 DF060 00001 En este momento se está incrementando nuevamente su trafico de Internet.**

El Cliente no proporciona ID's de Circuito.

Mostrar lista de ID's de circuito afectados

ID de Circuito	Plataforma	Capacidad	Status	Proyecto
<input checked="" type="checkbox"/> CABM DF040 DF060 00001	Internet	Giga BI Ethernet	Activo	CABM820061

← Teléfono del Contacto

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

ANEXO TÉCNICO

El procedimiento de atención a contingencia se describe en el siguiente diagrama:



Diagrama: Procedimiento de atención a contingencias o fallas

En este procedimiento también se proporcionará la ayuda básica a el usuario para el diagnóstico y evaluación de la falla para poder asignar el nivel de prioridad respectivo.

En el diagrama "Organigrama de Niveles de Atención" se indican los tiempos en los cuales SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA, podrá aplicar la escalación que considere necesaria en la atención de su reporte de acuerdo al nivel requerido. En el mismo se incluye el directorio telefónico con tiempos de respuesta.

ANEXO TÉCNICO

CENTRO DE OPERACIÓN DE RED BESTEL

Ingeniero de Gestión (En Turno) Tel. Directo NOC: (55) 4000.2000 Conmutador: (55) 4000.2100 ext. 2330 Lada 800 del NOC: 01.800.200.2782 01.800.712.3785 Fax: (55) 4000.2280 Email: nocbest@bestel.com.mx	Nivel 1 Inmediato
Supervisor del NOC (En Turno o de Guardia) Tel. Directo: (55) 4000.2265 Celular: 55.2699.3882 Nextel: ID *72*13*29011 Email: supervisoresnocbest@bestel.com.mx	Nivel 2 30 Minutos
Gerente del NOC Ing. Arturo Aguilar Ayala Tel. Directo: (55) 4000.2216 Celular: 55.2653.3484 Email: aaguilar@bestel.com.mx	Nivel 3 60 Minutos
Director de Operaciones Ing. David Reynoso Pedraza Tel. Directo: (55) 4000.2219 Celular: 55.2755.3425 Email: dreynoso@bestel.com.mx	Nivel 3 120 Minutos

GUÍA RÁPIDA DE ESCALACIÓN

Bestel

Diagrama: Organigrama de niveles de Atención

Procedimiento de Reporte Final de Cierre

Dentro de las 48 horas posteriores al incidente o falla EL CONTRATISTA envía a la SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA un reporte final de cierre (Solución) en indicando cuando menos:

- Causas del problema
- Acciones correctivas emprendidas
- Acciones emprendidas o a emprender para evitar fallas similares posteriores
- Fecha de corrección de la falla
- Hora de corrección de la falla
- Hora de regularización del servicio.
- Duración del problema en horas y minutos.
- Confirmación de la regularización del servicio con la persona que reportó, indicando fecha, hora y persona que recibe la información.

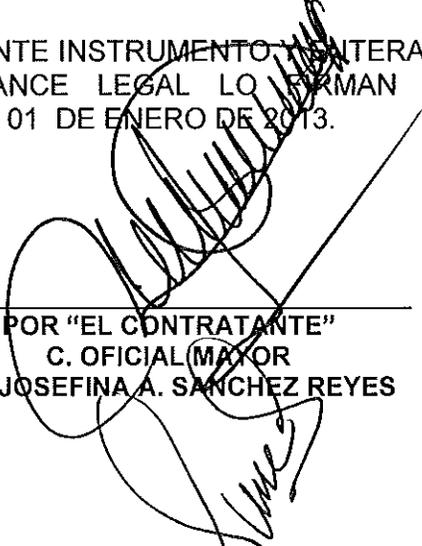
Tiempos de Implementación y Plan de Trabajo

La activación del servicio de Internet se contempla en un tiempo aproximado de 3 semanas una vez ingresado el proyecto a EL CONTRATISTA, previa firma de contrato. Dicho tiempo es aproximado sobre la base de experiencia de EL CONTRATISTA.

ANEXO TÉCNICO

El tiempo antes citado, podrá variar a la alza o a la baja en dependencia de los detalles de los trabajos que se vayan ejecutando y soportado bajo un plan de implementación para el servicio (Internet) indicado en la presente propuesta acordado entre **SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA** y EL CONTRATISTA.

LEÍDO QUE FUE EL PRESENTE INSTRUMENTO Y ENTERADAS LAS PARTES DE SU CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL LO FIRMAN EN 3 TANTOS EN HERMOSILLO, SONORA, EL 01 DE ENERO DE 2013.



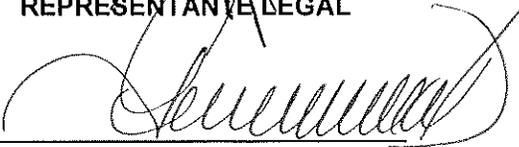
POR "EL CONTRATANTE"
C. OFICIAL MAIOR
LIC. JOSEFINA A. SANCHEZ REYES

POR "EL CONTRATANTE"
TESTIGO
LIC. VICTOR DAL POZZO LÓPEZ



POR "EL CONTRATANTE"
TESTIGO
LIC. OSCAR MANUEL QUILLANTAN INFANTE

POR "EL CONTRATISTA"
JUAN PABLO DEL REAL VÁZQUEZ
REPRESENTANTE LEGAL



POR "EL CONTRATISTA"
GERARDO MORA DOMÍNGUEZ
REPRESENTANTE LEGAL