



CONTRATO AD099/17

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 SUCESIVO 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 sobre la renovación de póliza de mantenimiento y actualización de versiones del Sistema Recaudador Municipal (SRM), Sistema de Notarios y Desarrollo Urbano, a través del procedimiento de adjudicación directa, por un monto total de \$1,212,200,00.00 M.N. (Un Millón Doscientos Doce Mil Doscientos Pesos 00/100 Moneda Nacional); cuya justificación radica en que es necesario que el Municipio cuente con los servicios consistentes en atender las necesidades de configuración y corrección de errores de los productos que se encuentren operando en producción, así como otorgar la asesoría necesaria para el uso adecuado de cada uno de sus módulos. Las necesidades se documentan por medio de una solicitud de servicio, en la cual se le da el seguimiento correspondiente para su solución. El servicio de mantenimiento tiene como principal objetivo que el producto opere de manera óptima por medio de la constante actualización en las configuraciones y versiones del producto.
- 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 renovación de póliza de mantenimiento y actualización de versiones del Sistema Recaudador Municipal (SRM), Sistema de Notarios y Desarrollo Urbano, 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 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 la renovación de la póliza.

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 **01-51331030002-999999-04-13043-131-000-02R0107-33302-1-4-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:

**Renovación de póliza de mantenimiento y actualización de versiones del Sistema
Recaudador Municipal (SRM), Sistema de Notarios y Desarrollo Urbano.**

SEGUNDA. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS. Los **SERVICIOS** a ser prestados por el **PRESTADOR** a favor del **MUNICIPIO** deberán atender a los siguientes términos y condiciones:

1. El **PRESTADOR** deberá de prestar los **SERVICIOS** hasta el **31 de Diciembre de 2017**.
2. Los **SERVICIOS** a ser prestados deberán de atender a todas y cada una de las especificaciones que para tales efectos se establecen en el **anexo 1 (uno)** que forma parte integrante del presente contrato.
3. Los **SERVICIOS** serán prestados en el lugar que para tales efectos designe la Subdirección de Modernización Administrativa y Desarrollo Tecnológico.
4. La Subdirección de Modernización Administrativa y Desarrollo Tecnológico, será la encargada de supervisar la calidad de los **SERVICIOS** de acuerdo a lo establecido en el presente instrumento, los cuales tendrán que prestarse a satisfacción de la misma. En caso de presentarse alguna controversia en relación con los **SERVICIOS**, la dependencia señalada deberá dar aviso por escrito a Oficialía Mayor.

TERCERA. CONTRAPRESTACIÓN. El **MUNICIPIO** se obliga a pagar al **PRESTADOR** por los **SERVICIOS**, la cantidad de **\$1,212,200.00 M.N. (Un Millón Doscientos Doce Mil Doscientos Pesos 00/100 Moneda Nacional)**, cantidad que incluye el Impuesto al Valor Agregado.

CUARTA. LUGAR, TIEMPO Y FORMA DE PAGO. La contraprestación descrita en la Cláusula Tercera anterior será pagada al **PRESTADOR** en una sola exhibición mediante transferencia electrónica de fondos o cheques nominativos expedidos a su favor, mismos que le serán entregados en el domicilio de la Tesorería Municipal, ubicado en Calle Mina número 408, Colonia Centro, C. P. 31000, en la Ciudad de Chihuahua, Estado de Chihuahua.

QUINTA. COMPROBANTES DE PAGO. A fin de que el **MUNICIPIO** se encuentre en la posibilidad de pagar al **PRESTADOR** por sus servicios, este último deberá expedir y entregar anticipadamente a favor de aquél un comprobante que reúna los requisitos impuestos por la legislación vigente y aplicable al momento de pago.

