



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
AGUASCALIENTES

OFICIALÍA MAYOR

PROVEEDOR: DIMENSIÓN DATA COMMERCE  
CENTRE MÉXICO, S.A DE C.V.

ENTE REQUIRENT: OFICIALÍA MAYOR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS

CONTRATO No. 098/2016-IM-OFMA

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LICENCIAS DE SOFTWARE VMWARE

### CONTRATO No. 098/2016-IM-OFMA DIMENSIÓN DATA COMMERCE CENTRE MÉXICO, S.A de C.V.

Contrato de prestación de servicios de mantenimiento a licencias software VMWARE, que celebran por una parte la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes, representada en este acto por la C.P. Angélica de Santos Velasco, en su carácter de Oficial Mayor, a quien en lo sucesivo y para los efectos del presente contrato se le denominará “La Oficialía” y por la otra parte la persona moral denominada Dimensión Data Commerce Centre México, S.A. de C.V., representada para efectos del presente contrato por el C. Luis Edgar Sandoval Granados, en su carácter de apoderado legal, a quien en lo sucesivo y para efectos del presente contrato se le denominará “El Prestador de Servicios” de conformidad con los siguientes antecedentes, declaraciones y cláusulas:

#### ANTECEDENTES

1. Mediante requisición de compra número 410/2016 del sistema SIIF, la Coordinación General de Mejores Prácticas Gubernamentales de la Oficialía Mayor del Estado de Aguascalientes solicitó la contratación del servicio para el mantenimiento a Licencias de Software Vmware con recursos del presupuesto de egresos para el ejercicio fiscal 2016.
2. Derivado de lo anterior y de conformidad con lo establecido en los artículos 39 fracción III y 43 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios, en fecha 26 de mayo del 2016 se puso a disposición la convocatoria de la Invitación a Cuando Menos Tres Personas por Monto número DGAD-IM-51-16; llevándose a cabo el día 30 de mayo del 2016 la junta de aclaraciones y el 31 de mayo del 2016 la presentación y apertura de proposiciones, emitiéndose el 1 de junio del 2016 el fallo de adjudicación del citado procedimiento.
3. Así las cosas, previo análisis de lo establecido por los artículos 19 fracción I y 33 del Manual Único de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y en cumplimiento por lo dispuesto por dichos numerales, se resolvió otorgar el fallo de adjudicación al proveedor Dimensión Data Commerce Centre México, S.A. de C.V., por cumplir con las especificaciones técnicas solicitadas, ser la oferta económica más baja y no rebasar el presupuesto autorizado para esta contratación, por un importe total de \$467,367.36 (CUATROCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS 36/100 M.N.), monto que incluye el I.V.A. correspondiente.

Por lo anterior en cumplimiento con lo dispuesto por el artículo 66 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios, se procede al otorgamiento del presente contrato en términos de las siguientes:

#### DECLARACIONES

Primera: “La Oficialía” declara:

- 1.1. Que es una dependencia del Gobierno del Estado de Aguascalientes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 fracción XIV de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes.



Ay RQ 1 B



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
AGUASCALIENTES

OFICIALÍA MAYOR

PROVEEDOR: DIMENSIÓN DATA COMMERCE  
CENTRE MÉXICO, S.A DE C.V.

ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS

CONTRATO No. 098/2016-IM-OFMA

- 1.2. Que la **C.P. Angélica de Santos Velasco** comparece en este acto con el carácter de **Oficial Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes**, según lo acredita con el respectivo nombramiento otorgado por el **Gobernador Constitucional del Estado, Ing. Carlos Lozano de la Torre**, de fecha 03 de noviembre de 2015, mediante el oficio número **SGG/N/007/2015**.
- 1.3. Que en términos de lo previsto por los artículos 42 fracción XXIV de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes y 12 fracciones XIX y XXX del Reglamento Interior de la Oficialía Mayor, en relación con el artículo 12 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios “**La Oficialía**” tiene las facultades legales y administrativas para celebrar el presente contrato.
- 1.4. Que en fecha 28 de abril del 2016 la Secretaría de Finanzas, autorizó los recursos necesarios para cubrir las erogaciones derivadas del presente contrato, correspondientes a la requisición de compra número 410/2016.
- 1.5. Que tiene establecido su domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones derivadas del presente contrato el ubicado en la Avenida de la Convención Oriente número 104, 4º piso, Colonia del Trabajo, C.P. 20180, en la Ciudad de Aguascalientes, Ags.
- 1.6. Que su registro federal de contribuyentes es **SFI011030-DU4** a nombre de Secretaría de Finanzas, única dependencia del Gobierno del Estado autorizada para realizar pagos, con domicilio fiscal en Avenida de la Convención Oriente número 102, Colonia del Trabajo, C.P. 20180, en la Ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes.

Segunda: “El Prestador de Servicios” declara:

- 2.1. Que cuenta con registro vigente en el Padrón Único de Proveedores de la Administración Pública Estatal, bajo el número **PR06141**, inscrito en fecha 04 de noviembre del 2015 y refrendado para el presente ejercicio fiscal el pasado 03 de mayo del 2016.
- 2.2. Que es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, según se desprende de la escritura pública número 10,966, libro 206, folio 41,190, de fecha 3 de noviembre del 2003, otorgada ante la fe pública del Lic. Francisco I Hugues Vélez, Notario Público número 212 de los del entonces Distrito Federal, instrumento público debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del D.F., en fecha 01 de diciembre del 2003, bajo el folio 312,556.
- 2.3. Que su apoderado legal es el **C. Luis Edgar Sandoval Granados** quien acredita su calidad como tal, mediante el instrumento notarial número 31,107 del libro 580, de fecha 26 de febrero del 2015, otorgado ante la fe del Lic. Luis Eduardo Paredes Sánchez, Notario Público número 180 del entonces Distrito Federal, y manifiesta que cuenta con las facultades suficientes para firmar el presente contrato y obligar a su poderdante en términos del mismo; facultades que a la fecha no le han sido revocadas ni modificadas en forma alguna y puede ejercer de manera individual.
- 2.4. Que tiene dentro de su objeto social la gestión, mercadeo, comercialización, diseño instalación y venta se equipo de cómputo, tanto de “hardware”, y equipo externo, como “software” y diversas implantaciones para dichos equipos, así como soluciones integrales para todo tipo de equipo de cómputo, entre otros; por lo que cuenta con la experiencia y capacidad necesarias para la venta de los servicios objeto del presente contrato.



