

ANEXO 4

PROCEDIMIENTOS CONTENIDOS DENTRO DE LA OFERTA PÚBLICA DE
INFRAESTRUCTURA PASIVA

(INCLUYEN ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS "ANS", PARÁMETROS
DE CALIDAD Y FORMATOS DE SOLICITUDES)

PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y CUALQUIER OTRO SERVICIO NECESARIO PARA LA CORRECTA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS MATERIA DE LA PRESENTE OPI

Generalidades.

El presente Anexo describe el procedimiento a seguir en caso de que un Concesionario Solicitante (en lo sucesivo, el "CS") solicite el Servicio de Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, Servicios Complementarios (en su conjunto los "Servicios") y Otros servicios necesarios para la correcta prestación de los servicios a través de la Oferta Pública de Infraestructura (en lo sucesivo, la "OPI") con el fin de brindar eficacia y certeza en la prestación de los mismos, en los que se precisan detalladamente las fases, plazos y condiciones.

El CS podrá solicitar los servicios establecidos en la OPI los cuales consisten en:

i. Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva:

- a) Espacio en Predio;
- b) Espacio en Torre;
- c) Espacio en Caseta;
- d) Aire Acondicionado; y
- e) Acceso a fuentes de energía

ii. Servicios Complementarios:

- a) Realización de Visita Técnica;
- b) Instalación de Infraestructura;
- c) Acondicionamiento de Infraestructura Pasiva;
- d) Recuperación de Espacios;

iii. Otros servicios:

- a) Acceso Programado;
- b) Acceso de Emergencia o Acceso No Programado;
- c) Reparación de Fallas y Gestión de incidencias de la Infraestructura Pasiva; y

d) Mantenimiento a la Infraestructura Pasiva del AEP.

Para facilitar la comprensión de los plazos, pasos y secuencia en la prestación de los Servicios, la descripción de los procedimientos se estructura de la siguiente manera:

- Procedimiento de Solicitudes de Servicios, dividido a su vez en:
 - Fase 1: Procedimiento para la Solicitud de Información de Elementos de Infraestructura.
 - Fase 2: Procedimiento para el Servicio Complementario de Realización de Visita Técnica.
 - Fase 3: Procedimiento para el Servicio Complementario de Instalación de Infraestructura.
 - Fase 4: Procedimiento para los Servicios Complementarios de Acondicionamiento de Infraestructura Pasiva y Recuperación de Espacios.
 - Fase 5: Procedimiento para el servicio de Acceso Programado, Acceso de Emergencia o Acceso No Programado.
 - Fase 6: Procedimiento para el servicio de Reparación de Fallas y Gestión de Incidencias de la Infraestructura Pasiva, y Mantenimiento a la Infraestructura Pasiva del AEP en uso por el CS.

La gestión de los procedimientos se llevará a través del Sistema Electrónico de Gestión (en lo sucesivo, el "SEG") cuando haya entrado en operación, excepto en el caso de que éste presente fallas en su operación, salvo que el CS solicite que se haga de manera directa. Para todos los pasos o procedimientos gestionados mediante el SEG, deberán tomarse en consideración los plazos que sean definidos en las especificaciones del mismo, por lo que los plazos incluidos en este documento contemplan únicamente los plazos máximos.

Cabe señalar que para que el CS pueda tener acceso al Sistema Electrónico de Gestión deberá solicitar al AEP le otorgue las contraseñas y usuarios de acceso a. con el fin de que de que los CS pueda visitar la liga de acceso a través de Internet.

Procedimiento de Solicitudes de Servicios.

Fase 1: Procedimiento para la Solicitud de Información de Elementos de Infraestructura.

El envío de la Solicitud de Información de Elementos de Infraestructura (en lo sucesivo, el "SIE"), por parte del CS será considerado como la fecha de inicio de negociaciones respecto a las condiciones del Convenio.

El AEP pondrá a disposición la información de elementos de infraestructura solicitada así como los criterios técnicos para el Uso Compartido de Infraestructura Pasiva que se pone a disposición de otros concesionarios. Lo anterior podrá realizarse, ya sea a través de la SIE o mediante el procedimiento para el acceso al SEG, en el cual el CS podrá consultar información.

1.1. El CS presentará al AEP la SIE a fin de que el CS esté en posibilidad de revisar la información de los Sitios disponibles que se tiene en el Inmueble y solicitar al AEP la celebración de un Convenio por uno o varios Sitios de interés para el CS para la prestación de los Servicios.

La SIE deberá presentarse conforme al formato establecido en el presente Anexo, debidamente requisitado y firmado ya sea por escrito en el domicilio _____, o bien, mediante el SEG una vez que entre en operación.

La SIE deberá ir acompañada de los siguientes documentos:

- Acta constitutiva.
- Poderes.
- Identificación oficial de apoderados.
- Copia del Título de Concesión o Concesión Única.
- Comprobante de domicilio.
- RFC.

1.2. El AEP revisará que la SIE se encuentre debidamente requisitada para su tramitación. En un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles contados a partir del día siguiente de la entrega de la SIE, el AEP deberá notificar al CS si acepta o rechaza la SIE.

1.2.1. En el caso de que la SIE fuera entregada de manera incorrecta, el AEP la devolverá al CS para su corrección en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, tomando

en cuenta que tal plazo estará considerado dentro de los 2 (dos) días hábiles con que cuenta el AEP señalados en el numeral 1.2 del presente procedimiento. La notificación se realizará ya sea por escrito en el domicilio o correo electrónico que para tal efecto establezca el CS, o bien, mediante el SEG, informando al CS el motivo del rechazo.

1.2.1.1. En caso de que el CS decida reingresar la SIE, deberá hacerlo conforme al numeral 1.1.

1.2.2. En el caso de que la SIE fuera entregada debidamente requisitada, el AEP notificará al CS la aceptación de la SIE dentro del plazo señalado en el numeral 1.2 del presente procedimiento. La notificación se realizará ya sea por escrito en el domicilio o correo electrónico que para su efecto establezca el CS, o bien, mediante el SEG.

1.3. El AEP contará con un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la SIE, para la elaboración y entrega al CS del Convenio de Confidencialidad (en lo sucesivo, el "CC") ya sea por escrito en el domicilio o correo electrónico que para tal efecto establezca el CS, para firma autógrafa del apoderado del CS en 3 (tres) originales del CC.

1.3.1. El CS entregará al AEP el CC con firma autógrafa de su apoderado en 3 (tres) originales, en el domicilio que para tal efecto establezca el AEP, en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente de entrega del CC.

En caso de que el CS no entregue el CC con firma autógrafa al AEP en el plazo señalado, se dará por terminado el procedimiento.

1.3.2. Una vez que el AEP haya recibido del CS el CC con firma autógrafa de su apoderado en 3 (tres) originales, el AEP tendrá un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción del CC para recabar y entregar la información de elementos de infraestructura, la cual deberá presentar en el domicilio _____, o al correo electrónico que para tal efecto establezca el CS, o bien, mediante el procedimiento de acceso al SEG a través del cual podrá consultar información puesta a disposición del CS por el AEP.

La respuesta a la SIE deberá contemplar cuando menos la siguiente información de elementos de infraestructura (detallada en la Tabla 1):

- a) Ficha técnica de la Infraestructura Pasiva.
- b) Plano y memoria descriptiva del emplazamiento y/o Inmueble.
- c) Características técnicas de las fuentes de energía.
- d) Plano de torres de transmisión y especificaciones técnicas de antenas.
- e) Memoria descriptiva de torre de transmisión.
- f) Plano de Sitio.
- g) Normatividad relacionada.

1.4. Con la información proporcionada por el AEP, el CS determinará si a) tiene interés en uno o más Sitios sin necesidad de realizar el Servicio Complementario de Visita Técnica para lo cual deberá continuar el procedimiento del Servicio Complementario de Instalación de Infraestructura conforme a lo especificado en la Fase 3, o b) tiene interés en uno o más Sitios pero requiere realizar Visita Técnica, para tal caso deberá continuar el procedimiento conforme al Servicio Complementario de Visita Técnica especificado en la Fase 2.

Procedimiento para solicitar usuario y contraseña para consultar información en la interfaz en la página en que se publique la Oferta Pública de Infraestructura.

1.5 El CS que opera el Servicio de Televisión Radiodifundida Concesionada solicitará al AEP vía correo electrónico a la dirección _____ que se le asigne un usuario y contraseña para consulta de información.

1.6 El AEP contestará a dicha solicitud en un plazo no mayor a 2 (dos) días hábiles, enviando al CS el formato correspondiente, el cual deberá ser firmado por el representante legal del CS y ser enviado al mismo correo electrónico, acompañado de copia del Título de Concesión (o Concesión Única), de copia del poder notarial que lo acredita como representante legal, y de copia de la identificación oficial del representante legal.

