CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA INTEGRADA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO, MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA E IMPLEMENTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN FORMATO MULTICANAL "PUNTA A PUNTA" DENTRO DE LA PLATAFORMA EXPERTA, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL MUNICIPIO DE CHIHUAHUA, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LOS CC. MTRA. MARCELA DEL CARMEN PIEDRA ROMERO, MTRA. AÍDA AMANDA CÓRDOVA CHÁVEZ, MTRA. VERÓNICA ESTELA RODULFO BORUNDA, LIC. LUIS ABRAHAM VILLEGAS ESCANDÓN, MTRO. JAIME ISAAC CALDERÓN TREVIÑO, MID. MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ SANTILLÁN, Y MTRA. ALEJANDRA IRAÍS LÓPEZ VILLALOBOS, EN SUS RESPECTIVOS CARACTERES DE OFICIAL MAYOR, TESORERA MUNICIPAL, DIRECTORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL, REGIDOR PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE HACIENDA Y PLANEACIÓN DEL H. AYUNTAMIENTO DE CHIHUAHUA, SUBDIRECTOR DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL, SUBDIRECTOR DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA, Y JEFA DEL DEPARTAMENTO DE UNIDAD MUNICIPAL DE MEJORA REGULATORIA, A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ EL "MUNICIPIOY POR OTRA PARTE LA PERSONA MORAL DENOMINADA MUNITECNIA AMC, S.A. DE C.V., POR CONDUCTO DE SU REPRESENTANTE LEGAL LA C. EDITH BELINDA MURILLO SALINAS, EN SU CARÁCTER DE ADMINISTRADOR ÚNICO, EN LO SUCESIVO EL "PROVEEDOR", CONJUNTAMENTE DENOMINADAS COMO LAS "PARTES", AMBAS DE CONFORMIDAD CON LOS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

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, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 125 numeral 18 de la Constitución Política del Estado de Chihuahua; 8, 10 y 11 fracción XVIII del Código Municipal para el Estado de Chihuahua; es una institución de orden público con personalidad jurídica y patrimonio propio, parte integrante del Estado de Chihuahua, al igual que los otros 66 (sesenta y seis) municipios de la Entidad, así como en 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, fracción III y VII del Código Municipal para el Estado de Chihuahua, así como los artículos 75, fracción XXXV; 76, fracciones I, II, incisos C y D, y IV; 77, fracciones I, IV, V y VI; 79-Bis fracciones I, V, X y XX, y 79-Ter fracciones I, VI y XV, del Reglamento Interior del Municipio de Chihuahua, entre otras disposiciones 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 contrato, manifestando que las erogaciones respectivas se encuentran debidamente previstas por las disposiciones presupuestales vigentes y aplicables; específicamente en la cuenta número* ***01-51321070001-999999-04-14033-384-000-02P0101-32701-1-0-GCAM-11;***

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. *Que dentro de su estructura orgánica se encuentra la* ***Dirección de Planeación e Innovación Gubernamental,*** *misma que requiere la prestación de los servicios o adquisición de los bienes según sea el caso, por lo que su Titular, la* ***Mtra. Verónica Estela Rodulfo Borunda,*** *o quien lo sustituya en el encargo, actuará como Administrador del Contrato y será el responsable de verificar el cumplimiento del mismo, así como de elaborar el escrito de conformidad de recepción de los bienes o servicios según sea el caso en donde se establezca el cumplimiento de los mismos, informando a la Oficialía Mayor o a la Dirección de Planeación e Innovación Gubernamental, según sea el caso, el posible incumplimiento que se pudiera presentar;*

6. *Este contrato se celebra como resultado de la* ***notificación de adjudicación****, derivado de la* ***dictaminación del área requirente*** *de fecha* ***30 de septiembre 2024****, procedimiento que se instrumentó de conformidad a lo establecido en los artículos* ***40 fracción II, 72, 73, fracción XIII,*** *de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, así como los artículos* ***73, fracción II, 74, fracción X, y 75*** *de su reglamento; recibiéndose con fecha 04 de Octubre de 2024 para notificación al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Municipio de Chihuahua, emitiéndose la solicitud de elaboración para contrato a la cual se adjunta toda la documentación de soporte.*

7. *Señala como domicilio fiscal para efectos de este contrato, el ubicado en calle Victoria No. 14, quinto piso, Col. Centro, C.P. 31000.*

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

1. *Que es una persona moral, específicamente una Sociedad Anónima de Capital Variable constituida de conformidad con la legislación vigente y aplicable en los Estados Unidos Mexicanos, tal como se acredita con la escritura pública número* ***2,804****, de fecha 06 de Agosto de 2020, otorgada ante la fe del Lic. Luis Fernando Sanromán Martínez, Corredor Público número 6 para la Plaza del Estado de Guanajuato; documento que se encuentra debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio.*
   Dicha sociedad tendrá como objeto social, entre otros, la consultoría, desarrollo e implantación de sistemas informáticos, así como la prestación de servicios para la implementación de sistemas de gestión de conocimiento y comercialización de software (sistemas de cómputo) especializado; entrenar y capacitar al personal

especializado, así como la prestación de los servicios necesarios y convenientes que se requieran para tal efecto, por si o a cuenta de terceros.

2. *Que la* **C. Edith Belinda Murillo Salinas** *cuenta con las facultades suficientes para obligarse en los términos y condiciones del presente contrato, tal como lo que acredita con la escritura pública reseñada en el numeral que antecede, a través de la cual se le otorga el carácter de* **"Administrador Único"**, *con facultades inherentes a un* **"Poder General para Pleitos y Cobranzas, Actos de Administración, y Actos de Dominio"**, *así como* **"facultad especial para títulos de crédito"** *y* **"facultad especial para cuentas bancarias"**, *entre otros; documento que se encuentra debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio.*

3. *Con fundamento en los artículos 35 y 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, acredita su personalidad a través de la constancia vigente del padrón de proveedores, inscrito con el número* **15,659.**

4. *Conoce plenamente el contenido y requisitos que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, su Reglamento, así como las disposiciones legales y administrativas aplicables al presente contrato, y manifiesta bajo protesta de decir verdad que no se encuentra en los supuestos establecidos en los artículos 86 y 100 de la Ley antes citada.*

5. *Se encuentra debidamente inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes, contando con Cédula de Identificación Fiscal* **MAM200806-3T9**.

6. *Señala, para efectos del presente instrumento, como su domicilio fiscal el ubicado en Calle Colina del Bambú No. 323, Colonia Colinas de Santa Julia, C.P. 37530, en la Ciudad de León, Estado de Guanajuato, teléfonos 477-890-80-90; así como correo electrónico* **smontiel@munitecnia.mx**, *mismo que se señala para efectos de recibir notificaciones, con fundamento en el artículo 60 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua. En caso de cambio de domicilio se obliga a notificarlo dentro de los diez días hábiles siguientes al administrador del contrato.*

7. *Que el* **"PROVEEDOR"** *suscribió un* **contrato de exclusividad** *con "Munitecnia Sistemas de Gestión del Conocimiento, S.L.", acto jurídico que tiene por objeto que este último encomiende al* **"PROVEEDOR"**, *de manera exclusiva en el ámbito de México, la promoción, publicitación, distribución y venta, así como la implantación y adaptación de una aplicación informática especializada en la implementación de gobierno electrónico, modernización administrativa y atención ciudadana multicanal, a la cual se denomina* **"Plataforma Experta"**; *lo anterior para todo tipo de personas físicas y morales ya sean del sector público o privado.*

8. *El* **"PROVEEDOR"** *manifiesta bajo protesta de decir verdad que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo, con la formalización del presente contrato no se actualiza un* **conflicto de interés.**

III. Declaran las **"PARTES"** que:

1. El presente contrato se celebra en términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, su Reglamento y de forma supletoria en lo que corresponda, el Código Civil, la Ley de Procedimiento Administrativo del Estado y la legislación de procedimientos civiles aplicables; lo anterior de conformidad con lo establecido por el artículo 7 de la Ley citada en primera instancia.

2. Manifiestan bajo protesta de decir verdad que reconocen mutuamente la personalidad jurídica y capacidad legal 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, asimismo, conocen el alcance y contenido de este contrato y están de acuerdo en obligarse al tenor de a las siguientes:

CLÁUSULAS:

PRIMERA. OBJETO.

El **"PROVEEDOR"** se obliga con el **"MUNICIPIO"** a la **servicio de mantenimiento de la plataforma integrada de gobierno electrónico, modernización administrativa e implementación de trámites y servicios en formato multicanal "Punta a Punta" dentro de la Plataforma Experta (plataforma de gestión de trámites y servicios del Municipio de Chihuahua), así como para el mantenimiento de 90 trámites y funcionalidades que se encuentran dentro de la misma**; por lo que para la ejecución del presente objeto el **"PROVEEDOR"** tendrá que cumplir con las especificaciones pormenorizadas establecidas en el presente contrato, en el **"ANEXO ÚNICO"**, consistente en el **anexo técnico, su propuesta o cotización**, los cuales forman parte integrante del presente instrumento.

SEGUNDA. VIGENCIA DEL CONTRATO.

"LAS PARTES" convienen en que la vigencia del presente contrato será del **30 de Septiembre de 2024 y hasta el 31 de Diciembre de 2024,** condicionado a la conclusión de los servicios a entera satisfacción de la Dirección de Planeación e Innovación Gubernamental.

TERCERA. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y/O SUMINISTRO DE LOS BIENES.

EL **"PROVEEDOR"** se obliga a que la ejecución y prestación de los servicios y/o suministro de los bienes sean conforme a la calidad, plazos y condiciones descritos en el **"ANEXO ÚNICO"**, apegándose justa y cabalmente a lo solicitado y a las fechas establecidas en el mismo.

La modificación del plazo pactado en el contrato para la entrega de los bienes o la prestación del servicio sólo procederá por caso fortuito, fuerza mayor o causas atribuibles al ente público, el cual deberá dejar constancia que acredite dichos supuestos en el expediente de contratación respectivo.

En los supuestos previstos en el párrafo anterior no procederá aplicar al ***"PROVEEDOR"*** *penas convencionales por atraso. La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor podrá ser solicitada por el* ***"PROVEEDOR"*** *o el* ***ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.***

CUARTA. MONTO O CONTRAPRESTACIÓN DEL CONTRATO.

El ***"MUNICIPIO"*** *se obliga a pagar a favor del* ***"PROVEEDOR"*** *como contraprestación el monto de* ***$821,164.38 pesos (Ochocientos Veintiún Mil Ciento Sesenta y Cuatro pesos 38/100 Moneda Nacional)****, para una cantidad total con IVA incluido de* ***$952,550.69 pesos (Novecientos Cincuenta y Dos Mil Quinientos Cincuenta pesos 69/100 Moneda Nacional)****, de conformidad a los precios unitarios indicados en el* ***"ANEXO ÚNICO"*** *de este contrato, mismos que permanecerán fijos durante su vigencia y, en su caso, las ampliaciones al mismo.*

El monto indicado será ejercido y pagado conforme a los precios unitarios ofertados por el ***"PROVEEDOR"*** *como se señala(n) en el* ***"ANEXO ÚNICO"*** *y de acuerdo al servicio efectivamente prestado y recibidos de conformidad por el administrador del contrato.*

"LAS PARTES" *convienen que dentro de la contraprestación estipulada en esta cláusula, quedan comprendidos todos los gastos directos e indirectos que el* ***"PROVEEDOR"*** *tuviera que efectuar para prestar los servicios contratados y por concepto de pagos a su personal, adquisición de maquinaria y equipos, amortizaciones, viáticos, mantenimientos, adquisiciones de materiales, útiles, artículos y uniformes de trabajo de su personal, primas de seguros y por cualquier otro concepto, los cuales serán directamente a cargo del mismo y no podrán ser repercutidos al* ***"MUNICIPIO"****.*

QUINTA. PLAZO Y CONDICIONES DE PAGO.

La contraprestación será pagada a favor del ***"PROVEEDOR"*** *en* ***3 (tres) exhibiciones mensuales****, de octubre a diciembre, previo a la recepción de conformidad de los servicios y presentación de aquel comprobante fiscal que reúna los requisitos fiscales impuestos por la legislación vigentes y aplicable al momento del pago y a más tardar dentro de los siguientes 20 días hábiles, de preferencia mediante transferencia electrónica de fondos a la cuenta bancaria del proveedor, y en casos excepcionales mediante cheques nominativos expedidos a su favor, mismos que le serán entregados en el domicilio de la Tesorería del Municipio de Chihuahua, ubicado en Calle Victoria, número 14, quinto piso, Colonia Centro, C.P. 31000, en la Ciudad de Chihuahua, Estado de Chihuahua, según lo dispuesto por el tercer párrafo del artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua. Lo anterior condicionando proporcionalmente al pago que el* ***"PROVEEDOR"*** *deba de efectuar por concepto de penas convencionales por atraso.*

En caso de que existan pagos en exceso que haya recibido el ***"PROVEEDOR"****, éste deberá reintegrar dichas cantidades, más los intereses correspondientes conforme a lo establecido en el tercer párrafo del artículo 87 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre el monto del anticipo no amortizado y pagos progresivos efectuados y se computarán por días hábiles desde la fecha de su entrega, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del* ***"MUNICIPIO"****. En su caso, el* ***"MUNICIPIO"*** *procederá a deducir dichas cantidades de las facturas subsecuentes o bien el* ***"PROVEEDOR"*** *cubrirá dicho pago ante la* ***TESORERÍA MUNICIPAL.***

En caso de que existan pagos en exceso que haya recibido el ***"PROVEEDOR"****, éste deberá reintegrar dichas cantidades, más los intereses correspondientes conforme a lo establecido en el tercer párrafo del artículo 87 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre el monto del anticipo no amortizado y pagos progresivos efectuados y se computarán por días hábiles desde la fecha de su entrega, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del* ***"MUNICIPIO"****. En su caso, el* ***"MUNICIPIO"*** *procederá a deducir dichas cantidades de las facturas subsecuentes o bien el* ***"PROVEEDOR"*** *cubrirá dicho pago ante la* ***TESORERÍA MUNICIPAL.***

A fin de que el ***"MUNICIPIO"*** *se encuentre en la posibilidad de pagar en los tiempos establecidos, el* ***"PROVEEDOR"*** *deberá expedir y entregar la factura(s) según corresponda(n), que reúna(n) los requisitos impuestos por la legislación fiscal vigente y aplicable al momento del pago.*

Los comprobantes fiscales descritos deberán expedirse atendiendo a los siguientes datos:

CONTRIBUYENTE	R.F.C.	DOMICILIO FISCAL
Municipio de Chihuahua	**MCI-651010-V22**	**Calle Victoria No. 14, 5° piso, Colonia Centro, Chihuahua, Chih., C.P. 31000**

SEXTA. ANTICIPOS. NO APLICA.