Ay R. 2 P

Cu

2 P

GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: DIMENSIÓN DATA COMMERCE CENTRE MÉXICO, S.A DE C.V. ENTE REQUIRENT: OFICIALÍA MAYOR
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. 098/2016-IM-OFMA

- 2.5. Que tiene establecido su domicilio fiscal en la Avenida Paseo de la Reforma número 255, Piso 6 en la Delegación Cuauhtémoc, de la Ciudad de México, C.P. 06500, con número telefónico (55) 5141 0470 y cuenta de correo electrónico ilhui.calderon@dimensiondata.com, datos que señala para oír y recibir todo tipo de notificaciones derivadas del presente contrato.
- 2.6. Que cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes **DDC031103FW7**, encontrándose al corriente en el cumplimiento de las obligaciones fiscales a su cargo.
- 2.7. Que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones patronales, e inscrito ante el Instituto Mexicano del Seguro Social bajo el registro patronal número **Y5436531106**.
- 2.8. Que está en aptitud legal para celebrar el contrato ya que no se ubica en alguno de los supuestos contemplados en el artículo 71 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios.

**Tercera: "Las Partes" declaran:**

- 3.1. Que para los efectos del presente contrato, los términos que se establecen a continuación tendrán los siguientes significados:

**La Oficialía:** La Oficialía Mayor de Gobierno del Estado de Aguascalientes.

**La Coordinación:** La Coordinación General de Mejores Prácticas Gubernamentales de la Oficialía Mayor del Estado de Aguascalientes.

**El Prestador de Servicios:** Dimensión Data Commerce Centre México, S.A. de C.V.

**Los Servicios:** Los servicios de mantenimiento a licencias de software Vmware, cuyas características se encuentran descritas en las cláusulas segunda, tercera y anexo del presente contrato.

**I.V.A.:** El Impuesto al Valor Agregado.

**La Ley:** Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios.

**La Convocatoria:** Las condiciones establecidas para el cumplimiento de los requisitos solicitados en el desarrollo de los actos del procedimiento de la Invitación a Cuando Menos Tres Personas por Monto número **DGAD-IM-51-16**.

- 3.2. Que se reconocen mutuamente la personalidad y la capacidad para la celebración del presente contrato, señalando que no existe error, dolo o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar o invalidar su vigencia.

- 3.3. Que cualquier modificación durante la vigencia del presente en las declaraciones asentadas en este apartado, deberá notificarse de inmediato a la otra parte por escrito.

- 3.4. Que conocen los términos y condiciones que se pactan en el presente contrato, por lo que manifiestan plenamente cumplir con las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA. OBJETO.-** El objeto del presente es la contratación de los servicios de mantenimiento a licencias de software Vmware, cuyas características se encuentran descritas en las cláusulas segunda, tercera y anexo del presente contrato y que "**El Prestador de Servicios**" deberá prestar de conformidad a lo estipulado en el presente instrumento legal y conforme a las especificaciones y control que emita para tal efecto "**La Coordinación**".



*(Handwritten signatures and initials follow)*



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
AGUASCALIENTES

OFICIALÍA MAYOR

PROVEEDOR: DIMENSIÓN DATA COMMERCE  
CENTRE MÉXICO, S.A DE C.V.

ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS

CONTRATO No. 098/2016-IM-OFMA

**SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.-** La descripción completa de “**Los Servicios**” objeto del presente contrato, cantidad, unidad de medida, precio unitario fijo, así como el monto total a pagar como contraprestación, se describe a continuación y en el anexo del presente contrato:

PARTIDA	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	SUBTOTAL
1	1	SERVICIO	<p>MANTENIMIENTO A LICENCIAS DE SOFTWARE:</p> <p>VCS6-STD-P-SSS-C- SOPORTE: 1 AÑO DIRECCIÓN: CENTRO DE AGUASCALIENTES. Comments: Production Support/Subscription Vmware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance) for 1 year.</p> <p>VS6-EPL-P-SSS-C- Soporte: 1 AÑO- DIRECCIÓN CENTRO DE AGUASCALIENTES. Comments: Production Support/Subscription VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor 1 year.</p> <p>VS6-EPL-P-SSS-C- Soporte: 1 año -DIRECCIÓN: CENTRO DE AGUASCALIENTES. Comments: Production Support/Subscription VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor for 1 year.</p> <p>VS6-ENT-G-SSS-C- Soporte: 1 año- DIRECCIÓN: CENTRO DE AGUASCALIENTES. Comments: Basic Support/Subscription Vmware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor for 1 year.</p> <p>VS6-ENT-G-SSS-C Soporte: 1 año- DIRECCIÓN: CENTRO DE AGUASCALIENTES. Comments: Basic Support/Subscription Vmware vSphere 6 Enterprise for 1 processor for 1 year.</p> <p>DIMENSIÓN DATA VMA SERVICES (HELP DESK) Comments: VENDOR MANAGEMENT AGGREGATION –Servicio Mesa de atención para gestión y administración de soporte con el contrato de soporte del fabricante VMWARE. (no se incluye servicios de Ingeniería en sitio por Dimensión Data) El servicio de Administración de Proveedores (VMA - por sus siglas en inglés) consiste en diferentes elementos de servicio que trabajan en conjunto para ayudar a los clientes a soportar sus activos de Tecnologías de Información (TI).</p> <p>GARANTÍA: 1 Año TIEMPO DE ENTREGA: 7 días a partir de la fecha de adjudicación FORMA DE ENTREGA: Atención en sitio CONDICIONES DE PAGO: Crédito a 20 días ENTREGABLE: Licencia Electrónica a los 7 días después de adjudicado.</p>	\$402,902.90	\$402,902.90
<b>GRAN TOTAL \$467,367.36</b> <b>(CUATROCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS 36/100 M.N.)</b>				<b>SUB TOTAL</b>	<b>\$402,902.90</b>
				<b>I.V.A.</b>	<b>\$64,464.46</b>
				<b>GRAN TOTAL</b>	<b>\$467,367.36</b>