1.7 En un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles posteriores al correo enviado por el CS con la información correspondiente, el AEP contestará vía correo electrónico a la misma dirección en la que se hizo la petición, proporcionando usuario y contraseña para el acceso a la información vía la interfaz en la página de Internet del AEP, el link para tener acceso a dicha información deberá

encontrarse en el que se encuentre publicada la Oferta Pública de Infraestructura.

Plazos de entrega, parámetros e indicadores de calidad.

El AEP atenderá las Solicitudes de Inicio que reciba, de conformidad con las obligaciones y responsabilidades a su cargo, procurando cumplir los plazos establecidos y alcanzar los objetivos de calidad que para cada evento se señalan a continuación:

<u>Parámetro</u>	<u>Indicador</u>	<u>Objetivo de calidad</u>
El AEP: i) Revisará que la SIE se encuentre debidamente requisitada para su tramitación. ii) En caso de SIE llenada incorrectamente, el AEP la devolverá al CS para su corrección. iii) En caso de que la SIE fuera entregada debidamente requisitada, el AEP notificará al CS la aceptación de la SIE.	Máximo 2 (dos) días hábiles*. *Dentro de este plazo general el AEP deberá realizar todas las actividades señaladas en los incisos i), ii) y/o iii).	90%
El AEP elaborará el CC para el CS	Máximo 2 (dos) días hábiles.	90%
El CS entregará el CC con firma autógrafa	Máximo 5 (cinco) días hábiles.	N/A
El AEP recaba y entrega la información de elementos de Infraestructura al CS	Máximo 3 (tres) días hábiles.	90%
El AEP contesta la solicitud del CS para el acceso al SEG o la interfaz que habilite.	Máximo 2 (dos) días hábiles	90%
El AEP proporciona al CS usuario y contraseña para el acceso a la información en el SEG o la interfaz que habilite,	Máximo 10 (diez) días hábiles.	90%

No contabilizará para el cálculo del cumplimiento de los parámetros e indicadores mencionados los hechos, situaciones y/o eventos señalados como limitantes de la responsabilidad del AEP, incluyendo aquéllos derivados de caso fortuito o de fuerza mayor, tales como explosiones, sismos, inundaciones, tormentas, huracanes, incendios, fenómenos naturales, actos gubernamentales,

huelgas, ni de aquellos que sean provocados o realizados por terceras personas ajenas a la prestación de los Servicios, aún y cuando se hubieren podido prever, tales como actos del propietario del Inmueble donde se encuentra el Sitio o proyecto de Instalación de Infraestructura, Acondicionamiento de Infraestructura y Recuperación de Espacios, actos de autoridades de cualquier clase, actos de agrupaciones, invasión, despojo, robo, huelgas, revueltas civiles, sabotaje o terrorismo, insuficiencia de condiciones de seguridad pública que garanticen la integridad del personal u otras situaciones similares.

Fase 2: Procedimiento para el Servicio Complementario de Realización de Visita Técnica.

2.1. Una vez efectuada la entrega de información de elementos de Infraestructura Pasiva del AEP al CS, éste podrá solicitar el acceso a Sitios que se tiene en el Inmueble a través de la Solicitud de Acceso (en lo sucesivo, "SA").

La SA deberá presentarse en firma autógrafa del apoderado del CS en el domicilio _____ o bien, mediante el SEG una vez que entre en operación.

2.1.1. El CS deberá acompañar a la SA debidamente requisitada, acompañada de toda la información necesaria para el registro previo del Personal (cuyo término se define dentro de las Normas de Seguridad) que podrá atender la Visita Técnica solicitada, de conformidad con lo establecido en las Normas de Seguridad que forman parte de la OPI como Anexo 2 y proporcionando al AEP la información siguiente como parte de la SA:

a) Nombre completo e identificación oficial vigente (credencial para votar, cartilla militar o pasaporte) de las personas que asistirán a la Visita Técnica por parte del CS, ya sea que se trate de empleados o personal subcontratado;

b) Información de contacto del personal del CS designado para la Visita Técnica.

2.2. Una vez que el AEP haya recibido del CS la SA con la firma autógrafa de su apoderado, el AEP entregará al CS dentro de un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente de haber recibido la SA, el Número de Identificador de Solicitud (en lo sucesivo "NIS") proporcionando el lugar, hora y fecha para la realización de la Visita Técnica. La ejecución de la Visita Técnica no excederá los 15 (quince) días hábiles posteriores a que se le ha asignado el NIS al CS.

2.3. Para el caso en que el Personal designado por el CS esté imposibilitado para realizar la Visita Técnica dentro del plazo señalado en el numeral anterior, el CS

deberá notificar al AEP en el domicilio _____, por correo electrónico a la dirección que para tal efecto establezca el AEP, o bien, mediante el SEG una vez que entre en operación, por lo menos 3 (tres) días hábiles de anticipación a la fecha señalada para la ejecución de la Visita Técnica. En caso contrario, dicha Visita Técnica se considerará cancelada, bajo la exclusiva responsabilidad del CS.

El plazo para la notificación de modificación o aviso alguno relacionado con el personal que atenderá la Visita Técnica estará contemplado dentro del plazo indicado para la asignación del NIS al CS, por lo que en caso de no realizar la Visita Técnica dentro de dicho plazo, se procederá de conformidad con lo establecido en el punto 2.3.1 siguiente:

2.3.1. Para el caso que una vez entregado el NIS al CS y haber aceptado la fecha, hora y lugar propuestos por el Prestador para la ejecución de la Visita Técnica, y una de las partes no compareciera a la Visita Técnica o en su defecto no hubiera realizado la notificación de imposibilidad, en los términos del numeral 2.3, se tendrá por cancelada la SA, por lo que de ser atribuible al CS, éste deberá reiniciar todo el procedimiento y se le cobrará el cargo correspondiente para el servicio de Realización de Visita Técnica. En caso contrario, si la no comparecencia es atribuible al AEP, se deberá señalar una nueva fecha, hora y lugar para la ejecución de la Visita Técnica sin perjuicio de que el AEP pague los gastos comprobables en los que haya incurrido el CS para la realización de dicha visita.

En caso de que el AEP incurra reiteradamente en la cancelación sin causa justificada para proporcionar el servicio de Visita Técnica, este será sujeto a lo que Instituto determine

2.4. El Personal del CS realizará la Visita Técnica en las instalaciones del Sitio y/o Inmueble de manera conjunta con el Responsable del AEP (término definido en el Anexo 5 de la OPI). Una vez que ambas partes se encuentren en el Sitio y/o Inmueble objeto de la realización de la Visita Técnica, se procederá a lo siguiente:

1. Presentar identificación oficial. El Personal del CS deberá identificarse en el Inmueble de conformidad con las Normas de Seguridad.
2. Verificar autorización de acceso. El Responsable del AEP en el Inmueble verificará que el Personal del CS sea el que se encuentre en el listado de personal y vehículos, de conformidad con las Normas de Seguridad.
3. Elaboración de reporte de Visita Técnica. Una vez concluida la Visita Técnica, el Responsable del AEP elaborará un reporte de la misma siempre

y cuando lo solicite por escrito el CS, el cual deberá ser firmado tanto por el Personal del CS como por el Responsable del AEP. Una copia simple del reporte deberá ser entregada por el AEP al CS, ya sea al momento de su firma, a través de correo electrónico o al domicilio que el CS haya señalado.

2.5. El CS deberá entregar la SI (según dicho término se define más adelante) dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a partir del día de realización de la Visita Técnica, y en caso de no realizarlo en el plazo anteriormente señalado, el CS pagará al AEP los costos en los que el AEP incurrió para la realización de la Visita Técnica, de conformidad con lo establecido en el Anexo IV del Convenio.

Plazos de entrega, parámetros e indicadores de calidad.