SÉPTIMA. CANTIDAD DE LOS SERVICIOS Y/O BIENES.

El ***"PROVEEDOR"*** *se obliga a que los servicios y/o bienes sean de las calidades pactadas de acuerdo al* ***"ANEXO ÚNICO"*** *del presente contrato, 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 lo dispuesto en el artículo 89, tercer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, el* ***"PROVEEDOR"*** *quedará obligado a responder de los defectos y vicios ocultos y de la calidad de los servicios y/o bienes, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido.*

El ***"PROVEEDOR"*** *será el único responsable por la mala ejecución así como del incumplimiento a las obligaciones previstas en este contrato, una deficiente realización de los servicios y/o suministro de los bienes o por no realizarlos de acuerdo con las especificaciones contenidas en el presente instrumento, así como aquellos que resultaren como causa directa de la falta de pericia, dolo, descuido y cualquier acto u omisión negligente en su ejecución, salvo que el acto por el que se haya originado hubiese sido expresamente y por escrito ordenado por el* ***"MUNICIPIO".***

OCTAVA. COMUNICACIONES, SUPERVISIÓN, VERIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y/O BIENES.

Para las comunicaciones y/o notificaciones entre ***"LAS PARTES"*** *en relación a las obligaciones del presente contrato:*

- ***"EL MUNICIPIO"*** *las realizará en la dirección de correo electrónico* ***smontiel@munitecnia.mx,*** *la cual fue proporcionada por el* ***"PROVEEDOR"****, por lo que este se compromete a estar pendiente de la misma.*

- *El* ***"PROVEEDOR"*** *las realizará por escrito al administrador del contrato y deberán ser entregadas en el domicilio del mismo que se señala en el presente contrato.*

EL "PROVEEDOR" *designa como persona de contacto a la* ***C. Edith Belinda Murillo Salinas,*** *en su carácter de* ***Administrador del Contrato.***

En términos del artículo 87, último párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, el ***"MUNICIPIO"*** *designa como persona de contacto al administrador del contrato; es decir, a la* ***Mtra. Verónica Estela Rodulfo Borunda, Directora de Planeación e Innovación Gubernamental****, quien será responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato, y que en su caso, deberá emitir la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales, misma que deberá contener la firma y/o sello en la que conste o certifique que los bienes han sido entregados y/o los servicios han sido realizados a entera satisfacción del administrador, conforme a lo establecido en el presente contrato y a entera satisfacción del* ***"MUNICIPIO".*** *El administrador del contrato delega la facultad de supervisión a los CC.* ***Mtro. Jaime Isaac Calderón Treviño, MID. Miguel Ángel López Santillán y Mtra. Alejandra Iraís López Villalobos,*** *en sus caracteres de* ***Subdirector de Innovación Gubernamental, Subdirector de Modernización Administrativa****, y* ***Jefa del Departamento de Unidad Municipal de Mejora Regulatoria,*** *respectivamente, los cuales serán los encargados de supervisar (vigilar, revisar y recibir) la recepción lo de los bienes o prestación de los servicios, de acuerdo a lo establecido en el presente instrumento.*

Asimismo, el ***"PROVEEDOR"*** *manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no sea otorgada dicha constancia, no se tendrá por recibido el servicio y/o los bienes.*

De conformidad con el artículo 97 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, el ***"PROVEEDOR"*** *se obliga a proporcionar a la Secretaría de la Función Pública y/o al Órgano Interno de Control del Municipio de Chihuahua, toda la información y documentación que en su momento se requiera con motivo de las auditorias, visitas o inspecciones que practiquen y que se relacionen con el presente contrato, aún concluida su vigencia y por el tiempo que de acuerdo a la regulación fiscal le corresponda conservarla.*

El ***"MUNICIPIO"*** *a través de quien fue designado como Administrador del Contrato, supervisará, revisará y vigilará en todo momento el objeto de este contrato, el cual deberá realizarse en los plazos establecidos en el mismo y su* ***"ANEXO ÚNICO",*** *dará al* ***"PROVEEDOR"*** *por escrito las instrucciones que estime pertinentes relacionadas con su ejecución en la forma convenida, a fin de que se ajuste a las especificaciones contenidas en el* ***"ANEXO ÚNICO"*** *a que se alude en la* ***Cláusula Primera*** *denominada* ***Objeto****, así como a las modificaciones que, en su caso, ordene por escrito el* ***"MUNICIPIO"*** *y sean aprobados por ésta.*

La supervisión que realice el ***"MUNICIPIO"*** *no libera al* ***"PROVEEDOR"*** *del cumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato, así como de responder por las deficiencias en la calidad de los bienes o la prestación del servicio una vez concluidos éstos. Lo anterior, en el entendido de que el ejercicio de esta facultad no será considerado como aceptación tácita o expresa, ni libera al* ***"PROVEEDOR"*** *de las obligaciones que contrae bajo este Contrato.*

NOVENA. GARANTÍAS.

En términos de lo dispuesto por los artículos 84 y 85 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, artículos 90 y 91 de su Reglamento, el ***"PROVEEDOR"*** *se obliga a otorgar las siguientes garantías:*

1. ***GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.***

El ***"PROVEEDOR"*** *deberá presentar a más tardar dentro de los diez días hábiles siguientes a la firma del contrato, una garantía de cumplimiento del contrato la cual podrá presentarse mediante cheque de caja, cheque certificado, depósito en garantía, fianza o carta de crédito irrevocable, en moneda nacional y a favor del Municipio de Chihuahua por un importe del 10% (diez por ciento) del monto máximo o total del contrato, sin incluir lo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado; es decir, por la cantidad de* ***$ 82,116.43 M.N. (Ochenta y Dos Mil Ciento Dieciséis pesos 43/100 Moneda Nacional).***

Si el ***"PROVEEDOR"*** *opta por garantizar el presente contrato a través de una fianza, solo se podrán aceptar las de aquellas instituciones afianzadoras que se encuentren legalmente autorizadas y con representante para responder de sus obligaciones, domiciliado en el Estado de Chihuahua; garantías que además deberán de cumplir con los requisitos que para tales efectos se establecen en el artículo 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua.*

La garantía se hará efectiva por el importe total anteriormente señalado en el supuesto de que el ***"PROVEEDOR"*** *no dé cumplimiento al contrato, tratándose en lo referente a la entrega, lugar, plazos y condiciones de los bienes a adquirir y/o servicios a prestar, o cualquier otra disposición del presente instrumento.*
De igual manera, en caso de que por las características de los bienes o servicios entregados éstos no puedan funcionar o ser utilizados por el ente público por estar incompletos, la garantía se hará efectiva por el importe total garantizado.

Esta garantía estará vigente durante un periodo de ***3 (tres) meses*** *después de la última entrega de bienes inventariables o conclusión de los servicios; lo anterior para el caso de evicción, vicios ocultos, y daños y perjuicios originados con motivo de la entrega de los bienes o la prestación de los servicios.*

Una vez cumplidas las obligaciones del ***"PROVEEDOR"*** *a satisfacción del* ***"MUNICIPIO"*** *y transcurrido el tiempo de vigencia de la garantía, previa petición del* ***"PROVEEDOR"*** *por escrito al administrador del contrato, procederá a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales, para que se inicien los trámites para la cancelación de la garantía respectiva. En dicha constancia se establecerá la fecha de recepción de los bienes o de prestación de los servicios.*

Cuando el monto de la contratación de servicios y/o adquisición de bienes cuyo importe sea igual o inferior a ciento treinta veces el valor mensual de la unidad de medida y actualización, podrá aceptarse también como forma de garantía el ***cheque cruzado.***

DÉCIMA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL. NO APLICA.

DÉCIMA PRIMERA. SUSPENSIÓN.

*Cuando en la prestación del servicio o suministro de los bienes se presente caso fortuito o de fuerza mayor, **"EL MUNICIPIO"**, podrá suspender la prestación del servicio o el suministro de los bienes, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente prestados o entregados y, en su caso, se reintegrarán los anticipos no amortizados; para lo cual sustentará mediante **dictamen** que el **"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"** elabore y en el que se precisen las razones o las causas justificadas que dan origen a la misma, lo anterior en atención al primer párrafo del artículo 106 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua.*

*Conforme al artículo 93 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **"EL MUNICIPIO"**, previa petición y justificación de el **"PROVEEDOR"**, el primero reembolsará al proveedor los gastos no recuperables que se originen durante el tiempo que dure esta suspensión, siempre que estén directamente relacionados con el contrato, sean razonables y estén debidamente comprobados, limitándose, según corresponda a los conceptos que se establecen en el artículo 106 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua.*

En cualquier caso, se pactará por las partes el plazo de suspensión, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada del contrato.

DÉCIMA SEGUNDA. INCUMPLIMIENTO Y RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.

*El **"MUNICIPIO"** podrá rescindir administrativamente este contrato en cualquier momento, en caso de cualquier incumplimiento de las obligaciones a cargo del **"PROVEEDOR"**, de conformidad a lo establecido en el **artículo 90** de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua. En tal supuesto, el **"MUNICIPIO"** hará efectiva la garantía otorgada por el **"PROVEEDOR"** para el cumplimiento del presente contrato, atendiendo a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua y su Reglamento.*

*Las causas que pueden dar lugar a que el **"MUNICIPIO"** inicie el procedimiento de rescisión administrativa del contrato, son las siguientes:*

1. *Si el **"PROVEEDOR"** transfiere en todo o en parte las obligaciones que deriven del contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.*
2. *Si el **"PROVEEDOR"** cede los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa por escrito del **"MUNICIPIO"**.*
3. *Cuando la suma de las penas convencionales o deducciones excedan del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.*
4. *Si el **"PROVEEDOR"** incurre en negligencia respecto a la prestación de los servicios y/o suministro de los bienes.*
5. *Cuando el **"PROVEEDOR"** suspenda la prestación de los servicios y/o suministro de los bienes contratados, sin causa justificada.*

6. *Si el **"PROVEEDOR"** es declarado en concurso mercantil por autoridad competente o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.*

7. *Si el **"MUNICIPIO"** o cualquier otra autoridad detecta que el **"PROVEEDOR"** proporcionó información o documentación falsa, en el procedimiento de contratación respectivo o en la ejecución del contrato.*

8. *Si el **"PROVEEDOR"** incurre en responsabilidad por errores u omisiones en su actuación.*

9. *Si el **"PROVEEDOR"** incumple o contraviene las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, su Reglamento, y la normatividad aplicable en la materia.*

10. *En su caso si el **"PROVEEDOR"** no entrega la Garantía de Cumplimiento en el plazo estipulado en el contrato.*

11. *Si el **"PROVEEDOR"** no repone, repara o sustituye los servicios proporcionados de manera deficiente y/o los bienes entregados con daños, fallas de calidad, cumplimiento de especificaciones o vicios ocultos en el plazo estipulado en el contrato o en el que sea informado por parte del administrador del contrato.*

12. *Cuando el Órgano Interno de Control del **"MUNICIPIO"** o autoridad competente emitan resolución que determine que el **"PROVEEDOR"** proporcionó información falsa, o actúo con dolo o mala fe en algún procedimiento de contratación, en la celebración del contrato o durante su vigencia, o bien, en la presentación o desahogo de una queja en una audiencia de conciliación o de una inconformidad.*

*En general, por el incumplimiento por parte del **"PROVEEDOR"** a cualquiera de las obligaciones derivadas del presente contrato, su **"ANEXO ÚNICO"**, o a las leyes y reglamentos aplicables.*

*En caso de incumplimiento del **"PROVEEDOR"** a cualquiera de las obligaciones del contrato, el **"MUNICIPIO"** podrá optar entre exigir el cumplimiento del mismo y el pago de las penas convencionales por atraso y/o deductivas por la prestación de servicios deficientes o declarar la rescisión administrativa sin menoscabo de que el **"MUNICIPIO"** pueda ejercer las acciones judiciales que procedan.*

En el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de las penas por atraso ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento si la hubiere.

***"LAS PARTES"** convienen que las notificaciones del procedimiento subsecuentes a la del inicio del procedimiento, podrán realizarse mediante escrito escaneado y remitido a por medio del correo electrónico proporcionado por **"EL PROVEEDOR"** en este instrumento.*

En cuanto al procedimiento será aplicable además lo dispuesto por el artículo 104 y relativos del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, y en forma suplementaria se regirá por el Código de Procedimientos Civiles.

DECIMO TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA.

"LAS PARTES" *convienen que el* ***"MUNICIPIO"*** *podrá en cualquier tiempo dar por terminada anticipadamente la relación contractual que se formaliza, cuando concurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de los servicios requeridos originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionarían algún daño o perjuicio al* ***"MUNICIPIO"*** *o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato con motivo de la resolución que emita la autoridad competente en un recurso de inconformidad o intervención de oficio emitida por el Órgano Interno de Control, lo anterior de conformidad con el artículo 91 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua.*

El ***"PROVEEDOR"****, en términos de lo dispuesto en los artículos 105 y 106 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, podrá solicitar de manera fundada y documentada al* ***"MUNICIPIO"*** *el pago de gastos no recuperables, en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del contrato.*

En este supuesto el ***"MUNICIPIO"*** *procederá a reembolsar, previa solicitud del* ***"PROVEEDOR"*** *los gastos no recuperables en que haya incurrido siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con este contrato, los cuales serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles posteriores a la solicitud fundada y documentada por el* ***"PROVEEDOR"****, limitándose, según corresponda a los conceptos que se establecen en el artículo 106 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua.*

Para tal efecto pagará al ***"PROVEEDOR"*** *los servicios y/o bienes efectivamente prestados y/o entregados, hasta la fecha de la terminación anticipada.*

La terminación anticipada se sustentará mediante ***dictamen*** *que el* ***"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"*** *elabore y en el que se precisen las razones o las causas justificadas que dan origen a la misma, lo anterior en atención al artículo 106 de su Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua.*

DÉCIMO CUARTA. OBLIGACIONES FISCALES.

