CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA, EN LO SUCESIVO "LA UAM", REPRESENTADA POR LA SECRETARIA GENERAL, DRA. ESTHELA IRENE SOTELO NÚÑEZ, Y B1 NETWORKS, S. DE R.L. DE C.V., EN ADELANTE "LA PRESTADORA", REPRESENTADA POR EL APODERADO, RAÚL OSORIO PÉREZ, AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

A N T E C E D E N T E S

I. Los servicios materia del presente contrato fueron adjudicados a persona determinada, de manera excepcional, mediante fallo del 11 de agosto de 2025, emitido por el Rector General, dentro del procedimiento de invitación UAM.CRG.PD.08.2025, con fundamento en los artículos 2, 3, fracción II, 5 fracción II, 6, fracción II inciso a), 7, 36, 43 y 44, fracción I del Reglamento para las Adjudicaciones (REPLA), a favor de B1 NETWORKS S. de R.L. de C.V., por un monto de hasta $1'506,054.68 (un millón quinientos seis mil cincuenta y cuatro pesos sesenta y ocho centavos, moneda nacional) Impuesto al Valor Agregado (IVA) incluido.

II. Por las necesidades de la Dirección de Tecnologías de la Información de **"LA UAM"**, **"LA PRESTADORA"** le proporciona servicios desde el 10 de octubre de 2025.

D E C L A R A C I O N E S

I. De **"LA UAM"**:

1. Que es una Universidad pública y autónoma, creada como organismo descentralizado del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, según su Ley Orgánica decretada por el Congreso de la Unión de los Estados Unidos Mexicanos y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de diciembre de 1973.

2. Que de acuerdo con lo señalado por el artículo 2 de su Ley Orgánica, tiene por objeto:

   a) Impartir educación superior de licenciatura, maestría y doctorado, y cursos de actualización y especialización, en sus modalidades escolar y extraescolar, procurando que la formación de profesionales corresponda a las necesidades de la sociedad;

   b) Organizar y desarrollar actividades de investigación humanística y científica, en atención, primordialmente, a los problemas nacionales y en relación con las condiciones del desenvolvimiento histórico, y

   c) Preservar y difundir la cultura.

3. Que para cumplir con sus fines se ha constituido en unidades universitarias, y se organiza dentro de un régimen de desconcentración funcional y administrativa.

4. Que de conformidad con lo señalado en los artículos 15 y 16, fracción IV de su Ley Orgánica y 50 del Reglamento Orgánico, su representante legal es el Rector General, Dr. Gustavo Pacheco López, quien cuenta con la facultad para otorgar, sustituir y revocar poderes.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Con fundamento en los artículos 103, fracción III, 109, 115, 120 y 121 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 22, fracción III, 23 y 29, fracción I, del Reglamento para la Transparencia de la Información y la Protección de Datos Personales de la Universidad Autónoma Metropolitana, y para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia de esta Universidad, se elaboró la versión pública de este documento. En ella se testó la clave de elector de la persona que suscribe en representación de la prestadora del servicio, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular, sin que su conocimiento resulte necesario para verificar el ejercicio de los recursos públicos. Asimismo, se testaron el correo electrónico y el número telefónico de carácter particular, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular.

5. Que por acuerdo expreso del Rector General, la Dra. Esthela Irene Sotelo Núñez, en su carácter de Secretaria General, se encuentra facultada para suscribir este tipo de contratos, según consta en la escritura pública 15,199, de fecha 14 de agosto de 2025, otorgada ante la fe del Lic. Enrique Zapata González Pacheco, titular de la notaría número 194 de la Ciudad de México.

6. Que requiere la suscripción de licenciamiento de videoconferencia en la nube de Zoom para las actividades académicas del alumnado, del personal académico y administrativo, así como permitir la colaboración entre áreas al interior y con otras instituciones.

7. Que su domicilio legal es Prolongación Canal de Miramontes 3855, quinto piso, Colonia Rancho Los Colorines, Alcaldía Tlalpan, Código Postal 14386, Ciudad de México.

II. De **"LA PRESTADORA"**:

1. Que es una sociedad de responsabilidad limitada de capital variable legalmente constituida, según consta en la escritura pública 3,196, del 16 de marzo de 2012, otorgada ante la fe del Lic. Juan Peña Acosta, titular de la notaría número 1 de la Subregión Centro Conurbada, con adscripción en el Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, inscrita en el Registro Público de Comercio del Estado de Jalisco, en el folio mercantil electrónico 66584*1, con fecha 26 de marzo de 2012.

2. Que dentro de su objeto social está la compra, venta, exportación, importación, arrendamiento y en general a la comercialización de todo tipo de bienes y productos, en especial aquellos relacionados con la industria de la electrónica, de las telecomunicaciones, así como de los sistemas computacionales.