El comprobante descrito deberá expedirse atendiendo a los siguientes datos:

Contribuyente:	Municipio de Chihuahua
R. F. C.	MCI-651010-V22
Domicilio Fiscal:	Calle Mina número 408 Col. Centro, C. P. 31000 Chihuahua, Chihuahua

SEXTA. CALIDAD DE LOS SERVICIOS. El **PRESTADOR** se obliga a cumplir con la prestación de los **SERVICIOS** realizando su mayor esfuerzo, valiéndose de todos sus conocimientos científicos y técnicos, así como de los recursos humanos y materiales con los que cuenta, de conformidad con el artículo 61 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua;

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 de entregar una **póliza de fianza** en moneda nacional emitida por una institución afianzadora autorizada y acreditada en la ciudad de Chihuahua 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 **\$121,220.00 M.N. (Ciento Veintiún Mil Doscientos Veinte 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 de entregar una **póliza de fianza** en moneda nacional emitida por una institución afianzadora autorizada y acreditada en la ciudad de Chihuahua 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 **\$121,220.00 M.N. (Ciento Veintiún Mil Doscientos Veinte 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 hasta el **31 Diciembre de 2017**.

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 **PARTE** 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 **PORTE** que realice el cambio, surtirán todos los efectos legales a favor de la **PORTE** 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. PENA CONVENCIONAL. En caso de incumplimiento del contrato o atraso en la prestación de los servicios el **MUNICIPIO** podrá aplicar las penalidades en los términos del artículo 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Contratación de Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua, a razón del 1% (uno por ciento) diario del importe total del presente contrato, multiplicado por el número de días en que el **PRESTADOR** incurra en incumplimiento hasta el monto de la garantía, momento en el cual podrá optar por la rescisión del contrato y hacer válida la garantía correspondiente.

VIGÉSIMA SEGUNDA. 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 TERCERA. LEY APLICABLE. El presente instrumento se regirá 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.

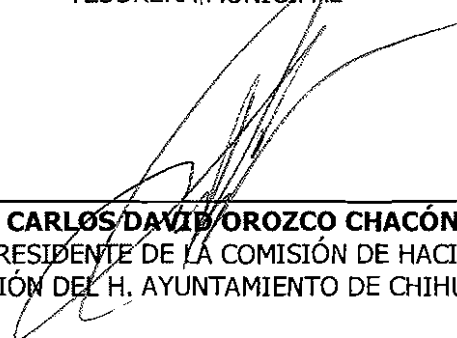
El **MUNICIPIO**:



MTRA. VERÓNICA ESTELA RODOLFO BORUNDA
OFICIAL MAYOR

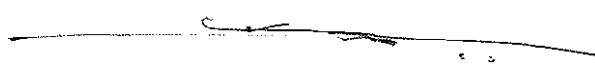


C.P. AÍDA AMANDA CÓRDOVA CHÁVEZ
TESORERA MUNICIPAL

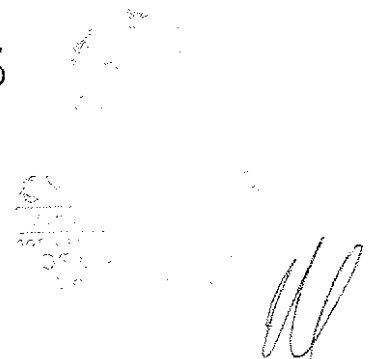


C.P. CARLOS DAVID OROZCO CHACÓN
REGIDOR PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE HACIENDA Y
PLANEACIÓN DEL H. AYUNTAMIENTO DE CHIHUAHUA

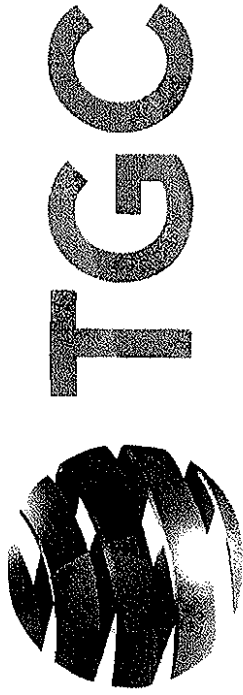
El **PRESTADOR**:



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

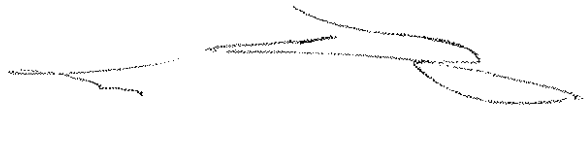


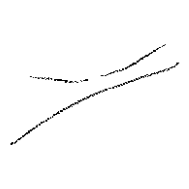
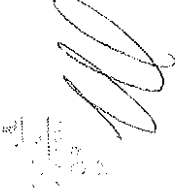
Anexo I