El monto de lo adjudicado y a pagar como contraprestación a “**El Prestador de Servicios**” equivale a la cantidad de **\$402,902.90 (CUATROCIENTOS DOS MIL NOVECIENTOS DOS PESOS 90/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado por un monto de **\$64,464.46 (SESENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS 46/100 M.N.)**, arrojando así un pago total de **\$467,367.36 (CUATROCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS 36/100 M.N.)**.



*Alv* *X* *4* *P*

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES</p>	<p>OFICIALÍA MAYOR</p>	<p>PROVEEDOR: DIMENSIÓN DATA COMMERCE CENTRE MÉXICO, S.A DE C.V.</p>
	<p>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p>	<p>ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR</p>
		<p>CONTRATO No. 098/2016-IM-OFMA</p>

**TERCERA. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**- “El Prestador de Servicios” se obliga a entregar las licencias electrónicas a que se refiere la cláusula segunda y anexo del presente contrato, a más tardar a los 7 días naturales posteriores a la notificación fallo de adjudicación, es decir, al día 08 de junio del 2016, en un horario de 8:00 a las 16:00 horas, en las instalaciones de “La Oficialía”, ubicadas en Avenida de la Convención Oriente, número 104, Colonia del Trabajo, C.P. 20180, Aguascalientes, Ags., las cuales tendrán una vigencia de un año a partir de la fecha de su entrega.

Así mismo, “El Prestador de Servicios” se obliga a prestar los servicios de soporte en sitio durante el periodo de un año comenzando a partir de la fecha de entrega de las licencias electrónicas señalas en la cláusula segunda del presente contrato.

**CUARTA. RESPONSABLES.**- “La Oficialía” en términos de lo dispuesto por los artículos 4° párrafo segundo, 6° y 78 de “La Ley” designa como responsable de dar seguimiento, supervisar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas mediante el presente contrato al Ing. Titov Berthaud Reyes en su carácter de Director de Sistemas Operativos de “La Coordinación”, o quien lo sustituya en su cargo.

Dicho servidor público será el encargado de verificar que la prestación de “Los Servicios” se efectúe bajo las condiciones de tiempo y forma requeridos y de acuerdo a las especificaciones establecidas en este instrumento legal y en su caso de reportar en tiempo y forma a “La Oficialía” cualquier incumplimiento de “El Prestador de Servicios”, para efecto de que “La Oficialía” de ser el caso, inicie el procedimiento establecido en el artículo 76 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios.

Así mismo, la M.D.O.H. Claudia Angélica Saldivar Soto, en su carácter de Directora General Administrativa de “La Oficialía” será la encargada del trámite de pago, es decir de la ejecución, validación y comprobación del gasto.

**QUINTA. FORMA DE PAGO.**- El pago del monto total adjudicado que se indica en la cláusula segunda del presente contrato se realizará en moneda nacional y mediante transferencia electrónica interbancaria efectuada en la cuenta expresamente designada por “El Prestador de Servicios” al momento de su inscripción en el Padrón Único de Proveedores de la Administración Pública Estatal.

“Las Partes” convienen en que el pago de “Los Servicios” se realizará en términos de lo dispuesto por el artículo 72 de “La Ley”, dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación del comprobante fiscal digital por Internet (CFDI) que ampare la prestación de “Los Servicios” y contra entrega de las licencias electrónicas a que se refiere la cláusula segunda y anexo del presente contrato, así como el pedido de compra debidamente firmado de recibido, documentos que deberá presentar en las oficinas administrativas de “La Oficialía”. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 9° segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios, por tratarse de servicios en los que no es posible pactar que su costo sea cubierto después de que la prestación del servicio se realice.

Dicho comprobante deberá cumplir con los requisitos fiscales vigentes que establezca la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y se expedirán a nombre de la Secretaría de Finanzas, cuyos datos fiscales quedaron asentados en el numeral 1.6 del apartado de declaraciones del presente contrato.

**SEXTA. OBLIGACIONES FISCALES.**- “El Prestador de Servicios” se obliga a solicitar opinión positiva por internet en la página del Sistema de Administración Tributaria (SAT) en la opción “Mi Portal”, por medio de la cual se constate que se encuentra al corriente con sus obligaciones fiscales. Dicha opinión se deberá entregar dentro de los cinco días naturales posteriores a la firma del presente contrato, en la Dirección General de Adquisiciones de “La Oficialía”, el incumplimiento a lo señalado en la presente clausula podrá ser motivo de rescisión del presente contrato sin responsabilidad alguna para “La Oficialía”.

GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: DIMENSIÓN DATA COMMERCE CENTRE MÉXICO, S.A DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUIRENT: OFICIALÍA MAYOR
		CONTRATO No. 098/2016-IM-OFMA

**SÉPTIMA. VIGENCIA DEL CONTRATO.**- La vigencia de este contrato será desde su fecha de firma y hasta el 30 de junio del 2017, o bien hasta que se den por concluidas todas y cada una de las obligaciones contraídas en este instrumento legal. Lo anterior sin perjuicio del vencimiento de los períodos de garantía establecidos en la cláusula octava del presente contrato, durante los cuales estará vigente el actual instrumento legal, para efectos de ejercitarse las acciones de garantía que correspondan por la mala calidad de “**Los Servicios**” o en su caso por el incumplimiento de las obligaciones a cargo de “**El Prestador de Servicios**”.

**OCTAVA. GARANTÍAS.-**

A) **GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS.** “**El Prestador de Servicios**” en términos de lo dispuesto por los artículos 69 fracción III y 70 de “**La Ley**” se obliga a garantizar la calidad de “**Los Servicios**” durante el periodo de 1 año, o bien, durante el periodo en que se encuentren vigentes las licencias electrónicas a que se refiere la cláusula segunda y anexo del presente contrato.

Dicho término empezará a contar una vez que “**Los Servicios**” sean prestados a los servidores públicos señalados como responsables en la cláusula cuarta del presente contrato. Si durante el periodo de garantía anteriormente señalado, se presenta algún defecto, irregularidad o mala calidad en los servicios contratados, “**El Prestador de Servicios**” queda obligado a regularizar “**Los Servicios**” de manera inmediata a partir del momento en que le sea notificado del hecho, sin cargo adicional para “**La Oficialía**”.

De igual manera, “**El Prestador de Servicios**” se obliga a responder por cualquier responsabilidad penal, civil o administrativa, en que incurra el personal que “**El Prestador de Servicios**” haya destinado a la prestación de “**Los Servicios**” en los términos señalados en el presente contrato.

B) **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.**- Con el fin de garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que el presente contrato impone y de acuerdo con lo que establece el artículo 69 fracción II y párrafo tercero de “**La Ley**”, “**El Prestador de Servicios**” presentará a “**La Oficialía**”, dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del presente contrato, el medio de garantía idóneo (siempre que sea de los contemplados en el artículo 63 del Código Fiscal del Estado de Aguascalientes) debiendo precisar el tipo de servicio a garantizar; cuyo importe constituirá el monto de la reclamación con cargo al título de crédito, por la cantidad equivalente al 10% del monto total adjudicado en este contrato, incluyendo el I.V.A. correspondiente y que en términos del artículo 70 de “**La Ley**” deberá exhibir a favor de la Secretaría de Finanzas.

Dicho medio de garantía tendrá vigencia hasta el total cumplimiento de las obligaciones consignadas en el presente contrato y se hará efectivo cuando “**El Prestador de Servicios**” no preste “**Los Servicios**” contratados al amparo del presente instrumento jurídico a entera satisfacción de “**La Oficialía**”, en el plazo estipulado, así como por no cumplir con cualquier otra obligación a su cargo consignada en el presente contrato.

Así mismo la garantía referida estará vigente aún durante la substanciación de los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se pronuncie resolución definitiva, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato principal o fuente de las obligaciones, o cualquier otra circunstancia.

De igual forma esta garantía permanecerá en vigor aún en los casos en que “**La Oficialía**”, a través del responsable de la recepción y de dar seguimiento a la prestación de “**Los Servicios**”, señalado en la cláusula cuarta del presente contrato, otorgue prórrogas o esperas a “**El Prestador de Servicios**” para el cumplimiento de sus obligaciones.

**NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.**- De conformidad con lo previsto por el artículo 67 último párrafo de “**La Ley**”, “**El Prestador de Servicios**” se obliga a no ceder en favor de cualquier otra



GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: DIMENSIÓN DATA COMMERCE CENTRE MÉXICO, S.A DE C.V.
	ENTE REQUIRENT: OFICIALÍA MAYOR	
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. 098/2016-IM-OFMA

persona, los derechos y obligaciones a su cargo, derivados de este contrato; lo anterior con excepción de los derechos de cobro en cuyo caso deberá contar con el consentimiento por escrito de “La Oficialía”.

**DÉCIMA. CONFIDENCIALIDAD.-** “El Prestador de Servicios” tiene y asume la obligación de guardar el secreto y la confidencialidad de toda la información tangible o intangible, imágenes, datos y documentos de “La Oficialía”, y/o de cualquier área del Gobierno del Estado a la que tenga acceso durante la vigencia del presente contrato. Dicha información no será revelada, parcial o completamente sin previo consentimiento por escrito de “La Oficialía”, ni será utilizada para ningún otro propósito que no esté relacionado con el presente instrumento legal; teniendo por única excepción a lo establecido anteriormente, la obligación de alguna de las partes de reunir u otorgar información en términos de la legislación aplicable o por requerimiento de autoridad competente.

“El Prestador de Servicios” se compromete a no presentar la información relativa al objeto del presente contrato, en ningún tipo de procedimiento de adquisición que se celebre en territorio nacional, ya sea de carácter estatal o federal. Así mismo, “El Prestador de Servicios” será responsable de todos los daños y perjuicios que se originen a “La Oficialía” como consecuencia del incumplimiento doloso o culposo de esta obligación.

“El Prestador de Servicios” acepta y reconoce que tiene pleno conocimiento del tratamiento que debe darle a los datos personales que en virtud del presente contrato tiene acceso, por lo que a la firma del actual instrumento legal se obliga a tomar y ejecutar las medidas necesarias para dar cabal cumplimiento a las obligaciones que como sujeto obligado le impone la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás disposiciones aplicables.

