



CONTRATO AD098/17

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL MUNICIPIO DE CHIHUAHUA, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LOS CC. MTRA. VERÓNICA ESTELA RODULFO BORUNDA, C.P. AÍDA AMANDA CÓRDOVA CHÁVEZ, Y C.P. CARLOS DAVID OROZCO CHACÓN, EN SUS RESPECTIVOS CARACTERES DE OFICIAL MAYOR, TESORERA MUNICIPAL, Y REGIDOR PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE HACIENDA Y PLANEACIÓN DEL H. AYUNTAMIENTO DE CHIHUAHUA (EN LO SUCESTIVO EL "MUNICIPIO") Y, POR OTRA, LA PERSONA MORAL DENOMINADA TECNOLOGÍA DE GESTIÓN Y COMUNICACIÓN S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. DAOIZ GARZA VILLAREAL, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIEN EN LO SUBSECUENTE SE LE DENOMINARÁ "EL "PRESTADOR", SUJETÁNDOSE AMBAS PARTES AL TENOR DE LO SIGUIENTE:

ANTECEDENTES

- I. Que mediante formato de solicitud de prestación de servicios para someter a Comité de Compras del Municipio de Chihuahua, la Subdirección de Modernización Administrativa y Desarrollo Tecnológico a través de la Oficialía Mayor solicitó la autorización la contratación del servicio de soporte funcional para el sistema financiero ORACLE E-BUSINESS SUITE, a través del procedimiento de adjudicación directa, por un monto total de \$491,840.00 M.N. (Cuatrocientos Noventa y Un Mil Ochocientos Cuarenta Pesos 00/100 Moneda Nacional); cuya justificación radica en que el importe de esta operación no excede de veinticinco veces la Unidad de Medida y Actualización vigente elevada al año, siendo necesario el que Municipio cuente con un servicio de soporte funcional de parte del implementador de la EBS, mediante el cual serán canalizados en un solo punto de contacto entre el área de Modernización Administrativa del Municipio y TGC, la atención de dudas, fallas o apoyo en problemas que se puedan presentar en forma demostrable en la versión que actualmente tiene el Municipio de la EBS y sus indicadores.
- II. Con fecha 06 de Abril de 2017, se llevó a cabo la Décima Tercera Sesión Extraordinaria del Comité de Compras del Municipio de Chihuahua, en el seno de la cual, entre otros asuntos, se autorizó la adjudicación directa sobre la contratación para el servicio de soporte funcional para el sistema financiero ORACLE E-BUSINESS SUITE (los "**SERVICIOS**"), solicitado por la Subdirección de Modernización Administrativa y Desarrollo Tecnológico a través de la Oficialía Mayor, de conformidad con el artículo 31 fracción II, inciso b, 101 numeral 1 y 102, apartado A, fracción XI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Contratación de Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua;

- III. Consecuentemente, se procedió a la elaboración del presente contrato atendiendo a lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Contrataciones de Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua, estableciendo los términos y condiciones bajo los cuales se llevará a cabo la prestación de los **SERVICIOS**.

DECLARACIONES

- I. Declara el **MUNICIPIO**, por conducto de sus representantes legales y bajo protesta de decir verdad, que:

1. De conformidad con lo dispuesto por los artículos 115, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 132 de la Constitución Política del Estado de Chihuahua, 8 y 11 del Código Municipal para el Estado de Chihuahua, es una institución de orden público con la personalidad jurídica y patrimonio propio, siendo considerada parte integrante del Estado de Chihuahua, al igual que los otros 66 (sesenta y seis) municipios de la entidad, así como base de su organización territorial, política y administrativa;
2. Sus representantes cuentan con las facultades suficientes y necesarias para suscribir el presente contrato, atendiendo a lo prescrito por los artículos 2, 35 fracción II, 64, fracción XI, y 66, fracciones III del Código Municipal para el Estado de Chihuahua, entre otras disposiciones vigentes y aplicables;
3. Cuenta con los recursos, solvencia y liquidez necesarios a fin de dar cumplimiento a las obligaciones que contrae por virtud de la suscripción del presente, manifestando que las erogaciones respectivas se encuentran debidamente previstas por las disposiciones presupuestales vigentes y aplicables; específicamente en la cuenta **01-51331030002-999999-04-13049-131-000-02R0107-33302-1-4-GCAM-000**;
4. Se encuentra debidamente inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes, contando con la Cédula de Identificación Fiscal **MCI-651010-V22**, estando a la fecha al corriente de los impuestos y demás contribuciones que le han correspondido de conformidad con la legislación fiscal vigente y aplicable;
5. Es voluntad de su administración suscribir el presente contrato, con el propósito de contratar al **PRESTADOR** para la prestación de los **SERVICIOS**, atendiendo en todo momento a los términos y condiciones descritos en el clausulado siguiente.

- II. Declara el **PRESTADOR**, por conducto de su representante legal, y bajo protesta de decir verdad, que:

1. Es una persona moral mexicana, específicamente una Sociedad Anónima de Capital Variable, constituida de conformidad con la legislación vigente y aplicable en los Estados Unidos Mexicanos, tal y como consta en la Escritura Pública número 2366, otorgada con fecha 09 de Enero de 2002, ante la fe del Licenciado Luis Raúl Flores Saenz, Notario Público número 04, para el Distrito Judicial Morelos, Estado de Chihuahua; instrumento que se encuentra debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad y Comercio de dicho Distrito bajo el número 26, folios 48, del volumen 161, del libro Primero de Comercio, con fecha 28 de Febrero de 2002. Obra copia simple del documento mencionado en los archivos de la Unidad Jurídica de Oficialía Mayor del **MUNICIPIO**;
2. Que el C. Daoíz Garza Virrereal en su carácter de Administrador Único cuenta con las facultades suficientes a fin de celebrar el presente acto jurídico, según consta en el

instrumento público que fue reseñado en el numeral que antecede; facultades que son inherentes a un mandato para pleitos y cobranzas, actos de administración y de dominio, así como mandato general cambiario referente a aceptar, otorgar, avalar, girar, emitir, librar, endosar y suscribir toda clase de títulos de crédito; cuyo nombramiento se encuentra inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Judicial Morelos, Estado de Chihuahua bajo el número 27, folios 50, del volumen 161, del libro Primero de Comercio, de fecha 28 de Febrero de 2002. Para constancia, se toma como referencia la copia simple de dicho instrumento que obra en los archivos de la Unidad Jurídica de Oficialía Mayor del **MUNICIPIO**;

3. No se encuentra en ninguno de los supuestos contemplados por el artículo 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Contratación y Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua, por lo que cuenta con la legitimidad para suscribir el presente;
4. Cuenta con los recursos materiales y humanos necesarios y suficientes a fin de obligarse al tenor del presente contrato, así como la liquidez y solvencia requeridos para dicho efecto;
5. Se encuentra debidamente inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes, contando con Cédula de Identificación Fiscal **TGC-020111-CX4**, estando al corriente del pago de las contribuciones e impuestos que le han correspondido a la fecha;
6. Se encuentra inscrito en el Padrón de Proveedores de **"EL MUNICIPIO"** con el número **111**;
7. Que señala como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones y documentos relacionados con el cumplimiento y ejecución del objeto del presente contrato, incluyendo los de carácter legal y/o fiscal, el ubicado en la Avenida Heroico Colegio Militar número 4709 Piso Nivel 4 Local 1, Colonia Nombre de Dios, C.P. 31105, de la ciudad de Chihuahua, Chihuahua, Teléfono (614) 4-24-52-10;
8. Se encuentra debidamente autorizada ante las autoridades fiscales competentes para expedir los comprobantes a ser otorgados al **MUNICIPIO** contra el pago de las contraprestaciones acordadas en este contrato;
9. Es voluntad del **PRESTADOR**, por conducto de su representante legal, suscribir el presente contrato, a fin de prestar a favor del **MUNICIPIO** los **SERVICIOS**, atendiendo en todo momento a los términos y condiciones descritos en el clausulado siguiente.