Las ***"PARTES"*** *al encontrarse dadas de alta y regularizadas ante el Registro Federal de Contribuyentes, así como al corriente en el pago de los impuestos y contribuciones que les han correspondido a la fecha, 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 contrato, 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.*

DÉCIMO QUINTA. 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 contrato, otorgándole para tal efecto dicho carácter al ser revelada a cualquier persona física o moral.*

El **"PROVEEDOR"** se obliga a guardar confidencialidad de la información resultante de este Contrato y a no proporcionar ni divulgar datos o informes inherentes a los mismos.

El **"PROVEEDOR"** igualmente conviene en limitar el acceso a dicha información reservada, a sus empleados o representantes, a quienes en forma razonable podrá dar acceso, sin embargo, necesariamente los harán partícipes y obligados solidarios con él mismo, respecto de sus obligaciones de confidencialidad pactadas en virtud de este contrato.

Cualquier persona que tuviere acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en este contrato, comprometiéndose a realizar esfuerzos razonables para que dichas personas observen y cumplan lo estipulado en esta cláusula.

Las **"PARTES"** convienen en considerar información confidencial a toda aquella relacionada con las actividades propias del **"MUNICIPIO"** así como la relativa a sus funcionarios, empleados, consejeros, asesores, incluyendo sus consultores.

De la misma manera convienen en que la información confidencial a que se refiere esta cláusula puede estar contenida en documentos, fórmulas, cintas magnéticas, programas de computadora, diskettes o cualquier otro material que tenga información jurídica, operativa, técnica, financiera, de análisis, compilaciones, estudios, gráficas o cualquier otro similar.

También será considerada información confidencial, la proporcionada y/o generada por el **"MUNICIPIO"** que no sea del dominio público y/o del conocimiento de las autoridades.

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 por la Ley y el Reglamento para la Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental del Municipio de Chihuahua.

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

En caso de incumplimiento a las obligaciones estipuladas en esta cláusula, el **"PROVEEDOR"** conviene en pagar los daños y perjuicios que en su caso ocasione al **"MUNICIPIO"**, así mismo, el **"MUNICIPIO"** se reserva expresamente las acciones que conforme a derecho le corresponden, tanto administrativas o 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.

DÉCIMO SEXTA. RELACIONES LABORALES.

Para efectos del cumplimiento del presente contrato, el **"PROVEEDOR"** se obliga a proporcionar el personal especializado para la prestación del servicio y/o suministro de los bienes y será responsable de los antecedentes de su personal, garantizándolos en forma adecuada, por lo que queda expresamente estipulado que el presente contrato se suscribe en atención a que el

"PROVEEDOR" cuenta con el personal técnico y profesional necesario, experiencia, materiales, equipo e instrumentos de trabajo propios para la prestación del servicio y/o suministro de los bienes objeto del mismo.

El **"PROVEEDOR"** reconoce y acepta que actúa como empresario y patrón del personal que ocupa para la ejecución del objeto de este contrato, por lo que será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia del trabajo y seguridad social para con sus trabajadores.

Asimismo, el **"PROVEEDOR"** reconoce y acepta que con relación al presente contrato, actúa exclusivamente como proveedor independiente, por lo que nada de lo contenido en este instrumento jurídico, ni la práctica comercial entre las **"PARTES"**, creará una relación laboral o de intermediación en términos del artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo, entre el **"PROVEEDOR"**, incluyendo sus vendedores y/o subcontratistas y sus respectivos funcionarios o empleados, y el **"MUNICIPIO"**.

"LAS PARTES" aceptan y reconocen expresamente que no son aplicables a este contrato, las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo sino únicamente la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Chihuahua, su Reglamento y demás normatividad aplicable.

Por lo anterior, en caso de cualquier reclamación o demanda, relacionada con los supuestos establecidos en la presente cláusula y proveniente de cualquiera de las personas antes mencionadas, que pueda afectar los intereses del **"MUNICIPIO"** o involucrarla, el **"PROVEEDOR"** exime desde ahora al **"MUNICIPIO"** de cualquier responsabilidad fiscal, laboral y de seguridad social, civil, penal y de cualquier otra índole, que pudiera darse como consecuencia directa de la prestación del servicio y/o suministro de los bienes, quedando obligado a intervenir de manera inmediata en estos casos, por lo que en ningún momento se considerará como patrón sustituto o solidario, ni como intermediario al **"MUNICIPIO"** respecto del personal o empleados actuales o que tenga que contratar el **"PROVEEDOR"** para cumplir con el objeto del presente contrato.

DÉCIMO SÉPTIMA. AVISO DE PRIVACIDAD.

Oficialía Mayor por conducto de la Unidad Jurídica, con domicilio en 8° piso del Edificio "Del Real", calle Victoria, número 102, colonia Centro, C.P. 31000, Chihuahua, Chih., es el responsable del tratamiento de sus datos personales y datos sensibles, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Chihuahua.

La finalidad, para la cual serán recabados sus datos personales y datos personales sensibles, es con el fin de cumplir con el requisito indispensable para participar en Licitación Pública, Licitación por Invitación a cuando menos Tres Proveedores, Adjudicaciones Directas y la celebración de contratos de adquisiciones y/o arrendamientos y/o servicios.

Así mismo de conformidad a los Artículos 68 y 69 del a Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Chihuahua, citada información no se conservará más allá del plazo necesario para el cumplimiento de la finalidad que justifique su tratamiento.

Las transferencias de datos personales y datos personales sensibles se realizarán únicamente en los supuestos que contempla el Artículo 98 de la Ley de protección de Datos Personales del Estado de Chihuahua, los contratos celebrados serán transferidos a las dependencias y a las comisiones de regidores con la finalidad de recabar las firmas correspondientes.

El titular de los datos podrá manifestar su negativa al tratamiento y transferencia de sus datos ante la Unidad de Transparencia del Municipio de Chihuahua, número telefónico 614 200 4800 extensión 6389, o por medio de la Plataforma Nacional de Transparencia http://www.plataformadetransparencia.org.mx.

El aviso de privacidad integral estará disponible en: www.municipiochihuahua.gob.mx, en el apartado avisos de privacidad del módulo de trámites y servicios.

DÉCIMO OCTAVA. 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 NOVENA. CESIÓN DE DERECHOS.
El ***"PROVEEDOR"*** *se obliga a no ceder en forma parcial o total, en favor de cualquier otra persona física o moral sus derechos y obligaciones derivados de este contrato, con excepción de los derechos de cobro correspondientes al servicio y/o suministro de bienes, en cuyo supuesto se deberá contar con la previa autorización por escrito del* ***"MUNICIPIO"****, de conformidad a lo establecido en el último párrafo del artículo 82 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua.*

VIGÉSIMA. PATENTES, MARCAS, DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL
El "PROVEEDOR" asume toda la responsabilidad por las violaciones que se causen en materia de patentes, marcas y derechos de autor, con respecto a la propiedad del servicio y/o bienes objeto de este contrato.

El ***"PROVEEDOR"*** *asume la responsabilidad total en caso de que, con motivo del cumplimiento del objeto de este contrato, infrinja derechos de autor o de propiedad industrial o cualquier otro derecho, obligándose a responder legalmente en el presente o en el futuro ante cualquier reclamación de terceros, dejando a salvo al* ***"MUNICIPIO"*** *o a quienes sus derechos e intereses representen.*

En caso de llegarse a presentar una demanda en los términos establecidos en el párrafo anterior, el ***"MUNICIPIO"*** *notificará al* ***"PROVEEDOR"****, para que tome las medidas pertinentes al respecto, el* ***"PROVEEDOR"*** *exime al* ***"MUNICIPIO"*** *de cualquier responsabilidad.*

"LAS PARTES" *convienen, en que la titularidad de los derechos patrimoniales de autor y/o de propiedad industrial, que en su caso, se originen o deriven con motivo de la prestación del servicio, objeto del presente contrato pertenecerán al* ***"MUNICIPIO"****, por lo que corresponderá a éste la facultad exclusiva de autorizar o prohibir su reproducción, adaptación, distribución, comunicación pública, reordenación, compilación, modificación, transformación, así como cualquier otro uso o explotación parcial o total en cualquier forma o por cualquier medio conocido o por conocerse en territorio nacional y/o extranjero.*

El ***"PROVEEDOR"*** *seguirá siendo titular de los derechos y licencias previamente constituidas en su favor, los cuales serán respetados por el* ***"MUNICIPIO"****, salvo que se establezca cláusula en contrario.*

"LAS PARTES" *se comprometen a respetar los derechos morales de los autores de los materiales que llegaran a originarse o derivarse por la ejecución del servicio objeto de este contrato, así como a otorgar los créditos que correspondan a las personas físicas o morales que participen en su ejecución, de conformidad con las disposiciones legales aplicables en la materia.*

El **"PROVEEDOR"** tendrá derecho que se respeten los derechos que en su caso se generen por el cumplimiento del objeto del presente contrato y cede, en todo caso, al **"MUNICIPIO"** los derechos que le pudieran corresponder u otros derechos exclusivos que resulten, mismos que invariablemente se constituirán a favor del **"MUNICIPIO"**.

El **"PROVEEDOR"** conviene en que no podrá divulgar por medio de publicaciones, informes o en cualquier otra forma, el programa, datos obtenidos de la prestación del servicio objeto de este contrato ni el resultado de éstos, sin la autorización expresa del **"MUNICIPIO"**, pues dichos programas, datos y resultados son propiedad de este último.

VIGÉSIMO PRIMERA. RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL.

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 con este instrumento.

VIGÉSIMO SEGUNDA. MODIFICACIONES AL CONTRATO.

"LAS PARTES" podrán acordar por razones fundadas y explícitas respecto del contrato vigente, el incremento en el monto o en la cantidad de los servicios y/o bienes, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase en conjunto, el 30% (treinta por ciento) de los conceptos y volúmenes establecidos, el precio unitario sea igual al originalmente pactado, el contrato esté vigente. Asimismo, en el caso de que el **"MUNICIPIO"** lo considere conveniente, podrá ampliar la vigencia del contrato de conformidad a lo establecido en el primer y segundo párrafo del artículo 97 y, en su caso, del artículo 98 del reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua.

En el caso de que el presente contrato incluya dos o más partidas, en su caso, el porcentaje se aplicará para cada una de ellas.

La modificación del plazo pactado en el contrato para la entrega de los bienes o la prestación de los servicios solo procederá por caso fortuito, fuerza mayor, o causas atribuibles al **"MUNICIPIO"**, el cual deberá de dejar constancia que acredite dichos supuestos en el expediente de contratación, para lo cual no procederá aplicarse penas convencionales al proveedor. Para este caso, la modificación del plazo pactado, podrá solicitarlo el **"PROVEEDOR"** o la dependencia de que se trate.

Cualquier solicitud de modificación que se presente por parte del **"PROVEEDOR"** a las condiciones originalmente pactadas, deberá tramitarse por escrito exclusivamente ante el administrador del contrato, acompañada de la documentación que acredite los dichos, para lo cual el administrador del contrato deberá de evaluar y dictaminar la procedencia de la ampliación, la cual deberá de ser proporcional al tiempo que haya perdurado la causa; en el entendido de que cualquier cambio o modificación deberá solicitarse su formalización ante la Unidad Jurídica de Oficialía Mayor, cualquier modificación que no sea autorizada expresamente por el área citada, se considerará inexistente para todos los efectos administrativos y legales del presente.

La solicitud de modificación por parte del **"PROVEEDOR"**, no interrumpirá el plazo para la conclusión de lo originalmente pactado.

En términos de lo establecido en el artículo 88 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, no procederá ningún cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas al **"PROVEEDOR"** comparadas con las establecidas originalmente.

En el caso de cualquier modificación a lo pactado en el contrato y/o sus anexos, el **"PROVEEDOR"**, se obliga a entregar al **"MUNICIPIO"**, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha de la formalización del convenio modificatorio respectivo, el endoso o documento modificatorio de la

Garantía de Cumplimiento otorgada originalmente cuando dicha modificación no se encuentre cubierta en la garantía originalmente otorgada. De igual manera, se deberá estipular la fecha de entrega de los bienes o la prestación de los servicios para las cantidades adicionales; lo anterior conforme a lo establecido en el artículo 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua.

VIGÉSIMO TERCERA. PENAS CONVENCIONALES.

*El **"MUNICIPIO"** aplicará penas convencionales o deductivas a razón de los siguientes porcentajes, en los términos del artículo 89 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua y 100 y 101 de su Reglamento. La suma de las penas convencionales aplicadas no deberá exceder el importe de la garantía de cumplimiento:*

DESCRIPCIÓN	PENA CONVENCIONAL
Por atraso en el inicio de los servicios pactados al 01 de octubre de 2024	Se aplicará como pena convencional equivalente al 1% (un por ciento) por cada día de atraso, aplicado al valor del pago, hasta por un máximo de 4 días naturales.
Por atraso en la entrega de las bitácoras mensuales	Se aplicará como pena convencional equivalente al 1% (un por ciento) por cada día de atraso, aplicado al valor del pago, hasta por un máximo de 4 días naturales.

En términos del artículo 100 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, para la aplicación de las penas se deberá de considerar lo siguiente:

1. *Las penas convencionales y deductivas serán determinadas y calculadas por el administrador del contrato.*
2. *En caso de discrepancias entre lo indicado en el contrato y las bases del procedimiento de la contratación, prevalecerán las condiciones establecidas en estas últimas; en caso de adjudicaciones directas prevalecerá el anexo técnico.*
3. *Las notificaciones relativas a las penas se realizarán de manera personal, al domicilio señalado en el contrato; o bien, al correo electrónico designado para dichos efectos por el proveedor, según el artículo 60 del Reglamento.*
4. *El Administrador del contrato, al notificar al proveedor las penas o deductivas, le otorgará al menos cinco días hábiles para que manifieste lo que su derecho convenga.*
5. *Dentro del plazo establecido, el proveedor podrá entregar la nota de crédito correspondiente; o bien, presentar escrito de revisión de penas o deductivas ante el Administrador del contrato, explicando las razones de modificar las mismas.*
6. *Cuando el proveedor presente escrito de revisión, el Administrador del contrato analizará lo expuesto y determinará lo correspondiente, debiendo notificar por escrito al proveedor. En caso de que sí resulten aplicables las penas, se volverá a otorgar al proveedor un plazo de 5 días hábiles para que realice el pago o entregue la nota de crédito correspondiente.*

*Para determinar la aplicación de las penas convencionales, no se tomarán en cuenta las demoras motivadas por caso fortuito o causas de fuerza mayor o cualquier otra causa no imputable al **"PROVEEDOR"**, siempre y cuando, estas estén debidamente justificadas y documentadas.*

VIGÉSIMO CUARTA. INDEPENDENCIA DE LAS CLÁUSULAS.