**DÉCIMA PRIMERA. DERECHOS DE AUTOR.-** “El Prestador de Servicios” se obliga a defender a “La Oficialía” sin cargo alguno para ésta, de las reclamaciones de terceros basadas en que los servicios prestados constituyan trasgresión a algún derecho de autor o invasión u otra violación a alguna patente, o cualquier otro derecho o título relativo a la propiedad intelectual o industrial, siempre y cuando “La Oficialía” le de aviso por escrito de tales reclamaciones en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente en que se hubiere practicado el emplazamiento o notificación. Asimismo, en ese plazo “La Oficialía” deberá entregar la información y asistencia del caso, o establecer las causas por las cuales esté impedida de proporcionarlas. En este mismo supuesto, “La Oficialía” se obliga a efectuar las gestiones necesarias a fin de que “El Prestador de Servicios” pueda representarla en el proceso o procedimiento respectivo.

En el caso de que se dictara sentencia definitiva en contra de “La Oficialía”, con o sin intervención de “El Prestador de Servicios”, este último se obliga a pagar las sumas a que sea condenada “La Oficialía”, o las cantidades que se deriven del arreglo que se tuviere con el tercero. En todo caso, “El Prestador de Servicios” se obliga a tomar las medidas necesarias para que se continúe con la prestación de los servicios objeto de este contrato a “La Oficialía”. *Obra*

**DÉCIMA SEGUNDA. PRECIO SUJETO A AJUSTES POR CIRCUNSTANCIAS AJENAS A LA VOLUNTAD DE LAS PARTES.-** De conformidad con lo dispuesto por el último párrafo del artículo 65 de “La Ley”, cuando con posterioridad a la adjudicación del presente contrato se presenten circunstancias económicas de tipo general, como resultado de situaciones supervenientes ajenas a la responsabilidad de las partes y que provoquen directamente un aumento o reducción en los precios de “Los Servicios”, aún no prestados o aún no pagados, y que por tal razón no pudieron haber sido objeto de consideración en la proposición de “El Prestador de Servicios” que sirvió de base para la adjudicación del presente, “La Oficialía” podrá reconocer incrementos o requerir reducciones, conforme a las disposiciones que en su caso resulten aplicables.



*Ay* *R* *e* *P*



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
AGUASCALIENTES

OFICIALÍA MAYOR

PROVEEDOR: DIMENSIÓN DATA COMMERCE  
CENTRE MÉXICO, S.A DE C.V.

ENTE REQUERENTE: OFICIALÍA MAYOR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS

CONTRATO No. 098/2016-IM-OFMA

**DÉCIMA TERCERA. INCREMENTO EN LOS SERVICIOS.**- Con base en lo dispuesto por el artículo 73 de “**La Ley**”, “**La Oficialía**” podrá solicitar el incremento en los servicios contratados por virtud del presente instrumento, mediante la modificación del mismo. El incremento en “**Los Servicios**” sólo se llevará a cabo previa solicitud razonada que formule “**La Oficialía**” y procederá bajo la responsabilidad exclusiva de ésta, siempre y cuando el monto total de las modificaciones no rebase el cincuenta por ciento de los montos pactados respecto de cada una de las partidas adjudicadas, y el precio de los servicios sea idéntico al originalmente pactado.

**DECIMA CUARTA. OBLIGACIONES LABORALES.**- “**El Prestador de Servicios**” se constituye por su carácter de patrón, en responsable único de las relaciones presentes o futuras, entre éste y las personas que designe para la prestación de “**Los Servicios**”, así como de las dificultades o conflictos que pudieran surgir entre éste y dichas personas o de estas últimas entre sí. También será responsable de los accidentes que se originen con motivo de la prestación de “**Los Servicios**”, asimismo de todos los daños y perjuicios que se llegaren a ocasionar a “**La Oficialía**” o a terceros con motivo o como consecuencia de dicho accidente, si el mismo es imputable a las personas que destine “**El Prestador de Servicios**” para el cumplimiento del presente contrato.

“**El Prestador de Servicios**” se obliga a que el personal que destine para la prestación de “**Los Servicios**”, goce al menos de las prestaciones mínimas que se establecen en la Ley Federal del Trabajo y en otras disposiciones de carácter laboral. En particular y respecto a las prestaciones de seguridad social, todos los trabajadores que “**El Prestador de Servicios**” destine para la prestación de “**Los Servicios**”, deberán encontrarse debidamente inscritos como tales, ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.

“**El Prestador de Servicios**” por su carácter de patrón para con sus trabajadores, se encargará de delimitar legalmente, que en ningún caso se deberá tomar a “**La Oficialía**” como patrón directo o sustituto, obligándose desde este momento a que si por alguna razón se llegare a dar el caso de fincársele alguna responsabilidad a “**La Oficialía**” por ese concepto, “**El Prestador de Servicios**” le reembolsará cualquier gasto en que incurrieran por tal motivo.

“**El Prestador de Servicios**” se obliga a cumplir cabalmente con las obligaciones en materia de trabajo infantil acatando las prohibiciones que en materia de contratación de menores establece la Ley Federal del Trabajo, así como las exigencias previstas por dicho ordenamiento para la protección del trabajo de adolescentes permitido y en su caso las prohibiciones correspondientes en términos de los artículos 175 y 176 del mismo ordenamiento.

“**El Prestador de Servicios**” se hace responsable ante “**La Oficialía**” de la conducta y eficiencia de las personas que destine para la prestación de “**Los Servicios**”. Igualmente, en el evento de que “**El Prestador de Servicios**” no cumpla con alguna de las obligaciones que en virtud de este contrato, del uso, de la buena fe o de la Ley están a su cargo, será responsable de los daños y perjuicios que su incumplimiento cause a “**La Oficialía**” o a terceros.

Sin perjuicio de lo anterior, “**La Oficialía**” podrá rescindir administrativamente el presente contrato sin responsabilidad alguna a su cargo, haciendo en su caso efectiva la garantía a que se refiere la cláusula octava inciso b) del actual instrumento legal, o bien, exigir su cumplimiento; en este último caso, sólo se entenderá concedida una espera, si “**La Oficialía**” a solicitud escrita de “**El Prestador de Servicios**” así lo comunica a éste de la misma forma.