El AEP atenderá las Solicitudes de Inicio que reciba, de conformidad con las obligaciones y responsabilidades a su cargo, procurando cumplir los plazos establecidos y alcanzar los objetivos de calidad que para cada evento se señalan a continuación:

<u>Parámetro</u>	<u>Indicador</u>	<u>Objetivo de calidad</u>
El AEP entregará al CS el Número de Identificador de Solicitud (NIS)	Máximo 5 (cinco) días hábiles	90 %
La ejecución de la Visita Técnica	Máximo 15 (quince) días hábiles	90 %
Notificación de imposibilidad para realizar Visita Técnica	Mínimo 3 (tres) días hábiles*. *Este plazo está contemplado dentro del plazo en el que el AEP entrega al CS el NIS.	90 %
El CS entrega al AEP la SI	Máximo 5 (cinco) días hábiles	N/A

No contabilizará para el cálculo del cumplimiento de los parámetros e indicadores mencionados los hechos, situaciones y/o eventos señalados como limitantes de la responsabilidad del AEP, incluyendo aquéllos derivados de caso fortuito o de fuerza mayor, tales como explosiones, sismos, inundaciones, tormentas, huracanes, incendios, fenómenos naturales, actos gubernamentales, huelgas, ni de aquellos que sean provocados o realizados por terceras personas ajenas a la prestación de los Servicios, aún y cuando se hubieren podido prever, tales como actos del propietario del Inmueble donde se encuentra el Sitio o proyecto de Instalación de Infraestructura, Acondicionamiento de Infraestructura y Recuperación de Espacios, actos de autoridades de cualquier clase, actos de agrupaciones, invasión, despojo, robo, huelgas, revueltas civiles, sabotaje o

terrorismo, insuficiencia de condiciones de seguridad pública que garanticen la integridad del personal u otras situaciones similares.

Fase 3: Procedimiento para el Servicio Complementario de Instalación de Infraestructura.

La instalación de infraestructura del CS se deriva de la solicitud del Servicio de Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.

3.1. El CS entregará la Solicitud Inicial (en lo sucesivo "SI") al AEP en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente en que el AEP haya efectuado la entrega de información de elementos de Infraestructura Pasiva al CS.

En dicha SI el CS debe (i) manifestar su interés por utilizar la Infraestructura Pasiva del AEP en un determinado Sitio, y (ii) la SI deberá contener la información técnica sobre los equipos que desea instalar para que el AEP pueda iniciar la elaboración del Análisis de Factibilidad (según dicho término se define más adelante).

El CS entregará la SI por escrito, la cual se deberá presentar debidamente requisitada en el domicilio _____, o al correo electrónico que para tal efecto establezca el AEP o bien, mediante el SEG una vez que entre en operación.

3.2. En función de lo especificado por el CS en la SI, el AEP elaborará y entregará al CS el Análisis de Factibilidad para el servicio de instalación de infraestructura en el domicilio _____, o al correo electrónico indicado por el CS o bien, mediante el SEG una vez que entre en operación, indicando la viabilidad de la instalación de infraestructura dentro de un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles contados a partir del siguiente día hábil en que el CS entregue la SI.

El resultado del Análisis de Factibilidad podrá ser a) positivo, b) sujeto a Acondicionamiento de Infraestructura, el cual deberá ir acompañado de una justificación detallada, c) sujeto a Recuperación de Espacios, el cual deberá ir acompañado de una justificación detallada, o d) negativo, en tal caso deberá ir acompañado de una explicación detallada que justifique la no factibilidad.

3.2.1 En caso de que la factibilidad sea positiva o sujeta a Acondicionamiento de Infraestructura y/o Recuperación de Espacios, el CS deberá entregar la Solicitud de Servicio Complementario de Instalación de Infraestructura (en lo sucesivo, la "SSI") en un plazo máximo de 5 (cinco)

días hábiles contados a partir del día hábil siguiente en que el AEP entregue al CS el resultado del Análisis de Factibilidad.

El CS deberá presentar la SSI debidamente requisitada en el domicilio _____, o al correo electrónico indicado por el AEP o bien, mediante el SEG una vez que entre en operación.

3.2.2 En caso de que la factibilidad sea negativa, el CS tiene posibilidad de reiniciar el procedimiento con una nueva SI siguiendo el procedimiento especificado en la Fase 1 o dar por terminado el procedimiento.

3.3. El AEP deberá notificar al CS si acepta o declina su SSI en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles contados a partir de la entrega del CS de dicha SSI.

3.3.1. En caso de que el Análisis de Factibilidad haya sido positivo, y el AEP acepta la SSI del CS, el AEP entregará el mismo día de la notificación al CS el Proyecto Ejecutivo (en lo sucesivo, el "PE") así como el Convenio, con términos, condiciones, tarifa y vigencia propuestos por el AEP para su revisión por parte del CS, mismo que se establecerá en el Anexo IV del Convenio.

Para tales efectos, el CS deberá aprobar el PE en un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles contados a partir de que el AEP entregue al CS el PE.

3.3.2. En caso de que el Análisis de Factibilidad haya sido sujeto a Acondicionamiento de Infraestructura y/o Recuperación de Espacios el CS continuará el procedimiento conforme a lo estipulado en la Fase 4.

3.4. El AEP y el CS determinarán los términos y condiciones del Convenio, incluyendo la tarifa y vigencia, y podrán firmar el Convenio correspondiente y sus anexos para la prestación de Servicios de Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, Servicios Complementarios y Otros servicios en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de que el AEP entregue al CS el PE, referido en el punto 3.3.1. , dentro de ese mismo plazo el AEP dará Acceso Inicial al CS.

Una vez celebrada la firma del Convenio, el AEP deberá remitir un ejemplar del mismo al Instituto dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a su celebración.

3.5. Por virtud del Convenio suscrito por ambas partes (i) se otorga autorización al CS para ingresar al Sitio que se tiene en el Inmueble y proceder con la instalación o colocación de su Equipo de Transmisión, conforme al PE entregado por el AEP, y

(ii) se da inicio al cobro de la tarifa por los Servicios de Uso Compartido de Infraestructura Pasiva y en su caso, Servicios Complementarios y Otros servicios.

Plazos de entrega, parámetros e indicadores de calidad.

El AEP atenderá las Solicitudes de Inicio que reciba, de conformidad con las obligaciones y responsabilidades a su cargo, procurando cumplir los plazos establecidos y alcanzar los objetivos de calidad que para cada evento se señalan a continuación:

<u>Evento</u>	<u>Plazo</u>	<u>Objetivo de calidad</u>
El CS entregará al AEP la SI	Máximo 5 (cinco) días hábiles	N/A
El AEP elaborará y entregará al CS el Análisis de Factibilidad	Máximo 10 (diez) días hábiles	90%
En caso de factibilidad positiva, el CS entregará al AEP la SSI.	Máximo 5 (cinco) días hábiles	N/A
El AEP notifica aceptación o rechazo de la SSI al CS.	Máximo 10 (diez) días hábiles	90%
El AEP entregará el PE y el Convenio para revisión del CS.	Mismo día en que el AEP notifica al CS la aceptación de la SSI	90%
El CS aprobará el PE al AEP.	Máximo 3 (tres) días hábiles	N/A
El AEP y CS formalizarán el Convenio a partir de la aceptación de la SSI.	Máximo 20 (veinte) días hábiles	90%
El AEP dará Acceso Inicial a partir de la entrega del PE al CS.	Máximo 20 (veinte) días hábiles* *Este plazo está contemplado una vez que se formaliza el convenio.	90%
El AEP remitirá ejemplar Convenio al Instituto.	Máximo 10 (diez) días hábiles	90%

No contabilizará para el cálculo del cumplimiento de los parámetros e indicadores mencionados los hechos, situaciones y/o eventos señalados como

limitantes de la responsabilidad del AEP, incluyendo aquéllos derivados de caso fortuito o de fuerza mayor, tales como explosiones, sismos, inundaciones, tormentas, huracanes, incendios, fenómenos naturales, actos gubernamentales, huelgas, ni de aquellos que sean provocados o realizados por terceras personas ajenas a la prestación de los Servicios, aún y cuando se hubieren podido prever, tales como actos del propietario del Inmueble donde se encuentra el Sitio o proyecto de Instalación de Infraestructura, Acondicionamiento de Infraestructura y Recuperación de Espacios, actos de autoridades de cualquier clase, actos de agrupaciones, invasión, despojo, robo, huelgas, revueltas civiles, sabotaje o terrorismo, insuficiencia de condiciones de seguridad pública que garanticen la integridad del personal u otras situaciones similares.

Fase 4: Procedimiento para los Servicios Complementarios de Acondicionamiento de Infraestructura Pasiva y Recuperación de Espacios.

El Acondicionamiento de Infraestructura consiste en la adecuación de la Infraestructura Pasiva del AEP para la instalación del Equipo de Transmisión del CS (término definido en el Anexo 5 de la OPI).

La Recuperación de Espacios consiste en la liberación de Infraestructura del AEP derivada de la saturación de equipos en un mismo espacio para la instalación de la infraestructura del CS. La recuperación de espacios únicamente se podrá realizar cuando sea técnica, física, económica y legalmente posible y no se afecten los Servicios que se prestan a terceros o al AEP.