Acuerdo de
servicio

2017

 
Pagina 1 de 11

Contenido

1. Introducción

2. Acuerdo de servicio

- 2.1. *Descripción del servicio de mantenimiento*
- 2.2. *Consideraciones generales*
- 2.3. *Definiciones*
- 2.4. *Términos de soporte*
- 2.5. *Servicios de soporte*
- 2.6. *Alcance y prestación del servicio*
- 2.7. *Personas autorizadas*

3. Matriz de roles y responsabilidades

- 3.1. *Descripción*

4. Acuerdo de niveles de servicio

- 4.1. *Horas de servicio*
- 4.2. *Disponibilidad del servicio*
- 4.3. *Rendimiento del servicio*

1. Introducción

El objetivo de este documento es presentar los acuerdos de servicio vigentes de Tecnología de Gestión y Comunicación S.A. de C.V. (TGC), describir su procedimiento de captura y proceso de escalación. Además, se incluye la matriz de asignación de responsabilidades que nos permite relacionar actividades específicas al soporte con recursos (individuos o equipos de trabajo) y qué rol juegan en su realización.

2. Acuerdo de servicio

2.1. Descripción del servicio de mantenimiento

Consiste en atender las necesidades de configuración y corrección de errores de los productos que se encuentren operando en producción, así como otorgar la asesoría necesaria para el uso adecuado de cada uno de sus módulos. Las necesidades se documentan por medio de una solicitud de servicio, en la cual se le da el seguimiento correspondiente para su solución. El servicio de mantenimiento tiene como principal objetivo que el producto opere de manera óptima por medio de la constante actualización en las configuraciones y versiones del producto.

2.2. Consideraciones generales

A menos de que se indique lo contrario, este acuerdo de servicio aplica para todas las líneas de productos de TGC.

"Usted" y "su" se refieren al individuo o entidad que haya solicitado el soporte técnico de TGC.

Para recibir el Servicio de Soporte Técnico, conforme se describe en este acuerdo de servicio, todos los programas deben estar debidamente licenciados.

El Servicio de Soporte Técnico se suministra para asesorar, configurar y resolver errores en el producto (incluyendo los creados por usted) que sean demostrables en la(s) versión(es) actual(es) soportada(s) del Sistema, que corra sin alteración en una configuración apropiada de hardware, sistema operativo, software de base de datos y software de aplicaciones, según está especificado en su orden, contrato o en la documentación del programa.

Este acuerdo de servicio está sujeto a cambios a discreción de TGC; sin embargo, los cambios no tendrán por resultado una reducción material en el nivel de servicios prestados para los programas soportados durante el periodo de soporte para los cuales se hayan pagado las tarifas correspondientes por el servicio.

2.3. Definiciones

Para los efectos del Servicio de Soporte Técnico (SST) que TGC otorga para el Sistema, las partes convienen en dar a las expresiones que a continuación se indican, los siguientes significados:

- a) **SERVICIOS.-** Significará los trabajos efectuados por TGC para Usted de conformidad con los planteamientos aquí contenidos.
- b) **PROGRAMAS.-** Se refiere a los productos de software de propiedad o distribuidos por TGC, incluyendo la documentación de los programas y actualizaciones de los mismos, adquiridos por medio del SST.
- c) **SOPORTE AL PRODUCTO.-** Consiste en servicios de apoyo a problemas (incluyendo los creados por Usted) que se puedan presentar en forma demostrable en la versión actual de un programa que cuente con licencia vigente de TGC. Los servicios de soporte, se prestarán conforme al acuerdo de servicio vigente al momento en que se prestan los servicios y para el periodo por el que las tarifas del SST hayan sido pagadas.
- d) **DOCUMENTACIÓN.-** Se entenderá las guías y manuales que TGC proporciona a Usted para el uso de los programas de software. La documentación se suministrará en formato digital o en forma impresa, según disponibilidad.