En el caso de que se dictara sentencia definitiva en contra de “**La Oficialía**”, con o sin intervención de “**El Prestador de Servicios**”, éste se obliga a pagar las sumas a que sea condenada, o en su caso, las cantidades que se deriven del arreglo que se tuviere con el tercero. En todo caso, “**El Prestador de Servicios**” quedará obligado a tomar las medidas necesarias para que se continúe con la prestación de “**Los Servicios**”.



OFICIALÍA MAYOR

R Q P



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
AGUASCALIENTES

OFICIALÍA MAYOR

PROVEEDOR: DIMENSIÓN DATA COMMERCE  
CENTRE MÉXICO, S.A DE C.V.

ENTE REQUIRENT: OFICIALÍA MAYOR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS

CONTRATO No. 098/2016-IM-OFMA

**DÉCIMA QUINTA. RESCISIÓN DEL CONTRATO.**- En caso de incumplimiento a las obligaciones a cargo de “El Prestador de Servicios”, “La Oficialía” podrá rescindir administrativamente el presente contrato; lo anterior de conformidad con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios.

El presente contrato se podrá rescindir bajo los siguientes supuestos, los cuales se mencionan a continuación de manera enunciativa, más no limitativa.

Son causas de rescisión del presente contrato sin responsabilidad para “El Prestador de Servicios”:

- a) El incumplimiento en el pago de “Los Servicios” de conformidad a lo establecido en este contrato.
- b) Cualquier otro incumplimiento de los términos y condiciones establecidos en este contrato por parte de “La Oficialía”.

Son causas de rescisión de este contrato sin responsabilidad para “La Oficialía”:

- a) El incumplimiento en la prestación de “Los Servicios” en los términos y condiciones establecidas en el mismo.
- b) El incumplimiento de “El Prestador de Servicios” respecto de los compromisos establecidos en la garantía de calidad ofrecida para “Los Servicios”.
- c) La falta de presentación de las licencias electrónicas en los términos señalados para tal efecto.
- d) La falta de presentación de la garantía de cumplimiento del contrato, en los términos señalados para tales efectos.
- e) La divulgación de parte de “El Prestador de Servicios” de la información tangible y/o intangible, imágenes, datos y documentos a que tenga acceso durante la vigencia de este contrato, sin haber recabado antes el consentimiento por escrito de “La Oficialía”.
- f) El que ante la solicitud de “La Oficialía” de ampliar la contratación de los servicios objeto de este contrato, “El Prestador de Servicios” no respete el precio unitario estipulado en la cláusula segunda del presente contrato.
- g) El incumplimiento de la indemnización por la mala calidad de “Los Servicios”, de conformidad con lo dispuesto por el Código Civil del Estado de Aguascalientes.
- h) La falta de presentación del documento con el que acredite estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales referido en la cláusula sexta.
- i) El incumplimiento en las obligaciones laborales establecidas en la cláusula décima cuarta del presente contrato.
- j) Cualquier otro incumplimiento de los términos y condiciones establecidos en este contrato.

No obstante lo anterior, en términos de lo dispuesto por el artículo 89 de “La Ley” cuando derivado del presente instrumento “El Prestador de Servicios” incumpla con las obligaciones que le imponen todas las demás disposiciones legales y administrativas aplicables, “El Prestador de Servicios” será el único responsable de su actuar, así como de las sanciones penales y administrativas que dicho incumplimiento acarree.

**DÉCIMA SEXTA. PENA CONVENCIONAL.**- De conformidad con lo dispuesto por el artículo 74 de “La Ley”, cuando “El Prestador de Servicios” no preste “Los Servicios” conforme a lo establecido en el presente contrato, queda obligado a pagar a “La Oficialía” por cada día natural de mora, una pena convencional de 2 al millar, en función de “Los Servicios” no prestados oportunamente. La mora se calculará en días calendario desde la fecha en que se hubiera suscitado el incumplimiento por parte de “El Prestador de Servicios” hasta la fecha en que se ponga efectivamente la cantidad generada a la Oficialía. El monto de estas penas no excederá el monto total adjudicado a que se refiere la cláusula segunda de este contrato. “La Oficialía” podrá además exigir el cumplimiento o la rescisión del contrato.



GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: DIMENSIÓN DATA COMMERCE CENTRE MÉXICO, S.A DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUIRENT: OFICIALÍA MAYOR
		CONTRATO No. 098/2016-IM-OFMA

Dicha pena convencional se descontará de la porción de mora con el máximo de las liquidaciones o pagos que deban hacérsele en la proporción que corresponda o se llevarán a cabo los trámites necesarios para constituirle un crédito fiscal en caso de que el pago ya se le haya efectuado en términos del artículo 72 párrafo segundo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios.

**DÉCIMA SÉPTIMA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.**- De conformidad con lo dispuesto por el artículo 77 de “La Ley”, se podrá dar por terminado anticipadamente el contrato, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas, se extinga la necesidad de “Los Servicios” contratados originalmente y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al Estado.

Cuando se actualice este supuesto, “La Oficialía” reembolsará a “El Prestador de Servicios” los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato.

**DÉCIMA OCTAVA. CONDICIONES DE LA CONVOCATORIA.**- “El Prestador de Servicios” se obliga a cumplir con las condiciones establecidas en la Invitación a Cuando Menos Tres Personas por Monto número DGAD-IM-51-16, así como con las señaladas en su proposición, presentada dentro de los actos del procedimiento de invitación en referencia, las modificaciones a la convocatoria incluyendo las que resultaron de la junta de aclaraciones, mismas que en términos del párrafo tercero del artículo 51 de “La Ley” forman parte integral de “La Convocatoria”.

