

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RENOVACIÓN DE PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL PARA LA PLATAFORMA DE FIRMA ELECTRÓNICA MARCA SEGURISUITE

CONTRATO No. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

Contrato de prestación del servicio de renovación de póliza de soporte y mantenimiento anual para la plataforma de firma electrónica marca SEGURISUITE, que celebran por una parte el **Gobierno del Estado de Aguascalientes** a través de la **Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes**, representada en este acto por el C.P. **Juan Francisco Larios Esparza**, en su carácter de **Secretario de Administración del Estado de Aguascalientes**, a quien se le denominará “**La SAE**” y por la otra parte la persona moral denominada **Seguridata Privada, S.A. de C.V.**, representada en este acto por la C. **Fátima Liliana Ocaña Juan**, en su carácter de Apoderada Legal, a quien se le denominará “**El Prestador de Servicios**”; en lo sucesivo y para efectos del presente contrato cuando los celebrantes actúen de manera conjunta se les denominará como “**Las Partes**”, al tenor de los siguientes antecedentes, declaraciones y cláusulas:

ANTECEDENTES

1. La **Secretaría General de Gobierno del Estado de Aguascalientes** representada por su titular el **Lic. Ricardo Enrique Morán Faz**, a quien en lo sucesivo se le denominará “**El Ente Requiere**nte”, determinó la necesidad de contratar el servicio de renovación de póliza de soporte y mantenimiento anual para la plataforma de firma electrónica marca SEGURISUITE, para dar cumplimiento a los objetivos planteados en el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, así como a las atribuciones que la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes y demás normatividad vigente y aplicable le confieren a dicha Dependencia del Poder Ejecutivo Estatal.
2. En virtud de lo anterior, mediante requisición de compra número **554/2022** emitida en el SIIF (Sistema Integral de Información Financiera) por la Dirección General Administrativa de “**El Ente Requiere**nte” en términos de lo dispuesto por el artículo 16 del Manual de Lineamientos y Políticas Generales para el Control de los Recursos de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Aguascalientes, solicitó la contratación del servicio de renovación de póliza de soporte y mantenimiento anual para la plataforma de firma electrónica marca SEGURISUITE, para garantizar el servicio de timbrado y a su vez seguir ofreciendo a los usuarios y a la ciudadanía la facilidad, agilidad, seguridad y confiabilidad de los servicios
3. Mediante oficio número **SGG/1086/2022** de fecha 20 de julio del 2022 y su respectiva justificación, “**El Ente Requiere**nte”, solicitó al Titular de “**La SAE**”, que la contratación del servicio de renovación de póliza de soporte y mantenimiento anual para la plataforma de firma electrónica, se realizará mediante adjudicación directa con el proveedor **Seguridata Privada, S.A. de C.V.**, con fundamento en lo previsto por el artículo 63 fracciones I y IV de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios.
4. En razón de lo anterior y previo acreditamiento de los fundamentos y motivos expuestos por el **Lic. Ricardo Enrique Morán Faz** en su carácter de **Secretario General de Gobierno del Estado de Aguascalientes**, mediante Acuerdo número **AD-07-RENOVACIÓN DE PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA FIRMA ELECTRÓNICA-SEGGOB-22** de fecha 01 de agosto del 2022, el C.P. **Juan Francisco Larios Esparza** en su en su carácter de Titular de “**La SAE**” autorizó que la contratación del servicio de renovación de póliza de soporte y mantenimiento anual para la plataforma de firma electrónica marca SEGURISUITE, se

 <p>SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

realizara con el proveedor **Seguridata Privada, S.A. de C.V.**, por un monto total de **\$781,012.92 (SETECIENTOS OCHENTA Y UN MIL DOCE PESOS 92/100 M.N.)** monto que incluye el I.V.A. correspondiente.

