

## PROCESOS DE CONTRATACIÓN AXESS NET. SOLUTIONS MÉXICO, S.A. DE C.V.

### 1. OBJETIVO

El presente documento busca garantizar que se tenga claridad sobre los diferentes procesos de contratación que se pueden presentar en el territorio mexicano.

### 2. DEFINICIONES

- **Proveedor:** Aquella persona física o jurídica que provee o suministra profesionalmente de un determinado bien o servicio a otros individuos o sociedades, como forma de actividad económica y a cambio de una contra prestación.
- **Cliente:** Persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa.
- **Estudio de mercado:** Es un instrumento del mercadeo que tiene como fin estimar la cuantía de los bienes y servicios provenientes de una unidad de producción que los clientes están dispuestos a adquirir a unos determinados precios durante un periodo específico.
- **Licitación:** Es un procedimiento formal y competitivo de adquisiciones, mediante el cual se solicitan, reciben y evalúan ofertas para la adquisición de bienes, obras o servicios y se adjudica el contrato correspondiente al licitador que ofrezca la propuesta más ventajosa.

### 3. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN EN SECTOR GOBIERNO

**Etapas 1: Estudio de mercado.** El cliente lanza el estudio de mercado con el fin de poder solicitar un presupuesto a gobierno.

**Etapas 2: Lanzamiento de una Licitación.** Una vez que el cliente cuenta con presupuesto, lanza una licitación donde a través de las bases de contratación y anexos, describe el alcance de su requerimiento. Durante el proceso de Licitación, se dan los siguientes eventos.

- a) *Junta de aclaraciones.* Se envían preguntas a las bases y anexos, que se aclaran en esta reunión.
- b) *Apertura y/o entrega de propuestas.* Se entrega paquete de documentos solicitados en las bases, incluyendo la propuesta técnica, legal y económica.
- c) *Fallo.* El cliente de acuerdo a sus criterios de evaluación hace la adjudicación al proveedor o proveedores que cumplan en precio, solución y documentación entregada.

- d) *Firma de contrato.* Se hace la firma de contrato con la información de las bases y anexos solicitados en la convocatoria.

**Etapas 3. Arranque del proyecto.** Dentro de los primeros días, se establece una reunión de arranque para revisar el plan de instalación, sitios, fechas, coordenadas, requisitos mínimos de instalación, entregables, etc. Internamente se realiza compra de equipo y planeación del despliegue.

**Etapas 4. Despliegue.** De acuerdo al plan de Despliegue acordado entre las partes, se instalan los sitios adjudicados.

**Etapas 5. Fin de contrato.** Dependiendo la entidad y requerimientos de las bases, se deberán desinstalar los equipos.

#### 4. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DIRECTA

**Alta como cliente:** Para dar de alta es necesaria la siguiente información por parte del cliente.

- a. Acta constitutiva.
- b. Poder notarial del apoderado legal.
- c. Identificación oficial del representante legal.
- d. Constancia de situación fiscal no mayor a 3 meses.
- e. Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses.
- f. Formato autorización de consulta en el buró de crédito.
- g. Solicitud de servicio firmada
- h. Contrato, y Anexo técnico, Anexo financiero
- i. Orden de servicio
- j. Sarlaft (Sistema Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.) y código de ética y conducta

Al tener toda esta información es necesario pasarla a:

- **Área financiera:** Quien se encarga de revisar si este cliente es aceptado y dar continuar con el proceso de aceptación en Salesforce.
- **Área legal:** Quien se encarga de revisar si el apoderado legal cuenta con todas las facultades para la firma de los documentos.

Reunión aclaratoria entre las partes en caso de requerir alguna modificación del contrato o anexos técnicos, si existe algún cambio, se elaborará anexo modificadorio.

## PROCESO DE CANCELACIÓN AXESS NET. SOLUTIONS MÉXICO, S.A. DE C.V.

### 1. OBJETIVO

El presente documento busca garantizar que se tenga claridad sobre los diferentes procesos de contratación que se pueden presentar en el territorio mexicano.

### 2. DEFINICIONES

- **Proveedor:** Aquella persona física o jurídica que provee o suministra profesionalmente de un determinado bien o servicio a otros individuos o sociedades, como forma de actividad económica y a cambio de una contra prestación.
- **Cliente:** Persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa.
- **Aliado:** Los Aliados son clientes de Axess que no utilizan de primera mano los servicios, integran LA SOLUCION SATELITAL a su portafolio para brindar un alcance mayor en cobertura a proyectos de sus clientes finales.