4.1. Si el Análisis de Factibilidad entregado al CS como respuesta a la SI fue sujeto a un Acondicionamiento de Infraestructura o Recuperación de Espacios, el CS deberá entregar al AEP, según sea el caso, la Solicitud de Nuevos Servicios que contempla la Solicitud de Acondicionamiento de Infraestructura (en lo sucesivo, "SAI"), la Solicitud de Recuperación de Espacios (en lo sucesivo, "SRE"), o ambas a más tardar dentro de los 10 (diez) días hábiles contados a partir del siguiente día hábil en que el AEP entregue al CS el resultado del Análisis de Factibilidad.

4.2. El AEP analizará la información técnica del Sitio y/o Inmueble para el Acondicionamiento de Infraestructura / Recuperación de Espacios y en función de dicho análisis aceptará o rechazará la SAI y/o la SRE en un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles contados a partir del día siguiente de haber recibido por el CS la SAI y/o la SRE.

4.2.1. Dentro de dicho plazo el AEP revisará que la SAI y/o la SRE se encuentre(n) debidamente requisitada(s) para su aprobación y en caso de ser correcta(s) notificará al CS que es procedente su requerimiento.

4.2.2. Dentro de dicho plazo el AEP revisará que la SAI y/o la SRE se encuentre(n) debidamente requisitada(s) para su aprobación y en caso de rechazar la SAI y/o la SRE, el AEP reportará la justificación de rechazo y regresará al CS dicha(s) solicitud(es) para que este ingrese una nueva solicitud conforme al numeral 4.2.

4.3. El AEP elaborará el plano de distribución de equipos en caseta, el cual deberá indicar la ubicación para la instalación de los Equipos de Transmisión en el espacio asignado por el AEP. Se deberá considerar de manera enunciativa más no limitativa la normatividad aplicable así como también las siguientes:

- a) NOM-004-STPS-1999, Sistemas de protección y dispositivos de seguridad en la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo.
- b) NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo – Condiciones de seguridad.
- c) NOM-026-STPS-2008, Colores y señales de seguridad e higiene e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías.
- d) NOM-022-STPS-2008, Electricidad estática en los centros de trabajo- Condiciones de seguridad.

4.4. El AEP elaborará el plano con ubicación de antenas en torre, el cual señalará la altura de las mismas, la forma en que se sujetarán a la estructura, indicando en su caso, si la cama de transmisión tiene capacidad para la línea de transmisión del CS, entre otros. El CS deberá cumplir de manera enunciativa más no limitativa la normatividad aplicable así como también las siguientes:

- a) NOM-004-STPS-1999, Sistemas de protección y dispositivos de seguridad en la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo.
- b) NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo – Condiciones de seguridad.
- c) NOM-026-STPS-2008, Colores y señales de seguridad e higiene e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías.
- d) NOM-022-STPS-2008, Electricidad estática en los centros de trabajo- Condiciones de seguridad.
- e) NOM-013-STPS-1993, Relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se generen radiaciones electromagnéticas no ionizantes.

4.5. El AEP elaborará el PE de conformidad con el Acondicionamiento de Infraestructura y/o Recuperación de Espacio dentro de un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente en que el AEP acepte la SAI o la SRE. El PE deberá ser acorde con la normatividad, legislación y cláusulas del Convenio aplicables, indicando la solución para la adecuada prestación de los Servicios y los plazos de instalación.

4.6. El CS contará con un máximo de 5 (cinco) días hábiles para responder por escrito al AEP respecto al PE proporcionado manifestando si (i) acepta el PE, por lo que se procederá a la firma del Convenio, o (ii) rechaza el PE, por lo que dará por concluida la solicitud presentada.

4.7. Una vez notificada la aprobación del PE por el CS, el CS y el AEP acordarán el tiempo de Acondicionamiento de Infraestructura y/o Recuperación de Espacio.

4.8. El AEP deberá llevar a cabo el Acondicionamiento de Infraestructura y/o Recuperación de Espacio en un plazo máximo de instalación acordado con AEP, una vez vencido el plazo se iniciará con el cobro de su estancia, en términos del Convenio.

4.9. El plazo para el Acondicionamiento de Infraestructura y/o Recuperación de Espacios en condiciones de operación no podrá ser mayor a 130 (ciento treinta) días naturales considerando dentro del mismo, la instalación del Equipo de Transmisión del CS, sujetará a lo estipulado en el PE.

4.10. El CS podrá realizar una inspección, en la parte que le aplique, a través del procedimiento establecido para Fase 2: "Procedimiento para el Servicio Complementario de Realización de Visita Técnica" con la finalidad de que el CS pueda verificar la conformidad de los trabajos realizados respecto al PE. En caso de que los Servicios prestados por el AEP no se ajusten a lo señalado en el Convenio correspondiente y los parámetros de calidad indicados, el CS podrá requerir al AEP las adecuaciones necesarias para el buen funcionamiento de los Servicios.

4.11. El CS deberá cubrir el costo por cada uno de los Servicios prestados conforme a este procedimiento, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el Convenio y sus anexos.

Plazos de entrega, parámetros e indicadores de calidad.

El AEP atenderá todas las solicitudes y servicios señalados de conformidad con las obligaciones y responsabilidades a su cargo. Sin embargo, en caso de que exista algún retraso con respecto a los plazos de los parámetros de calidad aquí establecidos, el AEP será sujeto a lo establecido en el Anexo 6 de la OPI.

El AEP llevará a cabo el análisis y aceptación de las solicitudes y Servicios señalados de conformidad con las obligaciones y responsabilidades a su cargo,

los parámetros a los que se encuentra sujeto para cada indicador de calidad se señalan a continuación:

<u>Parámetro</u>	<u>Indicador</u>	<u>Objetivo de calidad</u>
El CS envía la SAI y/o la SRE al AEP.	Máximo 10 (diez) días hábiles.	N/A
El AEP: i) Valida que se encuentre debidamente requisitada la SAI y/o la SRE del CS. ii) Acepta o rechaza la SAI y/o la SRE del CS. iii) En caso de rechazar la SAI y/o la SRE, el AEP reportará la justificación de rechazo y regresará al CS dicha(s) solicitud(es).	Máximo 3 (tres) días hábiles*. *Dentro de este plazo general el AEP deberá realizar todas las actividades señaladas en los incisos i), ii) y/o iii).	90%
El AEP elaborará el PE de conformidad con el Acondicionamiento de Infraestructura y/o Recuperación de Espacio	Máximo 30 (treinta) días hábiles*. *Aplicable para el caso de Análisis de Factibilidad sujeto a Acondicionamiento de Infraestructura y/o Recuperación de Espacio.	90%
El CS aceptará el PE entregado por el AEP	Máximo 5 (cinco) días hábiles	N/A
El AEP realizará el Acondicionamiento de Infraestructura y/o Recuperación de Espacios en condiciones de operación	Máximo 130 (ciento treinta) días naturales.	90%

No contabilizará para el cálculo del cumplimiento de los parámetros e indicadores mencionados los hechos, situaciones y/o eventos señalados como limitantes de la responsabilidad del AEP, incluyendo aquéllos derivados de caso fortuito o de fuerza mayor, tales como explosiones, sismos, inundaciones, tormentas, huracanes, incendios, fenómenos naturales, actos gubernamentales, huelgas, ni de aquellos que sean provocados o realizados por terceras personas ajenas a la prestación de los Servicios, aún y cuando se hubieren podido prever, tales como actos del propietario del Inmueble donde se encuentra el Sitio o proyecto de Instalación de Infraestructura, Acondicionamiento de Infraestructura

y Recuperación de Espacios, actos de autoridades de cualquier clase, actos de agrupaciones, invasión, despojo, robo, huelgas, revueltas civiles, sabotaje o terrorismo, insuficiencia de condiciones de seguridad pública que garanticen la integridad del personal u otras situaciones similares.

A. Procedimiento de gestión de nueva obra civil.

Este procedimiento aplicará únicamente para el caso en que el AEP desee realizar una nueva obra civil que afecte la Infraestructura Pasiva utilizada por el CS.

4.12. Para tal efecto, el proyecto de nueva obra civil deberá ser notificado por el AEP al CS en el domicilio _____ o al correo electrónico indicado por el CS _____, o bien, mediante el SEG una vez que entre en operación dentro de un plazo mínimo de 25 (veinticinco) días hábiles previos al inicio de los trabajos relativos a la nueva obra civil.

4.13. Una vez notificado al CS el proyecto de nueva obra civil, el CS evaluará y manifestará su interés por dicha obra civil dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes contados a partir de la notificación del AEP al CS.

4.14. En función del número de manifestaciones de interés por el proyecto de nueva obra civil, el AEP estructurará y notificará el proyecto de nueva obra civil, incluyendo los costos proporcionales que el(los) CS deberá(n) cubrir, así como los costos de gestión administrativa del proyecto de nueva obra civil que el CS y los demás concesionarios clientes del AEP que estén interesados deberán cubrir. Lo anterior sin perjuicio de que la nueva infraestructura instalada por el AEP (es decir la infraestructura adicional que se llegue a instalar) sea materia de los Servicios.