**DÉCIMA NOVENA. MODIFICACIONES AL CONTRATO.**- En términos del párrafo cuarto del artículo 73 de “La Ley”, “Las Partes” acuerdan que cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse por escrito a través de los instrumentos legales respectivos, los cuales serán suscritos por “El Prestador de Servicios”, así como por los servidores públicos que lo harán en el presente contrato o quienes los sustituyan o estén facultados para ello.

**VIGÉSIMA. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.**- En términos del artículo 110 de “La Ley”, para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en él mismo, “Las Partes” se someten a las leyes y jurisdicción de los Tribunales del Estado de Aguascalientes. Por lo tanto, “El Prestador de Servicios” renuncia al fuero que pudiera corresponderle por razón de su domicilio presente, futuro o por cualquier otra causa.

El presente contrato se firma en cuatro tantos en la Ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes, el día 02 de junio del año 2016.

“OFICIALÍA MAYOR”

O.P. ANGÉLICA DE SANTOS VELASCO  
OFICIAL MAYOR DEL GOBIERNO DEL  
ESTADO DE AGUASCALIENTES



“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”

C. LUIS EDGAR SANDOVAL GRANADOS  
APODERADO LEGAL DE DIMENSIÓN DATA  
COMMERCE CENTRE MÉXICO, S.A. DE C.V.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
AGUASCALIENTES

OFICIALÍA MAYOR

PROVEEDOR: DIMENSIÓN DATA COMMERCE  
CENTRE MÉXICO, S.A DE C.V.

ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS

CONTRATO No. 098/2016-IM-OFMA

## TESTIGOS

M.D.O.H. MA. ANTONIETA HERNÁNDEZ DE LIRA  
DIRECTORA GENERAL DE ADQUISICIONES  
DE LA OFICIALÍA MAYOR

M.D.O.H. CLAUDIA ANGÉLICA SALDÍVAR SOTO  
DIRECTORA GENERAL ADMINISTRATIVA  
DE LA OFICIALÍA MAYOR

ING. TITO V. BERTHAUD REYES  
DIRECTOR DE SISTEMAS OPERATIVOS  
DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE MEJORES PRÁCTICAS  
GUBERNAMENTALES DE LA OFICIALÍA MAYOR

wek





GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
AGUASCALIENTES

OFICIALÍA MAYOR

PROVEEDOR: DIMENSIÓN DATA COMMERCE  
CENTRE MÉXICO, S.A DE C.V.

ENTE REQUERENTE: OFICIALÍA MAYOR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS

CONTRATO No. 098/2016-IM-OFMA

## ANEXO

### MANTENIMIENTO A LICENCIAS DE SOFTWARE:

VCS6-STD-P-SSS-C- SOPORTE: 1 AÑO- DIRECCIÓN: CENTRO DE AGUASCALIENTES.

Comments: Production Support/Subscription VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance) for 1 year.

VS6-EPL-P-SSS-C- Soporte: 1 AÑO- DIRECCIÓN CENTRO DE AGUASCALIENTES.

Comments: Production Support/Subscription VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor 1 year.

VS6-EPL-P-SSS-C- Soporte: 1 año -DIRECCIÓN: CENTRO DE AGUASCALIENTES.

Comments: Production Support/Subscription VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor for 1 year.

VS6-ENT-G-SSS-C- Soporte: 1 año- DIRECCIÓN: CENTRO DE AGUASCALIENTES.

Comments: Basic Support/Subscription VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor for 1 year.

VS6-ENT-G-SSS-C Soporte: 1 año- DIRECCIÓN: CENTRO DE AGUASCALIENTES.

Comments: Basic Support/Subscription VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor for 1 year.

VS6-ENT-G-SSS-C Soporte: 1 año- DIRECCIÓN: CENTRO DE AGUASCALIENTES.

Comments: Basic Support/Subscription VMware vSphere 6 Enterprise for 1 processor for 1 year.

### DIMENSION DATA VMA SERVICES (HELP DESK)

Comments: VENDOR MANAGEMENT AGGREGATION –Servicio Mesa de atención para gestión y administración de soporte con el contrato de soporte del fabricante VMWARE. (no se incluye servicios de Ingeniería en sitio por Dimension Data)

El servicio de Administración de Proveedores (VMA - por sus siglas en inglés) consiste en diferentes elementos de servicio que trabajan en conjunto para ayudar a los clientes a soportar sus activos de Tecnologías de Información (TI).

- Único punto de contacto para el reporte y seguimiento de los eventos que se presenten en los activos de nuestros clientes.
- Administración de contratos de soporte de fabricantes para el reporte de fallas en hardware y software, soporte y acceso a nuevas versiones de software
- Fácil acceso interactivo al día de la base de activos para apoyar a los clientes a mantener el control de su inventario de activos de TI
- El acceso a expertos en tecnología y servicio con fabricantes para apoyar a los clientes en el uso más efectivo de sus activos de TI y apoyar al cliente en ofrecer servicios innovadores para el futuro.
- Mejora (automatizada) en las herramientas de gestión de servicios que hacen que sea más fácil para el cliente, desde sus oficinas, el trabajar con Dimension Data y garantizar la visibilidad continua del estado del soporte
- Mejores Prácticas para Agregación de Servicios Multi-Vendor y Multi-Tecnología que ayudan a los clientes a administrar diferentes plataformas tecnologías de diferentes fabricantes por medio de una mesa de atención centralizada,

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS  
OFICIALÍA MAYOR



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
AGUASCALIENTES

OFICIALÍA MAYOR

PROVEEDOR: DIMENSIÓN DATA COMMERCE  
CENTRE MÉXICO, S.A DE C.V.

ENTE REQUERENTE: OFICIALÍA MAYOR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS

CONTRATO No. 098/2016-IM-OFMA

administrada e integral

Dimension Data proporciona servicios gestionados que están respaldados por las mejores prácticas del Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v3.