- III. Declaran las **PARTES**, por conducto de sus respectivos representantes legales y bajo protesta de decir verdad, que se reconocen mutuamente la personalidad que ostentan, además de concurrir a la suscripción del presente contrato de buena fe, encontrándose libres de dolo, violencia, error, lesión o cualesquiera otros vicios en su consentimiento, con el propósito de obligarse al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO. Por virtud de la suscripción del presente contrato, el **PRESTADOR** se obliga a prestar los siguientes **SERVICIOS** a favor del **MUNICIPIO**, mismos que se describen pormenorizadamente a continuación, incluyendo las condiciones aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Contratación de Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua, recibiendo a cambio el precio cierto y en dinero que se indica en el clausulado siguiente:

**Servicio de soporte funcional para el sistema financiero ORACLE E-BUSINESS SUITE,
solicitado por la Subdirección de Modernización Administrativa y Desarrollo
Tecnológico.**

SÉPTIMA. GARANTÍAS. En términos de lo dispuesto por el artículo 39 y 40 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Contratación de Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua, el **PRESTADOR** deberá otorgar las siguientes garantías:

1. **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.** En la fecha de la firma del presente contrato, el **PRESTADOR** deberá suscribir un **pagaré** en moneda nacional a favor de la "Tesorería del Municipio de Chihuahua", por un importe del 10% (diez por ciento) del monto total de este contrato, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado; es decir, por la cantidad de **\$49,184.00 M.N. (Cuarenta y Nueve Mil Ciento Ochenta y Cuatro Pesos 00/100 Moneda Nacional)**. Esta garantía subsistirá hasta que la prestación de la totalidad de los **SERVICIOS** haya concluido debidamente a satisfacción de **MUNICIPIO**, y se cancelará previa constancia de cumplimiento emitida por el área requirente y;
2. **GARANTÍA PARA RESPONDER DEL SANEAMIENTO EN CASO DE EVICCIÓN, VICIOS OCULTOS, Y DAÑOS Y PERJUICIOS.** Con anterioridad a que los **SERVICIOS** comiencen a prestarse, el **PRESTADOR** deberá suscribir un **pagaré** en moneda nacional a favor de la "Tesorería del Municipio de Chihuahua", por un importe del 10% (diez por ciento) del monto total de este contrato, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado; es decir, por la cantidad de **\$49,184.00 M.N. (Cuarenta y Nueve Mil Ciento Ochenta y Cuatro Pesos 00/100 Moneda Nacional)**. Esta garantía subsistirá durante un período de 6 (seis) meses contados a partir de la fecha de terminación de los **SERVICIOS** y se cancelará previa constancia de cumplimiento emitida por el área requirente y.

OCTAVA. INCUMPLIMIENTO Y RESCISIÓN ADMINISTRATIVA. El **MUNICIPIO** podrá rescindir administrativamente este contrato en caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del **PRESTADOR**, según dispone el artículo 41 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua.. En tal supuesto, el **MUNICIPIO** hará efectiva la garantía otorgada por el **PRESTADOR** para el cumplimiento del presente contrato, atendiendo al procedimiento establecido por el artículo 114 y demás aplicables de la Ley referida.

NOVENA. DURACIÓN Y TERMINACIÓN ANTICIPADA. Las **PARTES** convienen que el presente contrato tendrá por duración el periodo comprendido de **Abril de 2017 al 1º de Abril de 2018**.

No obstante, en términos del artículo 41 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Contratación de Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua, "**EL MUNICIPIO**" podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato por razones de interés general debidamente fundadas, dando aviso al "**EL PRESTADOR**", cuando menos con 5 (cinco) días naturales de antelación.

DÉCIMA. OBLIGACIONES FISCALES. Al encontrarse dadas de alta y regularizadas ante el Registro Federal de Contribuyentes, así como al corriente en el pago de los impuestos y demás contribuciones que les han correspondido a la fecha, las **PARTES** convienen en que cada una de ellas sufragará por separado el pago de los impuestos que individualmente les correspondan por el cumplimiento de los términos y condiciones del presente instrumento, atendiendo a la legislación fiscal vigente y aplicable, obligándose a dejar en paz y a salvo a la otra con respecto de cualquier responsabilidad fiscal que pudiera ser imputada en contravención a esta Cláusula por las autoridades competentes.

DÉCIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD. Las **PARTES** se obligan expresamente a mantener con el carácter de confidencial la totalidad de la información pasada, presente y futura que se relacione con este instrumento, otorgándole para tal efecto dicho carácter al ser revelada a cualquier persona física o moral.

La **PORTE** que reciba la información confidencial deberá limitar el acceso a la misma a sus representantes o empleados que, bajo una causa justificada y razonable, llegaren a solicitar acceso

a tal información. En dichos supuestos, las **PARTES** deberán hacer partícipes y obligados solidarios con respecto a las obligaciones de confidencialidad acordadas a los sujetos a los que se revele la información confidencial.

Para efectos de la presente cláusula, no será considerada como información confidencial: 1. La información que hubiera sido legítimamente conocida y obtenida por la **PARTE** receptora con anterioridad a la suscripción de este contrato; 2. La información que sea a la fecha o en el futuro considerada del dominio público, siempre y cuando tal consideración no derive del incumplimiento de alguna de las **PARTES** de lo estipulado en esta cláusula, o; 3. La información que deba ser revelada conforme a derecho por mandato administrativo o judicial emitido por las autoridades competentes, incluyendo aquélla que el **MUNICIPIO** deba revelar al público en general atendiendo a los principios de transparencia y acceso a la información pública, contemplados principalmente por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y por el Reglamento para la Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental del Municipio de Chihuahua, entre otras disposiciones legales aplicables.

Las **PARTES** convienen que la vigencia de las obligaciones contraídas por virtud de la presente cláusula subsistirá indefinidamente, incluso después de terminada la duración de este instrumento.

En caso de incumplimiento, las **PARTES** se reservan expresamente las acciones que conforme a derecho les correspondan, tanto administrativas como judiciales, a fin de reclamar las indemnizaciones conducentes por los daños y perjuicios causados, así como la aplicación de las sanciones a que haya lugar.

DÉCIMA SEGUNDA. AVISO DE PRIVACIDAD. Se señala al **PRESTADOR** que el **MUNICIPIO** cuenta con un sistema de datos personales y que los datos obtenidos en virtud del presente contrato, son para efecto de ejecutar las acciones necesarias para su suscripción, por lo que la finalidad de la obtención de los datos personales es para verificar la viabilidad de la información proporcionada para la continuidad del trámite que corresponda.

Los datos personales que se solicitan son exclusivamente los necesarios para la realización de los fines mencionados, por lo que es obligatorio el proporcionar la información requerida.

Al proporcionar de manera exacta su información, se tendrá por satisfecho un requisito indispensable para la suscripción del acto jurídico y subsecuentes, y por lo tanto la atención que se le brinde por la Unidad Jurídica de Oficialía Mayor será más eficaz; en contravención con lo anterior, la negativa a suministrar la información que de manera obligatoria u opcional le fue solicitada, tiene como consecuencia la imposibilidad de la autoridad de ejecutar la solicitud recibida no sólo para la elaboración del contrato, si no para los trámites posteriores a este, y en los casos en que los datos personales proporcionados sean inexactos, acarrea efectos como la imposibilidad de atención de los trámites y/o servicios solicitados.

Los datos que el **PRESTADOR** haya proporcionado serán transferidos a la Unidad de Datos Personales, y de ahí se le dará el manejo adecuado y difusión en los casos necesarios para el mejor funcionamiento de esta institución y la protección de los mismos.

De acuerdo con lo señalado en la Ley de Protección a los Datos Personales del Estado de Chihuahua, los titulares de los datos personales tienen la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición sobre sus datos personales, sin necesidad de que una solicitud le preceda a otra, ante la unidad de información de esta institución.