### 3. PROCESO CANCELACIÓN ALIADOS

#### 3.1 Requisitos para realizar cualquier tipo de cancelación

El proceso de cancelación aliados, procede por medio del formato de cancelación que envía el administrador del contrato por parte del aliado, dicho formato es canalizado a AXESS, vía correo electrónico con 30 días de anticipación.

#### 3.2 Requisitos para realizar cualquier tipo de cancelación

Formato de cancelación enviado por parte del aliado.

#### 3.3 Procedimientos detallados que deba seguir el usuario final o suscriptor para poder realizar la cancelación de algún servicio

El administrador del contrato por parte del aliado, hace envío del formato de cancelación vía correo electrónico, hacia el gerente de cuenta AXESS, el gerente de cuenta verifica el servicio se encuentre vencido, asigna un caso en SF, el cual comunica al aliado. En caso de no encontrarse vencidos, se le comunica el monto faltante y el cargo a realizarse en la siguiente factura. Las cancelaciones se ejecutan el último de cada mes.

### **3.4 Duración del procedimiento de cancelación y tiempo máximo de respuesta**

Una vez recibido el formato por parte del aliado, en un plazo máximo de 4 horas, se envía el caso asignado en SF. La baja del servicio se ejecuta al final de cada mes.

### **3.5 Persona facultada para realizar las cancelaciones y, en caso de realizarse por algún tercero, los documentos requeridos para actuar en su nombre y representación del suscriptor.**

Por parte del aliado, solo el administrador del contrato es el que puede realizar las peticiones de cancelación y por parte de AXESS, solo el gerente de cuenta es el autorizado para subir los casos de cancelación en SF.

### **3.6 Medios por los cuales se puedan realizar las cancelaciones, incluidos los electrónicos.**

Solo correos electrónicos.

### **3.7 Lugares, días, horarios de atención y formas para realizar la cancelación.**

De lunes a viernes en un horario de 8 am a 6 pm.

## **4. PROCESO CANCELACIÓN CLIENTES DIRECTOS POR LICITACIÓN**

### **4.1 Requisitos para realizar cualquier tipo de cancelación**

Una vez finalizado el proceso de contratación, en los próximos 30 días se realiza junta de cierre y se acuerdan las fechas para la recuperación de equipos.

### **4.2 Procedimientos detallados que deba seguir el usuario final o suscriptor para poder realizar la cancelación de algún servicio**

Una vez finalizado el tiempo de contratación

### **4.3 Duración del procedimiento de cancelación y tiempo máximo de respuesta**

Inmediato, una vez finalizado el tiempo de contratación el gerente asignado a la cuenta debe generar los respectivos casos de cancelación.

### **4.4 Persona facultada para realizar las cancelaciones y, en caso de realizarse por algún tercero, los documentos requeridos para actuar en su nombre y representación del suscriptor.**

N/A

### **4.5 Medios por los cuales se puedan realizar las cancelaciones.**

Correo electrónico al Gerente de Cuenta asignado.

### **4.6 Lugares, días, horarios de atención y formas para realizar la cancelación.**

Atención de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm vía correo electrónico.

## **5. PROCESO CANCELACIÓN CLIENTES DIRECTOS**

### **5.1 Requisitos para realizar cualquier tipo de cancelación:**

Dar aviso formal por correo electrónico al Gerente de Cuenta con 30 días hábiles de anticipación, una vez el periodo de contratación de los servicios haya vencido.

### **5.2 Procedimientos detallados que deba seguir el usuario final o suscriptor para poder realizar la cancelación de algún servicio**

Dar aviso formal por correo electrónico al Gerente de Cuenta con 30 días hábiles de anticipación, una vez el periodo de contratación de los servicios haya vencido.

### **5.3 Duración del procedimiento de cancelación y tiempo máximo de respuesta**

Una vez que el cliente final da aviso de la cancelación del servicio, el Gerente de Cuenta tiene máximo 3 días para dar respuesta sobre el estatus de la operación, en la notificación al cliente se le indica que la cancelación se programa para el final de mes.

### **5.4 Persona facultada para realizar las cancelaciones y, en caso de realizarse por algún tercero, los documentos requeridos para actuar en su nombre y representación del suscriptor**

El representante legal, encargado del proyecto o quien firma la solicitud de servicio de los enlaces.

### **5.5 Medios por los cuales se puedan realizar las cancelaciones, incluidos los electrónicos.**

Correo electrónico al Gerente de Cuenta asignado.

### **5.6 Lugares, días, horarios de atención y formas para realizar la cancelación.**

Atención de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm vía correo electrónico.