Por lo antes expuesto y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 66 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios, en adelante “**La Ley**”, se procede al otorgamiento del presente contrato en términos de las siguientes:

DECLARACIONES

Primera: “**La SAE**” declara:

- 1.1. Que es una dependencia del Gobierno del Estado de Aguascalientes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 fracción II de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes.
- 1.2. Que el **C.P. Juan Francisco Larios Esparza** comparece en este acto con el carácter de **Secretario de Administración del Estado de Aguascalientes**, según lo acredita con el respectivo nombramiento número SGG/N/002/2018 de fecha 02 de enero del 2018 otorgado por el Gobernador Constitucional del Estado, **C.P. Martín Orozco Sandoval**.
- 1.3. Que en términos de lo previsto por los artículos por los artículos 27 fracciones II y XII y 33 fracciones XXIV y XXIX de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes y diversos 2°, 5°, 6°, 8° y 11 fracciones XVII, XXII, XXVIII y XXXVI del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes, en relación con el artículo 12 fracción II de “**La Ley**”, “**La SAE**” tiene las facultades legales y administrativas para celebrar el presente contrato.
- 1.4. Que tiene establecido su domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones derivadas del presente contrato el ubicado en Avenida de la Convención de 1914 Oriente número 104, 4º piso, Colonia del Trabajo, C.P. 20180, en la Ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes.
- 1.5. Que en fecha 19 de julio del 2022, la Secretaría de Finanzas del Estado de Aguascalientes autorizó los recursos necesarios para cubrir las erogaciones derivadas del presente contrato, correspondientes a la requisición de compra número **554/2022**.
- 1.6. Que su registro federal de contribuyentes es **SFI-011030-DU4**, a nombre de la Secretaría de Finanzas, única dependencia del Gobierno del Estado de Aguascalientes autorizada para realizar pagos, quien tiene su domicilio fiscal en Avenida de la Convención de 1914 Oriente número 102, Colonia del Trabajo, C.P. 20180, en la Ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes.
- 1.7. Que a través de la Dirección General de Adquisiciones, se verificó que a la fecha de celebración del presente contrato, los accionistas de **Seguridata Privada, S.A. de C.V.**, no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público, en relación con lo dispuesto por el artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y el artículo 36 fracción IX de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Aguascalientes.

 <p>SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

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 la clave número **PR00349**, inscrito en fecha 20 de mayo del 2022.
- 2.2. Que es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, según se desprende de la escritura pública número 29,170, libro 404 de fecha 17 de diciembre de 1996, otorgada ante la fe pública del Lic. Maximiliano Pérez Salinas, Notario Público número 107 del entonces Distrito Federal, actualmente Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del entonces Distrito Federal, actualmente Ciudad de México en fecha 21 de febrero de 1997.
- 2.3. Que su Apoderada Legal es la **C. Fátima Liliana Ocaña Juan**, quien acredita su calidad mediante el instrumento público número 62,884, libro 1,165, de fecha 28 de marzo del 2014, otorgado ante la fe del Lic. Erik Namur Campesino; Notario Público número 94 del entonces Distrito Federal, actualmente Ciudad de México y quien manifiesta contar con facultades suficientes para firmar el presente contrato, mismas que no le han sido revocadas ni modificadas y que puede ejercer de forma individual y obligar a su representada en términos del mismo.
- 2.4. Que manifiesta que por estar dentro de su objeto social, la prestación de los servicios afines a los señalados en la cláusula segunda y anexos de este instrumento jurídico, tiene la experiencia, capacidad técnica y financiera para cumplir con lo pactado en el presente contrato.
- 2.5. Que tiene establecido su domicilio fiscal en la Avenida Insurgentes Sur número 2375, piso 3, Colonia Tizapán San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01000, con números telefónicos (55) 30 98 07 00, (55) 30 98 07 35 y (55) 33 34 23 86 y cuenta de correo electrónico focana@seguridata.com, datos que señala para oír y recibir notificaciones de todo lo relacionado con el presente contrato.
- 2.6. Que cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes **SPR961217NK9**, encontrándose al corriente en el cumplimiento de las obligaciones fiscales a su cargo.
- 2.7. Que manifiesta bajo protesta de decir verdad que cuenta con el Registro Patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social número **Y622301610-3**, encontrándose al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones patronales.
- 2.8. Que manifiesta bajo protesta de decir verdad que a la fecha de celebración del presente contrato sus accionistas, no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público, lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el artículo 36 fracción IX de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Aguascalientes.
- 2.9. 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".

Tercera: "Las Partes" conjuntamente declaran:

- 3.1. Que reconocen 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.

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

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

3.3. Que conocen los términos y condiciones que se pactan en el presente contrato.

Expuestas las declaraciones que anteceden, las partes convienen en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO.