La invalidez, ilegalidad o falta de coercibilidad de cualquiera de las cláusulas del presente contrato de ninguna manera afectarán la validez y coercibilidad de las demás cláusulas del mismo. En caso de que alguna cláusula del presente instrumento sea declarada inválida por autoridad competente, el resto del clausulado contenido en el mismo seguirá siendo válido, no siendo afectado por la resolución respectiva en forma alguna.

VIGÉSIMO QUINTA. LEY APLICABLE.

El presente instrumento se regirá y será interpretado de conformidad con lo establecido por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, su reglamento, el Código Civil del Estado de Chihuahua, Ley de Procedimiento Administrativo del Estado, Código de Procedimientos Civiles del Estado de Chihuahua, entre otras disposiciones legales vigentes y aplicables.

VIGÉSIMO SEXTA. ANTICORRUPCIÓN.

***"LAS PARTES"** declaran que conocen la existencia de disposiciones legales en materia administrativa y penal en los Estados Unidos Mexicanos, mismas que sancionan los actos de corrupción como lo es el cohecho, soborno, el tráfico de influencias, la colusión en las contrataciones públicas, la simulación jurídica en el cumplimiento de los requisitos en la participación de los procedimientos de contrataciones, entre otros; por lo cual **"LAS PARTES"** se abstendrán de consentir, aceptar, promover o perpetrar, alguna de las conductas anteriormente mencionadas.*

*Por lo cual, en los términos del artículo 134, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, **"LAS PARTES"** declaran que, en la negociación, contratación, así como en sus actos previos, y demás, se conducen y se conducirán con riguroso apego a los principios rectores de **legalidad, honradez, imparcialidad, eficiencia, eficacia, transparencia, y economía**; actuando en todo momento con integridad, ética, responsabilidad y profesionalismo.*

*Así pues, **"LAS PARTES"** exponen que conocen los ordenamientos en materia de anticorrupción, antisoborno, responsabilidad administrativa, y demás que sean aplicables; tales como las **"Siete Leyes del Sistema Nacional Anticorrupción"** (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción, Ley General de Responsabilidades Administrativas, Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justica Administrativa, Ley de la Fiscalía General de la República, y Código Penal Federal), y las respectivas al **"Sistema Estatal Anticorrupción"** (Constitución Política del Estado de Chihuahua, Ley Orgánica del Tribunal Estatal de Justicia Administrativa, Ley de Justicia Administrativa del Estado de Chihuahua, Ley de Fiscalización Superior del Estado de Chihuahua, Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Chihuahua, y Código Penal del Estado de Chihuahua), por lo cual, cada **"PARTE"** está al tanto del alcance legal de dichos ordenamientos, así como de las sanciones a las cuales puede estar sujeta, sea esta como servidor público; o bien, como persona física o moral (sin importar su nacionalidad), sea esta participante, intermediara, gestora, o con cualquier otro carácter dentro de un procedimiento o una contratación.*

***"LAS PARTES"** por su cuenta o por sus empleados, no deberán, ya sea de forma directa o indirecta, dar o recibir soborno alguno, sea este de cualquier tipo; entendiéndose como tal, de manera enunciativa más no limitativa, cualquier oferta, regalo, pago, promesa, dinero, cosa de valor, entre otros, que signifique un beneficio para otra persona o entidad; sea este con la finalidad de influir y/o inducir sobre cualquier acto, omisión, decisión o acción que recaiga en una violación a las obligaciones legales de una de **"LAS PARTES"**, lo que provoque obtener negocios y/o ventajas indebidas en el procedimiento y/o contratación.*

VIGÉSIMO SÉPTIMA. JURISDICCIÓN.

Atendiendo lo dispuesto por el artículo 135 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios 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 que deberá promoverse ante el Tribunal competente en materia administrativa, mismo que deberá promoverse en cualquier caso ante el Tribunal Estatal de Justicia Administrativa, 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, A LOS 14 DE OCTUBRE DE 2024.

<table>
<tr><th colspan="3">"EL MUNICIPIO"</th></tr>
<tr><td>MTRA. MARCELA DEL CARMEN PIEDRA ROMERO
OFICIAL MAYOR</td><td>MTRA. AÍDA AMANDA CÓRDOVA CHÁVEZ
TESORERA MUNICIPAL</td><td>MTRA. VERÓNICA ESTELA RODULFO BORUNDA
DIRECTORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL</td></tr>
<tr><td>LIC. LUIS ABRAHAM VILLEGAS ESCANDÓN
REGIDOR PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE HACIENDA Y PLANEACIÓN</td><td>MTRO. JAIME ISAAC CALDERÓN TREVIÑO
SUBDIRECTOR DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL</td><td>MTD. MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ SANTILLÁN
SUBDIRECTOR DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA</td></tr>
<tr><td>LIC. ALEJANDRA IRAIS LÓPEZ VILLALOBOS
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE UNIDAD MUNICIPAL DE MEJORA REGULATORIA</td><td colspan="2">"EL PROVEEDOR"

MUNITECNIA AMC, S.A. DE C.V.
POR CONDUCTO DE SU ADMINISTRADOR ÚNICO
C. EDITH BELINDA MURILLO SALINAS</td></tr>
</table>

ANEXO ÚNICO
ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS

ANEXO TÉCNICO

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA INTEGRADA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO, MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA E IMPLEMENTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN FORMATO MULTICANAL "PUNTA A PUNTA" DENTRO DE LA PLATAFORMA EXPERTA (PLATAFORMA DE GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL MUNICIPIO DE CHIHUAHUA) ASÍ COMO PARA EL MANTENIMIENTO DE 90 TRÁMITES Y FUNCIONALIDADES QUE SE ENCUENTRAN DENTRO DE LA MISMA.

1. Objeto de la contratación

Durante el 2019 se llevó a cabo la Etapa 1 del servicio para la implementación de una plataforma integrada de gobierno electrónico, modernización administrativa e implementación de trámites y servicios en formato multicanal "punta a punta", de conformidad a la ley general de mejora regulatoria, implementando por primera vez en la historia de Chihuahua la Plataforma de Gestión de Trámites y Servicios del Municipio de Chihuahua.

En una segunda etapa se posicionó al Municipio de Chihuahua como líder en materia de Mejora Regulatoria, Ciudadanía y Gobierno Digital a través de la promoción de proyectos innovadores y únicos en el Estado. Como parte del Plan de Reactivación Económica del Municipio ante la Pandemia SARS Covid19, y tomando en cuenta el tiempo limitado, se consideró oportuno llevar a cabo la Digitalización en la plataforma digital de 25 trámites y/o procesos de punta a punta.

Durante los ejercicios 2019 al 2022, el gobierno municipal del ayuntamiento de Chihuahua ha implementó la solución tecnológica de Gobierno Electrónico y Atención Ciudadana "Plataforma Experta".

Cabe destacar que dichos trámites fueron definidos por el municipio y fueron sometidos a un profundo trabajo de mejora regulatoria integral, durante la fase 1 del proyecto, propuesta de mejora que fue presentada y aprobada por las dependencias involucradas en su resolución, quienes aceptaron y formaron de conformidad.

Se trata de un proceso de transformación y de mejora continua, en el que resulta fundamental la disponibilidad de un servicio que asegure la rápida adaptación al cambio. Un servicio que permita acometer, con las máximas garantías, el proceso evolutivo en materia de Gobierno Electrónico y de Atención Ciudadana.

Durante el año 2023 se logró la digitalización de 50 trámites y funcionalidades para estar liberados al mes de diciembre con lo que hace un total de 90 trámites y funcionalidades disponibles dentro de la plataforma

A dicho fin se considera necesario asegurar, anualmente, el correcto funcionamiento y la evolución del sistema y de los **90 trámites y procesos implementados**.

2. Vigencia del contrato y/o servicios

La vigencia del contrato será desde la notificación de la adjudicación hasta el 31 de diciembre de 2024, condicionado a la conclusión de los servicios a entera satisfacción de la Dirección de Planeación e Innovación Gubernamental (Área Requirente).

3. Descripción Técnica de los de los Servicios.

Los servicios de mantenimiento consisten fundamentalmente en garantizar:

- Garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma, de los trámites y procedimientos implementados y de los aplicativos y "web services" desarrollados e integrados a la plataforma Experta.
- Afianzar y establecer un plan evolutivo, tanto de sistemas como del conocimiento involucrado en todos los tipos de trámites y procedimientos que ya se encuentran en producción.
- Disponer de una respuesta adecuada y realizar adecuaciones ante los cambios organizativos; Cambios legales, cambios en los contenidos, en las tarifas o en las formas de cálculo de las distintas tasas e impuestos; Modificaciones en los trámites y procedimientos motivados por estrategias de simplificación administrativa u optimización de los procesos.
- Mesa de ayuda a los responsables de sistemas.
- Actualización de versiones y la documentación correspondiente a las mismas

El mantenimiento será sobre lo instalado en la plataforma Experta:

A. Módulos Instalados
   - Ventanilla Virtual y Carpeta Ciudadana
   - Asistente de entradas
   - Monitor de solicitudes
   - Gestor de tareas. Sistema de Tramitación Interna para procesos modelados
   - Notificaciones seguras en línea
   - Bandejas de firmas (portafirmas)

B. Desarrollos a Medida para el Municipio de Chihuahua
   Servicios web:
   - Generación de pagos en línea
   - Consulta de proveedores y productos
   - Consulta de datos por clave catastral
   - Consulta de licencia de uso de suelo
   - Consulta de colonias
   - Consulta de calles por colonia
   - Obtención de folio para los distintos trámites. Uso de suelo, licencia de construcción, alineamiento, proveedores, dictamen.
   - Inserción en sistema recaudador de los datos de los trámites. Cada trámite tiene su servicio
   - Inserción de datos del pago en el recaudador. Cada trámite tiene su servicio.
   - *Consulta del estado de pagos en cajas*
   - Generación URL de pago en línea para trámites descentralizados
   - Inserción de datos del pago en línea a base de datos experta
   - Inserción de datos al recaudador costo de participación
   - Consulta a los antecedentes de la clave catastral capturada
   - Consulta de la constancia catastral
   - Consulta de los números predios de un propietario
   - Inserción de datos al recaudador de constancia catastral
   - Consulta de datos de difuntos
   - Inserción de datos al recaudador de panteones
   - Inserción de datos al recaudador de la investigación de predios
   - Consulta al catálogo de pláticas trámite IMM
   - Consulta a la base de datos de las altas de SARE
   - Inserción de datos al recaudador del trámite derribo de árbol
   - Inserción de la obligación principal al recaudador de anuncios
   - Inserción de las obligaciones secundarias al recaudador de anuncios
   - Consulta de licencia de anuncios creadas en experta
   - Consulta de existencias de medicamentos
   - Inserción de datos al recaudador de no adeudo de impuestos

C. Trámites y procedimientos implantados

Trámites punta a punta:

1) Alineamiento y número oficial
2) Dictamen y placa de aforo
3) Licencia de construcción
4) Licencia de uso de suelo
5) Inscripción al padrón de proveedores del Municipio de Chihuahua
6) Impacto ambiental
7) Programa interno de protección civil
8) Programas especiales de protección civil
9) Permiso de eventos sociales
10) Permiso de venta en la vía pública
11) Licencia de funcionamiento
12) Opinión Pública Municipal
13) Renovación, Suspensión y Terminación de Obra
14) Carta de no antecedentes policiacos
15) Recepción anticipada de fraccionamientos
16) Certificado modo honesto de vivir
17) Certificado residencia
18) Certificado identificación
19) Protesta ciudadana
20) Sistema de Apertura Rápido de Empresas (SARE)
21) Solicitud de obra nueva de pavimentación
22) *Constancia de no adeudo de pavimento*

23) Estado de cuenta
24) Renovación de licencia de funcionamiento SARE
25) Renovación de dictamen de programa interno de protección civil especial para bajo riesgo SARE
26) Renovación de licencia de uso de suelo SARE
27) Conformación de comité de vecinos
28) Apoyo para gastos funerarios
29) Apoyos escolares
30) Apoyo para manutención familiar
31) Apoyo para transporte
32) Apoyo para eventos deportivos
33) Apoyo para comité de vecinos y club del abuelo
34) Apoyo para eventos culturales, cívicos, entre otros
35) Apoyo en caso de siniestro a casa-habitación
36) Apoyo para gastos médicos
37) Apoyo emergente a escuelas de nivel básico
38) Apoyo a asociaciones civiles
39) Apoyo a asociaciones religiosas
40) Licencia de Uso de suelo / Zonificación
41) Licencia de anuncios publicitarios
42) Renovación de la autorización para anuncios publicitarios
43) Cancelación de la autorización para anuncios publicitarios
44) Arreglo de calles de terracería
45) Solicitud de Material Caliche
46) Bacheo de calles
47) Limpieza o mantenimiento de rejillas pluviales
48) Limpieza de arroyos al sur de la ciudad
49) Retiro de escombro y material de arrastre
50) Pago de costo de participación en licitaciones de obra pública
51) Anuencia para derribo de árbol en zona habitacional
52) Uso de espacios públicos municipales para realizar eventos
53) Servicio de destilichadero
54) Temporalidad en el derecho de tierra en panteones municipales
55) Permiso de construcción en panteones municipales
56) Renta de espacios en Museo Sebastián
57) Renta del teatro de la ciudad
58) Solicitud de servicio social o prácticas profesionales ICM
59) IMMFORMACIÓN
60) Banco de medicamentos
61) Constancia de registro de cartilla militar
62) Constancia de no registro de cartilla militar
63) Investigación de predio municipal
64) Constancia de no adeudo de impuestos, derechos o contribuciones
65) Constancia Catastral
66) Constancia de No Registro Catastral
67) Constancia de Único Registro Catastral
68) Constancia Catastral con Antecedentes
69) Otros espacios del Teatro de la Ciudad
70) Operativo descuento predial
71) SARE con licencia

Funcionalidades:

72) Ventanilla de Construcción Simplificada (DDUyE)
73) Dictamen de Medidas de Seguridad (PC)
74) Terracerías de Licencias de Construcción (DDUyE)
75) Modificación de Licencias de Construcción (DDUyE)
76) Renovación de Licencia de Uso de Suelo (DDUyE)
77) Avance de Obra (Fraccionamientos) (DDUyE)
78) Renovación de Alta en el Padrón de Proveedores (Oficialía)
79) Modificación de Alta en el Padrón de Proveedores (Oficialía)
80) Suspensión de Alta en el Padrón de Proveedores (oficialía)
81) Alta de Salones de Eventos (Gobernación)
82) Modificación de Salones de Eventos (Gobernación) (Interfaz)
83) Permisos en paquete para Salones de Eventos (Gobernación)
84) Renovación en Permisos para Venta en la Vía Pública Tianguis (Gobernación)

85) Modificación en Permisos para Venta en la Vía Pública Tianguis (Gobernación)
86) Uso de Suelo SARE (DDUyE-DDEyT)
87) Programa Interno de PC SARE (DDUyE-DDEyT)
88) Actualización Base de datos Peritos Lic. De Construcción DDUyE
89) Actualización base de datos lotes de Bazares y Tianguis (Gobernación)
90) Desmonte. Impacto Ambiental DDUyE
91) Reporte de expedientes. (Transparencia)

1. MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES:

1.1. Módulos pertenecientes a Experta

Existe un único nivel "ANS/SLA" para el mantenimiento de aplicaciones en el que se incluyen los distintos tipos de servicios:

1.1.1. Mantenimiento correctivo y evolutivo. Corrección de incidencias o fallos y resolución de problemas causados por mal funcionamiento de las aplicaciones
1.1.2. Actualización de Versiones y Mejoras
1.1.3. Soporte telefónico y asistencia telemática al personal responsable del servicio

1.2. Desarrollos a medida, el servicio se centra en el mantenimiento correctivo, tomando como base las especificaciones facilitadas por la Dirección de Tecnologías de la Información.
Opcionalmente, por decisión del proveedor, según los casos, se podrán realizar modificaciones para la optimización de los mismos, cuando por su naturaleza o escasa importancia no proceda la definición de proyectos de ampliación o cambio.