3. Que su apoderado, quien se identifica con credencial para votar con clave de elector [redacted] expedida por el Instituto Nacional Electoral, se encuentra facultado para suscribir este tipo de contratos, según consta en la escritura pública 1,066, del 26 de octubre de 2021, otorgada ante la fe del Lic. Abelardo Sánchez Castellanos, titular de la notaría número 56 de la Subregión Centro Conurbada de Guadalajara, Jalisco, inscrita en el Registro Público de Comercio de Guadalajara, Jalisco, en el folio mercantil electrónico 66584, con fecha 4 de noviembre de 2021, facultades que a la fecha no le han sido revocadas, ni modificadas en forma alguna.

4. Que su Registro Federal de Contribuyentes es BNE120320RW1.

5. Que es el único partner incumbente de la cuenta asignado por *Zoom*, en adelante "EL FABRICANTE", por lo que está autorizado para gestionar la renovación plana de las licencias activas de **"LA UAM"**, manteniendo las condiciones comerciales vigentes y asegurando la continuidad del servicio sin afectación en su funcionamiento o beneficios.

6. Que no tiene impedimento para celebrar este contrato, toda vez que no se ubica en los supuestos señalados en los artículos 10 y 51 del REPLA.

7. Que su domicilio legal es Avenida Américas 1501, piso 20A, Colonia Providencia, Código Postal 44630, Guadalajara, Jalisco.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Con fundamento en los artículos 103, fracción III, 109, 115, 120 y 121 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 22, fracción III, 23 y 29, fracción I, del Reglamento para la Transparencia de la Información y la Protección de Datos Personales de la Universidad Autónoma Metropolitana, y para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia de esta Universidad, se elaboró la versión pública de este documento. En ella se testó la clave de elector de la persona que suscribe en representación de la prestadora del servicio, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular, sin que su conocimiento resulte necesario para verificar el ejercicio de los recursos públicos. Asimismo, se testaron el correo electrónico y el número telefónico de carácter particular, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular.

C L Á U S U L A S

PRIMERA. OBJETO. "LA PRESTADORA" proporciona a **"LA UAM"**, el servicio de suscripción de licenciamiento de videoconferencia en la nube de *Zoom*, en lo sucesivo "EL LICENCIAMIENTO", de acuerdo con la descripción, características, niveles de soporte y procedimiento de escalamiento establecidos en el Anexo Único que forma parte integrante del presente contrato.

SEGUNDA. LIBRE EJERCICIO. Las obligaciones contenidas en este contrato no implican para **"LA PRESTADORA"** restricción al libre ejercicio de sus actividades, ni afectan la atención que se obliga a proporcionar por los servicios contratados con **"LA UAM"**.

TERCERA. MONTO DEL CONTRATO. "LA UAM" pagará a **"LA PRESTADORA"** la cantidad de $1'298,323.00 (un millón doscientos noventa y ocho mil trescientos veintitrés pesos, moneda nacional), más $207,731.68 (doscientos siete mil setecientos treinta y un pesos sesenta y ocho centavos, moneda nacional) por concepto de IVA, lo que hace un total de hasta $1'506,054.68 (un millón quinientos seis mil cincuenta y cuatro pesos sesenta y ocho centavos, moneda nacional).

Dicha cantidad compensa a **"LA PRESTADORA"** tanto por la prestación como por la calidad y el tiempo que le dedique a los servicios objeto del presente contrato, por lo que no podrá exigir mayor retribución por otro concepto.

CUARTA. FORMA DE PAGO. Los servicios objeto del presente contrato se cubrirán en una sola exhibición, dentro de los quince días hábiles posteriores a la entrega de la fianza de cumplimiento y del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), que reúnan los requisitos legales y fiscales correspondientes, mediante transferencia bancaria electrónica a la cuenta de **"LA PRESTADORA"**, misma que deberá proporcionar por escrito a la firma del presente contrato.

La información relacionada con la cuenta bancaria electrónica será responsabilidad de **"LA PRESTADORA"**, por lo que cualquier error o actualización en sus datos bancarios la deberá notificar a **"LA UAM"** con la debida oportunidad.

"LA PRESTADORA" deberá presentar al Director de Tecnologías de la Información de **"LA UAM"**, Ing. Braulio Alberto Cusi Lara, como solicitante y responsable de los servicios, o a quien lo sustituya en el cargo, el CFDI y la fianza correspondiente, en la oficina ubicada en el primer piso del edificio "A", del domicilio señalado en la declaración I, numeral 6.

QUINTA. FIANZA. "LA PRESTADORA" presentará a **"LA UAM"** dentro de los diez días hábiles siguientes a la firma del contrato, una fianza equivalente al quince por ciento del monto total indicado en la cláusula tercera, IVA incluido, para garantizar el debido cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que contrae en virtud de este contrato, de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, así como la calidad de los servicios y el tiempo que les dedique.

Esta fianza estará vigente por todo el tiempo que dure el contrato y, en su caso, durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan por **"LA UAM"** o **"LA PRESTADORA"** hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Con fundamento en los artículos 103, fracción III, 109, 115, 120 y 121 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 22, fracción III, 23 y 29, fracción I, del Reglamento para la Transparencia de la Información y la Protección de Datos Personales de la Universidad Autónoma Metropolitana, y para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia de esta Universidad, se elaboró la versión pública de este documento. En ella se testó la clave de elector de la persona que suscribe en representación de la prestadora del servicio, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular, sin que su conocimiento resulte necesario para verificar el ejercicio de los recursos públicos. Asimismo, se testaron el correo electrónico y el número telefónico de carácter particular, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular.