Para ello el AEP contará con un plazo de 5 (cinco) días hábiles posteriores a la recepción de manifestaciones de interés por parte del(los) CS.

4.15. Una vez recibido el proyecto de nueva obra civil con costos proporcionales, los CS y el AEP contarán con un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles, posteriores a la notificación señalada en el punto anterior, para aceptar y reconocer los términos y condiciones de participación del proyecto de nueva obra civil con costos proporcionales.

4.16. Cuando el CS y el AEP hayan acordado los términos y condiciones de participación dentro de la nueva obra civil, el CS se deberá remitir al procedimiento especificado en los puntos 4.7. al 4.11. del presente Anexo para dar seguimiento a la nueva obra civil.

Plazos de entrega, parámetros e indicadores de calidad.

El AEP atenderá todas las solicitudes y servicios señalados de conformidad con las obligaciones y responsabilidades a su cargo. Sin embargo, en caso de que exista algún retraso con respecto a los plazos de los parámetros de calidad aquí establecidos, el AEP será sujeto a lo establecido en el Anexo 6 de la OPI.

El AEP llevará a cabo el análisis y aceptación de las solicitudes y Servicios señalados de conformidad con las obligaciones y responsabilidades a su cargo, los parámetros a los que se encuentra sujeto para cada indicador de calidad se señalan a continuación:

<u>Parámetro</u>	<u>Indicador</u>	<u>Objetivo de calidad</u>
El AEP notifica al CS proyecto de nueva obra civil	Mínimo 25 (veinticinco) días hábiles previos al inicio de los trabajos	90%
El CS evaluará y manifestará su interés por proyecto de nueva obra civil	5 (cinco) días hábiles	N/A
El AEP estructurará y notificará el proyecto de nueva obra civil, incluyendo los costos proporcionales que el(los) CS deberá(n) cubrir.	5 (cinco) días hábiles	90%
El AEP y el (los) CS aceptan y reconocen los términos y condiciones de participación del proyecto de nueva obra civil con costos proporcionales.	5 (cinco) días hábiles	90%

No contabilizará para el cálculo del cumplimiento de los parámetros e indicadores mencionados los hechos, situaciones y/o eventos señalados como limitantes de la responsabilidad del AEP, incluyendo aquéllos derivados de caso fortuito o de fuerza mayor, tales como explosiones, sismos, inundaciones, tormentas, huracanes, incendios, fenómenos naturales, actos gubernamentales, huelgas, ni de aquellos que sean provocados o realizados por terceras personas ajenas a la prestación de los Servicios, aún y cuando se hubieren podido prever, tales como actos del propietario del Inmueble donde se encuentra el Sitio o proyecto de Instalación de Infraestructura, Acondicionamiento de Infraestructura y Recuperación de Espacios, actos de autoridades de cualquier clase, actos de agrupaciones, invasión, despojo, robo, huelgas, revueltas civiles, sabotaje o terrorismo, insuficiencia de condiciones de seguridad pública que garanticen la integridad del personal u otras situaciones similares.

Tabla 1

Contenido	Descripción
<p>Ficha técnica de la infraestructura pasiva.</p>	<p>I. Documento en el que se debe señalar lo siguiente en relación con la Infraestructura Pasiva, tanto en relación con <u>estaciones principales como complementarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ubicación (dirección); b) Coordenadas geográficas; c) Altura sobre el nivel del mar. <p>II. Respecto de la <u>torre</u> debe proporcionarse lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Altura; b) Espacio disponible. <p>III. Respecto de la <u>caseta de transmisión</u> debe proporcionarse lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Espacio total; b) Espacio disponible. <p>IV. Respecto de <u>acceso a fuentes de energía</u> debe proporcionarse lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Señalar si se cuenta con carga disponible en la subestación; b) Señalar si se cuenta con carga disponible en la planta de emergencia; c) Señalar si existe disponibilidad de fuente de energía. <p>V. Respecto de <u>aire acondicionado</u> debe proporcionarse lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Capacidad total; b) Disponibilidad. <p>VI. Respecto del <u>predio</u> debe proporcionarse lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Superficie total; b) Disponibilidad. <p>El AEP deberá establecer dichas características (capacidad total y disponibilidad) respecto de otros elementos, si es el caso.</p>
<p>Plano del emplazamiento.</p>	<p>Plano arquitectónico en el que se realice la descripción gráfica y detallada de la estación.</p>
<p>Memoria descriptiva del plano del emplazamiento.</p>	<p>Documento en el que se refieran y describan cada uno de los elementos contenidos en el plano arquitectónico.</p>
<p>Características técnicas de las</p>	<p>Documento en el que se detallen las especificaciones de la acometida</p>

fuentes de alimentación de energía.	eléctrica, subestación eléctrica, planta de emergencia, transferencia y de las fuentes de energía.
Plano de torre de transmisión y especificaciones de antenas.	<p>I. Descripción gráfica de las características de la torre de transmisión en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Altura; b) Tipo de torre; c) Sección; d) Viento máximo admisible; e) Normas de cálculo; f) Material de construcción, g) Instalación; h) Tornillería; i) Fabricante; j) Fecha de montaje; k) Ubicación (dirección); y l) Coordenadas geográficas. <p>II. Descripción gráfica de las antenas colocadas en la torre de transmisión en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Marca; b) Modelo; c) Tipo; d) Montaje; e) Apertura; f) Línea de Transmisión; y g) Distribución.
Memoria descriptiva de torre de transmisión.	Documento en el que se refieran y describan cada uno de los elementos contenidos en el plano de torre de transmisión.
Plano del Inmueble.	<p>I. Descripción gráfica en la que se describa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Área del terreno; b) Área de desplante construida; c) Área de desplante de torre, antena, equipos y servicios; d) Área de circulación; y e) Área disponible.

Fase 5: Procedimiento para los Servicios de Acceso Programado, Acceso de Emergencia o Acceso No Programado.

5.1. Procedimiento para acceso al Sitio que se tiene en el Inmueble.

Consiste en la descripción específica del proceso a seguir para el acceso a las instalaciones con objeto de dar mantenimiento al equipo del CS, así como la manera en que se gestionarán y atenderán los accesos requeridos que deriven de incidencias que puedan presentarse de conformidad con las Normas de Seguridad establecidas en el Anexo 2 de la OPI.

5.2. Procedimiento para el acceso al Sitios que se tiene en el Inmueble.

El CS se obliga a conocer y respetar las Normas de Seguridad a los Inmuebles del AEP, obligándose asimismo a informar de ello a todo su Personal, garantizando su cumplimiento.

Se establecen dos procedimientos para el acceso a los Sitios disponible en el Inmueble del AEP en función de los trabajos a realizar:

5.3. Acceso programado:

En dicha tipología se incluyen los siguientes trabajos a realizar:

- Instalación: Son los trabajos necesarios para la instalación de nuevo equipamiento en el Sitio.
- Mantenimiento preventivo: Incluye las tareas de mantenimiento rutinarias a realizar sobre el Equipo de Transmisión para su correcto funcionamiento en el tiempo.
- Trabajos programados: Son aquellos trabajos que el CS precise realizar en sus Equipos de Transmisión y que impliquen afectación o probabilidad de ésta en los Servicios del AEP.

Para los trabajos consistentes en instalaciones y mantenimiento preventivo, así como para los trabajos programados y otros trabajos, la Solicitud de Acceso Programado a Sitios se dirigirá por escrito mediante correo electrónico _____ indicado por el AEP, en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles previos a la fecha planeada de acceso al Sitio.

Para las solicitudes de acceso se utilizará el formato indicado por el AEP. Para el caso de los trabajos programados el CS deberá entregar adicionalmente a la Solicitud de Acceso, la ficha del detalle de los trabajos programados que se incorpora al presente documento indicado por el AEP.

Las solicitudes deberán remitirse al AEP correspondiente dentro del horario de jornada laboral, excepto días festivos. El AEP notificará la respuesta al CS con mínimo 24 (veinticuatro) horas naturales antes de la fecha solicitada para realizar el trabajo, previa comprobación de que el Personal designado esté debidamente acreditado de conformidad con las Normas de Seguridad.

5.4. Acceso de emergencia o Acceso No Programado.

Servicio para aquellos accesos por parte del CS al Sitio que se tiene en el Inmueble derivado de una falla significativa en el Equipo de Transmisión que no permite la radiodifusión de la señal de la estación del CS o que tiene un riesgo inminente y real de que en el transcurso de los siguientes 5 (cinco) días hábiles no sea posible radiodifundir la señal de la estación del CS que se transmite desde dicho Equipo de Transmisión, pudiendo incluirse los Servicios de Acompañamiento

(según se define más adelante), cuya tarifa se establece en el Anexo IV del Convenio.