2. SERVICIO EXTENDIDO DE SOPORTE (APLICACIONES Y CONTENIDOS)

Es una mesa de ayuda de nivel técnico especializado, de cara a actuaciones inmediatas. Se trata de un servicio de apoyo que prestan los técnicos de desarrollo y sistemas de MUNITECNIA a los técnicos de desarrollo y sistemas del ayuntamiento.
Con dicho servicio se da respuesta a las peticiones de apoyo que puedan surgir en el día a día respecto de cuestiones que pueden afectar tanto a las aplicaciones y módulos desarrollados a medida como a los contenidos o procesos implementados, es el caso de:

2.1.1. Análisis de incidencias y evaluación de su origen (red, servidores, bases de datos, plataforma)
2.1.2. Elaboración de sentencias SQL para la extracción de datos o elaboración de informes específicos.
2.1.3. Resolución de dudas técnicas de operación, conectividad,
2.1.4. Revisión de operaciones para retrotraer actuaciones o corregir datos en expedientes ya cerrados o de fases cerradas.

3. MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA SOBRE LOS CONTENIDOS Y PROCESOS IMPLEMENTADOS

3.1.1.1. Mantenimiento y mejora continua de los trámites y los procesos
3.1.1.2. Todos los artículos legales relacionados al catálogo de trámites
3.1.1.3. Todos los formularios dinámicos de entrada de datos vinculados a los trámites y a los procedimientos indicados
3.1.1.4. Todos los formularios implementados (formatos específicos y/o redacción automatizada)
3.1.1.5. Todos los diálogos interactivos implementados (para la interacción de los usuarios con sistema)

3.2. Plan Estándar

3.2.1. Acciones Correctivas, se refiere a las necesarias acciones correctivas sobre los contenidos o por cualesquiera defectos en la implementación de trámites y/o procedimientos internos
3.2.1.1. Correcciones en los contenidos de las hojas informativas que puedan quedar desactualizados, considerarse erróneos, interpretación confusa o que puedan originar errores en cálculos, reglas de negocio, etc.
3.2.1.2. Correcciones en los procesos, tareas, flujos, parámetros, diálogos, formularios de entrada de datos, etc., que puedan ser el origen de un mal funcionamiento del sistema o que de alguna manera alteren o provoquen resultados inexactos o inesperados

3.2.2. Modificaciones motivadas por cambios legales: Forma parte del mantenimiento definido como "Plan Estándar" cualquier tipo de modificación en los contenidos, trámites y procedimientos que puedan requerirse a raíz de cambios legales, así como por cambios en los reglamentos municipales, modificación de tarifas y/o cambios en las fórmulas de cálculo
*Con frecuencia surgen cambios en la legislación que afectan a conjuntos de trámites y procedimientos e incluso a veces a la totalidad de dichos procedimientos.

3.2.3. Soporte telefónico y ayuda telemática, los medios por los cuales se podrá dar atención a solicitudes de soporte técnico podrán ser:
3.2.3.1. Vía telefónica: En la cual se deberá brindar asesoría en la operación de la herramienta
3.2.3.2. Vía Web: A través de correo electrónico, también asistencia remota por herramientas especializadas como Zoom, Teams, Webex, Skype, Team Viewer.
3.2.3.3. Sistema de tickets: Sistema de mesa de usuarios de la UMMR.

3.2.3.4. Actualización de versiones: Se incluye en la modalidad de mantenimiento básico la actualización de versiones y mejoras en las aplicaciones, módulos y subsistemas.

3.2.4. Mejora Continua, de manera genérica, cualquier tipo de cambio en los contenidos, en los trámites y en los procedimientos, orientado al aumento de las capacidades del sistema, de la seguridad, del rendimiento, de la veracidad de los datos, de la confiabilidad y de la productividad. En este grupo se incluyen:

3.2.4.1. Modificaciones por cambios de tipo organizativo, tales como los derivados de planes de mejora de la eficiencia, optimización de procesos o simplificación administrativa.

3.2.4.2. Por habilitación y personalización de la nueva casuística surgida en el conjunto de instalaciones de Experta, además de la detectada en la propia instalación. Dicha casuística deberá encontrarse catalogada en la base de conocimiento centralizada y su aplicación en la instalación será opcional y en todo caso validada y aceptada por el cliente.

3.2.4.3. Por cambios procedimentales orientados al ahorro de costos, tanto a nivel interno como de cara al ciudadano.

3.2.4.4. Por incorporación de nuevos canales de atención ciudadana

3.2.4.5. Por cambios adaptativos /evolutivos a la naturaleza del trámite.

3.2.5. Entregables; Como soporte documental se entregarán bitácoras mensuales de las actividades realizadas con sus respectivas evidencias electrónicas de comunicación, tales como correos electrónicos, conversaciones de chats, capturas de pantalla, video-reuniones, según sea el caso en cada sesión intervenida por el proveedor durante el período de vigencia del servicio

4. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO "ANS/SLA"

4.1.1. El acuerdo de nivel de servicio incluye

4.1.1.1. Mantenimiento sobre la plataforma tecnológica, según se describe en el apartado de "mantenimiento de las aplicaciones"

4.1.1.2. Mantenimiento de la plataforma de conocimiento (Plan estándar)

4.1.2. Tiempo de respuesta:

4.1.2.1. Tiempo de atención no superior a 60 minutos para dudas de funcionamiento, conceptuales o de contenido

4.1.2.2. Tiempo de atención no superior a 180 minutos para dudas de implementación de la solución o de sistemas que no impliquen modificaciones en las aplicaciones o en los conectores con componentes externos

4.1.2.3. Tiempo de resolución no superior a 48 horas, a contar sobre los horarios indicado en "Disponibilidad horaria", para las incidencias que aun requiriendo la modificación de programas fuentes de la Plataforma Experta o de los conectores con componentes externos, no afecten a estructuras de datos, al tratamiento de directivas o características de compatibilidad de versiones ni supongan mejoras ya incluidas en versiones posteriores

4.1.2.4. Tiempo superior a 48 horas, a contar según los horarios indicados en "disponibilidad horaria", para aquellas incidencias que por su naturaleza compleja o de repercusión sobre el sistema o sobre los componentes externos precise de un tiempo adicional para su estudio y resolución

4.2. Disponibilidad Horaria. El servicio de soporte telefónico y/o telemático será prestado durante la jornada laboral (de lunes a viernes) desde las 8:30 horas hasta las 17:00 horas, horario de Chihuahua.

4.3. Tipos de Mantenimiento y niveles de SLA, El proceso de mantenimiento de software se suele abordar en diversas etapas o fases. Al conjunto de estas fases se les conoce como "ciclo de vida del software". Los diversos modelos de ciclo de la vida suelen plantear distintas variantes. No obstante, la mayoría siguen los siguientes puntos:

4.3.1. Análisis y definición de los requisitos de la nueva funcionalidad o de la modificación planteada

4.3.2. Especificación formal de los requisitos

4.3.3. Diseño

4.3.4. Programación (escritura del código)

4.3.5. Prueba e instalación sobre los módulos creados o modificados

4.3.6. Operación y mantenimiento

Por lo tanto, en la producción del software es necesario contar con un mantenimiento que garantice en todo momento su funcionamiento operativo.

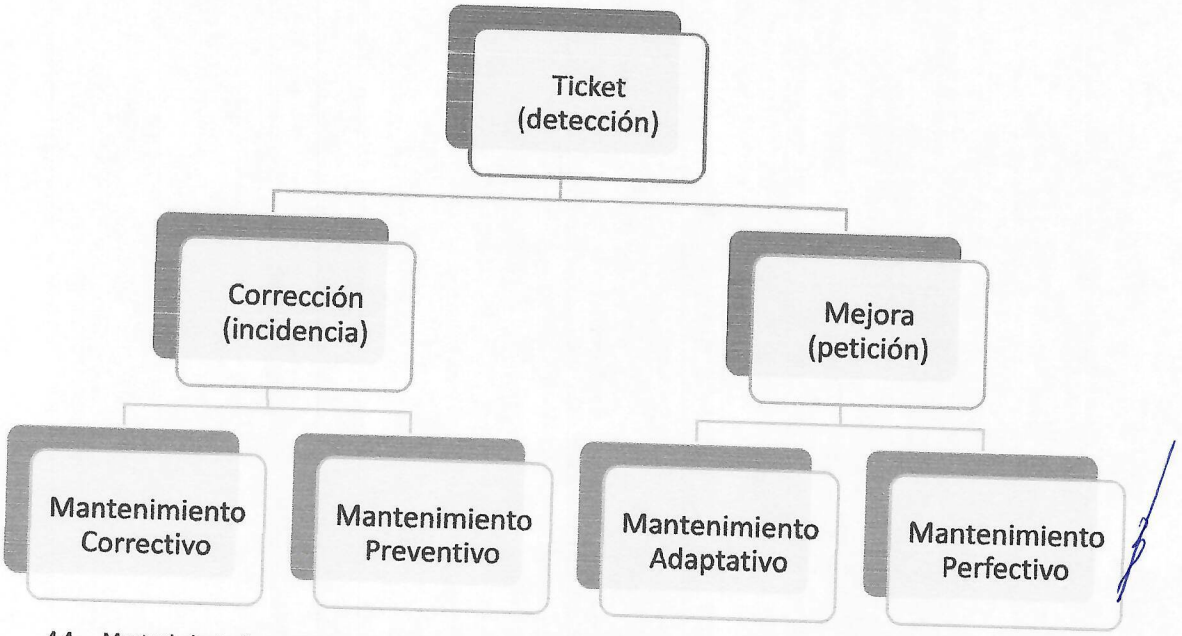
4.3.7. En la definición de mantenimiento aparecen indicados directa o indirectamente, cuatro tipos de mantenimiento técnico:

4.3.7.1. Correctivo

4.3.7.2. Preventivo

4.3.7.3. Adaptativo

4.3.7.4. Perfectivo / evolutivo



4.4. Mantenimiento Correctivo, el objetivo del mantenimiento correctivo es corregir los defectos o problemas que surgen en el software después de su puesta en marcha, debido al uso.
Se inicia desde el momento que el gobierno municipal del ayuntamiento de Chihuahua comunica la existencia de un fallo, al proveedor, por los canales establecidos, y finaliza con la resolución del mismo por parte del proveedor en las condiciones establecidas.
El servicio que el proveedor prestara en relación al mantenimiento correctivo, en primer lugar, cuando se graba un ticket se indica la prioridad, según lo siguiente:

Prioridad	Definición
Alta	Fallo total del sistema, impidiendo el acceso y/o el uso al servicio a todos los usuarios: caída del servidor, caída de la base de datos, fallos de conectividad, etc.
Media	Fallo de una o varias funciones del servicio, que afecta severamente a la funcionalidad del servicio y afecta a un grupo importante de usuarios: páginas no encontradas, reconocimiento erróneo de usuarios, sesiones canceladas abruptamente, funcionamiento incorrecto de servicios importantes, etc.
Baja	Fallo de una o varias funciones del servicio sin presentar un efecto significativo inmediato sobre la calidad de servicio, que afectan a un número muy limitado de usuarios y no tienen una trascendencia global: ausencia o presentación de datos equívocos, problemas en el diseño de las páginas, etc.

En función del intervalo entre los diferentes estados de un ticket, tenemos las siguientes definiciones:

- "Tiempo de Respuesta": Tiempo transcurrido entre la grabación del ticket asociado a la incidencia y la asignación de quien da solución. Se recibe un correo del GiP (gestor de incidencias) cuando eso ocurre.
- "Tiempo de Intervención": Tiempo que transcurre entre la asignación del ticket de la incidencia y el análisis de la misma. Durante ese proceso pueden existir diferentes comunicaciones en ambas direcciones.
- "Tiempo de Resolución": Tiempo pasado entre el análisis de la incidencia y el envío de la confirmación del cierre de la misma.

Asociado a los tiempos de resolución, debemos tener en cuenta que:

- "Tiempo de Resolución Máximo" es el tiempo garantizado dentro del Servicio de Mantenimiento.
- "Tiempo de Resolución Promedio" es el tiempo medio garantizado, entendido como la media aritmética para el conjunto de incidencias de una misma gravedad resueltas, en el periodo de un mes.
- En función de todo lo expuesto anteriormente, el proveedor se compromete a la prestación Servicio de Mantenimiento Técnico Correctivo de los módulos contratados en los términos, condiciones, horarios y plazos establecidos en la tabla siguiente:

Prioridad	Tiempo de respuesta máximo (horas)	Tiempo de intervención máximo (horas)	Tiempo de resolución promedio (horas)	Tiempo de resolución máximo (horas)
Alta	1	1	2	6
Media	2	2	8	24
Baja	12	12	24	48

4.5. Mantenimiento Preventivo

Detectar y corregir defectos en el software antes que se produzca un fallo en el mismo. Con ello conseguimos minimizar el mantenimiento correctivo, así como mejorar la calidad del software.