"LA UAM" hará efectiva la fianza en proporción al incumplimiento a la entrega de los servicios o de cualquier causal prevista en las cláusulas novena y décima novena, dentro de los quince días hábiles siguientes al incumplimiento por parte de **"LA PRESTADORA"**.

SEXTA. CONTENIDO DE LA FIANZA. Deberá especificar, como mínimo lo siguiente:

1. Que se otorga en moneda nacional y los términos de este contrato.

2. Que la institución afianzadora acepta expresamente las prórrogas o esperas que le sean concedidas a **"LA PRESTADORA"** por **"LA UAM"** en forma escrita para el cumplimiento del contrato.

3. Que garantiza el debido cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que **"LA PRESTADORA"** contrae en virtud de este contrato y de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, así como la calidad de los servicios y el tiempo que les dedique.

4. Que la institución afianzadora acepta expresamente en favor de **"LA UAM"**, en cada caso, lo establecido en el artículo 279 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

5. Que se cancelará con el consentimiento por escrito de **"LA UAM"** y cuando **"LA PRESTADORA"** haya cumplido a entera satisfacción con todas las obligaciones que se deriven de este contrato.

6. Que en caso de incumplimiento del contrato en los términos pactados, se procederá a su reclamo.

SÉPTIMA. JUNTAS DE REVISIÓN. Dentro de los meses de marzo y septiembre de 2026, se reunirán las personas representantes técnicas que al efecto designen las partes, a fin de efectuar una junta de revisión del servicio proporcionado por **"LA PRESTADORA"**, con el propósito de implementar la mejora continua de los servicios materia del presente contrato.

OCTAVA. OBLIGACIONES DE "LA PRESTADORA".

1. Realizar con "EL FABRICANTE" la suscripción de "EL LICENCIAMIENTO".

2. Asesorar y asistir vía remota a **"LA UAM"** en todas las cuestiones de tipo técnico que puedan suscitarse en relación con la adecuada operación y uso de "EL LICENCIAMIENTO", sin cargo alguno.

3. Atender los servicios por llamadas de emergencia, durante la vigencia del presente contrato sin cargos adicionales para **"LA UAM"**, por gastos de mano de obra.

4. Acatar todas las medidas y disposiciones que en materia de seguridad e higiene tenga establecidas **"LA UAM"**, por lo que su personal deberá atender todas las indicaciones al respecto.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Con fundamento en los artículos 103, fracción III, 109, 115, 120 y 121 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 22, fracción III, 23 y 29, fracción I, del Reglamento para la Transparencia de la Información y la Protección de Datos Personales de la Universidad Autónoma Metropolitana, y para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia de esta Universidad, se elaboró la versión pública de este documento. En ella se testó la clave de elector de la persona que suscribe en representación de la prestadora del servicio, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular, sin que su conocimiento resulte necesario para verificar el ejercicio de los recursos públicos. Asimismo, se testaron el correo electrónico y el número telefónico de carácter particular, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular.

NOVENA. RESPONSABILIDAD CIVIL. "LA PRESTADORA" será responsable de los daños y perjuicios que cause a **"LA UAM"**, con motivo de la prestación de los servicios, cuando resulten de:

1. Incumplir total o parcialmente los términos y condiciones establecidos en el presente contrato.

2. Suspender injustificadamente los servicios.

3. Realizar actos de dolo, mala fe o negligencia en la prestación de los servicios.

4. Provocar un mal funcionamiento o detrimento grave de "EL LICENCIAMIENTO".

5. Incurrir en actos u omisiones imputables a ella o al personal que emplee para la prestación de los servicios.

En caso de que **"LA PRESTADORA"** incurra en una o varias de las hipótesis descritas, excepto cuando se genere un atraso o no proporcione los servicios en las condiciones, horarios de atención y soporte, tiempos de respuesta y niveles de escalamiento establecidos en el Anexo Único, **"LA UAM"**, dependiendo de los daños y perjuicios, podrá solicitarle la restitución del monto pagado por los servicios incumplidos o el monto total del contrato, según corresponda, sin necesidad de declaratoria judicial. **"LA UAM"** se reserva su derecho para demandar en la vía civil el pago de los daños y perjuicios ocasionados.

DÉCIMA. AVISOS Y COMUNICACIONES. "LA UAM" y **"LA PRESTADORA"** podrán efectuar, avisos y comunicaciones en los domicilios establecidos en las declaraciones del presente contrato o en el lugar donde se efectúen los servicios. Las comunicaciones entre las partes, para que surtan efectos legales, deberán ser formuladas siempre por escrito.

DÉCIMA PRIMERA. CONOCIMIENTOS DEL SERVICIO. "LA PRESTADORA" será la única responsable de la ejecución de los servicios, por lo que se obliga a prestarlos conforme a lo estipulado en este contrato, así como a aplicar en su máxima medida los conocimientos, pericia y experiencia que posee, obligándose a observar todas las disposiciones legales aplicables, así como las establecidas al efecto por **"LA UAM"**.