#### Supuestos

1. Dimension Data ofrece una mesa de atención centralizada 365 días del año y 24 horas al día para atender cualquier evento ya sea incidente, problema o reporte vía telefónica o vía correo electrónico que requiera La Convocante con su infraestructura.
2. Dimension Data administrará los contratos que La Convocante adquiera del fabricante, dando seguimiento y administración durante la duración del contrato.
3. Dimension Data no incluye en esta oferta ingeniería en sitio ni stock de partes
4. La Convocante recibirá los servicios de soporte técnico directamente del fabricante de acuerdo a alcances y tiempos de respuesta estándar del fabricante.

#### Mesa de Servicio

La gestión de incidentes es proporcionada por un servicio de asistencia, que se encuentra dentro de los centros GSCs. Para México, se atiende de la siguiente manera.

#### Soporte

Servicio	Lenguaje	Ubicación del GSC	Disponibilidad
Registro de Incidentes y Soporte Nivel 1	Español / Ingles	Ciudad de Mexico	24 x 7
Soporte en sitio Nivel 1, 2 y 3	Español / Ingles	Ciudad de México	24 x 7

#### Responsabilidades de la Mesa de Servicio

Entregable	Descripción
Punto único de contacto	Proporciona un único canal en los servicios de apoyo de Dimension Data, 24x7x365, dentro del alcance del contrato de servicios
Gestión de incidentes	Registra y clasifica los incidentes y peticiones proporcionando al cliente un número de referencia único como confirmación de la aceptación
Manejo de escalaciones	Inicia y gestiona escalamiento de incidentes y solicitudes cuando un nivel de servicio está en peligro de no cumplirse a tiempo. Proporciona actualizaciones del proceso de escalación a los puntos de contacto correspondientes
Confirmación de clientes	Confirma que todas las expectativas





GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
AGUASCALIENTES

OFICIALÍA MAYOR

PROVEEDOR: DIMENSIÓN DATA COMMERCE  
CENTRE MÉXICO, S.A DE C.V.

ENTE REQUERENTE: OFICIALÍA MAYOR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS

CONTRATO No. 098/2016-IM-OFMA

incidentes y requerimientos	relacionadas a los incidentes y peticiones se han cumplido
Gestión de comunicación	Proporciona una comunicación oportuna y completa con el cliente sobre el estado de un incidente o solicitud y su proceso de gestión

#### Proceso de servicio para registro de incidentes y solicitudes

La Gestión de Incidentes inicia cuando el cliente registra un incidente o solicitud, ya sea a través del GCS. El servicio de recepción es responsable de la gestión del incidente o solicitud de acuerdo con el nivel de servicio a prestar.

El proceso de gestión de incidentes y solicitudes es el siguiente:

- El cliente puede llamar vía telefónica o vía correo electrónico al GSC para registrar un incidente o solicitud y proporcionar toda la información necesaria.
- Un número de registro será asignado. Este número se utiliza también para el seguimiento futuro.
- El GSC validará el contrato adquirido por La Convocante y levantará el caso en la mesa de atención del fabricante o proveedor.
- Una vez que el incidente se ha resuelto, la mesa de servicio puede cerrar el incidente (en consulta con el cliente), marcarlo como en espera de la respuesta del cliente (si se requieren más acciones por parte del cliente), o en espera de medidas adicionales por Dimension Data (en los casos en que, por ejemplo, una solución temporal ha sido ejecutada y una solución final requiere una actividad adicional).
- Durante todo el proceso, Dimension Data mantiene al cliente actualizado sobre la situación del incidente o solicitud.

Los incidentes y solicitudes se pueden registrar las 24 horas del día, siete días a la semana, independientemente del nivel de servicio a prestar. El agente de servicio dentro del GSC se convierte entonces en un punto único de contacto del cliente durante la duración del incidente o solicitud, independientemente de que Dimension Data involucra otras partes para ayudar.

#### Manejo de Escalaciones

Dimension Data considera que el proceso de gestión de escalaciones es fundamental para la prestación eficaz del servicio. Dimension Data ha implementado estrictos procesos de escalamiento y responsabilidades claramente definidos para resolver los asuntos escalados.

- **Escalación técnica** – Cuando sea necesario, Dimension Data pueden invocar con especialistas externos (fabricantes) ayuda para determinar un curso de acción de acuerdo al proceso de escalación definido por el fabricante.

El GSC sigue siendo el primer punto de contacto del cliente para todas las consultas relacionadas con incidentes y peticiones e incluso durante el periodo de escalación.

#### Procedimiento solicitud de servicio de Dimension Data

Llamar a la línea directa del GSC: Global Service Center  
01 800 DIDATA33 1011 : 800 343 2823) y/o al correo-e:

✓

✓ 14 ✓



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
AGUASCALIENTES

OFICIALÍA MAYOR

PROVEEDOR: DIMENSIÓN DATA COMMERCE  
CENTRE MÉXICO, S.A DE C.V.

ENTE REQUIRENT: OFICIALÍA MAYOR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS

CONTRATO No. 098/2016-IM-OFMA

cl.soporte@dimensiondata.com

Los operadores del GSC recibirán la llamada y tomarán la siguiente información que se registrará en el sistema:

- Nombre de quien está levantando el reporte
- Nombre de la compañía
- Número de teléfono
- Número de fax
- Dirección de E-mail
- Domicilio
- No de serie del equipo del equipo (Chasis)
- Descripción del problema
- Prioridad asignada al reporte
- Fecha y hora en que el operador está registrando el reporte

Importante contar con el número de serie o número de contrato de fabricante, con esta información, el operador abrirá el reporte en el sistema y asignará un número de referencia, el cual será denominado "Número de reporte". Este número será proporcionado al cliente, quien será avisado de la hora en que el reporte está siendo registrado.



Ay R ✓ P