El nivel de medidas de seguridad para efectos de resguardo de los datos personales es considerado **MEDIO** conforme a lo establecido por el artículo 27, fracción II, inciso b) de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Chihuahua, toda vez se cuentan con medidas de organización y acceso restringidas para efecto de que los datos que nos ha proporcionado, sean utilizados única y exclusivamente para los fines anteriormente mencionados.

El **encargado** del sistema de datos personales es la **Lic. Viviana Ramírez Montiel** Jefe de la **Unidad Jurídica de Oficialía Mayor**, con domicilio **oficial en la Victoria e Independencia, Edificio del Real, 8º piso, Colonia Centro, C.P 31000, número de teléfono 072, extensión 6358.**

DÉCIMA TERCERA. RELACIONES LABORALES. Para el cumplimiento de las obligaciones que cada una de las **PARTES** contrae por virtud de la suscripción de este contrato, manifiestan que actuarán como entidades totalmente independientes.

En consecuencia, las **PARTES** bajo ningún supuesto podrán comprometer a la otra en convenio o contrato alguno, ni contratar empleados o trabajadores en nombre o representación de su contraparte.

En cuanto a sus respectivos trabajadores y empleados, las **PARTES** manifiestan que no existe relación laboral alguna entre los trabajadores y empleados del **MUNICIPIO** con el **PRESTADOR**, ni entre los propios de éste con aquél. Así, las **PARTES** manifiestan ser los patrones de sus respectivos trabajadores y empleados en cumplimiento de la legislación laboral y de seguridad social vigente y aplicable, siendo las únicas y exclusivas responsables por lo que respecta a las obligaciones laborales y de seguridad social a ser cumplidas a favor de dichos sujetos.

Consecuentemente, las **PARTES** se obligan a liberar a la otra de cualquier responsabilidad laboral o de seguridad social que pudiera imputárseles en contravención a esta Cláusula con relación a sus respectivos trabajadores y empleados, en términos de la legislación laboral y de seguridad social vigente y aplicable; no sin antes establecer ciertos términos y condiciones que aplicarán para ambas **PARTES** suscriptoras del presente contrato:

1. En términos de lo establecido por el artículo 15-A de la Ley Federal del Trabajo "El Prestador" manifiesta que presta los servicios objeto del presente instrumento con empleados y recursos propios.
Así mismo reconoce que cuenta con elementos propios, y con la suficiente liquidez y solvencia para cumplir con las obligaciones laborales que se deriven de las relaciones con sus trabajadores en términos del artículo 15-B de la citada Ley.
2. Según lo señalado en el numeral 15-C del mismo ordenamiento legal, "El Prestador" deberá presentar ante la dependencia contratante la documentación necesaria para acreditar que cumple con sus obligaciones patronales de la Legislación Laboral y de Seguridad Social Vigente respecto a los empleados que asigna para los servicios motivo del presente contrato.
3. Las partes reconocen que las atribuciones del "Municipio", como institución de orden público, son diversas a las actividades del "Prestador" y sus facultades se encuentran debidamente reguladas por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Código Municipal para el Estado de Chihuahua y la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Contratación de Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua.

DÉCIMA CUARTA. ENTIDADES SEPARADAS. Ninguno de los términos y condiciones del presente instrumento deberá interpretarse en el sentido de que las **PARTES** han constituido alguna relación de sociedad o asociación, por lo que no se conjuntan ni se unen activos para efectos de responsabilidades fiscales o frente a terceros, ni de cualquier otra naturaleza.

DÉCIMA QUINTA. CESIÓN. Ninguna de las **PARTES** estará en la posibilidad de ceder, ya sea parcial o totalmente, los derechos y obligaciones derivados de la suscripción del presente contrato a favor de cualquier otra persona física o moral, según establece el Artículo 55 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Contratación de Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua,

con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa del **MUNICIPIO**.

DÉCIMA SEXTA. DOMICILIOS Y TELÉFONOS DE CONTACTO. Las **PARTES** convienen que, para todo lo referente a la ejecución y cumplimiento de los términos y condiciones del presente instrumento, así como para efectuar los avisos, notificaciones y demás comunicaciones en relación con el mismo, señalan como sus domicilios y teléfonos de contacto los siguientes:

El MUNICIPIO :	El PROVEEDOR :
Calle Victoria e Independencia	Ave. Heroico Colegio Militar
Edificio del Real piso número 4	número 4709 Piso NAL1
Col. Centro C.P. 31000	Colonia Nombre de Dios C.P.31300
Ciudad de Chihuahua	Ciudad de Chihuahua
Estado de Chihuahua	Estado de Chihuahua
Tel: 072	Tel: (614) 4-24-52-10

En caso de cambio de domicilio, las **PARTES** convienen en notificar a la otra sobre tal circunstancia con cuando menos 5 (cinco) días naturales de anticipación a la fecha en que efectivamente sea realizado el cambio. El incumplimiento de la obligación descrita implicará que los avisos, notificaciones o comunicaciones entregados en el domicilio original de la **PARTE** que realice el cambio, surtirán todos los efectos legales a favor de la **PARTE** que no haya sido notificada oportunamente, a partir de la fecha de entrega y mientras subsista el incumplimiento.

DÉCIMA SÉPTIMA. AVISOS, NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES. Las **PARTES** convienen que cualquier aviso, notificación o comunicación que sea necesario dar a la otra deberán elaborarse por escrito.

El envío de dichos documentos podrá efectuarse por 3 (tres) medios: 1. Por mensajería simple entregada en propia mano o por correo certificado, ambos con acuse de recibo; 2. Por fax, o; 3. Por correo electrónico. En este último caso, el envío solamente se considerará válido y legalmente realizado cuando la recepción del correo electrónico respectivo sea confirmada electrónicamente dentro de los 3 (tres) días naturales siguientes al envío, ya sea de forma automática por algún programa de *software*, o de forma expresa, mediante un mensaje de contestación y confirmación enviado por el destinatario.

Las **PARTES** convienen de igual forma que los avisos, notificaciones y comunicaciones efectuadas con relación al presente instrumento surtirán los efectos respectivos el día de su recepción. En caso de que dichas misivas incluyan algún tipo de término, el mismo comenzará a correr al día siguiente en que se confirme su recepción, independientemente de que sea laboral o natural.

DÉCIMA OCTAVA. PERSONAS DE CONTACTO. Las **PARTES** convienen en que la totalidad de los avisos, notificaciones o comunicaciones que sea necesario dar a la otra derivado de los términos y condiciones del presente instrumento deberán destinarse indistintamente a las siguientes personas:

El **MUNICIPIO:**

El **PRESTADOR:**

LIC. ENRIQUE CASTILLO JIMENEZ

C. DAOIZ GARZA VILLAREAL

En caso que sea su voluntad cambiar a las personas de contacto, las **PARTES** convienen en notificar a la otra sobre tal circunstancia con cuando menos 5 (cinco) días naturales de anticipación a la fecha en que efectivamente sea realizado el cambio. El incumplimiento de la obligación descrita implicará que los avisos, notificaciones o comunicaciones enviados y entregados a nombre de los destinatarios originales de la **PARTE** que realice el cambio, surtirán todos los efectos legales a favor de la **PARTE** que no haya sido notificada oportunamente, a partir de la fecha de entrega y mientras subsista el incumplimiento.

DÉCIMA NOVENA. TOTALIDAD DEL CONTRATO. Las **PARTES** aceptan que el presente contrato contiene la totalidad de los acuerdos entre ellas con respecto a su objeto, dejando sin efecto y cancelando la totalidad de los convenios, informes, negociaciones, correspondencia, compromisos y comunicaciones desarrollados con anterioridad entre ellas, ya fueran escritos o verbales relacionados.

VIGÉSIMA. MODIFICACIONES. Los términos y condiciones del presente instrumento solamente podrán ser modificados por virtud de la suscripción de convenios modificatorios entre las **PARTES**, atendiendo a los términos del artículo 58 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Contratación de Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua; pudiendo ser ampliado en un treinta por ciento en los conceptos y volúmenes establecidos originalmente, y el precio de los bienes no exceda en un 5% al pactado originalmente, dentro de los seis meses posteriores a la firma.