DÉCIMA SEGUNDA. ACCESO A INSTALACIONES. "LA PRESTADORA", tendrá acceso a las instalaciones cuando así lo requiera y porte gafete que la identifique.

DÉCIMA TERCERA. SIN CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES. "LA PRESTADORA" no podrá ceder a terceras personas, físicas o morales, los derechos y obligaciones derivados de este contrato, ni los derechos de cobro por la prestación de los servicios realizados, sin previa aprobación por escrito de **"LA UAM"**.

DÉCIMA CUARTA. CONFIDENCIALIDAD DE LOS SERVICIOS. "LA PRESTADORA" no podrá divulgar por ningún medio, los datos y resultados obtenidos de los servicios realizados con motivo de este contrato. Esta obligación subsistirá aún después de haber terminado sus servicios.

En caso de que **"LA PRESTADORA"** contravenga esta disposición, **"LA UAM"** se reserva el derecho de rescindir el presente contrato o ejercer las acciones civiles y penales que procedan.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Con fundamento en los artículos 103, fracción III, 109, 115, 120 y 121 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 22, fracción III, 23 y 29, fracción I, del Reglamento para la Transparencia de la Información y la Protección de Datos Personales de la Universidad Autónoma Metropolitana, y para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia de esta Universidad, se elaboró la versión pública de este documento. En ella se testó la clave de elector de la persona que suscribe en representación de la prestadora del servicio, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular, sin que su conocimiento resulte necesario para verificar el ejercicio de los recursos públicos. Asimismo, se testaron el correo electrónico y el número telefónico de carácter particular, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular.

DÉCIMA QUINTA. SEGUIMIENTO. "LA UAM" a través de su Director de Tecnologías de la Información dará seguimiento al cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato; por lo cual podrá efectuar a **"LA PRESTADORA"** las observaciones que estime pertinentes.

DÉCIMA SEXTA. SALVAGUARDA LABORAL. "LA PRESTADORA" se constituye como empleadora del personal que ocupe con motivo de la ejecución de los servicios materia de este contrato y será la única responsable de cubrir todas las obligaciones derivadas de las disposiciones en materia laboral y de seguridad social, por lo que se compromete a responder de cualquier controversia o litigio que su personal presente en su contra o en contra de **"LA UAM"**.

"LA PRESTADORA" en ningún caso considerará a **"LA UAM"** como empleadora principal, solidaria o sustituta, por lo que no le presentará ninguna reclamación por este concepto.

DÉCIMA SÉPTIMA. PENA CONVENCIONAL. En caso de que **"LA PRESTADORA"** incurra en atraso o no proporcione los servicios en las condiciones, horarios de atención y soporte, tiempos de respuesta y niveles de escalamiento establecidos en el Anexo Único, se obliga a pagar como pena convencional, una cantidad igual al uno por ciento del valor total del contrato previsto en la cláusula tercera por cada día natural de atraso, misma que deberá ser cubierta dentro de los diez días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de la notificación del requeri[illegible] que por escrito le haga **"LA UAM"**

del presente contrato.

OS. "LA UAM" dará por recibidos los
ORA" los hubiese proporcionado a
Información.

A UAM" podrá rescindir el presente
les a "LA PRESTADORA":

gaciones de este contrato.

nvenidos.

los términos previstos en la cláusula

vicios.

personal que implique incumplimiento,
.

DÉCIMA OCTAVA. RECEPCIÓN DE LOS SERVICI
servicios objeto de este contrato, si **"LA PRESTA**
entera satisfacción del Director de Tecnologías de la

DÉCIMA NOVENA. CAUSAS DE RESCISIÓN. "L
contrato por alguna de las siguientes causas imputa

1. Incumplir cualquiera de los términos y demás obli
2. No realizar los servicios en la forma y términos co
3. Omitir la presentación de la fianza en el plazo y quinta.
4. Suspender injustificadamente la prestación de se
5. Incurrir en cualquier causa imputable a ella o a su total o parcial, a lo previsto en el presente contrat

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Con fundamento en los artículos 103, fracción III, 109, 115, 120 y 121 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 22, fracción III, 23 y 29, fracción I, del Reglamento para la Transparencia de la Información y la Protección de Datos Personales de la Universidad Autónoma Metropolitana, y para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia de esta Universidad, se elaboró la versión pública de este documento. En ella se testó la clave de elector de la persona que suscribe en representación de la prestadora del servicio, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular, sin que su conocimiento resulte necesario para verificar el ejercicio de los recursos públicos. Asimismo, se testaron el correo electrónico y el número telefónico de carácter particular, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular.

VIGÉSIMA. PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN. Si se da una o varias de las hipótesis previstas en la cláusula anterior, **"LA UAM"** podrá rescindir administrativamente el presente contrato, para lo cual se sujetará a lo siguiente:

1. **"LA UAM"** entregará a **"LA PRESTADORA"** una comunicación por escrito del incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de cinco días hábiles exponga las causas de su incumplimiento y en su caso, aporte las pruebas que estime pertinentes.