Se inicia normalmente por una detección en el proveedor y finaliza con la resolución del mismo por parte del proveedor a través de la instalación de una nueva versión.

El proveedor de la Plataforma debe comprometerse a la prestación del servicio de Mantenimiento Técnico preventivo a través de la actualización de versión.

- Que la implementación no sea compleja, no sea específica para el AYUNTAMIENTO, pero se quiera adelantar su implementación según la planificación inicial propuesta por el proveedor.

4.6. Mantenimiento Adaptativo

Si bien son trámites ya estabilizados y adaptados a la operación de lo establecido por el Gobierno Municipal del Ayuntamiento de Chihuahua, los 90 trámites y funcionalidades a los que se refiere el presente documento podrán sufrir adaptaciones al funcionamiento en cuestión de mejora regulatoria y de mejora continua y deberán realizarse las adecuaciones necesarias que sean requeridas por la Unidad de Mejora Regulatoria.

4.7. Mantenimiento Perfectivo/evolutivo

En este punto corresponde en lo descrito en el párrafo anterior.

4.8. Límite de Mantenimiento Adaptativo y Perfectivo/Evolutivo

No habrá límite para realizar mantenimiento adaptativo y perfectivo/evolutivo.

4.9. Gestión de Versiones

La actualización de versiones se realizará al menos una vez al año o las veces necesarias, cuando habiéndose liberado una nueva versión o subversión y estando ésta suficientemente testeada, se de alguno de los siguientes supuestos:

- Que la nueva versión/subversión resuelva incidencias producidas en el cliente.
- Que incluya peticiones de mejoras solicitadas por el cliente.
- Que incorpore cambios o nuevas funcionalidades necesarias para el cumplimiento de requerimientos legales, que puedan calificarse de alto interés, que faciliten la aplicación de mejoras prácticas o que obedezcan a una recomendación generalizada en el conjunto de instalaciones.

5. **CAPACITACIÓN**

Capacitación general para el uso de la plataforma, front y back office para nuevos funcionarios públicos, la cual será de manera virtual y previo acuerdo entre la Unidad de Mejora Regulatoria y el proveedor, hasta por un máximo de 20 horas.

4. Plazos, lugares y Condiciones de entrega.

Los servicios se llevarán a cabo desde el 01 de octubre y hasta el 31 de diciembre de 2024.

El proveedor deberá facilitar un directorio con números de contacto, fomentar y garantizar la comunicación con la coordinación y programadores de la empresa para agilizar los procesos y el personal de la UMMR.

Los medios por los cuales se podrá dar atención a solicitudes de soporte técnico podrán ser:

- Vía telefónica: En la cual se deberá brindar asesoría en la operación de la herramienta
- Vía Web: A través de correo electrónico, también asistencia remota por herramientas especializadas como Zoom, Teams, Webex, Skype, Team Viewer.
- Sistema de tickets: Sistema de mesa de usuarios de la UMMR.
- Actualización de versiones: Se incluye en la modalidad de mantenimiento básico la actualización de versiones y mejoras en las aplicaciones, módulos y subsistemas.

El servicio de soporte telefónico y/o telemático será prestado durante la jornada laboral (de lunes a viernes) desde las 8:30 horas hasta las 17:00 horas de Chihuahua.

Como soporte documental se recibirán bitácoras mensuales de las actividades realizadas con sus respectivas evidencias electrónicas de comunicación, tales como correos electrónicos, conversaciones de chats, capturas de pantallas, video-reuniones, según sea el caso en cada sesión intervenida por el proveedor durante el período de vigencia del servicio.

5. **Recepción de conformidad.**

Se recibirán mensualmente bitácoras contra entrega del servicio a más tardar 7 días hábiles al mes inmediato posterior, una vez validado se realizará la entrega-recepción con el reporte de las incidencias presentadas, seguimiento y solución a cada una de ellas, se revisará por parte de la Dirección de Planeación e Innovación Gubernamental y por el Proveedor, si ambos están conformes con los servicios prestados se dará por recibido y se realizará la entrega correspondiente mediante un acta de entrega-recepción general, donde se estipulará la conclusión de los trabajos y se firmará de recepción de conformidad.

En caso de cumplir, los documentos serán sellados y firmados de conformidad, la factura será enviada a los correos Elizabeth.valenzuela@mpiochih.gob.mx y Shirley.alfaro@mpiochih.gob.mx y se iniciará el proceso de pago ante el área administrativa de Oficialía Mayor

6. **Forma de pago**

La contraprestación será pagada a favor del proveedor en 3 exhibiciones mensuales previa recepción de conformidad de los servicios y previa a la presentación de aquel documento que reúna los requisitos impuestos por la legislación vigente y aplicable al momento del pago a más tardar dentro de los siguientes 20 días hábiles, mediante transferencia electrónica de fondos o cheques nominativos expedidos a su favor, mismos que serán entregados en el domicilio de la Tesorería Municipal, ubicada en Calle Victoria No. 14, Colonia Centro, Chihuahua, Chihuahua, C.P.31000

Lo anterior condicionado proporcionalmente al pago que el proveedor deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso.

7. **Administrador y supervisor del Contrato.**

Se señala como administrador del contrato a la **Mtra. Verónica Estela Rodulfo Borunda, directora de Planeación e Innovación Gubernamental,** así mismo se señala al **Mtro. Jaime Isaac Calderón Treviño, MID Miguel Ángel López Santillán** y al **Mtra. Alejandra Iraís López Villalobos,** como supervisores del contrato, los cuales se encargarán de supervisar (revisar, vigilar y recibir) la recepción de los servicios.

Obligaciones, responsabilidades y funciones del Administrador.

- Dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las obligaciones del proveedor establecidas en el contrato.
- *Establecer las obligaciones, responsabilidades y facultades del Supervisor del Contrato, y vigilar que* este último cumpla con ellas.
- Recibir los bienes que se entreguen o los servicios prestados por el proveedor; vigilar y revisar que los mismos cumplan con las especificaciones, características, cantidades, volúmenes o forma solicitados y ofertados por el proveedor.
- Para la recepción se deberán realizar Actas Administrativas, Minutas, o en su caso utilizar los formatos que a su criterio se deban establecer, en los que se manifestarán las consideraciones que sean necesarias o la recepción a entera satisfacción.
- Llevar e integrar el registro, control y resguardo de los bienes o los documentos que demuestren la recepción de los servicios.
- Suscribir el documento donde se acredite que los bienes o servicios fueron recibidos a entera satisfacción, o en su caso, el documento donde se hagan constar el incumplimiento del proveedor de las obligaciones contractuales y la aplicación de las penas correspondientes.
- En su caso, suscribir el documento donde se solicite la recisión del contrato respectivo, en donde se acrediten los incumplimientos de las obligaciones contractuales por parte de los proveedores, anexando la documentación necesaria en la que se acrediten dichos incumplimientos y que por ello se deba rescindir el contrato.

- Calcular las penas convencionales o deductivas a las que se hayan hecho acreedores los proveedores, por el incumplimiento en la entrega de los bienes o la prestación de los servicios, en los tiempos y forma establecidos en el contrato.
- Autorizar el pago de los bienes y/o servicios.
- Solicitar a la Tesorería Municipal, la aplicación de las Garantías según sea el caso.

Obligaciones y responsabilidades del Supervisor

- Realizar en su caso la entrega de los bienes a los distintos Departamentos o Unidades Administrativas que así lo requieran, llevando el registro de las personas que lo reciban.
- Elaborar el documento que se derive de la recepción de los bienes o los servicios prestados.
- Todas aquellas que el Administrador le encomiende.

8. **Penas convencionales.**

La aplicación de las penas convencionales será en los términos del artículo 89 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, en relación con los artículos 100 y 101 de su Reglamento y no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento.

DESCRIPCIÓN	PENA CONVENCIONAL
Por atraso en el inicio de los servicios pactados al 01 de octubre de 2024	Se aplicará como pena convencional equivalente al 1% (un por ciento) por cada día de atraso, aplicado al valor del pago, hasta por un máximo de 4 días naturales.
Por atraso en la entrega de las bitácoras mensuales	Se aplicará como pena convencional equivalente al 1% (un por ciento) por cada día de atraso, aplicado al valor del pago, hasta por un máximo de 4 días naturales.

El Municipio podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el contrato cuando el proveedor incurra en incumplimiento de sus obligaciones.

9. **Requisitos que deberá cumplir el proveedor (FORMAN PARTE DEL EXPEDIENTE DEL ÁREA REQUIRENTE)**

ACOMPAÑADO DE SU COTIZACIÓN:

1.- Constancia de situación fiscal actualizada.

2.- Documento que acredite la propiedad de la licencia

3.- Registro vigente en el Padrón de Proveedores del Municipio de Chihuahua.

4.- Documento que acredite que cuenta con capacidad económica y recursos técnicos, mediante uno de los siguientes:

- Currículum en el que manifieste su experiencia y capacidad técnica en la prestación de servicios o suministro de bienes de la misma naturaleza y especialidad, mencionando al menos sus datos generales y en su caso, licencias, acreditamientos, especialidades, equipamiento y habilidades técnicas con las que cuenta para el cumplimiento del contrato o pedido, incluyendo referencias que puedan brindar opinión del proveedor al que se pretende adjudicar.
- Manifestar en la cotización que cuenta con la capacidad de cumplir con el contrato correspondiente.

5.- Constancia de cumplimiento de sus obligaciones fiscales y de seguridad social (opinión positiva de SHCP, IMSS e Infonavit).

6.- Escrito de manifestación bajo protesta de decir verdad que no se encuentra en alguno de los supuestos previstos en el artículo 86 y 100 de la Ley de Adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios del estado de chihuahua.

10. **Garantías**

Para el caso que se requiera formalización de contrato, el proveedor adjudicado se obliga a otorgar las siguientes garantías:

10.1 Garantía de cumplimiento de contrato

Deberá presentar a más tardar dentro de los diez días hábiles siguientes a la firma del contrato, garantía de cumplimiento del contrato la cual podrá presentarse mediante cheque de caja, cheque certificado, depósito en garantía, fianza o carta de crédito irrevocable, en moneda nacional y a favor del Municipio de Chihuahua por un importe del 10% (diez por ciento) del monto máximo o total del contrato, sin incluir lo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado.

Dicha garantía se hará efectiva en el supuesto de que el licitante a quien se le adjudique el contrato no dé debido cumplimiento al mismo, tratándose en lo referente a entrega, lugar y condiciones de los bienes a adquirir, o cualquier otra disposición del contrato.

Asimismo, dicha garantía estará vigente hasta tres meses después de la última entrega de bienes inventariables, o conclusión de los servicios, ello para el caso de evicción, vicios ocultos y daños y perjuicios originados con motivo de los bienes entregados.

Cuando la forma de garantía sea mediante fianza, invariablemente sólo se aceptarán de aquellas instituciones legalmente autorizadas y con representante para responder de sus obligaciones, domiciliado en el Estado de Chihuahua.

Cuando el monto de la contratación de servicios y/o adquisición de bienes cuyo importe sea igual o inferior a ciento treinta veces el valor mensual de la unidad de medida y actualización, podrá aceptarse también como forma de garantía el cheque cruzado.

PROPUESTA

De fecha: 27-septiembre-2024

Organismo	**Ayuntamiento Chihuahua**
Proyecto	**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA INTEGRADA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO, MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA E IMPLEMENTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN FORMATO MULTICANAL "PUNTA A PUNTA" DENTRO DE LA PLATAFORMA EXPERTA (PLATAFORMA DE GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL MUNICIPIO DE CHIHUAHUA) ASÍ COMO PARA EL MANTENIMIENTO DE 90 TRÁMITES Y FUNCIONALIDADES QUE SE ENCUENTRAN DENTRO DE LA MISMA, ASÍ COMO LA CONFIGURACIÓN Y ADAPTACIÓN DEL MÓDULO DEL TABLERO DE MANDO PARA DEFINIR LOS INDICADORES, ALERTAS Y REPORTES REQUERIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.**

Empresa ofertante

Empresa	**MUNITECNIA AMC S.A. DE C.V.**
RFC	MAM2008063T9
Representante legal	EDITH BELINDA MURILLO SALINAS
Domicilio Fiscal	COLINA DEL BAMBÚ 323, COLINAS DE SANTA JULIA, LEON, GUANAJUATO. CP: 37530

- Gobierno Electrónico
- Atención Ciudadana y Ventanilla
- Modernización administrativa, e implementación de trámites y servicios

Gestión de Expedientes Administrativos y Colaborativos

Aplicación de reportes de sistemas en tiempo real, de acuerdo a los requerimientos del Cliente Municipal.

Gobierno municipal del Ayuntamiento de Chihuahua, Chh.

Mtra. Veronica Estela Rodulfo Borunda
Directora de Planeación y Evaluación
PRESENTE. -

Por este conducto y con el debido respeto, tenemos el agrado de presentar a su consideración, nuestra propuesta para la prestación de los servicios de mantenimiento sobre las aplicaciones "Plataforma eXperta" y sobre los contenidos, trámites y procesos que se encuentran en producción al día de la fecha.

Se consigna el contenido y alcances de los trabajos, el costo involucrado, las condiciones de pago y el tiempo de la vigencia o cobertura.

Sin más por el momento y en espera de vernos favorecidos por su preferencia, nos repetimos a sus órdenes para cualquier aclaración a la presente.