- e) **FECHA DE INICIO.**- Significará la fecha efectiva en la cual los servicios fueron iniciados o las licencias de uso del Sistema fueron ordenadas por **Usted**. De existir un acuerdo previo de Servicio de Soporte Técnico, la fecha de inicio corresponderá al día inmediato posterior a la terminación de dicho acuerdo.
- f) **PERÍODO DE SOPORTE.**- A menos que se indique lo contrario en el documento de pedido, los Servicio de Soporte Técnico tendrán una duración de un año contado a partir de la fecha de su último vencimiento o de la expresada en la correspondiente factura como fecha de inicio.
- g) **SISTEMA.**- Es el conjunto de partes interrelacionadas de hardware y software que permiten almacenar y procesar información.
- h) **PROGRAMA.**- Es el conjunto de instrucciones que una vez ejecutadas realizarán una o varias tareas en una computadora o servidor.
- i) **SOFTWARE.**- Información organizada en forma de programas de computación, procedimientos y documentación asociada, concebidos para realizar la operación de un sistema, de manera que pueda proveer de instrucciones a las computadoras o servidores así como de datos expresados en cualquier forma, con el objeto de que éstos realicen funciones específicas.
- j) **HARDWARE.**- Equipos de cómputo (incluyendo componentes, opciones y piezas de repuesto) donde son instalados los Programas.
- k) **ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE.**- Se entenderá como la versión subsiguiente de software que TGC pone a disposición de los clientes que tienen contratado los Servicio de Soporte Técnico sin cargos adicionales. No incluye consultoría de instalación, es decir, si el cliente deseara instalar la aplicación en otro servidor o bien requiere capacitación sobre módulos ya instalados o nuevos, TGC presentará una cotización a Usted para la instalación y capacitación de la aplicación en el nuevo servidor.
- l) **LICENCIA.**- Permiso de uso de los programas que proporciona TGC como titular o legítimo representante del titular de la propiedad intelectual e industrial. TGC al otorgar una licencia de uso de programas, concede a **Usted** una licencia perpetua no exclusiva para utilizar los sistemas y/o programas asociados en un determinado sistema, en el entendido de que dicho número de licencias será el número real de usuarios nombrados de dicho software.
- m) **DOCUMENTO DE PEDIDO.**- Medio a través del cual se realiza una solicitud formal para adquirir los Servicio de Soporte Técnico de TGC. Un documento de pedido puede ser una orden de compra o contrato que especifique claramente la adquisición del servicio.
- n) **SOLICITUD DE SOPORTE.**- Es la denominación que se le da a la captura de solicitudes y/o reporte de problemas por parte de **Usted** hacia TGC a través de la herramienta de soporte puesta a su disposición. Los reportes de problema se clasifican por parte de TGC en:
- **Soporte.**- Asesoría de cómo usar el sistema o sobre fallas causadas por una mala operación del usuario.
 - **Mantenimiento.**- La atención a un fallo o deficiencia en el software.
- o) **HERRAMIENTA DE SOPORTE.**- Se entenderá como el sitio de Internet a través del cual se realiza la captura y control de solicitudes y/o requerimientos por parte de **Usted** hacia TGC. En el sitio se manejará la captura y los diferentes estatus de las solicitudes. TGC otorgará las claves de acceso, usuario y contraseña a los contactos técnicos autorizados, además de una guía para su uso. TGC entregará la guía de uso de la herramienta actualizada cuando se solicite.
- p) **MEJORA.**- Solicitudes de servicio que por su naturaleza requieren de desarrollo de nueva funcionalidad en el producto que no está documentada en las tablas de funcionalidad de la versión más reciente.

2.4. Términos de soporte

Tarifas de Soporte Técnico

Las tarifas de soporte técnico serán devengadas y pagaderas anualmente por adelantado al Período de Soporte, a menos que se indique lo contrario en el documento de pedido o en un contrato de pago o financiamiento firmado con TGC. Se requiere su compromiso de pago para procesar su orden de soporte técnico con TGC (por ejemplo: orden de compra, pago, u otro método aceptado de pago). Se emitirá una factura únicamente una vez obtenido el recibo de su compromiso de pago, y se la enviará a un único domicilio de facturación indicado por usted. La falta de pago resultará en la finalización del soporte.

Reinstalación del Soporte Técnico de TGC

Si el soporte técnico se suspende por falta de pago por más de seis meses, la tarifa de reinstalación será el 150% de la última tarifa anual de soporte técnico pagada por usted para el programa relevante. El inicio del nuevo periodo de soporte técnico después de la reinstalación correrá a partir del término del periodo anterior.