En el supuesto de que el presente contrato se amplié, "**EL PRESTADOR**" se obliga a ampliar las garantías en el mismo porcentaje mencionado en la cláusula séptima.

VIGÉSIMA PRIMERA. INDEPENDENCIA DE LAS CLÁUSULAS. En caso de que alguna cláusula del presente instrumento sea declarada inválida por la autoridad competente, el resto del clausulado contenido en el mismo seguirá siendo válido, no siendo afectado por la resolución respectiva en forma alguna.

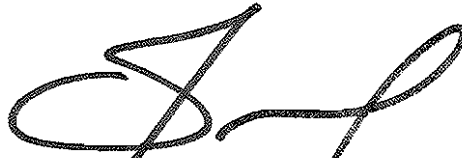
VIGÉSIMA SEGUNDA. LEY APLICABLE. El presente instrumento se registrará y será interpretado de conformidad con lo prescrito por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua, por el Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Chihuahua, entre otras disposiciones legales vigentes y aplicables.

VIGÉSIMA TERCERA. JURISDICCIÓN. Atendiendo lo dispuesto por el artículo 13 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Contratación de Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua, el presente será considerado como un contrato administrativo, de Derecho Público, por lo que las controversias que se susciten con motivo de su interpretación y cumplimiento serán resueltas mediante Juicio de Oposición previsto el Código Fiscal del Estado, mismo que deberá promoverse en cualquier caso ante el Supremo Tribunal de Justicia del Estado, en la Ciudad de Chihuahua, Estado de Chihuahua. Consecuentemente, las **PARTES** renuncian desde ahora a cualquier otra jurisdicción o fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros, o por cualesquiera otras circunstancias.

No obstante, las **PARTES** pondrán el mayor empeño posible para resolver, de común acuerdo, las discrepancias futuras y previsibles relacionadas con problemas específicos de carácter técnico y administrativo.

LEÍDO QUE FUE EL PRESENTE CONTRATO POR LAS PARTES Y ENTERADAS DE SU CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL, LO FIRMAN DE CONFORMIDAD POR TRIPLICADO EN LA CIUDAD DE CHIHUAHUA, ESTADO DE CHIHUAHUA, AL PRIMERO DE ABRIL DE DOS MIL DIECISIETE.

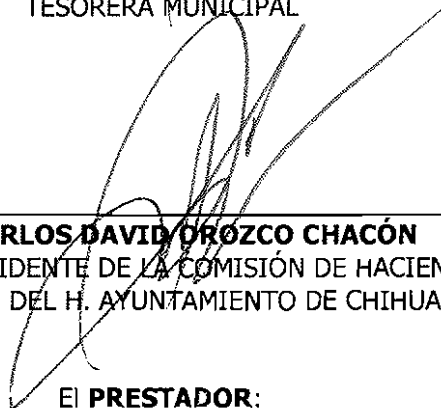
El MUNICIPIO:



MTRA. VERÓNICA ESTELA RODULFO BORUNDA
OFICIAL MAYOR

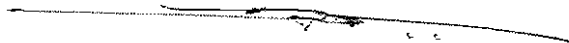


C.P. AÍDA AMANDA CORDOVA CHÁVEZ
TESORERA MUNICIPAL



C.P. CARLOS DAVID DROZCO CHACÓN
REGIDOR PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE HACIENDA Y
PLANEACIÓN DEL H. AYUNTAMIENTO DE CHIHUAHUA

El PRESTADOR:



TECNOLOGÍA DE GESTIÓN Y COMUNICACIÓN S.A. DE C.V.
REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU ADMINISTRADOR ÚNICO
C. DAOIZ GARZA VILLAREAL



**ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN PARA EL PROYECTO DE
SOPORTE FUNCIONAL PARA EL SISTEMA FINANCIERO
ORACLE E-BUSINESS DEL MUNICIPIO DE
CHIHUAHUA, CHIH.**



CHIHUAHUA
Juntos, una mejor ciudad
GOBIERNO MUNICIPAL 2016-2018



TGC

ORACLE®

Platinum
Partner

Preparado por:

Tecnología de Gestión y Comunicación, SA de CV.

Febrero 2017

CONTENIDO

CONTENIDO	3
ANTECEDENTES	4
OBJETIVO	4
ALCANCE DE SOLUCIÓN	5
PROPUESTA ECONÓMICA	6
TÉRMINOS COMERCIALES	6
LIMITACIONES, SUPUESTOS, RIESGOS Y FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO DEL PROYECTO	7
CONFIDENCIALIDAD	8
ACUERDO DE SERVICIO DE SOPORTE FUNCIONAL EBS 2017	9



Antecedentes

El Municipio de Chihuahua, tiene utilizando el sistema financiero de Oracle E-Business Suite (EBS) desde hace más de doce años; a lo largo de este tiempo adquirió los módulos de recursos humanos y nóminas también de la EBS. El año pasado el Municipio decide contratar a TGC para actualizar la EBS a la versión 12.2.4 y adecuarla para dar cumplimiento a los lineamientos que marca la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

El proyecto antes mencionado cubría los servicios de soporte funcional a los aplicativos migrados de versión por un año. Ante el cambio de administración, el presente ayuntamiento decide renovar el soporte funcional.

Objetivo

El objetivo general del proyecto es que el Municipio cuente con un servicio de soporte funcional de parte del implementador de la EBS, mediante el cual serán canalizados en un solo punto de contacto entre el área Modernización Administrativa del Municipio y TGC, la atención de dudas, fallas o apoyo a problemas (incluyendo los creados por el cliente), que se puedan presentar en forma demostrable en la versión que actualmente tiene el municipio de la EBS y sus indicadores.

El soporte contempla apoyo en el proceso de cierre año 2016, asegurando así la operatividad del sistema.

Tomando como base todo lo anterior, Tecnología de Gestión y Comunicación S.A. de C.V. (TGC) presenta al Municipio de Chihuahua su propuesta para el soporte de las aplicaciones de la suite financiera EBS mediante una estrategia que asegure el cumplimiento de los objetivos y necesidades planteadas de manera que sea coherente con las estrategias de la administración actual.



Chihuahua, Chihuahua a 28 de Febrero del 2017

Lic. Enrique Castillo Jimenez
Sub Director de Modernización Administrativa
Municipio de Chihuahua, Chih.

Por este conducto me permito presentarle la estrategia de solución que Tecnología de Gestión y Comunicación S.A. de C.V. (TGC) recomienda al Ayuntamiento de Chihuahua para el proyecto de modernización de Tecnologías de Información en el área de egresos.

TGC es un socio certificado de Oracle, que está especializado en ofrecer soluciones integrales de tecnologías de información a gobiernos estatales y municipales en México a través de la plataforma Oracle. El trabajo conjunto entre los consultores de TGC y Oracle, ha permitido crear modelos de operación gubernamental prácticos y eficientes y que a la fecha han generado ser la propuesta tecnológica más exitosa en el ámbito nacional para este sector.

El presente documento incluye los productos asociados a los requerimientos por ustedes que incluyen:

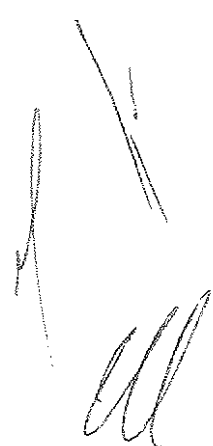
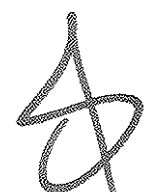
- Soporte funcional para el sistema financiero Oracle E-Business Suite y sus indicadores.
- Servicios de asesoría en el cierre de año.

Esperamos que esta información sea de su utilidad, y les reiteramos el interés que TGC tiene de apoyar al Municipio de Chihuahua en estas actividades de soporte.

Sin otro asunto sobre el particular, quedo de usted.