ATENTAMENTE

Lic. Saúl Montiel Martínez
Socio director
Munitecnia AMC
477 890 06 10
smontiel@munitecnia.mx

Edith Belinda Murillo Salinas

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN 4
1.1. OBJETIVOS FUNDAMENTALES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO 4
2. ALCANCES 5
2.1. DATOS SOBRE LA IMPLANTACIÓN DE "EXPERTA" 5
2.1.1. Módulos instalados (objeto del contrato) 5
2.1.2. Desarrollos a medida 5
2.1.3. Trámites y procedimientos implantados 7
3. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS 11
3.1. MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES 11
3.1.1. Módulos pertenecientes a "eXperta" 11
3.1.2. Desarrollos a medida 11
3.2. SERVICIO EXTENDIDO DE SOPORTE (APLICACIONES Y CONTENIDOS) 12
3.3. MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA SOBRE LOS CONTENIDOS Y PROCESOS IMPLEMENTADOS ... 12
3.3.1. Plan Estándar 12
3.3.1.1. Acciones correctivas 12
3.3.1.2. Modificaciones motivadas por cambios Legales 12
3.3.1.3. Soporte telefónico y ayuda en línea 13
3.3.1.4. Actualización de versiones 13
3.3.2. Mejora Continua 13
3.3.3. Entregables 13
3.4. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO "ANS/SLA" 13
3.4.1. Tiempo de respuesta 14
3.4.2. Disponibilidad horaria 14
3.4.3. Tipos de mantenimiento y niveles de SLA 14
3.4.4. Mantenimiento correctivo 15
3.4.5. Mantenimiento preventivo 16
3.4.6. Mantenimiento adaptativo 16
3.4.7. Mantenimiento perfectivo/evolutivo 17
3.4.8. Límite del mantenimiento adaptativo y perfectivo/evolutivo. 17
3.4.9. Gestión de versiones 17
3.4.10. Capacitación 17
- Definiciones de situaciones que quedan fuera del alcance del soporte, más mantenimiento evolutivo, preventivo y correctivo sobre los contenidos y procesos implantados de 90 trámites y funcionalidades dentro de la plataforma experta 17
4. COSTOS 18
4.1. MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA 18
5. VIGENCIA DEL CONTRATO 19
6. FORMA DE PAGO 20

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Durante los ejercicios 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y el periodo actual, el gobierno municipal del ayuntamiento de Chihuahua ha implantado la solución tecnológica de Gobierno Electrónico y Atención Ciudadana "Plataforma eXperta". Implementando y poniendo en producción un conjunto de 90 trámites, procesos y funcionalidades de punta a punta, así más el resto del catálogo municipal de trámites a nivel informativo.

Cabe destacar que dichos trámites fueron definidos por el municipio y fueron sometidos a un profundo trabajo de mejora regulatoria integral, durante la primera fase del proyecto, propuesta de mejora que fue presentada y aprobada por las dependencias involucradas en su resolución, quienes aceptaron y formaron de conformidad.

Se trata de un proceso de transformación y de mejora continua, en el que resulta fundamental la disponibilidad de un servicio que asegure la rápida adaptación al cambio. Un servicio que permita acometer, con las máximas garantías, el proceso evolutivo en materia de Gobierno Electrónico y de Atención Ciudadana.

A dicho fin se considera necesario asegurar anualmente, el correcto funcionamiento y la evolución del sistema y de todos los trámites y procesos implementados.

1.1. OBJETIVOS FUNDAMENTALES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El servicio de mantenimiento que se describe en el presente documento tiene como principales objetivos:

- Garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma, de los trámites y procedimientos implementados y de los aplicativos y "web services" desarrollados e integrados a la plataforma eXperta.
- Afianzar y establecer un plan evolutivo, tanto de sistemas como del conocimiento involucrado en todos los tipos de trámites y procedimientos que ya se encuentran en producción.
- Disponer de una respuesta adecuada ante los cambios organizativos; Cambios legales, cambios en los contenidos, en las tarifas o en las formas de cálculo de las distintas tasas e impuestos; Modificaciones en los trámites y procedimientos motivados por estrategias de simplificación administrativa u optimización de los procesos.
- Mesa de ayuda a los responsables de sistemas.
- Actualización de versiones y de la documentación correspondiente a las mismas.

2. ALCANCES

2.1. DATOS SOBRE LA IMPLANTACIÓN DE "EXPERTA"

2.1.1. MÓDULOS INSTALADOS (OBJETO DEL CONTRATO)

Los módulos que se encuentran en producción, cuyas licencias de uso fueron adquiridas por el ayuntamiento de Chihuahua y que son el objeto del contrato de mantenimiento, son los siguientes:

- Ventanilla Virtual y Carpeta Ciudadana
- Asistente de entradas
- Monitor de solicitudes
- Gestor de Tareas. sistema de tramitación interna para procesos modelados.
- Notificaciones seguras en línea
- Bandeja de firmas (portafirmas).

2.1.2. DESARROLLOS A MEDIDA

Durante la ejecución del proyecto, se han desarrollado múltiples componentes de conectividad con diferentes estructuras de datos, funciones y almacenes de datos específicos.

De cara a garantizar la funcionalidad en los supuestos de cambios en los conectores de cualesquiera de las aplicaciones interconectadas, el servicio de mantenimiento incluye las correspondientes adaptaciones en todos aquellos conectores vinculados a eXperta proporcionados por el área de Tecnologías de la Información del municipio de Chihuahua que correspondan al BUS de conexiones de esta plataforma. A continuación, se listan lo servicios web incorporados a la plataforma y los desarrollos a la medida para el municipio de Chihuahua:

Servicios web

- Generación de pago en línea.
- Consulta de proveedores y productos
- Consulta de datos por clave catastral
- Consulta de Licencia de Uso de Suelo
- Consulta de colonias
- Consulta de calles por colonia
- Obtención de folio para los distintos trámites. Uso de suelo, licencia de construcción, alineamientos, proveedores, dictamen...
- Inserción en sistema recaudador de los datos de los trámites. Cada trámite tiene su servicio
- Inserción de datos del pago en el recaudador. Cada trámite tiene su servicio.

- Consulta del estado de pago en cajas
- Generación URL de pago en línea para trámites descentralizados
- Inserción de datos del pago en línea a base de datos experta
- Inserción de datos al recaudador costo de participación
- Consulta a los antecedentes de la clave catastral capturada
- Consulta de la constancia catastral
- Consulta de los números predios de un propietario
- Inserción de datos al recaudador de constancia catastral
- Consulta de datos de difuntos
- Inserción de datos al recaudador de panteones
- Inserción de datos al recaudador de la investigación de predios
- Consulta al catálogo de pláticas trámite IMM
- Consulta a la base de datos de las altas de SARE
- Inserción de datos al recaudador del trámite derribo de árbol
- Inserción de la obligación principal al recaudador de anuncios
- Inserción de las obligaciones secundarias al recaudador de anuncios
- Consulta de licencia de anuncios creadas en experta
- Consulta de existencias de medicamentos
- Inserción de datos al recaudador de no adeudo de impuestos

2.1.3. TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS IMPLANTADOS

Noventa trámites, procesos modelados y funcionalidades de punta a punta.

TRÁMITES PUNTA A PUNTA	
1	Alineamiento y número oficial.
2	Dictamen y placa de aforo.
3	Licencia de construcción.
4	Licencia de uso de suelo.
5	Inscripción al padrón de proveedores del municipio de Chihuahua.
6	Impacto ambiental.
7	Programa interno de protección civil.
8	Programas especiales de protección civil.
9	Permiso de eventos sociales.
10	Permiso de venta en la vía pública.
11	Licencia de funcionamiento.
12	Opinión Publica Municipal.
13	Renovación, Suspensión y Terminación de Obra.
14	Carta de no antecedentes policiacos.
15	Recepción anticipada de fraccionamientos.
16	Certificado modo honesto de vivir
17	Certificado residencia
18	Certificado identificación
19	Protesta ciudadana
20	Sistema de Apertura Rápido de Empresas (SARE)
21	Solicitud de obra nueva de pavimentación
22	Constancia de no adeudo de pavimento
23	Estado de cuenta

24	Renovación de licencia de funcionamiento SARE
25	Renovación de dictamen de programa interno de protección civil especial para bajo riesgo SARE
26	Renovación de licencia de uso de suelo SARE
27	Conformación de comité de vecinos
28	Apoyo para gastos funerarios
29	Apoyos escolares
30	Apoyo para manutención familiar
31	Apoyo para transporte
32	Apoyo para eventos deportivos
33	Apoyo para comité de vecinos y club del abuelo
34	Apoyo para eventos culturales, cívicos, entre otros
35	Apoyo en caso de siniestro a casa-habitación
36	Apoyo para gastos médicos
37	Apoyo emergente a escuelas de nivel básico
38	Apoyo a asociaciones civiles
39	Apoyo a asociaciones religiosas
40	Licencia de Uso de suelo / Zonificación
41	Licencia de anuncios publicitarios
42	Renovación de la autorización para anuncios publicitarios
43	Cancelación de la autorización para anuncios publicitarios
44	Arreglo de calles de terracería
45	Solicitud de Material Caliche
46	Bacheo de calles
47	Limpieza o mantenimiento de rejillas pluviales
48	Limpieza de arroyos al sur de la ciudad
49	Retiro de escombro y material de arrastre
50	Pago de costo de participación en licitaciones de obra pública

51	Anuencia para derribo de árbol en zona habitacional
52	Uso de espacios públicos municipales para realizar eventos
53	Servicio de destilichadero
54	Temporalidad en el derecho de tierra en panteones municipales
55	Permiso de construcción en panteones municipales
56	Renta de espacios en Museo Sebastián
57	Renta del teatro de la ciudad
58	Solicitud de servicio social o prácticas profesionales ICM
59	IMMFORMACIÓN
60	Banco de medicamentos
61	Constancia de registro de cartilla militar
62	Constancia de no registro de cartilla militar
63	Investigación de predio municipal
64	Constancia de no adeudo de impuestos, derechos o contribuciones
65	Constancia Catastral
66	Constancia de No Registro Catastral
67	Constancia de Único Registro Catastral
68	Constancia Catastral con Antecedentes
69	Otros espacios del Teatro de la Ciudad
70	Operativo descuento predial
71	SARE con licencia

FUNCIONALIDADES	
1	Ventanilla de Construcción Simplificada (DDUyE)
2	Dictamen de Medidas de Seguridad (PC)
3	Terracerías de Licencias de Construcción (DDUyE)
4	Modificación de Licencias de Construcción (DDUyE)
5	Renovación de Licencia de Uso de Suelo (DDUyE)

6	Avance de Obra (Fraccionamientos) (DDUyE)
7	Renovación de Alta en el Padrón de Proveedores (Oficialía)
8	Modificación de Alta en el Padrón de Proveedores (Oficialía)
9	Suspensión de Alta en el Padrón de Proveedores (oficialía)
10	Alta de Salones de Eventos (Gobernación)
11	Modificación de Salones de Eventos (Gobernación) (Interfaz)
12	Permisos en paquete para Salones de Eventos (Gobernación)
13	Renovación en Permisos para Venta en la Vía Pública Tianguis (Gobernación)
14	Modificación en Permisos para Venta en la Vía Pública Tianguis (Gobernación)
15	Uso de Suelo SARE (DDUyE-DDEyT)
16	Programa Interno de PC SARE (DDUyE-DDEyT)
17	Actualización Base de datos Peritos Lic. De Construcción DDUyE
18	Actualización base de datos lotes de Bazares y Tianguis (Gobernación)
19	Desmonte. Impacto Ambiental DDUyE
20	Reporte de expedientes. (Transparencia)

Adicionalmente se cuenta con un total de 290 trámites a nivel informativo, de los cuales, después del trabajo de depuración del Registro Municipal de Trámites y Servicios que contenía 446 trámites y servicios, quedaron 238 como trámites principales y el resto fue eliminado por las dependencias, debido a su obsolescencia porque no correspondía a trámites o servicios o permanecieron como modalidades de otros trámites. Ver Anexo 1.

3. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS

Los servicios de mantenimiento consisten fundamentalmente en garantizar:

- El correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica,
- La depuración y constante puesta al día de los contenidos,
- La resolución de incidencias y corrección de cualesquiera defectos de implementación de (trámites y/o procesos),
- La mejora continua de los trámites y procesos implementados.
- El proceso evolutivo integral de la plataforma tecnológica.

Para cumplir con dichos objetivos se ofrece por un lado el MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES y por otro el MANTENIMIENTO DE LOS CONTENIDOS Y PROCESOS IMPLEMENTADOS.

3.1. MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES

El mantenimiento de las aplicaciones integra tanto los módulos y subsistemas que forman parte de la plataforma eXperta como los desarrollos realizados a medida para el cliente: Mantenimiento de catálogos, listados e informes, así como los requeridos para el consumo de los "servicios web" desarrollados por el ayuntamiento.

3.1.1. MÓDULOS PERTENECIENTES A "EXPERTA"

Existe un único nivel "ANS/SLA" para el mantenimiento de aplicaciones en el que se incluyen los distintos tipos de servicios:

- Mantenimiento correctivo y evolutivo. Corrección de incidencias o fallos y resolución de problemas causados por mal funcionamiento de las aplicaciones.
- Actualización de versiones y mejoras.
- Soporte telefónico y asistencia telemática al personal responsable del servicio.

Los horarios y tiempos de respuesta son los definidos de forma genérica, independientemente de los niveles "ANS/SLA", en los correspondientes apartados.

3.1.2. DESARROLLOS A MEDIDA

Respecto de los desarrollos a medida, el servicio se centra en el mantenimiento correctivo, tomando como base las especificaciones facilitadas por la Dirección de Tecnologías de Información.

Opcionalmente, por decisión de Munitecnia, según los casos, se podrán realizar modificaciones para la optimización de estos, cuando por su naturaleza o escasa importancia no proceda la definición de proyectos de ampliación o cambio.

3.2. SERVICIO EXTENDIDO DE SOPORTE (APLICACIONES Y CONTENIDOS)

El servicio de soporte extendido es una **mesa de ayuda de nivel técnico especializado**, de cara a actuaciones inmediatas. Se trata de un servicio de apoyo que prestan los técnicos de desarrollo y sistemas de MUNITECNIA a los técnicos de desarrollo y sistemas del ayuntamiento.

Con dicho servicio se da respuesta a las peticiones de apoyo que puedan surgir en el día a día respecto de cuestiones que pueden afectar tanto a las aplicaciones y módulos desarrollados a medida como a los contenidos o procesos implementados. Es el caso de:

- Análisis de incidencias y evaluación de su origen (red, servidores, bases de datos, plataforma, ...).
- Elaboración de sentencias SQL para la extracción de datos o elaboración de informes específicos.
- Resolución de dudas técnicas de operación, conectividad, ...
- Revisión de operaciones para retrotraer actuaciones o corregir datos en expedientes ya cerrados o de fases cerradas.

3.3. MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA SOBRE LOS CONTENIDOS Y PROCESOS IMPLEMENTADOS

En relación con los objetivos de mantenimiento y mejora continua del Conocimiento se incluyen los servicios que se describen a continuación:

- Mantenimiento y mejora continua de los trámites y procesos.
- Todos los artículos legales relacionados al catálogo de trámites.
- Todos los formularios dinámicos de entrada de datos vinculados a los trámites y a los procedimientos indicados.
- Todos los formularios implementados (formatos específicos y/o de redacción automatizada)
- Todos los diálogos interactivos implementados (para la interacción de los usuarios con el sistema)

3.3.1. PLAN ESTÁNDAR

3.3.1.1. Acciones correctivas

Se refiere a las necesarias acciones correctivas sobre los contenidos o por cualesquiera defectos en la implementación de trámites y/o procedimientos internos.