El objeto del presente instrumento es formalizar la contratación del servicio de renovación de póliza de soporte y mantenimiento anual para la plataforma de firma electrónica marca SEGURISUITE, cuyas características se encuentran descritas en la cláusula segunda y en los anexos del presente, mismos que firmados por “**Las Partes**” formarán parte integral del presente instrumento legal; servicio y entregables a los que en lo sucesivo se les denominará “**Los Servicios**”.

“**El Prestador de Servicios**” deberá prestar “**Los Servicios**” de acuerdo a lo estipulado en el presente instrumento legal, sus anexos y conforme a las especificaciones que emita para tal efecto “**El Ente Requierente**”.

SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

La descripción completa de “**Los Servicios**” objeto del presente contrato, así como número de partida, cantidad, unidad de medida, precio unitario fijo y el monto total a pagar como contraprestación, se especifican a continuación:

PARTIDA	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	SUBTOTAL
1	1	SERVICIO	PÓLIZA RENOVACIÓN DE POLIZA DE MANTENIMIENTO ANUAL MARCA SEGURISUITE. MODELO: PLATAFORMA DE FIRMA ELECTRÓNICA Y LA AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES. AUTORIDAD DE ESTAMPADO DE TIEMPO DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES PARA 220 USUARIOS. POLIZA DE MANTENIMIENTO ANUAL PARA LICENCIAMIENTO CLIENTE DE SEGURISUITE. POLIZA MANTENIMIENTO A DOS MÓDULOS CRIPTOGRAFICOS HSM PARA LA PROTECCIÓN DE LA LLAVE PRIVADA DE LA AUTORIDAD CERTIFICADORA DE GOBIERNO DEL ESTADO. PAQUETE DE SOPORTE 5X8 (INCLUYE 20 HORAS EN SITIO I 40 WEB/TELEFONICO) NOTA: LA DESCRIPCIÓN COMPLETA DE LA POLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO SE ENCUENTRA EN LA COTIZACIÓN. CONDICIONES DE PAGO: EL PAGO DE LAS POLIZAS DE MANTENIMIENTO SE REALIZARA CONTRA LA ENTREGA DE LA POLIZA Y DE LA FACTURA CORRESPONDIENTE, ESTO ATENDIENDO A LO SEÑALADO POR EL SEGUNDO PARRAFO DEL ARTICULO 9º DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES Y SUS MUNICIPIOS, ES DECIR EL PAGO SE REALIZARA DENTRO DE LOS 20 DÍAS NATURALES POSTERIORES A QUE EL PROVEEDOR HAGA ENTREGA DE LA POLIZA Y FACTURAS CORRESPONDIENTES, LO ANTERIOR, AL TRATARSE DE SERVICIOS EN LOS QUE NO ES POSIBLE PACTAR QUE SU COSTO SEA CUBIERTO DESPUES DE QUE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SE REALICE, YA QUE LA NATURALEZA DEL SERVICIO ES QUE SE PRESTE DE FORMA CONTINUA UTILIZANDOSE LOS SERVICIOS CONTRATADOS DE FORMA ININTERRUMPIDA HASTA EL VENCIMIENTO DE CADA CONTRATO Y CUBRIENDO LOS SERVICIOS TODAS LAS INCIDENCIAS Y/O ACTUALIZACIONES QUE SE PRESENTEN, LAS CUALES NO PUEDEN CUANTIFICARSE A PRIORI, POR LO QUE EL PAGO ÚNICO GARANTIZA LA COBERTURA DURANTE TODO EL TIEMPO DE SU VIGENCIA.	\$673,287.00	\$673,287.00



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

		ENTREGABLES: POLIZA DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE. FECHA DE ENTREGA: 10 DÍAS NATURALES A PARTIR DE LA ADJUDICACIÓN. VIGENCIA DE LA POLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SEGURISUITE: A PARTIR DEL 17 DE AGOSTO DE 2022 AL 16 DE AGOSTO DE 2023. FECHA DE INICIO DE LA POLIZA: A PARTIR DEL 17 DE AGOSTO DE 2022. GARANTÍA DE LA POLIZA: DURANTE EL PERÍODO DE VIGENCIA DE LA PÓLIZA. TIEMPO DE REPOSICIÓN: NO APLICA YA QUE SE CUENTA CON LA DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PRIORIDADES DE INCIDENTES Y ESPECIFICACIÓN DE TIEMPOS DE RESPUESTA Y SOLUCIÓN EN LA PROPUESTA DE SERVICIOS.		
MONTO TOTAL ADJUDICADO: \$781,012.92 (SETECIENTOS OCHENTA Y UN MIL DOCE PESOS 92/100 M.N.)			SUBTOTAL I.V.A. MONTO TOTAL	\$673,287.00 \$107,725.92 \$781,012.92