Atentamente,


Lic. Luis R. Rodríguez Amézaga
Tecnología de Gestión y Comunicación SA de CV.



Alcance de solución

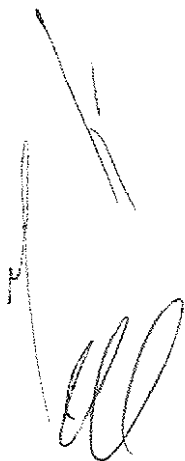
El alcance de la solución comprende principalmente el soporte funcional para apoyar al personal del Municipio para lograr el adecuado registro y cierre de las operaciones 2016 y así garantizar operación continua en el 2017 del Sistema Financiero EBS, incluyendo la generación de información y actualización de los tableros de inteligencia que haya adquirido el Municipio a TGC.

Adicionalmente se contemplan los siguientes puntos:

- Acompañamiento remoto y/o presencial en actividades específicas de hasta 2 consultores durante 1 semana para apoyar los esfuerzos de cierre de año 2016.
- Póliza de soporte anual que otorga hasta 20 horas al mes de soporte funcional de 2do nivel para solventar dudas en el uso del aplicativo EBS y sus Indicadores.
- El detalle del soporte se podrá consultar en el documento de: Acuerdo de servicio de soporte funcional EBS (2017).

Factores críticos del proyecto:

- Grado de involucramiento de las partes interesadas.
- Comunicación ágil y oportuna.
- Información y toma de decisiones requerida en tiempo y forma de acuerdo al plan de actividades establecidas por servicio de soporte.
- Apego a proceso de captura de solicitudes de soporte y sus niveles de servicio.

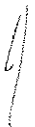
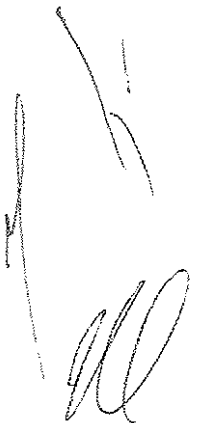


Propuesta económica

TGC pone a consideración del Municipio la póliza anual de soporte funcional a la EBS, la cual tiene un costo de \$424,000.00 (Cuatrocientos veinticuatro mil pesos 00/100) antes de IVA, con la finalidad de que pueda seguir operando de manera ininterrumpida su sistema financiero y contar con los servicios antes descritos en el alcance del servicio de soporte funcional.

Términos Comerciales

- Los costos en la presente estimación están expresados en Pesos Moneda Nacional antes de IVA.
- La póliza de soporte funcional anual será por el período de un año a partir de la fecha del contrato.



Limitaciones, Supuestos, Riesgos y Factores Críticos de Éxito del proyecto

Limitaciones y Supuestos

- La póliza de soporte funcional es para la EBS financiera que utiliza el Municipio, no se incluyen: actualizaciones de versión, desarrollos nuevos a la medida ni se contempla realizar funciones propias de los servidores públicos.
- Se deberá contar con las instancias de pruebas y producción.
- Se deberá contar con el apoyo del Administrador de Base de Datos (DBA) del Municipio.
- El alcance del proyecto no contempla soporte ni enlaces o interfaz con otros sistemas.
- Todos los datos financieros del municipio deben ser cargados en la base de datos de la EBS y son propiedad exclusiva del Municipio.
- El alcance no contempla el soporte de reportes desarrollados por fuera de la aplicación del sistema financiero EBS.
- El alcance del soporte funcional a los tableros de indicadores desarrollados por TGC no contemplan la generación de nuevos cubos ni nuevas fuentes de información.
- El Municipio proveerá la infraestructura de equipos y telecomunicaciones en las oficinas donde se requiera acceder a la EBS.
- Se asume que la EBS se encuentra en una IP privada y con un canal de comunicación segura para poder operar la aplicación.
- Dado que todas las actividades de soporte contempladas en el servicio de soporte funcional son remotas, TGC deberá de contar con acceso al servidor de pruebas del sistema financiero EBS del Municipio, que es donde el cliente deberá de reproducir los errores y donde TGC diagnosticará, probará y solucionará los problemas que se pudieran presentar.
- Será el Municipio el encargado de probar las correcciones o soluciones en el ambiente de pruebas antes de que sean instaladas por su DBA en el ambiente de producción.
- Que los datos actuales cargados en los diferentes módulos del sistema financiero EBS tienen la calidad necesaria para poder operar con el grado de certeza que requiere el Municipio.

Riesgos

- Que el personal del Municipio no tenga el conocimiento y/o habilidades necesarias para desempeñar la función a la cual ha sido asignado.
- La no aceptación y/o extensión en tiempo donde tenga que ser involucrado el Fabricante y el Municipio para la atención de los issues.
- La no disponibilidad en tiempo de la información clave que debe proporcionar el Municipio.
- Que el Municipio opte por no probar en el ambiente de pruebas las modificaciones entregadas derivadas de soluciones a problemas.
- La posibilidad de cambios en la organización y/o el personal que forma parte de ella.
- Problemas en la capacidad, disponibilidad y/o características ya sea de la infraestructura de comunicación, en los datos del Municipio y/o los equipos de cómputo asignados a los usuarios finales y de servidores de base de datos, reportes y aplicaciones.

- Que la información proporcionada por parte del Municipio no esté lista a tiempo o no contenga la calidad esperada.
- No contar con soporte de DBA para el sistema financiero EBS en las instancias donde opera.
- No contar con soporte del fabricante de los servidores, así como de la tecnología y aplicativos de terceros.
- La falta de involucramiento de las personas directamente relacionadas con los procesos operativos, ya sea por falta de tiempo o limitaciones en la posibilidad de interactuar con ellos.
- La posibilidad de cambios en la ley general de contabilidad gubernamental, en la organización y/o el personal que forma parte de ella, lineamientos de CONAC, podrían crear nuevas necesidades que se traducirían en la solicitud de cambios que no sean soportados en la versión o configuración actual del sistema financiero de la EBS.
- Problemas en la capacidad, disponibilidad y/o características ya sea de la infraestructura de datos del Municipio y/o los equipos de cómputo asignados a los usuarios finales de la aplicación, pondrían en riesgo la posibilidad de operar y explotar la herramienta.
- Que altos volúmenes de datos o de transacciones contemplados en este momento requieran aumentar la capacidad de la infraestructura requerida para el óptimo manejo de la EBS.
- No hay certeza en la integridad de los datos cargados para la correcta funcionalidad del sistema financiero EBS.

Factores Críticos de Éxito

- Un fuerte involucramiento de los primeros niveles gerenciales que soporten los objetivos del proyecto así como al equipo que los hará realidad.
- Aceptación y apego a los términos del Acuerdo de servicio de soporte funcional EBS 2017.
- Adecuado nivel de disponibilidad de los recursos que se involucrarán en el proyecto.
- Una clara definición de los roles y responsabilidades de los participantes del proyecto.
- Una ágil y efectiva toma de decisiones por parte del comité directivo del proyecto.
- Un apego total a la legislación, reglamentación, acuerdos o convenios firmados. O bien una rápida definición formal de los procedimientos a configurar en caso de que haya cambios.

Confidencialidad

Aspectos legales genéricos a los que está sujeta esta oferta.

Tecnología de Gestión y Comunicación S.A. de C.V. (TGC)

Restricciones de uso y relevación de los datos contenidos en este documento de TGC.

La información y datos contenidos en todas las páginas de esta propuesta elaborada por TGC constituyen información confidencial y privilegiada de naturaleza comercial o financiera.

La citada información se facilita al **Ayuntamiento del Municipio de Chihuahua**, bajo las más estrictas obligaciones de confidencialidad, en el entendido de que ésta no revelará la misma a un tercero, no la usará sin permiso escrito de TGC para propósito distinto al de la evaluación de la oferta. Toda información incluida es de carácter únicamente informativo.