- Correcciones en los contenidos que puedan considerarse erróneos o de interpretación confusa o que puedan originar errores en cálculos, reglas de negocio, entre otros.
- Correcciones en los procesos, tareas, flujos, parámetros, diálogos, formularios de entrada de datos, entre otros, que puedan ser el origen de un mal funcionamiento del sistema o que de alguna manera alteren o provoquen resultados inexactos o inesperados

3.3.1.2. Modificaciones motivadas por cambios Legales

Forma parte del mantenimiento definido como "Plan Estándar" cualquier tipo de modificación en los contenidos, trámites y procedimientos que pueda requerirse a raíz de cambios legales, así como por

cambios en los reglamentos municipales, modificación de tarifas y/o cambios en las fórmulas de cálculo.

Con frecuencia surgen cambios en la legislación que afectan a conjuntos de trámites y procedimientos e incluso a veces a la totalidad de dichos procedimientos.

3.3.1.3. Soporte telefónico y ayuda en línea

Los medios por los cuales se podrá dar atención a solicitudes de soporte técnico podrán ser:

- Vía telefónica: En la cual se deberá brindar asesoría en la operación de la herramienta.
- Vía Web: A través de nuestra cuenta de correo electrónico a la cual se pueda hacer llegar los incidentes. También se podrá proporcionar asistencia remota por herramientas especializadas como "Zoom, Teams, Webex, Skype, Team Viewer".

3.3.1.4. Actualización de versiones

Se incluye asimismo en la modalidad de mantenimiento básico la actualización de versiones y mejoras en las aplicaciones, módulos y subsistemas.

3.3.2. MEJORA CONTINUA

De manera genérica, cualquier tipo de cambio en los contenidos, en los trámites y en los procedimientos, orientado al aumento de las capacidades del sistema, de la seguridad, del rendimiento, de la veracidad de los datos, de la confiabilidad y de la productividad.

En este grupo se incluyen:

- Modificaciones por cambios de tipo organizativo, tales como los derivados de planes de mejora de la eficiencia, optimización de procesos o simplificación administrativa.
- Por habilitación y personalización de la nueva casuística surgida en el conjunto de instalaciones de eXperta, además de la detectada en la propia instalación. Dicha casuística deberá encontrarse catalogada en la base de conocimiento centralizada y su aplicación en la instalación será opcional y en todo caso validada y aceptada por el cliente.
- Por cambios procedimentales orientados al ahorro de costos, tanto a nivel interno como de cara al ciudadano.
- Por incorporación de nuevos canales de atención ciudadana.

3.3.3. ENTREGABLES

Como soporte documental se entregarán bitácoras mensuales de las actividades realizadas con sus respectivas evidencias electrónicas de comunicación, tales como correos electrónicos, conversaciones de chats, capturas de pantallas, video-reuniones, según sea el caso en cada sesión intervenida por el proveedor durante el periodo de vigencia del servicio.

3.4. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO "ANS/SLA"

Especificaciones sobre el nivel de servicio que se considera para el presente acuerdo.

Modalidades de mantenimiento que se establecen para el presente acuerdo

El Acuerdo de Nivel de Servicio incluye:

- Mantenimiento sobre la plataforma tecnológica (según se describe en el apartado "Mantenimiento de las Aplicaciones").
- Mantenimiento de la plataforma de conocimiento. Plan estándar.

3.4.1. TIEMPO DE RESPUESTA

Se establecen los siguientes tiempos en función de la casuística o problemática surgida:

- Tiempo de atención (no superior a 60 minutos) para dudas de funcionamiento, conceptuales o de contenido.
- Tiempo de atención (no superior a 180 minutos) para dudas de implementación de la solución o de sistemas que no impliquen modificaciones en las aplicaciones o en los conectores con componentes externos.
- Tiempo de resolución (no superior a 48 horas, a contar sobre los horarios indicado en "Disponibilidad horaria") para las incidencias que aun requiriendo la modificación de programas fuentes de la plataforma "eXperta" o de los conectores con componentes externos, no afecten a estructuras de datos, al tratamiento de directivas o características de compatibilidad de versiones ni supongan mejoras ya incluidas en versiones posteriores.
- Tiempo superior a 48 (a contar según los horarios indicado en "disponibilidad horaria") para aquellas incidencias que por su naturaleza compleja o de repercusión sobre el sistema o sobre los componentes externos precise de un tiempo adicional para su estudio y resolución.

3.4.2. DISPONIBILIDAD HORARIA

El servicio de soporte telefónico y/o en línea será prestado durante la jornada Laboral (de lunes a viernes) desde las 8:30 horas a las 16:30 horas de Chihuahua.

3.4.3. TIPOS DE MANTENIMIENTO Y NIVELES DE SLA

El proceso de desarrollo/mantenimiento del software se suele abordar en diversas etapas o fases. Al conjunto de estas fases se le conoce como **"Ciclo de Vida del Software"**. Los diversos modelos de ciclo de vida suelen plantear distintas variantes. No obstante, la mayoría siguen los siguientes puntos:

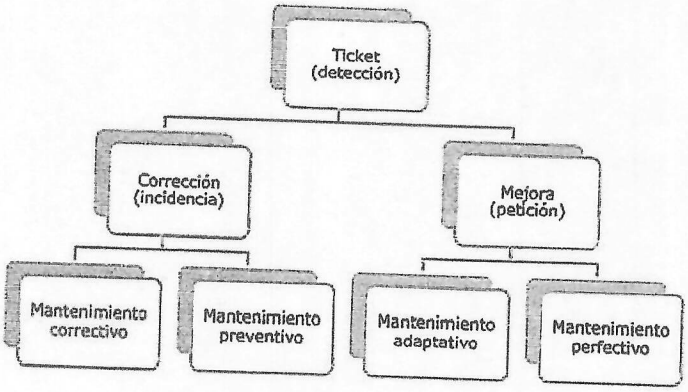
- Análisis y definición de requisitos de la nueva funcionalidad o de la modificación planteada.
- Especificación formal de los requisitos.
- Diseño.
- Programación (escritura del código).
- Prueba e instalación sobre los módulos creados o modificados.
- Operación y mantenimiento.

Por lo tanto, en la producción del software es necesario contar con un mantenimiento que garantice en todo momento su funcionamiento operativo.

Según la terminología internacional ANSI-IEEE, el mantenimiento del software es: "la modificación de un producto software después de su entrega al cliente o usuario para corregir defectos, para mejorar el rendimiento u otras propiedades deseables, o para adaptarlo a un cambio de entorno".

En la definición de mantenimiento aparecen indicados, directa o indirectamente, cuatro tipos de mantenimiento técnico:

- Mantenimiento **correctivo.**
- Mantenimiento **preventivo.**
- Mantenimiento **adaptativo.**
- Mantenimiento **perfectivo/evolutivo.**



3.4.4. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El objetivo del mantenimiento correctivo es corregir los defectos o problemas que surgen en el software después de su puesta en marcha, debido al uso.

Se inicia desde el momento que el gobierno municipal del ayuntamiento de Chihuahua comunica la existencia de un fallo, a MUNITECNIA por los canales establecidos y finaliza con la resolución de este por parte de MUNITECNIA en las condiciones establecidas.

El servicio que MUNITECNIA prestará en relación con el mantenimiento correctivo es el siguiente: En primer lugar, cuando se graba un ticket debemos indicar la prioridad, según lo siguiente:

Prioridad	Definición
Alta	Fallo total del sistema, impidiendo el acceso y/o el uso al servicio a todos los usuarios: caída del servidor, caída de la base de datos, fallos de conectividad, etc.
Media	Fallo de una o varias funciones del servicio, que afecta severamente a la funcionalidad del servicio y afecta a un grupo importante de usuarios: páginas no encontradas, reconocimiento erróneo de usuarios, sesiones canceladas abruptamente, funcionamiento incorrecto de servicios importantes, etc.
Baja	Fallo de una o varias funciones del servicio sin presentar un efecto significativo inmediato sobre la calidad de servicio, que afectan a un número muy limitado de usuarios y no tienen una trascendencia global: ausencia o presentación de datos equívocos, problemas en el diseño de las páginas

En función del intervalo entre los diferentes estados de un ticket, tenemos las siguientes definiciones:

- **"Tiempo de Respuesta"**: Tiempo transcurrido entre la grabación del ticket asociado a la incidencia y la asignación del resolvedor. Se recibe un correo del GiP (gestor de incidencias) cuando eso ocurre.
- **"Tiempo de Intervención"**: Tiempo que transcurre entre la asignación del ticket de la incidencia y el análisis de la misma. Durante ese proceso pueden existir diferentes comunicaciones en ambas direcciones.
- **"Tiempo de Resolución"**: Tiempo pasado entre el análisis de la incidencia y el envío de la confirmación del cierre de esta.

Asociado a los tiempos de resolución, debemos tener en cuenta que:

- ***"Tiempo de Resolución Máximo"*** es el tiempo garantizado dentro del Servicio de Mantenimiento.
- **"Tiempo de Resolución Promedio"** es el tiempo medio garantizado, entendido como la media aritmética para el conjunto de incidencias de una misma gravedad resueltas, en el periodo de un mes.

En función de todo lo expuesto anteriormente, MUNITECNIA se compromete a la prestación del Servicio de Mantenimiento Técnico Correctivo de los módulos contratados en los términos, condiciones, horarios y plazos establecidos en la tabla siguiente:

Prioridad	Tiempo de respuesta máximo (horas)	Tiempo de intervención máximo (horas)	Tiempo de resolución promedio (horas)	Tiempo de resolución máximo (horas)
Alta	1	1	2	6
Media	2	2	8	24
Baja	12	12	24	48

3.4.5. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Detectar y corregir defectos en el software antes que se produzca un fallo en el mismo. Con ello conseguimos minimizar el mantenimiento correctivo, así como mejorar la calidad del software.

Se inicia normalmente por una detección en MUNITECNIA y finaliza con la resolución del mismo por parte de MUNITECNIA a través de la instalación de una nueva versión.

MUNITECNIA se compromete a la prestación del Servicio de Mantenimiento Técnico Preventivo a través de la actualización de versión. (ver apartado gestión de versiones).

- Que la implementación no sea compleja, no sea específica para el AYUNTAMIENTO, pero se quiera adelantar su implementación según la planificación inicial propuesta por MUNITECNIA.

3.4.6. MANTENIMIENTO ADAPTATIVO

Al ser trámites ya estabilizados y adaptados a la operación de lo establecido por el gobierno municipal del ayuntamiento de Chihuahua, Chh. los 90 trámites y funcionalidades a los que se refiere el presente documento no sufrirán adaptaciones a su funcionamiento en cuestión de mejora regulatoria y de mejora continua.

3.4.7. MANTENIMIENTO PERFECTIVO/EVOLUTIVO

En este punto corresponde en lo descrito en el párrafo anterior.

3.4.8. LÍMITE DEL MANTENIMIENTO ADAPTATIVO Y PERFECTIVO/EVOLUTIVO.

N/A.

3.4.9. GESTIÓN DE VERSIONES

La actualización de versiones se realizará al menos una vez al año o las veces necesarias, cuando habiéndose liberado una nueva versión o subversión y estando ésta suficientemente testeada, se de alguno de los siguientes supuestos:

- Que la nueva versión/subversión resuelva incidencias producidas en el cliente.
- Que incluya peticiones de mejoras solicitadas por el cliente.
- Que incorpore cambios o nuevas funcionalidades necesarias para el cumplimiento de requerimientos legales, que puedan calificarse de alto interés, que faciliten la aplicación de mejores prácticas o que obedezcan a una recomendación generalizada en el conjunto de instalaciones.

3.4.10. CAPACITACIÓN

Capacitación general para el uso de la plataforma eXperta, front y back office para nuevos funcionarios públicos, la cual será de manera virtual y previo acuerdo entre la Unidad de Mejora Regulatoria y el proveedor, hasta por un máximo de 20 horas.

▪ DEFINICIONES DE SITUACIONES QUE QUEDAN FUERA DEL ALCANCE DEL SOPORTE, MÁS MANTENIMIENTO EVOLUTIVO, PREVENTIVO Y CORRECTIVO SOBRE LOS CONTENIDOS Y PROCESOS IMPLANTADOS DE 90 TRÁMITES Y FUNCIONALIDADES DENTRO DE LA PLATAFORMA EXPERTA

Se excluyen del contrato de mantenimiento:

- Cualquier actuación no identificada dentro de la categoría de Mantenimiento Técnico.
- La resolución de problemas derivados en modificaciones del código fuente, de configuración, de software base, de hardware y de los servicios de infraestructura, así como de la estructura completa del flujo definido en la normativa de los 90 trámites y funcionalidades implementadas en la plataforma eXperta realizados sin el consentimiento explícito de MUNITECNIA.
- Desplazamientos del personal de MUNITECNIA que no estén justificados por una causa mayor asociada al objeto de este contrato.

4. COSTOS

4.1. MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

PERIODO: De la adjudicación de la notificación Hasta el 31 de diciembre de 2024. La prestación del servicio deberá ser conforme a lo establecido en el anexo técnico.

		Importes
SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA INTEGRADA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO, MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA E IMPLEMENTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN FORMATO MULTICANAL "PUNTA A PUNTA", DENTRO DE LA PLATAFORMA EXPERTA (PLATAFORMA DE GESTION DE TRAMITES Y SERVICIOS DEL MUNICIPIO DE CHIHUAHUA), ASI COMO PARA EL MANTENIMIENTO DE 90 TRAMITES Y PROCESOS QUE SE ENCUENTRAN DENTRO DE LA MISMA.	$	821,164.38
	$	821,164.38
IVA 16% . . .	$	131,386.30
Importe total . . .	**$**	**952,550.69**

5. VIGENCIA DEL CONTRATO

A los efectos de mantenimiento, tanto de las aplicaciones como de los contenidos y conocimiento sobre los servicios implementados, de la adjudicación de la notificación Hasta el 31 de diciembre de 2024. La prestación del servicio deberá ser conforme a lo establecido en el anexo técnico.

6. FORMA DE PAGO

De la adjudicación de la notificación hasta el 31 de diciembre de 2024, se devengarán 3 pagos sobre factura presentada por el monto de $317,616.90.