El monto total adjudicado y a pagar a “El Prestador de Servicios” equivale a la cantidad de **\$673,287.00 (SEISCIENTOS SETENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS 00/100 M.N.)**, más el respectivo Impuesto al Valor Agregado por un monto de **\$107,725.92 (CIENTO SIETE MIL SETECIENTOS VEINTICINCO PESOS 92/100 M.N.)**, lo que arroja un monto total a pagar de **\$781,012.92 (SETECIENTOS OCHENTA Y UN MIL DOCE PESOS 92/100 M.N.)**.

Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la prestación de “Los Servicios” objeto del presente contrato, serán pagados por “El Prestador de Servicios”; el Gobierno del Estado de Aguascalientes solo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado correspondiente, de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

TERCERA. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

“El Prestador de Servicios” se obliga a presentar los entregables (pólizas) a más tardar 10 días naturales a partir de la adjudicación, es decir, el 11 de agosto del 2022, apegándose a lo establecido en el presente contrato y sus anexos:

- Póliza de mantenimiento anual para licenciamiento marca SEGURISUITE.
- Póliza mantenimiento a dos módulos criptográficos HSM para la protección de la llave privada de la Autoridad Certificadora del Estado de Aguascalientes.
- Póliza de soporte 5x8 (incluye 20 horas en sitio | 40 web/telefónico).

“El Prestador de Servicios” deberá presentar los entregables (pólizas) en las oficinas de la Dirección General Administrativa de “El Ente Requierente”, ubicadas en Palacio de Gobierno sin número, Zona Centro, C.P. 20000, Aguascalientes, Aguascalientes, de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 14:00 horas.

“Los Servicios” deberán prestarse del 17 de agosto del 2022 al 16 de agosto del 2023, en el lugar donde se encuentran resguardados los equipos que contienen los aplicativos y base de datos de la Autoridad Certificadora del Estado de Aguascalientes, siendo este la Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes ubicada en Avenida de la Convención de 1914 Oriente número 104, Colonia del Trabajo, Aguascalientes, Aguascalientes, C.P. 20180.

“El Ente Requierente” no estará obligado a recibir “Los Servicios”, si éstos no cumplen con los requisitos establecidos en el presente contrato y sus anexos.

 <p>SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

CUARTA. RESPONSABLE.

En términos de lo dispuesto por el artículo 4° de “**La Ley**”, el responsable del trámite de pago; es decir de la ejecución, validación y comprobación del gasto será el **Mtro. Luis Manuel Valadez Díaz** en su carácter de Director General Administrativo de “**El Ente Requerente**” o quien lo sustituya en su cargo y/o funciones.

Así mismo, en términos de lo dispuesto en los artículos 6° y 78 de “**La Ley**”, dicho servidor público, será responsable de verificar que “**Los Servicios**” se destinen al cumplimiento del proyecto para el cual fueron contratados, así como de dar seguimiento, supervisar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas mediante el presente contrato.

El servidor público señalado en la presente cláusula será el encargado de verificar que la prestación de “**Los Servicios**” se efectúe bajo las condiciones de tiempo y forma requeridos, de conformidad con las especificaciones establecidas en este instrumento legal y de reportar en tiempo y forma a “**La SAE**” de cualquier incumplimiento de “**El Prestador de Servicios**”, para efecto de que “**La SAE**” de ser el caso, inicie el procedimiento establecido en el artículo 76 de “**La Ley**”.

De ser necesario, para casos específicos, “**El Ente Requerente**” emitirá escritos de designación de los servidores públicos que serán los responsables de darles seguimiento; escritos que una vez emitidos y recibidos se harán del conocimiento de “**El Prestador de Servicios**”.

QUINTA. FORMA DE PAGO.