9

ACUERDO DE SERVICIO DE SOPORTE FUNCIONAL EBS 2017

Objetivo

El objetivo de esta sección es describir el proceso para la captura de solicitudes de soporte de las aplicaciones proporcionadas por TGC y que cuentan con una póliza del servicio de Soporte Funcional vigente.

Alcance

La presente propuesta incluye el servicio de “Servicio de Soporte Funcional” remoto, mediante este servicio serán canalizados en un único punto de contacto entre el área de Tecnologías de Información del Cliente y el área que da el servicio de Soporte Funcional dentro TGC, para atender las dudas, fallas o anomalías de los componentes que forman la solución implantada bajo el procedimiento de atención preestablecido.

El servicio de Soporte Funcional consiste en un set de horas mensuales contratadas, durante la vigencia del contratado de soporte, para atender los servicios de apoyo a problemas que se puedan presentar en forma demostrable en la versión actual de un programa que cuente con licencia vigente de Oracle.

El soporte funcional al O.B.I. que se considera es a los tableros de indicadores creados por TGC.

Los módulos soportados bajo el acuerdo de servicio de soporte funcional EBS para el Sistema Financiero son:

- Contabilidad y Presupuesto (GL)
- Cuentas por pagar (AP)
- Cuentas por cobrar (AR)
- Conciliación (CE)
- Activos fijos (FA)
- Grants (GRANT)
- Compras (PO)
- Inventario (INV)
- Enterprise Asset Management (EAM)

Procedimiento de atención

El Cliente designará una persona responsable de levantar tickets de Soporte Funcional remoto. Esta persona será el único contacto por parte del Cliente, para el seguimiento a la atención y resolución de los tickets correspondientes.

El Servicio de Soporte Funcional se proporcionará por teléfono, mensajería instantánea, correo electrónico o hasta en sitio dependiendo de la prioridad y tipo de problema reportado.

A continuación se menciona el procedimiento de atención de incidentes que se utiliza para garantizar la operación de los aplicativos de Oracle:

- a) El responsable de soporte del Cliente, documenta el problema detectado y lo clasifica de acuerdo a los criterios de Niveles de Asistencia. **TGC** proporcionará los formatos y procedimiento detallado para el Servicio de Soporte Funcional.
- b) Con base en el tipo de problema y prioridad de atención requerida, contacta al Coordinador del Servicio de Soporte Funcional de **TGC** por los medios establecidos, según prioridad.
- c) El Coordinador del Soporte Funcional de **TGC** asigna folio y registra el problema reportado en Base de Datos de Soporte.
- d) El Coordinador del Soporte Funcional de **TGC**, atiende el requerimiento o lo asigna al consultor que corresponda según área de especialización y cargas de trabajo. Da seguimiento hasta su resolución.
- e) El coordinador del Soporte Funcional de **TGC** confirma con responsable de soporte del Cliente, la resolución del problema y envía correo electrónico confirmando el cierre del Ticket.

Datos de contacto.

TGC Proporcionara el medio de comunicación de reporte de incidentes.

Horarios de atención

Horario	Día de la semana
08:00 a 17:00 horas	Lunes a Viernes

Procedimiento de Atención

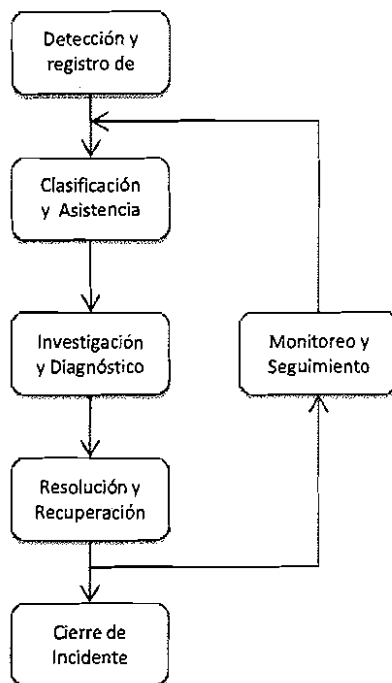


Figura del diagrama de la Administración de Incidentes.

Eventos atendidos con relación al aplicativo

Los eventos asociados con el Aplicativo que serán atendidos son:

EVENTO	OBSERVACIONES
Servicio de Soporte Funcional a Usuarios Finales	El Servicio de Soporte Funcional se proporciona sobre la configuración, uso y operación de la solución implementada.
Atención de requerimientos a usuarios finales y personal técnico de la empresa	El Servicio de Soporte Funcional se proporciona sobre la configuración, uso y operación de la solución implementada.

Niveles de servicio del aplicativo

Los niveles de servicio y medios de comunicación definidos para la atención de incidentes, reportes o necesidades por parte de los usuarios de la aplicación se configuran en función de una identificación de necesidades por parte de los usuarios, así como de las líneas de servicio antes mencionadas y podrán ser atendidos por personal especializado en la operación y configuración del Aplicativo implementado.

Los valores de prioridad y sus correspondientes tiempos de respuesta se muestran en la siguiente tabla de clasificación de solicitudes, bajo el entendido que el Cliente contará con un respaldo actualizado de la Base de Datos y que ningún personal externo a TGC haya modificado la configuración y/o código de la aplicación:

Severidad	Descripción del Incidente	Tiempo Respuesta Atención
Severidad 1 (Crítica)	La solución no puede ser accesada ó utilizada por ningún usuario, se encuentra afectando el 100% de la operación.	2 Horas
Severidad 2 (Alta)	La solución se encuentra parcialmente detenida o afectada y/o existe intermitencia y lentitud con los usuarios. El desempeño de la solución se muestra degradado.	3 Horas
Severidad 3 (Media)	La solución está operando y disponible para los usuarios, sin embargo, existen fallas o errores detectados por los sistemas de monitoreo, las cuales no son percibidas por los usuarios.	3 Días hábiles
Severidad 4 (Baja)	Solicitud de cambios o nuevos requerimientos que deberán de ser evaluados en tiempo y costo bajo el proceso de control de cambios.	3 Días hábiles

Figura de Tabla de clasificación de solicitudes.

Para el caso de severidad 1 se trabajará hasta solucionar el problema en horario extendido siempre y cuando no sea necesario entrar a un soporte de tercer nivel, es decir donde el fabricante tenga que ser involucrado, ya que en ese caso el fabricante es el que dicta en que tiempo se resolverá el problema.

A partir de casos en severidad 2, se trabajara hasta solucionar el problema en horario de oficina siempre y cuando no sea necesario entrar a un soporte de tercer nivel, es decir donde el fabricante tenga que ser involucrado, ya que en ese caso el fabricante es el que dicta en que tiempo se resolverá el problema.

Para incidentes asociados a la funcionalidad y configuración del aplicativo se podrá otorgar Soporte en Sitio, en fines de semana y días festivos para actividades programadas previamente, cuyo costo será acordado previamente con el Cliente.

Descripción del registro de solicitudes

TGC asigna accesos a la herramienta web de administración de solicitudes de servicio de Soporte Funcional a los usuarios autorizados para registrar solicitudes de Soporte Funcional y/o mantenimiento.

Al momento de registrar la solicitud, ésta debe ser clara, completa y específica, llenando siempre los campos obligatorios con la información indicada y señalando los pasos a seguir para reproducir cualquier problema, anexando imágenes y/o documentación que ayude a clarificarlo, también es necesario siempre especificar en qué versión y ambiente está presentándose el problema.

Si la solicitud de servicio de Soporte Funcional no cumple con las especificaciones mencionadas podrá ser regresada hasta que se clarifique la situación.

Posterior a la captura, la solicitud presentará actualizaciones y cambios de estatus hasta concluir con la solución del reporte registrado.

Las solicitudes deben contar con la información que se describe a continuación:

Campo	Obligatorio	Descripción del campo
Título:	Si	Breve descripción para identificar la solicitud de servicio o problema. Tiene que ser claro y conciso. Por ejemplo: "Orden de compra #1234 no permite aprobación y reserva presupuestal."