Programas sin Soporte Técnico

Los clientes que posean programas sin soporte no tienen derecho a descargas o a recibir actualizaciones, versiones de mantenimiento, parches ("patches"), asistencia telefónica o cualquier otro tipo de servicio de soporte técnico.

Contactos Técnicos Autorizados

Sus contactos técnicos constituyen el único nexo entre usted y el Servicio de Soporte Técnico respecto al soporte técnico del Sistema. Sus contactos técnicos deberán tener, como mínimo, un entrenamiento inicial básico del producto, y si fuera necesario, un entrenamiento adicional adecuado para el rol específico o fase de implantación, especialización en el uso del producto y/o migración. Sus contactos técnicos deberán tener conocimiento de los programas de TGC y Oracle para poder ayudar a resolver problemas del Sistema y asistir a TGC en el análisis y solución de reportes de problema. Cuando se ingresa un reporte, su contacto técnico deberá tener un entendimiento básico del problema que usted enfrenta y la habilidad de reproducir el problema para asistir a TGC en el diagnóstico y solución del mismo.

Para evitar interrupciones en el servicio de soporte, usted deberá notificar al Servicio de Soporte Técnico si se cambiará a la persona que ocupa el lugar de contacto técnico.

TGC podrá revisar las solicitudes ingresadas por sus contactos técnicos y podrá recomendar entrenamiento específico para evitar solicitudes de servicio que podrían evitarse si existiera dicho entrenamiento.

Soporte de Primer y Segundo Nivel

Usted está obligado a establecer y mantener la organización y los procesos para proporcionar "Soporte de Primer Nivel" para los programas con soporte directamente a sus usuarios. El Soporte de Primer Nivel deberá incluir, pero no se limitará a, (i) una respuesta directa a sus usuarios con respecto a consultas relacionadas con el rendimiento, funcionalidad u operación de los programas con soporte, (ii) una respuesta directa a sus usuarios respecto de los problemas o asuntos con los programas con soporte, (iii) un diagnóstico de los problemas o asuntos que afectan a los programas con soporte, y (iv) una solución de los problemas o asuntos que afectan a los programas con soporte.

Si luego de haberse realizado los esfuerzos internos razonables, usted no es capaz de diagnosticar o solucionar los problemas o asuntos que afectan a los programas con soporte, podrá ponerse en contacto con TGC para obtener "Soporte de Segundo Nivel". Usted deberá emplear los esfuerzos comercialmente razonables para proveerle a TGC el acceso necesario (por ejemplo, acceso a los archivos de almacenamiento, archivos de registro -log files-, o extractos de la base de datos) requeridos para proporcionar Soporte de Segundo Nivel.

El Soporte de Segundo Nivel deberá incluir, pero no se limitará a, (i) un diagnóstico de los problemas o asuntos que afectan a los programas con soporte y (ii) los esfuerzos comerciales razonables para solucionar los errores reportados y verificables en los programas con soporte, de manera tal que dichos programas cumplan en todos los aspectos materiales las funciones descritas en la documentación asociada.

TGC puede revisar los reportes de problema generados por sus contactos técnicos, y puede recomendar cambios específicos en la organización o en los procesos para asistirlo a Usted con las prácticas estándar recomendadas anteriormente.

2.5. Servicios de soporte

Los servicios que TGC se compromete a prestar a Usted en el marco del presente instrumento consisten en las actualizaciones de software y soporte al producto y están sujetos a los siguientes prerequisites:

- a) Los Servicios de Soporte Técnico que TGC ofrece están limitados al periodo efectivamente adquirido o contratado por parte de Usted.