La contraprestación señalada en la cláusula segunda será pagada a “**El Prestador de Servicios**” en moneda nacional y mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria designada expresamente por “**El Prestador de Servicios**” al momento de su inscripción en el Padrón Único de Proveedores de la Administración Pública Estatal y en términos del 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 entrega de las pólizas de mantenimiento y soporte, documento que deberá presentarse en las oficinas administrativas de “**El Ente Requerente**”, de conformidad por lo dispuesto por el párrafo segundo del artículo 9° de “**La Ley**”, “**El Ente Requerente**” solicita que el pago se realice en una sola exhibición ya que no es posible pactar que su costo sea cubierto después de que la prestación de “**Los Servicios**” se realicen.

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

En caso de que “**El Prestador de Servicios**” no presente en tiempo y forma la documentación requerida para el trámite de pago, la fecha de pago se correrá el mismo número de días que dure el trámite de pago.

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 treinta días naturales posteriores a la firma del presente contrato, en la Jefatura de Gestión Documental e Información Estadística adscrita a la Dirección General de Adquisiciones de “**La SAE**”, el incumplimiento a lo señalado en la presente

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

cláusula podrá ser motivo de rescisión del presente contrato sin responsabilidad alguna para “La SAE” y/o “El Ente Requerente”.

SÉPTIMA. VIGENCIA DEL CONTRATO.

La vigencia de este contrato será desde su fecha de firma y 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 período de vigencia de las pólizas, es decir, del 17 de agosto del 2022 al 16 de agosto del 2023. Si durante el período de garantía anteriormente señalado, se presenta alguna irregularidad o mala calidad en “Los Servicios” contratados, “El Prestador de Servicios” queda obligado a regularizar “Los Servicios” conforme a los anexos del presente contrato, a partir de la notificación vía telefónica y/o remota a “El Prestador de Servicios”, sin cargo adicional para “La SAE” y/o “El Ente Requerente”.

Asimismo, “El Prestador de Servicios” se obliga a responder por los defectos, irregularidades o mala calidad de “Los Servicios”, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiese incurrido en los términos señalados en este contrato.

“El Prestador de Servicios” deberá contar con personal técnico especializado en el ramo, herramientas técnicas y equipos adecuados para la prestación de “Los Servicios” requeridos, así como contar con las licencias y permisos necesarios para el desarrollo de su actividad, a fin de garantizar que “Los Servicios” objeto de este contrato sean proporcionados con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a realizarlo a satisfacción de “El Ente Requerente” y con estricto apego a lo establecido en el presente contrato y sus anexos.

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 SAE”, 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 servicios a garantizar, cuyo importe constituirá el monto de la reclamación con cargo al medio de garantía otorgado, 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 del Estado de Aguascalientes.

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 “El Ente Requerente”, en el plazo estipulado, así como por no cumplir con cualquier otra obligación a su cargo consignada en el presente contrato.

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

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 “**El Ente Requerente**”, 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 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 SAE**” y/o de “**El Ente Requerente**”.

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 SAE**”, “**El Ente Requerente**” y/o de **cualquier área del Gobierno del Estado de Aguascalientes** 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 SAE**” y/o de “**El Ente Requerente**”, 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 SAE**” y/o a “**El Ente Requerente**” 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 SAE**” y/o a “**El Ente Requerente**” sin cargo alguno para éstos, 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 SAE**” y/o “**El Ente Requerente**” le den 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 SAE**” y/o “**El Ente Requerente**”

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

Requerente" deberán entregar la información y asistencia del caso, o establecer las causas por las cuales estén impedidas de proporcionarlas. En este mismo supuesto, "**La SAE**" y/o "**El Ente Requerente**" se obligan a efectuar las gestiones necesarias a fin de que "**El Prestador de Servicios**" pueda representarlas en el proceso o procedimiento respectivo.

En el caso de que se dictara sentencia definitiva en contra de "**La SAE**" y/o de "**El Ente Requerente**", con o sin intervención de "**El Prestador de Servicios**", este último se obliga a pagar las sumas a que sean condenadas "**La SAE**" y/o "**El Ente Requerente**", 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 "**El Ente Requerente**", sujeto a que previamente se haya notificado a "**El Prestador de Servicios**" de la reclamación de que se trate.

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 SAE**" podrá reconocer incrementos o requerir reducciones, conforme a las disposiciones que en su caso resulten aplicables.

DÉCIMA TERCERA. INCREMENTO EN LOS SERVICIOS.

Con base en lo dispuesto por el artículo 73 de "**La Ley**", "**La SAE**" a solicitud de "**El Ente Requerente**", podrá acordar 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 "**El Ente Requerente**" y procederá bajo la responsabilidad exclusiva de éste, 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.