Campo	Obligatorio	Descripción del campo
Descripción:	Si	Describa lo más claro posible su solicitud o problema que se le presentó en la aplicación. Debe de tener la información detallada, precisa y orientada a la situación que se desea reportar e incluir si sucede para un caso en particular, con casos que cumplan con ciertas características o con todos. En el caso de funcionalidad adicional al sistema, en esta parte debe de detallarse el comportamiento actual y el comportamiento deseado (para los casos en cambios de comportamiento del sistema) y/o la situación y operación junto con las consideraciones correspondientes (configuración especial, roles, privilegios, etc.) del comportamiento deseado y que no está contemplado en el alcance y operación del sistema.
Pasos a reproducir:	Sí	Notifique ubicación de la pantalla, y los pasos y datos que utilizó cuando se le presentó la solicitud o el problema, y con qué usuario de la aplicación. En el caso de que este campo no aplique para la solicitud de soporte se debe capturar "No aplica".
Casos de prueba:	Sí	Casos de prueba con los que se reprodujo la incidencia en el ambiente de pruebas. En el caso de que este punto no aplique para la solicitud de soporte se debe capturar "No aplica".
Producto:	Si	Identifique el módulo/producto en el que se presenta el problema.
Estatus:	Si	Estatus de la solicitud de soporte (issue). Debe guardar correspondencia al diagrama de estatus permitidos y sus transiciones.
Prioridad:	No	Prioridad asignada por TGC para resolver el problema.
Severidad:	Si	Severidad asignada por el cliente para clasificar el impacto de la solicitud. Este criterio debe de cumplir con lo establecido en las políticas de servicio de Soporte Funcional: • Crítica. (Severidad nivel 1) Detiene por completo la operación del sistema.

Campo	Obligatorio	Descripción del campo
		- Alta. (Severidad nivel 2) Importante, no detiene el sistema, es un inconveniente y requiere pronta solución. - Media. (Severidad nivel 3) Requiere atención estándar (valor por defecto). - Baja. (Severidad nivel 4) Se reporta para su atención.
Ambiente:	Si	Se refiere al ambiente en el que se presenta la situación descrita (Pruebas o Producción). Nota: Al indicar en este campo el valor "Producción" debe agregarse en la descripción del issue que ocurre únicamente en dicho ambiente y si se logró o no reproducir en el ambiente de pruebas.
Versión:	Si	Especifica la versión de la pantalla, módulo o sistema instalada en producción.
Frecuencia	No	Frecuencia con la que se presenta el error o problema
Asignado a:	Si	Es la persona responsable de esta solicitud en este momento.
Reportado por:	Si	Persona que capturó el reporte.
Cc:	No	Seleccione otros usuarios a notificar.
Solucionado en versión #:	No	TGC captura, cuando es necesario, la versión en la que se encuentra solucionado el reporte.
Solucionado por:	No	Persona encargada de la solución final del reporte.
Observaciones	No	En cada actualización del reporte, se pueden capturar observaciones y/o comentarios.
Reportes relacionados:	No	Se puede hacer una liga a otra solicitud de soporte (issue) relacionado al que se está capturando
Anexos:	No	Utilizado para adjuntar imágenes y/o documentos que ayuden a describir la situación del reporte. Nota: Los nombres de los archivos no deben de contener espacios, no se permite subir archivos ejecutables y el

Campo	Obligatorio	Descripción del campo
		límite en el tamaño del archivo es de 1 MB.

Lineamientos para el registro de solicitudes de servicio de Soporte Funcional

1. Las solicitudes de Soporte Funcional no podrán ser atendidas por TGC si no están debidamente registradas.
2. Al momento de realizar el registro de una solicitud de soporte es necesario que se indique un solo tema o problema por solicitud evitando incluir problemáticas diferentes. Esto nos permite identificar el problema y resolverlo de una forma más rápida y eficiente.

En el caso que se presente una solicitud con varios temas, será necesario cerrar la solicitud y volver a crear una solicitud para cada tema en particular.

3. Los campos marcados como obligatorios en la pantalla de captura "New Issue" deberán llenarse con la información requerida y detallada en la tabla anterior. TGC podrá regresar al cliente las solicitudes que no cumplan con estos criterios hasta que los campos coincidan con la información requerida. Para esto se utilizará el estatus de Incompleto.
4. Si la solicitud de servicio de Soporte Funcional es cambiada a estatus de Incompleto, el cliente deberá proporcionar la información faltante requerida para poder validar y recibir la solicitud. Las solicitudes que se encuentren en estatus Incompleto con un tiempo mayor a una semana, se marcarán como resueltas por parte de TGC. Si el problema que originó la solicitud persiste después de que la solicitud fue cerrada, el cliente deberá registrar una nueva solicitud.
5. Si una solicitud permanece en estatus de Esperando al cliente por más de tres semanas sin respuesta del cliente, ésta será cerrada por TGC y se cambiará su estatus a Resuelto. Si el problema que originó la solicitud persiste después de que la solicitud haya sido cerrada, el cliente deberá registrar una nueva solicitud.
6. Una solicitud de servicio de Soporte Funcional con estatus de Resuelto no puede volver a abrirse. Si es necesario volver a atenderla, se debe registrar una nueva solicitud completa y ligarla solicitud con estatus de Resuelto en el campo "Linked issues".
7. Cuando una solicitud de servicio de Soporte Funcional deje de ser válida por no volver a presentarse la situación o dejar de ser un problema, el cliente puede cambiar el estatus a Resuelto explicando el motivo de la cancelación en el campo de "Observaciones".
8. Para solicitar atención inmediata a una solicitud de servicio de Soporte Funcional, se deberá contar con el número de reporte y seguir el proceso de escalamiento de solicitudes.

Handwritten signatures and marks on the right margin, including a large stylized 'A' and several other scribbles.

Estatus	Resp.	Descripción	Estatus Previo	Estatus Siguiete
Nueva solicitud	Cliente TGC	Es el estatus inicial de las solicitudes de soporte. Cuando la solicitud está en este estatus es debido a que: • El cliente registra una nueva solicitud de soporte • El cliente regresa una solicitud con estatus de Incompleto a Nueva solicitud para continuar con su atención aclarando/completando los campos faltantes o incompletos con la información solicitada. La nueva solicitud debe ser asignada al usuario "atencion_tgc"	Ninguno Incompleto	Abierto Incompleto
Abierto	TGC	Cuando la solicitud está en este estatus es debido a que: • TGC la ha validado y está siendo asignada al área de soporte de TGC.	Nueva Solicitud	En proceso
En proceso	Cliente TGC	Cuando la solicitud está en este estatus es debido a que: • TGC ha asignado la solicitud y se encuentra en proceso de atención por el área de soporte. • El cliente ha proporcionado información adicional al solicitársele mediante el estatus de Esperando al cliente, o el cliente proporciona información adicional al estar validando la solución proporcionada por TGC.	Abierto	Esperando al cliente

4

↓

⬇

↓

Estatus	Resp.	Descripción	Estatus Previo	Estatus Siguierte
Esperando al cliente	TGC Cliente	Cuando la solicitud está en este estatus es debido a que: - TGC necesita información adicional para seguir atendiendo la solicitud - TGC ha solucionado la solicitud y requiere validación por parte del cliente	En proceso	En proceso Resuelto
Resuelto	Cliente TGC	Cuando la solicitud está en este estatus es debido a que: - El cliente ha dado por terminada la solicitud de soporte ya sea porque se resolvió el problema o porque la solicitud deja de estar vigente - La solicitud ha estado en estatus Incompleto por más de una semana y TGC cambió su estatus - La solicitud ha estado en estatus Esperando al cliente por más de tres semanas y TGC cambió su estatus	Esperando al cliente Incompleto	Ninguno
Incompleto	TGC Cliente	Cuando la solicitud está en este estatus es debido a que: - La solicitud está incompleta y TGC necesita mayor información para poder recibirla - Los campos de la solicitud no contienen la información solicitada y TGC pide se aclare la información	Nueva solicitud	Nueva solicitud Resuelto

- g) Las solicitudes de servicio de Soporte Funcional de la(s) aplicación(es) deberán ser capturadas en la herramienta designada por TGC y en esa misma herramienta se podrán revisar los estatus y respuestas proporcionadas a cada reporte.
- h) La canalización inicial de la solicitud de servicio de Soporte Funcional será a la mesa de servicio de TGC, la cual intentará inicialmente otorgar el servicio y en caso de considerarlo necesario entonces TGC escalará el reporte a Oracle.
- i) TGC mantendrá informado al personal del primer nivel de la mesa de servicio del Cliente, pues será a través de ellos que se retroalimentará el estatus del reporte al usuario final.