- b) No deben existir alteraciones al código de programas del Sistema, sin que éstos hayan sido con la autorización expresa de TGC. Falta a este prerequisite es causa de terminación de los servicios de soporte para con Usted.
- c) El Sistema deberá estar corriendo en una configuración apropiada de hardware, sistema operativo, software de base de datos y software de aplicaciones, tal y como se especifica en la documentación del programa, por lo que Usted deberá entregar a TGC una ficha técnica de instalación del hardware y software con sus versiones y configuraciones vigentes.
- d) Usted deberá tener en orden y actualizadas sus licencias del Sistema. El uso de un número mayor de licencias del Sistema sin haber sido debidamente adquiridas, podrá resultar en la cancelación del soporte asociado y la revocación de las licencias que no hubieran sido efectivamente adquiridas.
- e) TGC se reserva el derecho a suspender el soporte a sus productos o a versiones específicas de sus productos, y notificará con anticipación si un producto va a dejar de ser soportado. TGC no suspenderá el servicio de soporte al producto si éste ya ha sido pagado.
- f) El personal autorizado por parte de Usted para registrar solicitudes de soporte de la aplicación deberá contar con la capacidad técnica y funcional necesaria.
- g) Los solicitudes de soporte de la aplicación deberán ser capturadas en la Herramienta de Soporte designada por TGC y en esa misma herramienta se podrán revisar los estatus y respuestas proporcionadas por TGC a cada reporte.

2.6. 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, usted es acreedor a las actualizaciones del Sistema que incluyen versiones nuevas del software una vez que estas hayan sido liberadas. Las versiones del software se pondrán a disposición de Usted cuando TGC las tenga disponibles e incluirán la solución de problemas y mejoras. Es responsabilidad de Usted descargar e instalar dichas actualizaciones.
- b) El registro de solicitudes puede ser realizado las 24 horas del día a través de la herramienta de soporte, pero su atención está sujeta a la tabla de clasificación de solicitudes que se presenta en la siguiente sección.
- c) Usted podrá solicitar atención telefónica o por correo electrónico una vez que haya registrado la solicitud de soporte y siga el proceso de escalación presentado en este documento.
- d) El tiempo de respuesta de evaluación de las solicitudes de soporte registradas por Usted será de acuerdo a lo establecido en la tabla de clasificación de solicitudes.
- e) Los servicios sólo serán aplicables al Sistema y en la cantidad de licencias adquiridas por Usted, y NO incluyen soporte a problemas asociados con el equipo de cómputo o de comunicaciones, ni a aplicaciones de terceros necesarios para la ejecución y operación del Sistema.
- f) El seguimiento a las solicitudes de soporte registradas durará hasta que la incidencia se considere resuelta. No se considerará como solicitud de soporte cualquier situación que no se hubiese comunicado a través de la herramienta de soporte proporcionada.
- g) TGC no garantiza que el Sistema funcionará libre de errores o en forma ininterrumpida, o que TGC corregirá todos los errores del Sistema. Sin embargo, una vez presentado el reporte del problema y que se compruebe que está dentro de las competencias del soporte técnico, 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 apoyará a Usted en la documentación de las necesidades de la nueva funcionalidad para que pueda ser atendida y negociada en lo particular.
 - 4. Determinar que el problema es una falla (bug) de la aplicación y el envío del problema al área de mantenimiento de TGC, para que se resuelva a través de una nueva versión del producto.
- h) Son competencias del Servicio de Soporte Técnico:
 - 1. Las características documentadas de los módulos del Sistema que TGC haya puesto en producción.
 - 2. El soporte técnico tiene como función asistir al cliente en el entendimiento de la funcionalidad del Sistema, pero no tiene por tarea implementar dicha funcionalidad.

- i) Usted debe poder reproducir el error y/o proporcionar la mayor información posible que ayude a diagnosticarlo. Al no poder reproducir el error los tiempos de solución se verán afectados.
- j) Usted debe estar disponible para el caso en que se requiera información adicional.
- k) Usted notificará a TGC con la mayor anticipación posible los cambios anuales a la ley de ingresos, incluso cuando aún sean considerados como proyectos de ley con el objeto de evaluar de manera conjunta con Usted el posible impacto en la aplicación. TGC reconocerá en la ley de ingresos los cambios que serán resueltos mediante configuración de la aplicación y notificará de los cambios en la ley de ingresos que requieran funcionalidad adicional de la aplicación, los cuales no serán parte de los servicios de soporte técnico, por lo que TGC procederá a su estimación y cotización.

Confidencialidad:

- a) TGC no podrá utilizar, disponer, conservar y/o transmitir en ningún medio la información capturada, ni antes, ni durante el término de la prestación del servicio; comprometiéndose a garantizar la confidencialidad de la información. Así mismo, TGC se obliga a no divulgar informes, o dar resultados de los servicios que se generen internamente durante el servicio o después de su conclusión.