2. Transcurrido el término anterior, **"LA UAM"** determinará dar o no por rescindido el contrato, sin necesidad de intervención de la autoridad judicial, lo cual comunicará por escrito a **"LA PRESTADORA"**, dentro de los quince días hábiles siguientes.

En el caso de rescisión **"LA UAM"** hará efectiva la fianza correspondiente

VIGÉSIMA PRIMERA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. El incumplimiento de este contrato, originado por huelga, paro de labores académicas, administrativas o estudiantiles, así como por casos fortuitos o fuerza mayor, no será causa de responsabilidad contractual para ninguna de las partes, y ambas tendrán derecho a suspender las obligaciones contenidas en este contrato.

En estos casos las partes reajustarán la vigencia del presente contrato, dando prioridad a las sugerencias que emita **"LA UAM"** respecto de sus necesidades.

VIGÉSIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS. "LA UAM" podrá suspender la prestación de los servicios objeto del presente contrato, para ello dará aviso por escrito con una anticipación de diez días hábiles a **"LA PRESTADORA"**.

En caso de suspensión, **"LA UAM"** informará por escrito a **"LA PRESTADORA"** sobre su duración aproximada, siempre que esto sea posible y ambas partes acordarán la correspondiente ampliación del plazo y la continuación de la prestación de los servicios.

Si **"LA UAM"** considera que es imposible su continuación, el presente contrato se dará por terminado mediante el convenio finiquito correspondiente.

VIGÉSIMA TERCERA. TRANSPARENCIA. La información contenida en el presente contrato, así como las actividades a realizarse para el cumplimiento de su objeto se sujetarán a los principios y disposiciones aplicables en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales.

VIGÉSIMA CUARTA. VIGENCIA. Hasta el 9 de octubre de 2026.

VIGÉSIMA QUINTA. MODIFICACIONES. Cualquier cambio a los términos y condiciones del presente contrato o de su Anexo Único, será materia de un convenio modificatorio por escrito.

VIGÉSIMA SEXTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA. "LA UAM" podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin necesidad de justificar esta determinación, previa notificación por escrito a **"LA PRESTADORA"**, con cinco días naturales de anticipación.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Con fundamento en los artículos 103, fracción III, 109, 115, 120 y 121 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 22, fracción III, 23 y 29, fracción I, del Reglamento para la Transparencia de la Información y la Protección de Datos Personales de la Universidad Autónoma Metropolitana, y para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia de esta Universidad, se elaboró la versión pública de este documento. En ella se testó la clave de elector de la persona que suscribe en representación de la prestadora del servicio, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular, sin que su conocimiento resulte necesario para verificar el ejercicio de los recursos públicos. Asimismo, se testaron el correo electrónico y el número telefónico de carácter particular, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. JURISDICCIÓN. En caso de duda o discrepancia en la interpretación y ejecución del presente contrato, las partes se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales en la Ciudad de México.

Se firma por duplicado en la Ciudad de México, el 15 de octubre de 2025.

POR "LA UAM"

DRA. ESTHELA IRENE SOTELO NÚÑEZ
SECRETARIA GENERAL

POR "LA PRESTADORA"

RAÚL OSORIO PÉREZ
APODERADO

SOLICITANTE Y RESPONSABLE

ING. BRAULIO ALBERTO CUSI LARA
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

REVISIÓN JURÍDICA

MTRO. J. RODRIGO SERRANO VÁSQUEZ
ABOGADO GENERAL

HOJA DE FIRMAS DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS NÚMERO AG.DCC.244.25.PS, QUE CELEBRAN EL 15 DE OCTUBRE DE 2025, LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA Y B1 NETWORKS S. DE R.L. DE C.V.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Con fundamento en los artículos 103, fracción III, 109, 115, 120 y 121 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 22, fracción III, 23 y 29, fracción I, del Reglamento para la Transparencia de la Información y la Protección de Datos Personales de la Universidad Autónoma Metropolitana, y para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia de esta Universidad, se elaboró la versión pública de este documento. En ella se testó la clave de elector de la persona que suscribe en representación de la prestadora del servicio, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular, sin que su conocimiento resulte necesario para verificar el ejercicio de los recursos públicos. Asimismo, se testaron el correo electrónico y el número telefónico de carácter particular, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular.

ANEXO ÚNICO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE SE CELEBRA CON B1 NETWORKS S. DE R.L. DE C.V.

DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAMIENTO DE VIDEOCONFERENCIA EN LA NUBE DE ZOOM

1. Descripción de las suscripciones requeridas:

Suscripción y soporte por un año, con vigencia del 10 de octubre del 2025 al 9 de octubre de 2026, para las siguientes licencias:

Cantidad	Descripción
4 000	Zoom Education
6	Conference Room Connector
2	Video Webinar 500
3	Zoom Room
5 TB	Cloud Recording

2. Características de la suscripción.

- **Licencias Zoom Education.**
  - Capacidad de almacenamiento en la nube de 0.5 Gb por cada licencia.
  - Capacidad de 300 usuarios de forma simultánea por licencia.
  - Opción de asistir por Audio (VoIP, Call-In, Call-Out y Líneas Gratuitas Globales Disponibles).
  - Compartir pantalla (escritorio, aplicaciones y video).
  - Facilidad de crear equipos más pequeños para colaborar, todo en la misma reunión o sesión de entrenamiento
  - Facilidad para dibujar directamente en la pantalla compartida de modo que las anotaciones sean visibles para todos los asistentes.
  - Grabación de reuniones en la nube o localmente.
  - Aplicaciones móviles: iOS, Android.
  - Subtítulos.
  - Poder enviar mensajes de texto y de voz, archivos o imágenes a grupos o individuos dentro de la reunión.
  - Video Breakout Rooms para grupos pequeños de trabajo.
  - Capacidad de visualizar información, desde el uso general, hasta los datos de una reunión en vivo.
  - Interoperabilidad con Moodle, Canvas, Desire2Learn y Blackboard.
  - REST API: Incorporar las reuniones a LMS, aplicaciones web y sitios web.
  - Fácil gestión de usuarios y Registro Único: Utilizar URL para Registro único de sesión. Creación de SSO con SAML o Auth. Administración de usuarios en función de sus nombres de dominio.
  - Seguridad: cifrado completo de extremo a extremo de 256 bits AES-GCM.
  - Interpretación de idiomas. Permitir al anfitrión designar participantes como intérpretes en el portal web o durante una sesión de videoconferencia.

- **Licencias Conference Room Connector (CRC).**
  Interconexión de sistemas tradicionales de sala H.323/SIP a la nube. Habilita los sistemas de sala SIP o H.323 para comunicarse con computadoras de escritorio, tabletas, dispositivos móviles, y otros terminales SIP o H.323.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Con fundamento en los artículos 103, fracción III, 109, 115, 120 y 121 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 22, fracción III, 23 y 29, fracción I, del Reglamento para la Transparencia de la Información y la Protección de Datos Personales de la Universidad Autónoma Metropolitana, y para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia de esta Universidad, se elaboró la versión pública de este documento. En ella se testó la clave de elector de la persona que suscribe en representación de la prestadora del servicio, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular, sin que su conocimiento resulte necesario para verificar el ejercicio de los recursos públicos. Asimismo, se testaron el correo electrónico y el número telefónico de carácter particular, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular.

- **Licencias Zoom Video Webinar para 500 participantes.**
  Seminarios Web con comandos robustos en seguridad, control y seguimiento. Personaliza página de registro, comparte contenido por redes sociales. Interacción con el público a través de encuestas y con interpretación de idiomas.

- **Licencias Zoom Room.**
  Sistema basado en software, que ofrece una integración para conferencias de audio y video, pantalla compartida inalámbrica y videoconferencias. Se puede utilizar para asistentes solo a la sala o para asistentes remotos que se unan desde otra sala, desde su computadora o desde su dispositivo móvil, llamando por directorio a salas, contactos y puntos finales de H.323/SIP, con integración al calendario Google o Exchange, Whiteboard digital colaborativa, servicio de reservación de salas controles táctiles, controles de reunión en iPad.

- **Almacenamiento Cloud Recording de 5 TB.**
  Se pueden almacenar, transmitir y descargar grabaciones desde la nube de Zoom. Se enviará una alerta por correo electrónico al administrador cuando alcance el 80% del límite de almacenamiento suscrito. Si se alcanza el límite de almacenamiento durante una grabación, la reunión continuará grabándose hasta que finalice.

3. Soporte y escalamiento.

- **Soporte de la prestadora de servicios.**
  "LA PRESTADORA" realizará las primeras actividades para la resolución de problemas cuando **"LA UAM"** haga solicitudes de apoyo técnico; en caso de ser necesario, escalará el caso con "EL FABRICANTE" y le dará seguimiento al mismo para tener una resolución lo antes posible.
  - Horario de atención (centro de México): lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs.
  - Capacitación en la administración y el uso de funcionalidades de la plataforma de videoconferencia.

- **Soporte de "EL FABRICANTE".**
  - Recepción de tickets 24x7x365.
  - Horario de soporte (centro de México): lunes a domingo de 9:00 a 18:00 hrs.
  - Solución de problemas, análisis y resolución de casos escalados.
  - Apoyo remoto por cita.

4. Niveles de prioridad y servicio de soporte

Los tiempos de respuesta se basan en los casos recibidos dentro de las horas de trabajo locales.