La Solicitud de Acceso de Emergencia a Sitios y/o Inmuebles se dirigirá al AEP a la cuenta de correo electrónico _____ y/o al teléfono _____. El acceso se hará efectivo por parte del AEP a) dentro de las 24 (veinticuatro) horas hábiles siguientes cuando el Sitio cuente de manera permanente con personal de resguardo, b) dentro de las 72 (setenta y dos) horas hábiles siguientes cuando el AEP no cuenta con personal permanente en la instalación, contados a partir de que el AEP reciba la solicitud.

A efectos del cómputo de dichos plazos, no se considerarán los retardos producidos por causas de fuerza mayor o caso fortuito que afecten a los accesos a los Sitios que se tienen en el Inmueble, tales como condiciones de climatología adversa (incendios, inundaciones, nevadas, ventarrones, tormentas), robo, expropiación, vandalismo, huelgas fuera de los servicios mínimos pactados, o sitios de acceso especial (con vías de acceso por mar o aire, o bien con horarios de acceso restringido).

5.5. Criterios de acompañamiento en los Inmuebles del AEP

La totalidad de los Sitios que se tiene en el Inmueble, cuya titularidad es del AEP requerirán del servicio de acompañamiento.

El Servicio de Acompañamiento consiste en el desplazamiento de una persona del AEP al Sitio que se tiene en el Inmueble en la fecha/hora pactadas y su permanencia en el mismo hasta la finalización de la ejecución de los trabajos por el personal del CS. En dicho servicio no se incluye en ningún caso el transporte del personal del CS al Sitio que se tiene en el Inmueble, que deberá realizarse a su costo y por sus propios medios.

A efectos de cómputo de horas, el acceso tendrá su inicio a partir de que el Personal del AEP inicia su desplazamiento al Sitio que se tiene en el Inmueble, su regreso y llegada a su sede.

El horario de ejecución de los trabajos programados será de conformidad con los establecidos en las Normas de Seguridad establecidas en el Anexo 2 de la OPI.

A tal efecto, si el personal del CS requiere acceder otra vez a dicho Sitio que se tiene en el Inmueble, en fecha adicional a la solicitada para el mismo trabajo, deberá solicitar el acceso nuevamente, de conformidad con lo establecido en el presente.

Plazos de entrega, parámetros e indicadores de calidad.

El AEP atenderá todas las solicitudes y servicios señalados de conformidad con las obligaciones y responsabilidades a su cargo. Sin embargo, en caso de que exista

algún retraso con respecto a los plazos de los parámetros de calidad aquí establecidos, el AEP será sujeto a lo establecido en el Anexo 6 de la OPI.

El AEP llevará a cabo el análisis y aceptación de las solicitudes y Servicios señalados de conformidad con las obligaciones y responsabilidades a su cargo, los parámetros a los que se encuentra sujeto para cada indicador de calidad se señalan a continuación:

<u>Parámetro</u>	<u>Indicador</u>	<u>Objetivo de calidad</u>
Solicitud de instalaciones y mantenimiento preventivo, así como acceso para los trabajos programados	Máximo 5 (cinco) días hábiles previos a la fecha planeada de inicio.	N/A
El AEP notifica la respuesta a la solicitud de instalaciones y mantenimiento preventivo, así como para los trabajos programados realizada por el CS	Mínimo 24 (veinticuatro) horas naturales.	90%
El AEP autorizará Acceso de emergencia o Acceso No Programado cuando el Sitio que se tiene en el Inmueble cuente de manera permanente con personal de resguardo	24 (veinticuatro) horas hábiles* * El acceso tendrá su inicio a partir de que el Personal del AEP inicia su desplazamiento al Sitio que se tiene en el Inmueble, su regreso y llegada a su sede	90%
El AEP autorizará Acceso de emergencia o Acceso No Programado cuando el AEP no cuenta con personal permanente en la instalación	72 (setenta y dos) horas hábiles* *El acceso tendrá su inicio a partir de que el Personal del AEP inicia su desplazamiento al Sitio que se tiene en el Inmueble, su regreso y llegada a su sede.	90%

No contabilizará para el cálculo del cumplimiento de los parámetros e indicadores mencionados los hechos, situaciones y/o eventos señalados como limitantes de la responsabilidad del AEP, incluyendo aquéllos derivados de caso fortuito o de fuerza mayor, tales como explosiones, sismos, inundaciones, tormentas, huracanes, incendios, fenómenos naturales, actos gubernamentales, huelgas, ni de aquellos que sean provocados o realizados por terceras personas ajenas a la prestación de los Servicios, aún y cuando se hubieren podido prever, tales como actos del propietario del Inmueble donde se encuentra el Sitio o proyecto de Instalación de Infraestructura, Acondicionamiento de Infraestructura

y Recuperación de Espacios, actos de autoridades de cualquier clase, actos de agrupaciones, invasión, despojo, robo, huelgas, revueltas civiles, sabotaje o terrorismo, insuficiencia de condiciones de seguridad pública que garanticen la integridad del personal u otras situaciones similares.

Fase 6: Procedimiento para el Servicio de Reparación de Fallas y Gestión de Incidencias, y Mantenimiento a la Infraestructura Pasiva del AEP en uso por el CS.

Consiste en la descripción específica del proceso a seguir para la eficiente, pronta y adecuada prestación del Servicio de Reparación de las Fallas y Gestión de Incidencias, así como el Mantenimiento a la Infraestructura Pasiva en uso por el CS.

Los mantenimientos podrán realizarse de acuerdo a lo siguiente:

DEL MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA PASIVA

A) Mantenimiento Preventivo a la Infraestructura Pasiva

El programa de mantenimiento se realiza de forma periódica y que contiene puntos básicos a revisar y ejecutar en cada visita por el personal asignado.

El mantenimiento preventivo menor del Sitio que se tiene en el Inmueble se realiza de forma periódica, según acuerden las partes, en cada Sitio conforme a la ruta y plan de trabajo del personal; en esta visita, se realizan actividades básicas y generales del Inmueble, como limpieza, deshierbe, pintura, funcionamiento general, etc.

El mantenimiento preventivo mayor se realizará conforme a lo acordado por las partes, implicando las actividades de revisión estructural de la Torre, estado y funcionamiento del cableado del sistema eléctrico y estado del sistema de tierras.

B) Mantenimiento Correctivo a la Infraestructura Pasiva

El mantenimiento correctivo se realiza cada vez que se detecte la necesidad de reparar o cambiar elementos conforme al reporte obtenido en las visitas o por el reporte de que el Sitio que se tiene en el Inmueble presenta fallas y/o incidencias en su funcionamiento.

Para efectos de la Reparación de Fallas y Gestión de Incidencias en la Infraestructura Pasiva, así como del Mantenimiento a la Infraestructura Pasiva en uso por el CS tanto el CS como el AEP deben considerar que deben colaborar en la medida que les corresponda, para asegurar la continuidad de los Servicios.

Dependiendo del diagnóstico de la falla, la Reparación de Fallas y Gestión de Incidencias en la Infraestructura Pasiva debe realizarse lo más pronto posible, garantizando el mismo nivel de servicio que a la infraestructura propia.

6.1. El CS y/o el AEP deberán notificarse la(s) falla(s) o incidencia(s), así como la solicitud de Mantenimiento a la Infraestructura Pasiva en Uso del CS , al número de teléfono _____ y a la cuenta de correo electrónico _____, o bien, mediante el SEG una vez que entre en operación, conforme a los formatos establecidos en el presente Anexo.

Al levantar el reporte de la falla, la incidencia o la solicitud de Mantenimiento a la Infraestructura Pasiva en Uso del CS, éste deberá informar concretamente la incidencia o el detalle sobre en qué consistirá el Mantenimiento, el horario disponible de atención así como de las comprobaciones realizadas en la Infraestructura Pasiva.

6.2. Cuando se reciba el reporte de Falla o Incidencias, así como la solicitud de Mantenimiento a la Infraestructura Pasiva en Uso del CS, dentro de un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas hábiles siguientes a las que se tuvo conocimiento se deberá informar y/o autorizar la visita al Sitio que se tiene en el Inmueble, que se llevará a cabo de acuerdo a lo estipulado en el formato correspondiente y al procedimiento de visita.

6.2.1. La atención de fallas o incidencias en la infraestructura pasiva podrá ser realizada por el AEP y deberá informar dentro de las primeras 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles, las acciones a realizar para la reparación de la falla o incidencia, así como en su caso el Mantenimiento a la Infraestructura Pasiva en Uso del CS en caso que el AEP manifieste poder realizar dichos servicios.