2.7. Personas autorizadas

1. Para poder recibir los Servicio de Soporte Técnico de TGC, Usted deberá definir a las personas autorizadas para realizar las consultas y trámites para este efecto. TGC sólo atenderá las solicitudes enviadas por el personal autorizado y definido previamente.

El personal autorizado para reportar problemas y realizar solicitudes de soporte deberá cumplir con lo siguiente:

- Un máximo de 4 (cuatro) personas.
- Deberán pertenecer al área técnica o de sistemas.

A dicho personal se le asignará su cuenta de acceso a la herramienta de soporte de TGC.

2. TGC establecerá para cada cliente, quienes serán los contactos para la atención de solicitudes de soporte.
3. Los datos de contacto de TGC son:

Oficina principal

H. Colegio Militar 4709 N4 L1
Col. Nombre de Dios
31105 Chihuahua, Chihuahua, Mex.
Teléfonos +52 (614) 424-5210

4. Tanto el cliente como TGC se obligarán a comunicarse mutuamente cualquier modificación de las personas autorizadas.

3. Matriz de roles y responsabilidades

3.1. Descripción

La matriz de asignación de responsabilidades (RACI por las iniciales de los tipos de responsabilidad) se utiliza generalmente para relacionar actividades con recursos (individuos o equipos de trabajo). De esta forma se logra asegurar que cada uno de los componentes del alcance esté asignados a un individuo o a un equipo en particular.

Roles:

TGC = Proveedor del servicio de soporte técnico

Sistemas = Área de sistemas del cliente
Usuarios = Usuarios de TGC Recaudador

Descripción de responsabilidades:

R = Responsable de la actividad

Este rol realiza el trabajo y es responsable por su realización. Lo más común es que exista sólo una R, si existe más de una, entonces el trabajo debería ser subdividido a un nivel más bajo. Es quien debe ejecutar las tareas.

E = Encargado de la actividad (también conocido como Aprobador)

Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de ese momento, se vuelve responsable por él. Sólo puede existir una E por cada tarea. Es quien debe asegurar que se ejecutan las tareas.

C = Consultado antes de la actividad

Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para terminar el trabajo. Se le informa y se le consulta información (comunicación bidireccional).

I = Informado después de la actividad

Este rol debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo. A diferencia del Consultado, la comunicación es unidireccional.

Matriz de asignación de responsabilidades

Actividad	TGC	Sistemas	Usuarios
Hardware (Soporte y mantenimiento):			
Servidores internos y externos	C, I	E, R	I
Estaciones de trabajo de usuario final	I	E, R	I
Impresoras	I	E, R	I
Software (Soporte y mantenimiento):			
Sistemas operativos en servidores y estaciones de trabajo	C, I	E, R	I
Controladores de impresoras y dispositivos	I	E, R	I
Paquetería en general utilizada en estaciones de trabajo	I	E, R	I
Antivirus en estaciones de trabajo	I	E, R	I
Telecomunicaciones (Soporte y mantenimiento):			
Diseño, arquitectura, implantación y mantenimiento de red local	I	E, R	I
Nivel de servicio de red de área local y accesos remotos a TGC	I	E, R	I
Firewalls	I	E, R	I
Conexiones a Internet	I	E, R	I
Servicios de DHCP, DNS, WINS, etc.	I	E, R	I
Enlaces a bancos (Puntos de venta por Internet)	C, I	E, R	I
Bases de datos y servidores de aplicaciones			
Administración de las bases de datos (Oracle DBA)	I	E, R	I
Capacitación de administradores de base de datos	I	E, R	I
Administración de los servidores de aplicaciones	I	E, R	I
Capacitación de administradores de servidores de aplicaciones	I	E, R	I
Disponibilidad de ambiente de pruebas y de producción	I	E, R	I
Mantener contrato de soporte técnico vigente con Oracle	I	E, R	I
Sitio de Internet no relacionado a TGC Recaudador			
Administración del sitio y cambios al mismo	I	E, R	I
TGC Recaudador – Producto			
Corrección de bugs y problemas de la aplicación	E, R	C, I	C, I
Capacitación del producto a usuarios de sistemas y finales	E, R	C, I	C, I
Control de accesos externos a la base de datos de la aplicación	C, I	E, R	I
Solicitud de mejoras al producto	I	I	E, R