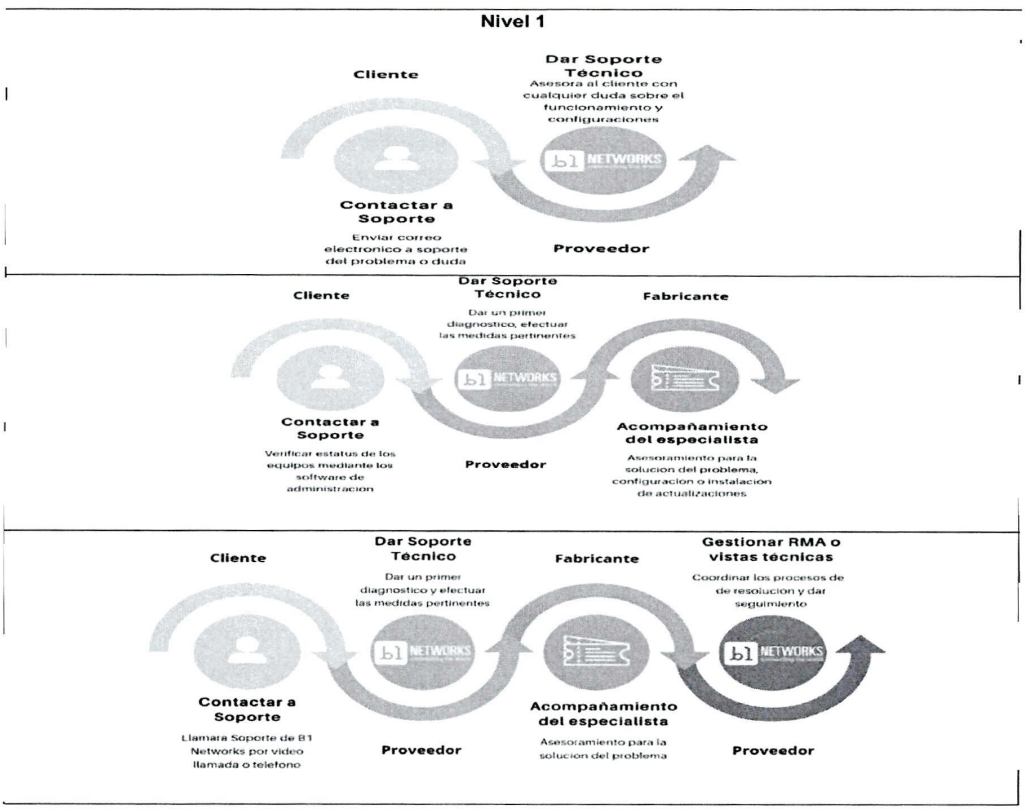
Soporte	Descripción	Tiempo de respuesta
Nivel 1 Normal	Situaciones generales relacionadas a una función o un conjunto de funciones, problemas generales, actualizaciones, peticiones de configuraciones específicas en los cuales desempeño operacional del servicio y operatividad de los equipos no estén afectados y NO sea de carácter urgente. Se tendrá que contactar al encargado del área de soporte en B1 Networks mediante un correo electrónico. Para dar seguimiento el problema, dar indicaciones o suministrar algún tipo de información, manuales de usos o configuraciones, firmware o apoyo en general.	**24 a 48 horas**

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Con fundamento en los artículos 103, fracción III, 109, 115, 120 y 121 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 22, fracción III, 23 y 29, fracción I, del Reglamento para la Transparencia de la Información y la Protección de Datos Personales de la Universidad Autónoma Metropolitana, y para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia de esta Universidad, se elaboró la versión pública de este documento. En ella se testó la clave de elector de la persona que suscribe en representación de la prestadora del servicio, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular, sin que su conocimiento resulte necesario para verificar el ejercicio de los recursos públicos. Asimismo, se testaron el correo electrónico y el número telefónico de carácter particular, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular.

Nivel 2 Alto	En caso de que los aspectos significativos del servicio se ven afectados negativamente por desempeño inadecuado del software. El administrador o encargado (Depto. De Sistemas, Redes, etc.) por parte del cliente verificará el estatus del servicio por medio de las páginas de estatus de las plataformas o software de administración de las marcas implementadas, tras verificar si el problema es a nivel general en alguna plataforma llámese Zoom, se tendrá que contactar al encargado del área de soporte en B1 Networks mediante una llamada telefónica o correo electrónico para dar seguimiento al problema y de ser necesario involucrar a un especialista de las marcas implementadas mediante un ticket de soporte para resolver el problema.	**4 horas**
Nivel 3 Critico	En caso de pérdida total del servicio, operación del servicio severamente degradado o hay un impacto crítico al servicio debido a problemas en la función de los equipos o instalaciones. El administrador o encargado (Depto. de Sistemas, Redes, etc.) por parte del cliente tendrá que contactar al encargado del área de soporte en B1 Networks mediante una llamada telefónica para solucionar el problema, en el caso que el problema no sea resuelto en primera instancia, este procederá a levantar un ticket de soporte ante la respectiva marca del equipo en el cual se detecta la falla, una vez levantado el ticket, se implementará las indicaciones proporcionadas por los ingenieros de la Marca (RMA si es necesario y está dentro de la garantía del equipo) y se involucrara al personal del cliente mediante correo electrónico para dar el respectivo seguimiento, si durante el seguimiento del problema es prudente visitar las instalaciones del cliente se deberá gestionar la vista de algún técnico de especializado a la instalaciones del cliente si en necesario.	**1 hora**

Diagrama de flujo de Niveles de Soporte Técnico



INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Con fundamento en los artículos 103, fracción III, 109, 115, 120 y 121 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 22, fracción III, 23 y 29, fracción I, del Reglamento para la Transparencia de la Información y la Protección de Datos Personales de la Universidad Autónoma Metropolitana, y para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia de esta Universidad, se elaboró la versión pública de este documento. En ella se testó la clave de elector de la persona que suscribe en representación de la prestadora del servicio, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular, sin que su conocimiento resulte necesario para verificar el ejercicio de los recursos públicos. Asimismo, se testaron el correo electrónico y el número telefónico de carácter particular, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular.