DÉCIMA CUARTA. EXCLUSIÓN LABORAL.

El Prestador de Servicios, será responsable único de las relaciones presentes o futuras, entre éste y las personas que en su caso 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 SAE**" y/o "**El Ente Requerente**" o a terceros con motivo o como consecuencia de dicho accidente, si el mismo es imputable a las personas que en su caso destine "**El Prestador de Servicios**" para el cumplimiento del presente contrato.

El Prestador de Servicios se obliga a que el personal que en su caso 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, todas las personas que "**El Prestador de Servicios**" en su caso destine para la prestación de "**Los Servicios**", deberán encontrarse debidamente inscritos como tales, ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.

 <p>SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

“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 SAE”** y/o **“El Ente Requierente”** como patrones directos o sustitutos, obligándose desde este momento a que si por alguna razón se llegare a dar el caso de fincárseles alguna responsabilidad a **“La SAE”** y/o **“El Ente Requierente”** por ese concepto, **“El Prestador de Servicios”** les 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 SAE”** y/o **“El Ente Requierente”** de la conducta y eficiencia de las personas que en su caso 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 SAE”** y/o **“El Ente Requierente”** o a terceros.

Sin perjuicio de lo anterior, **“La SAE”** 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 SAE”** 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 SAE”** y/o **“El Ente Requierente”**, 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”** a **“El Ente Requierente”**.

DÉCIMA QUINTA. RESCISIÓN DEL CONTRATO.

En caso de incumplimiento a las obligaciones a cargo de **“El Prestador de Servicios”**, **“La SAE”** por sí o a solicitud de **“El Ente Requierente”** podrá rescindir administrativamente el presente contrato; lo anterior de conformidad con lo dispuesto por el artículo 76 de **“La Ley”**.

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 SAE”**.

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

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

- a) El incumplimiento en la prestación de “**Los Servicios**” objeto de este contrato, 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 la garantía de cumplimiento del contrato, en los términos señalados para tales efectos.
- d) 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 SAE**” y/o “**El Ente Requerente**”.
- e) El que ante la solicitud de “**La SAE**” y/o “**El Ente Requerente**” de ampliar la prestación de los “**Los Servicios**” objeto de este contrato, “**El Prestador de Servicios**” no respete el precio unitario estipulado en la cláusula segunda del presente contrato.
- f) 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.
- g) El incumplimiento en las obligaciones laborales establecidas en la cláusula décima cuarta del presente contrato.
- h) La falta de entrega de las pólizas de mantenimiento y soporte, en los términos señalados para tales efectos.
- i) 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 SAE**” 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 verifique por escrito y aceptado de conformidad por “**El Ente Requerente**” la prestación de “**Los Servicios**”. El monto de estas penas no excederá el monto total adjudicado a que se refiere la cláusula segunda de este contrato. “**La SAE**” podrá además exigir el cumplimiento o la rescisión del contrato.

El pago quedará condicionado, proporcionalmente al pago que “**El Prestador de Servicios**” deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso, las que se compensarán contra los pagos que deban hacerse 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**”.

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.

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO N.º 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

Cuando se actualice este supuesto, “**La SAE**” a través de “**El Ente Requerente**” 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. 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.

“**El Ente Requerente**” no autorizará ampliaciones al plazo de prestación, ni condonación de sanciones cuando el retraso se deba a causas imputables a “**El Prestador de Servicios**”.

DÉCIMA NOVENA. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.-

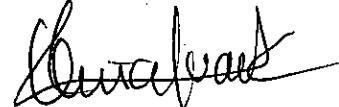
En términos del artículo 110 de “**La Ley**”, para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, “**Las Partes**” se someten a las leyes y jurisdicción de los Tribunales del Estado de Aguascalientes. Por lo tanto, “**El 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 ejemplares originales en la Ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes, el día 01 de agosto del 2022.