Actividad	TGC	Sistemas	Usuarios
Canalizar mejoras al producto con el área correspondiente para que sean negociadas en lo particular.	E, R	I	I
TGC Recaudador – Soporte			
Reporte de bugs o problemas de la aplicación con la información necesaria para reproducirlos.	I	E, R	C, I
Proporcionar soluciones o métodos alternativos a reportes de bugs o problemas de la aplicación	E, R	I	I
Atención y escalación a problemas previamente reportados	E, R	I	I
Aclaración de solicitudes de usuarios finales para reproducir problemas	C, I	E, R	C, I
Priorización de solicitudes en una lista única	C, I	E, R	I
Validación de soluciones a reportes de bugs o problemas reportados	C, I	E, R	C, I
Actualización periódica del ambiente de pruebas con los datos del ambiente de producción	I	E, R	I
Ejecución de procedimientos de respaldo y recuperación de datos	I	E, R	I
Entrega de scripts y artefactos de configuración del producto	E, R	I	I
Actualizaciones			
Instalación de correcciones y nuevas versiones del producto en los ambientes de pruebas y producción	C, I	E, R	C, I

4. Acuerdo de niveles de servicio

4.1. Horas de servicio

El servicio debe estar disponible de 9:00 am a 6:00 pm Hora de la ciudad de México, de lunes a viernes, excepto cuando las instalaciones de los clientes estén cerradas debido a las vacaciones, cierres administrativos o inclemencias del tiempo.

El servicio debe ser solicitado (solicitud de servicio) o un incidente reportado por el Portal de registro de solicitudes Jira. Para solicitar información sobre el servicio puede ser por teléfono durante las horas de trabajo, o por correo o por el Portal de registro de solicitudes Jira, en cualquier momento.

Los incidentes reportados o servicios solicitados fuera de las horas de trabajo se servirán en la próxima jornada de trabajo regular, a menos que se invoque un procedimiento especial a atender el cual debe ser acordado entre cliente y proveedor del servicio.

4.2. Disponibilidad del servicio

Para la prestación del servicio de soporte técnico regulado por el presente acuerdo de niveles de servicios (SLA por sus siglas en inglés), la disponibilidad está determinada por el porcentaje que el tiempo del servicio está disponible para el cliente y sus usuarios.

"El Proveedor de Servicios" buscará disponibilidad del 100% durante las horas de trabajo para todas las interfaces combinadas (teléfono, correo electrónico o portal web de Jira) para reportar o ingresar una solicitud, eso significa que el cliente siempre tendrá al menos un medio disponible para ingresar una solicitud de servicio, informar sobre incidentes o problema en los tiempos de trabajo. La disponibilidad de cada interfaz se proporciona a continuación:

Interfase / medio	Disponibilidad	Horas en el que será medido
Teléfono	90%	Durante horas de trabajo
E-mail	95%	Tiempo completo (24/7)
Portal web Jira	99%	Tiempo completo (24/7)

4.3. Rendimiento del servicio

El tiempo de respuesta para cada solicitud es de acuerdo al tipo de solicitud y severidad. Los objetivos acordados son los siguientes:

Tipo	Severidad	Objetivo de solución (alternativa o total con un 90% de cumplimiento)	Objetivo de primer respuesta (con un 90% de cumplimiento)	Calendario que aplica	Tipo de solicitudes que entran en este grupo
Asesoría	Indistinta	30 días hábiles	6 horas	Horario de servicio	Solicitudes de servicio que sean contempladas en el servicio de asesoría y/o solicitudes de servicio que sean solucionados por datos y configuración.
Mantenimiento o a sistemas en producción	Critica	Tres días naturales	3 horas	24/7	Errores que detengan la operación de 1 o más unidades de negocio del cliente.
	Alta	30 días hábiles	6 horas	Horario de servicio	Errores que generan actividades adicionales al usuario, errores que implican tardanza en la atención al contribuyente, falta de funcionalidad con una solución temporal (work around), errores que impiden que el contribuyente pueda hacer ciertos pagos.
	Media	90 días hábiles	2 día hábil	Horario de servicio	Validaciones menores, errores que no afectan en la atención al contribuyente.
	Baja	180 días hábiles	2 día hábil	Horario de servicio	Errores de formato o estándar.