Datos de contacto del encargado del Área de Soporte de **"LA PRESTADORA"**

Contacto B1 Networks:
Ing. Alan Paul Maldonado Ramírez
Tel. [redacted]
Email: [redacted]

Datos de contacto de los encargados de **"LA UAM"** con facultad para levantar tickets de servicio:
Mtro. Jesús Q. Rocha Miranda
Tel. 5554834000 ext. 1667

Lic. Carlos Héctor Martínez Contreras
Tel. 5554834000 ext. 1661

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y ESCALAMIENTO DEL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAMIENTO DE VIDEOCONFERENCIA EN LA NUBE ZOOM

Descripción del servicio

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) para Licenciamiento ZOOM

"LA PRESTADORA" realizará las primeras actividades de diagnóstico y resolución cuando el cliente solicite apoyo técnico. Estas actividades corresponderán a un Nivel 1 y Nivel 2 de soporte, buscando resolver el requerimiento de manera directa. En caso de requerir un soporte técnico Nivel 3, **"LA PRESTADORA"** escalará el caso directamente con "EL FABRICANTE" (ZOOM) y dará seguimiento continuo para asegurar una pronta resolución.

Especificaciones de Soporte

- Los servicios técnicos están sujetos a los términos y condiciones estipulados en el contrato de licenciamiento de ZOOM.
- La asesoría técnica de **"LA PRESTADORA"** se brindará por el periodo de validez de las licencias de ZOOM contratadas con **"LA PRESTADORA"**, incluyendo soporte técnico y capacitaciones sobre el uso y administración de la plataforma.
- Todo el soporte técnico, capacitaciones y asesoría se proporcionarán de manera virtual. No se incluyen visitas presenciales para soporte de licenciamiento de software.
- El horario de atención de **"LA PRESTADORA"** para solicitudes de soporte será de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs (hora del centro de México), únicamente en días hábiles.
- Las capacitaciones se ofrecerán tras la activación de las licencias de ZOOM. Se realizará una sesión de entrega técnica inicial y una capacitación para los administradores de la cuenta. Durante el primer mes de uso, el cliente podrá solicitar capacitaciones adicionales para usuarios finales o para el equipo que administre los servicios. Posteriormente, se podrá solicitar un máximo de una capacitación cada tres (3) meses, durante la vigencia de las licencias.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Con fundamento en los artículos 103, fracción III, 109, 115, 120 y 121 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 22, fracción III, 23 y 29, fracción I, del Reglamento para la Transparencia de la Información y la Protección de Datos Personales de la Universidad Autónoma Metropolitana, y para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia de esta Universidad, se elaboró la versión pública de este documento. En ella se testó la clave de elector de la persona que suscribe en representación de la prestadora del servicio, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular, sin que su conocimiento resulte necesario para verificar el ejercicio de los recursos públicos. Asimismo, se testaron el correo electrónico y el número telefónico de carácter particular, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular.

- Los procesos de soporte se gestionarán mediante el envío de un correo electrónico a la dirección soporte@b1networks.com.mx con una descripción detallada del requerimiento. Se recibirá una primera respuesta en un lapso no mayor a 4 horas hábiles.

Link de Soporte Zoom:
https://support.zoom.us/hc/es

Se firma por duplicado en la Ciudad de México, el 15 de octubre de 2025.

POR "LA UAM"

DRA. ESTHELA IRENE SOTELO NÚÑEZ
SECRETARIA GENERAL

POR "LA PRESTADORA"

RAÚL OSORIO PÉREZ
APODERADO

SOLICITANTE Y RESPONSABLE

ING. BRAULIO ALBERTO CUSI LARA
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

REVISIÓN JURÍDICA

MTRO. J. RODRIGO SERRANO VÁSQUEZ
ABOGADO GENERAL

HOJA DE FIRMAS DEL ANEXO ÚNICO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS NÚMERO AG.DCC.244.25.PS, QUE CELEBRAN EL 15 DE OCTUBRE DE 2025, LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA Y B1 NETWORKS S. DE R.L. DE C.V.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Con fundamento en los artículos 103, fracción III, 109, 115, 120 y 121 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 22, fracción III, 23 y 29, fracción I, del Reglamento para la Transparencia de la Información y la Protección de Datos Personales de la Universidad Autónoma Metropolitana, y para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia de esta Universidad, se elaboró la versión pública de este documento. En ella se testó la clave de elector de la persona que suscribe en representación de la prestadora del servicio, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular, sin que su conocimiento resulte necesario para verificar el ejercicio de los recursos públicos. Asimismo, se testaron el correo electrónico y el número telefónico de carácter particular, por constituir información confidencial que, al concernir a una persona física identificable, no está sujeta a temporalidad y cuya difusión afectaría la privacidad de su titular.