6.2.2. La atención de la falla o incidencia, así como en su caso el Mantenimiento a la Infraestructura Pasiva en Uso del CS podrá ser realizada por el CS una vez que ha sido autorizada la visita al sitio por parte del AEP.

6.3. El AEP y/o el CS elaborará(n) y firmará(n) el reporte de fallas o incidencias, así como en su caso el de Mantenimiento a la Infraestructura en Uso del CS, una vez que se haya atendido.

6.4. En caso que el AEP dé el Servicio conforme a la 6.2.1, el AEP notificará al CS cuando las fallas hayan sido solucionadas o en su caso se haya dado el Mantenimiento a la Infraestructura Pasiva en Uso del CS; si el CS acepta la solución (solución satisfactoria), ésta quedará cerrada.

6.5. Cuando el CS que reportó la falla o en su caso se haya solicitado el Mantenimiento a la Infraestructura Pasiva en Uso del CS, considere que la solución o la respuesta no ha sido satisfactoria, podrá escalar a la siguiente instancia señalada por el AEP para la pronta resolución.

6.6. Cualquier eventualidad relacionada con el CS que implique detener la contabilización del tiempo de la incidencia, en el proceso de solución será comunicada al CS y no se contabilizará para el cálculo de índices de calidad.

6.7. El AEP dará mantenimiento a la Infraestructura Pasiva utilizada por él, y en ese caso, a opción del AEP, podrá como Servicio dar mantenimiento a la Infraestructura Pasiva del AEP facilitada al CS cuando así lo considere necesario el AEP y para lo cual avisará al CS con una anticipación de al menos 10 (diez) días naturales. En el caso de que los servicios se vean interrumpidos en su totalidad, el AEP hará su mejor esfuerzo para ofrecer alternativas que permitan que se dé continuidad a los mismos. En este caso el AEP no será responsable de interrupciones o interferencias por el mantenimiento proveído a la Infraestructura Pasiva del AEP.

6.8. El CS deberá cubrir la tarifa por cada uno de los Servicios prestados conforme a este procedimiento, de conformidad con lo establecido en el Anexo IV del Convenio y sus anexos consecutivos.

Cabe señalar que dado que la ubicación de la Infraestructura Pasiva cuenta con características únicas, el cobro de los servicios de Acceso Programado, Acceso de Emergencia o Acceso No Programado, Reparación de Fallas y Gestión de Incidencia de la Infraestructura Pasiva y de Mantenimiento a la Infraestructura Pasiva serán consideradas al momento de evaluar la prestación de los servicios, ya que cada locación presenta particularidades técnicas y orográficas diversas, mismas que influyen para realizar el cobro correspondiente.

El cobro por la prestación de dichos servicios será aplicado exclusivamente en los casos en que se justifique que la prestación de dichos servicios implique un gasto adicional al AEP. En caso que los cobros correspondientes se justifiquen, el CS deberá cubrir al AEP exclusivamente los costos proporcionales por cada servicio, sin incluir ningún otro.

Plazos de entrega, parámetros e indicadores de calidad.

El AEP atenderá todas las solicitudes y servicios señalados de conformidad con las obligaciones y responsabilidades a su cargo. Sin embargo, en caso de que exista algún retraso con respecto a los plazos de los parámetros de calidad aquí establecidos, el AEP será sujeto a lo establecido en el Anexo 6 de la OPI.

El AEP llevará a cabo el análisis y aceptación de las solicitudes y Servicios señalados de conformidad con las obligaciones y responsabilidades a su cargo, los parámetros a los que se encuentra sujeto para cada indicador de calidad se señalan a continuación:

<u>Parámetro</u>	<u>Indicador</u>	<u>Objetivo de calidad</u>
El AEP autorizará el acceso al Sitio que se tiene en el Inmueble para la Reparación de Fallas y Gestión de Incidencias, y Mantenimiento a la Infraestructura Pasiva del AEP en uso por el CS.	Máximo 24 (veinticuatro) horas hábiles.	90%
AEP notificará al CS acciones a realizar para la atención de falla o incidencia o en su caso se haya dado el Mantenimiento a la Infraestructura Pasiva en Uso del CS en un plazo no mayor a, en caso que el AEP sea quien da el Servicio de Mantenimiento	48 horas hábiles	90%

No contabilizará para el cálculo del cumplimiento de los parámetros e indicadores mencionados los hechos, situaciones y/o eventos señalados como limitantes de la responsabilidad del AEP, incluyendo aquéllos derivados de caso fortuito o de fuerza mayor, tales como explosiones, sismos, inundaciones, tormentas, huracanes, incendios, fenómenos naturales, actos gubernamentales, huelgas, ni de aquellos que sean provocados o realizados por terceras personas ajenas a la prestación de los Servicios, aún y cuando se hubieren podido prever, tales como actos del propietario del Inmueble donde se encuentra el Sitio o proyecto de Instalación de Infraestructura, Acondicionamiento de Infraestructura y Recuperación de Espacios, actos de autoridades de cualquier clase, actos de agrupaciones, invasión, despojo, robo, huelgas, revueltas civiles, sabotaje o terrorismo, insuficiencia de condiciones de seguridad pública que garanticen la integridad del personal u otras situaciones similares.

FORMATOS DE SOLICITUDES

FORMATO DE SOLICITUD INICIAL DE SERVICIO DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y CUALQUIER OTRO SERVICIO NECESARIO PARA LA CORRECTA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS (LOS “SERVICIOS”) QUE FORMA PARTE DEL ANEXO 4 DE LA OFERTA PÚBLICA DE INFRAESTRUCTURA (“OPI”).

I. Datos del Concesionario Solicitante

A. Nombre o Denominación Social: _____

(Para el caso de que el Concesionario Solicitante sea una persona moral, deberá acreditar la existencia, así como la personalidad con la que promueve)

B. Número de Escritura Pública o Póliza ante Corredor Público donde consta la Constitución de la Sociedad: _____

C. Fecha de celebración, fedatario público ante quien se celebró y datos de inscripción de la escritura pública o póliza: _____

D. Cargo o puesto del que suscribe la solicitud: _____

E. Domicilio: _____

(Anexar comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 3 meses)

F. Registro Federal de Contribuyentes: _____

(Anexar copia del mismo).

II. Datos del Título de Concesión: (Anexar copia certificada de la misma).

G. Clave: _____ H. Fecha de otorgamiento: _____

I. Vigencia de la concesión: _____

J. Potencia Autorizada: _____ K. Distintivo de llamada: _____

L. Canal: _____ M. Sistema Radiador: _____

III. Servicios a solicitar

N. Defina los Servicios a solicitar (los cuales podrán ser: a) Servicio de acceso y uso de espacio en (i) predio, (ii) torre, (iii) caseta, (iv) aire acondicionado y, (v) acceso a fuentes de energía, b) Servicios Complementarios (i) Servicio de Realización de Visita Técnica, (ii) Servicio de Instalación de Infraestructura, (iii) Servicio de Acondicionamiento de Infraestructura Pasiva, (iv) Servicio de Recuperación de Espacios, y en su caso c) Otros servicios (v) Servicio de Acceso Programado, (vi) Servicio de Acceso de Emergencia o Acceso No Programado, (vii) Servicio de Reparación de Fallas y Gestión de incidencias, y (viii) Servicio de Mantenimiento a la Infraestructura Pasiva del AEP en uso por el CS, servicios los cuales el CS reconoce y acepta que estarán sujetos a disponibilidad) _____

O. Localidad y datos de ubicación: _____

Lugar y fecha de presentación: _____

Representante Legal o Apoderado del Concesionario Solicitante: _____

(Nombre y firma)

Instrucciones: 1. Llenar los espacios con letra de molde legible o máquina a tinta negra. 2. Indispensable acompañar todos los documentos señalados en el formato, en la forma solicitada (Copias simples ó certificadas, según el caso) ya que sin éstos, la solicitud no se tendrá por debidamente presentada.

FORMATO DE SERVICIO COMPLEMENTARIO DE REALIZACIÓN DE VISITA TÉCNICA QUE FORMA PARTE DEL ANEXO 4 DE LA OFERTA PÚBLICA DE INFRAESTRUCTURA PASIVA (“OPI”).

Número de Identificador de Solicitud (NIS): _____

(Llenar los espacios con letra de molde legible o máquina de escribir a tinta negra)

I. Datos del Sitio y/o Inmueble visitado.

Ubicación: _____

Coordenadas Referenciales: _____

II. Datos de quien realiza la Visita Técnica:

Concesionario Solicitante: _____

Cargo: _____

Se identifica con: _____

III. Datos de quien guía la Visita Técnica:

Nombre: _____

Cargo: _____

IV. Desarrollo de la Visita Técnica: (Desarrolle circunstancias de modo, tiempo y lugar de la Visita Técnica)

(En caso de requerir mayor espacio, utilizar hojas en blanco con la leyenda: Continuación a formato, debidamente firmada por los intervinientes.)