Alcance y prestación del servicio

El alcance y lineamientos generales para la prestación del servicio son los siguientes:

- a) Al contratar el servicio de Soporte Técnico de Oracle, El Cliente es acreedor a las actualizaciones del Sistema que incluyen versiones nuevas y "parches" del software adquirido. Es responsabilidad de El Cliente copiar e instalar dichas actualizaciones y "parches".
- b) El registro de solicitudes puede ser realizado las 24 horas del día, a través de la herramienta designada y su atención está sujeta al horario de atención de solicitudes.
- c) El horario de atención de solicitudes es de 09:00 a 18:00 horas tiempo de la Ciudad de México (GMT - 06:00), de lunes a viernes, en días hábiles.
- d) El Cliente podrá solicitar atención telefónica o por correo electrónico una vez que haya registrado la solicitud de servicio de Soporte Funcional y siga el proceso de escalamiento presentado en este documento.
- e) El tiempo de respuesta de evaluación de las solicitudes de Soporte Funcional registradas por El Cliente será de acuerdo a lo establecido en la tabla de clasificación de solicitudes así como lo definido en la Declaración de Trabajo del proyecto.
- f) Los servicios de Soporte Funcional otorgados por TGC sólo serán aplicables al software y cantidad de licencias adquiridas por El Cliente, y NO incluyen soporte o Soporte Funcional a problemas asociados con el equipo de cómputo o de comunicaciones, ni a aplicaciones de terceros necesarios para la ejecución y operación del Sistema.
- g) El seguimiento a las solicitudes de Soporte Funcional registradas durará hasta que la incidencia se considere resuelta. No se considerará como solicitud de Soporte Funcional cualquier situación que no se hubiese comunicado a través de la herramienta de registro de incidencias proporcionada.
- h) Una vez que se comprueba que el problema está dentro de las competencias del servicio de Soporte Funcional, la resolución del problema se establecerá como el cumplimiento de alguno de los siguientes:

1. Una solución razonable del problema.
 2. Método alternativo que permita al usuario obviar y/o salvar el problema.
 3. Determinar que el problema es una funcionalidad no incluida del programa, para lo cual TGC y/o Oracle tomará la recomendación de la nueva funcionalidad y evaluará su posible inclusión en versiones futuras del producto.
 4. Determinar que el problema es un fallo (bug) de la aplicación y el envío del reporte SR (Service Request) en Oracle MySupport para su corrección.
- i) TGC y/o Oracle no garantizan que los Sistemas funcionarán en todo momento libres de errores o en forma ininterrumpida, o que en la totalidad de los casos se corregirá la situación reportada, por lo que en algunas ocasiones sólo será posible proporcionar un método de solución alternativo.
- j) No son competencia del servicio de Soporte Funcional :
1. Los problemas producidos por aplicaciones no registradas ni aplicaciones de terceros. Así como problemas técnicos en los servidores, discos duros, equipos de telecomunicaciones, impresoras o cualquier hardware utilizado para la operación de las aplicaciones. Tampoco serán competencias del servicio de Soporte Funcional aquellos problemas producidos por modificaciones directas hechas a las estructuras de datos o a los datos del sistema utilizando herramientas diferentes de los programas o scripts desarrollados ya sea por Oracle o TGC.
 2. Aquellos problemas producidos por modificaciones directas realizadas al software de la aplicación por personal de El Cliente o terceros y que no estén validadas por Oracle o TGC de forma escrita.
- k) Las actividades de servicio de Soporte Funcional se realizarán utilizando la herramienta para el registro de solicitudes de soporte, por vía telefónica, enlace de datos privados, vía Internet, fax y/o correo electrónico y siempre desde las instalaciones de TGC. En ningún caso se implica la necesidad de desplazar a personal de soporte al domicilio de El Cliente. Aun así, TGC podrá decidir trasladar a su personal a las instalaciones de El Cliente si lo considera conveniente; notificándole previamente a El Cliente por los mismos medios en caso de ser necesario.
- l) TGC no se hace responsable de las pérdidas o daños sufridos por El Cliente, sus empleados o clientes, directa o indirectamente originados por errores en los programas, su documentación o la operación de éstos. Así mismo TGC no se responsabiliza de los daños producidos por un uso indebido del software, daños derivados de virus informáticos o cualquier otra circunstancia ajena a TGC.
- m) Cuando se presente una solicitud de servicio de Soporte Funcional con clasificación Crítica con Severidad Nivel 1 y se notifique vía telefónica, TGC deberá responder a éstas solicitudes en el período establecido en la Tabla de clasificación de solicitudes con un diagnóstico del problema y estará disponible las 24 horas hasta que se resuelva la situación. Así mismo si se desea clasificar un reporte como Crítico con Severidad Nivel 1, El Cliente deberá comprometerse a contar con

personal disponible las 24 horas hasta la resolución de la solicitud para auxiliar en las tareas de diagnóstico y seguimiento del problema.

Responsabilidades de El Cliente:

- a) El Cliente deberá haber adquirido los servicios de Soporte Funcional que TGC ofrece.
- b) El Cliente tendrá disponible un ambiente de prueba donde se aplicarán y probarán las nuevas versiones de software, correcciones a problemas, etc.
- c) Es responsabilidad de El Cliente probar las nuevas versiones de software, correcciones a problemas, y cualquier modificación al sistema o aplicativos que TGC entregue antes de que sean instaladas en el ambiente de producción. Estas pruebas se deben llevar a cabo en el ambiente de pruebas.
- d) El Cliente deberá contar con personal capacitado para aplicar las medidas correctivas o preventivas que TGC determine necesarias. El personal de El Cliente deberá contar con los conocimientos funcionales y técnicos necesarios. En el caso de los conocimientos funcionales, el o los contactos asignados por El Cliente deberán haber participado en los talleres de capacitación funcional impartidos por TGC. En el caso de los conocimientos técnicos, el o los contactos designados por El Cliente deberán haber tomado la capacitación necesaria para operar la tecnología de bases de datos, servidores de aplicaciones y de reportes de Oracle. En el supuesto caso de que El Cliente no cuente con personal debidamente preparado para realizar las funciones de apoyo necesarias para la corrección del problema y/o dar seguimiento al reporte de problema, TGC no se hará responsable de su resolución a través de los servicios de soporte.
- e) El Cliente permitirá el acceso remoto a sus ambientes de pruebas y producción a través de un enlace dedicado o vía Internet para el diagnóstico y solución de los problemas. TGC se apegará a las políticas de seguridad de El Cliente y es responsabilidad de El Cliente hacerlas del conocimiento de TGC. TGC no se hace responsable de fallas en seguridad en los accesos remotos proporcionados por El Cliente.
- f) El Cliente debe contar con un contrato vigente de soporte técnico con Oracle, esto con el objeto de coordinar los esfuerzos de soporte en caso de que los problemas se originen en productos de Oracle.
- g) El Cliente hará acopio de toda la información que TGC le solicite para resolver el problema.
- h) El Cliente deberá informar a TGC sobre cualquier cambio en la infraestructura donde se encuentre instalado el sistema o aplicativos, tanto en lo que respecta a equipo de cómputo, sistemas operativos y cualquier otro tipo de software que pudiera estar asociado en los ambientes de prueba y producción.
- i) El Cliente debe poder reproducir el error.
- j) El Cliente estará disponible para el caso en que se requiera información adicional.