V. Conclusiones de la Visita Técnica:

(En caso de requerir mayor espacio, utilizar hojas en blanco con la leyenda: Continuación del formato, debidamente firmada por los intervinientes.)

Nombre y firma del Personal del Concesionario
Solicitante que asiste a la Visita Técnica

Nombre y firma de quien recibió la Visita Técnica
del Prestador de Servicios

FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO COMPLEMENTARIO DE INSTALACIÓN DE INFRAESTRUCTURA QUE FORMA PARTE DEL ANEXO 4 DE LA OFERTA PÚBLICA DE INFRAESTRUCTURA PASIVA (“OPI”).

I. Datos del Concesionario Solicitante

- A. Nombre o Denominación Social: _____
- B. Cargo o puesto de quien suscribe la solicitud: _____
- C. Domicilio: _____
- D. Correo electrónico: _____

II. Información del Sitio que se tiene en el Inmueble

III. Especificar en qué consisten las obras de instalación:

Adjunta planos: si () no ()
Presenta Proyecto Ejecutivo: si () no () Anexos: _____
Representante Legal o Apoderado del Concesionario Solicitante: _____
(Nombre y firma)

Instrucciones: 1. Llenar los espacios con letra de molde legible o máquina a tinta negra. 2 Indispensable acompañar todos los documentos señalados en el formato, en la forma solicitada (Copias simples ó certificadas, según el caso) ya que sin éstos, la solicitud no se tendrá por debidamente presentada.

FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO COMPLEMENTARIO DE ACONDICIONAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA QUE FORMA PARTE DEL ANEXO 4 DE LA OFERTA PÚBLICA DE INFRAESTRUCTURA PASIVA (“OPI”).

I. Datos del Concesionario Solicitante

A. Nombre o Denominación Social: _____

B. Cargo o puesto de quien suscribe la solicitud: _____

C. Domicilio: _____

D. Correo electrónico: _____

II. Información del Sitio que se tiene en el Inmueble

III. Especificar en qué consisten las obras de acondicionamiento:

Adjunta planos: si () no ()

Presenta Proyecto Ejecutivo: si () no () Anexos: _____

Representante Legal o Apoderado del Concesionario Solicitante: _____

(Nombre y firma)

Instrucciones: 1. Llenar los espacios con letra de molde legible o máquina a tinta negra. 2. Indispensable acompañar todos los documentos señalados en el formato, en la forma solicitada (Copias simples ó certificadas, según el caso) ya que sin éstos, la solicitud no se tendrá por debidamente presentada.

FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO COMPLEMENTARIO DE RECUPERACIÓN DE ESPACIOS QUE FORMA PARTE DEL ANEXO 4 DE LA OFERTA PÚBLICA DE INFRAESTRUCTURA PASIVA (“OPI”).

I. Datos del Concesionario Solicitante

A. Nombre o Denominación Social: _____

B. Cargo o puesto la persona que suscribe la solicitud: _____

C. Domicilio: _____

D. Correo electrónico: _____

II. Información del Sitio que se tiene en el Inmueble

III. Especificar en qué consisten las obras de recuperación:

Adjunta planos: si () no ()

Presenta Proyecto Ejecutivo: si () no () Anexos: _____

Representante Legal o Apoderado del Concesionario Solicitante: _____

(Nombre y firma)

Instrucciones: 1. Llenar los espacios con letra de molde legible o máquina a tinta negra. 2. Indispensable acompañar todos los documentos señalados en el formato, en la forma solicitada (Copias simples ó certificadas, según el caso) ya que sin éstos, la solicitud no se tendrá por debidamente presentada.

FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO DE ACCESO PROGRAMADO A SITIOS QUE FORMA PARTE DEL ANEXO 4 DE LA OFERTA PÚBLICA DE INFRAESTRUCTURA PASIVA (“OPI”).

I. Datos del Concesionario Solicitante

A. Nombre o Denominación Social: _____

(Para el caso de que el Concesionario Solicitante sea una persona moral, deberá acreditar la existencia, así como la personalidad con la que promueve)

B. Cargo o puesto del representante legal: _____

C. Domicilio: _____

D. Correo electrónico: _____

II. Información del Sitio que se tiene en el Inmueble

Ubicación: _____

III. Marque el tipo de trabajo a realizar en el Sitio que se tiene en el Inmueble:

Instalación () Mantenimiento Preventivo () Acceso programado () Otros trabajos (especifique): _____

Nombre y cargo del personal que ingresará: _____

Fecha en que pretende realizar el trabajo: _____

Representante Legal o Apoderado del Concesionario Solicitante: _____

(Nombre y firma)

Instrucciones: 1. Llenar los espacios con letra de molde legible o máquina a tinta negra.

FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO DE ACCESO DE EMERGENCIA O ACCESO NO PROGRAMADO A SITIOS QUE FORMA PARTE DEL ANEXO 4 DE LA OFERTA PÚBLICA DE INFRAESTRUCTURA PASIVA (“OPI”).

Número de Identificador de Solicitud (NIS): _____

I. Datos del Concesionario Solicitante

A. Nombre o Denominación Social: _____

(Para el caso de que el Concesionario Solicitante sea una persona moral, deberá acreditar la existencia, así como la personalidad con la que promueve)

B. Cargo o puesto del representante legal: _____

C. Domicilio: _____

D. Correo electrónico: _____

II. Información del Sitio que se tiene en el Inmueble

Ubicación: _____

III. Datos del acompañante:

Nombre: _____

Cargo: _____

IV. Explique la razón por la que dicho trabajo debe ser mediante un Acceso de Emergencias o Acceso No Programado en términos del Convenio:

Nombre y cargo del personal que ingresará: _____

Fecha en que pretende realizar el trabajo: _____

Representante Legal o Apoderado del Concesionario Solicitante: _____

(Nombre y firma)

Instrucciones: 1. Llenar los espacios con letra de molde legible o máquina a tinta negra.

Nota: Una vez que esté debidamente ingresada la presente solicitud, se programará el acceso al Sitio que se tiene en el Inmueble dando respuesta a su solicitud en un tiempo aproximado de 24 hrs a 72 hrs hábiles sujeto a las políticas y los términos y condiciones del Convenio y la OPI.

FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO DE REPARACIÓN DE FALLAS Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS QUE FORMA PARTE DEL ANEXO 4 DE LA OFERTA PÚBLICA DE INFRAESTRUCTURA PASIVA (“OPI”).

Número de Identificador de Solicitud (NIS): _____

I. Datos del Concesionario Solicitante

A. Nombre o Denominación Social: _____

(Para el caso de que el Concesionario Solicitante sea una persona moral, deberá acreditar la existencia, así como la personalidad con la que promueve)

B. Cargo o puesto del representante legal: _____

C. Domicilio: _____

D. Correo electrónico: _____

II. Información del Sitio que se tiene en el Inmueble

Ubicación: _____

III. Datos del acompañante:

Nombre: _____

Cargo: _____

IV. Explique en que consiste la Reparación de Fallas y Gestión de Incidencias:

Nombre y cargo del personal que ingresará: _____

Fecha en que pretende realizar el trabajo: _____

Representante Legal o Apoderado del Concesionario Solicitante: _____

(Nombre y firma)

Instrucciones: 1. Llenar los espacios con letra de molde legible o máquina a tinta negra.

FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA PASIVA DEL AEP EN USO DEL CS QUE FORMA PARTE DEL ANEXO 4 DE LA OFERTA PÚBLICA DE INFRAESTRUCTURA PASIVA (“OPI”).

Número de Identificador de Solicitud (NIS): _____

I. Datos del Concesionario Solicitante

A. Nombre o Denominación Social: _____

(Para el caso de que el Concesionario Solicitante sea una persona moral, deberá acreditar la existencia, así como la personalidad con la que promueve)

B. Cargo o puesto del representante legal: _____

C. Domicilio: _____

D. Correo electrónico: _____

II. Información del Sitio que se tiene en el Inmueble

Ubicación: _____

III. Datos del acompañante:

Nombre: _____

Cargo: _____

IV. Explique en que consiste la Solicitud del Servicio de Mantenimiento a la Infraestructura Pasiva en Uso del CS (detalle y ubicación del Inmueble):

Nombre y cargo del personal que ingresará: _____

Fecha en que pretende realizar el trabajo: _____

Representante Legal o Apoderado del Concesionario Solicitante: _____

(Nombre y firma)

Instrucciones: 1. Llenar los espacios con letra de molde legible o máquina a tinta negra.