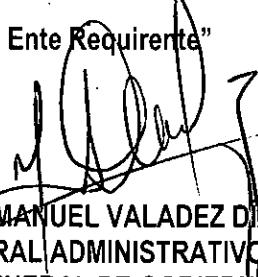
Por “**La SAE**”


C.P. JUAN FRANCISCO LARIOS ESPARZA
 SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN DEL
 ESTADO DE AGUASCALIENTES

Por “**El Prestador de Servicios**”


C. FÁTIMA LILIANA OCANA JUAN
 APODERADA LEGAL DE SEGURIDATA
 PRIVADA, S.A. DE C.V.

Por “**El Ente Requerente**”


MTRO. LUIS MANUEL VALADEZ DÍAZ
 DIRECTOR GENERAL ADMINISTRATIVO DE LA
 SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL
 ESTADO DE AGUASCALIENTES

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

Testigo

LIC. OMAR ALEJANDRO LUCERO RODRÍGUEZ
 DIRECTOR GENERAL DE ADQUISICIONES
 DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
 DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

LIC. MIRIAM ARLEEN NOVOA JIMÉNEZ
 DIRECTORA GENERAL JURÍDICA DE LA SECRETARÍA DE
 ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
 Actuando de conformidad con lo dispuesto por la fracción XIII
 del artículo 18 del Reglamento Interior de la Secretaría de
 Administración del Estado de Aguascalientes

LIC. JOSÉ GERARDO MUÑOZ RODRÍGUEZ COORDINADOR JURÍDICO Y ASESOR PREVENTIVO DE LA DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	LIC. MARÍA ELENA GONZÁLEZ AVILA JEFESA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN CONTRATUAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	LIC. JOAQUÍN GARCÍA GONZALEZ AUXILIAR JURÍDICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
---	--	---

 <p>SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

Anexos

*Ciudad de Mexico 9 de Junio de 2022
 Seguridata Privada S.A. de C.V.
 RFC: SPR961217NK9
 Insurgentes sur 2375 piso 3. Del. Alvaro Obregon C.P.
 01000; CDMX*

Secretaría General de Gobierno

*Coordinación de Informática y
 Modernización*

**Propuesta Económica
 Servicio de Soporte y Mantenimiento
 Confidencial**

«Asseguramos un
 mundo mejor»

www.seguridata.com

**Secretaría General de Gobierno del Estado de Aguascalientes
 Presente.**

Fatima Liliana Ocaña Juan
 focana@seguridata.com

La información contenida en este documento corresponde a una expresa solicitud hecha por *Gobierno del Estado de Aguascalientes*, en adelante *Secretaría General de Gobierno*. El presente documento contiene la propuesta de SeguriData. Este documento es confidencial, su contenido ha sido desarrollado para expresa valuación por parte de *Secretaría General de Gobierno* por lo tanto no podrá ser compartido y/o divulgado a otras empresas fuera de dicho entorno para otros propósitos que no sea la evaluación sin la autorización de SeguriData. Esta propuesta de solución tiene una validez de 60 días naturales a partir de la fecha de recepción de la misma.

Insurgentes Sur 2375- Ber Piso Col. Tizapán C.P. 01000
 Ciudad de México, 52 (55) 30 98 07 00

<p>SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

Ciudad de México; 9 de junio de 2022

Secretaría General de Gobierno del Estado de Aguascalientes
P r e s e n t e.

Por medio del presente pongo a su consideración la siguiente cotización para la contratación de los "Servicios de Soporte y Mantenimiento", con los cuales **Secretaría General de Gobierno** tendrá acceso a upgrades y updates de nuestro software para firma electrónica, SeguriSuite y contará también con acceso a servicios de Soporte Técnico.

La inversión requerida para gozar de los beneficios y valores agregados que nuestros servicios de soporte y mantenimiento ofrece para la plataforma de facturación electrónica es la siguiente:

DESCRIPCIÓN	P. UNITARIO	Año 2022		
		SUBTOTAL	IVA	TOTAL
Renovación de Póliza de mantenimiento anual Marca SeguriSuite. Modelo: plataforma de firma electrónica y la Autoridad Certificadora del Estado de Aguascalientes. Autoridad de estampado de tiempo de Gobierno del Estado de Aguascalientes para 220 usuarios. 1.- Póliza de Mantenimiento anual para Licenciamiento Cliente de SeguriSuite. 2.-Póliza de mantenimiento a 2 Módulos criptográfico HSM para la protección de la llave privada de la Autoridad Certificadora del Estado.3.-Paquete de soporte 5x8 (incluye 20 horas en sitio 40 Web/Telefónico) Vigencia:A partir del 17 de agosto del 2022 al 16 de agosto del 2023.	\$ 673,287.00 MXN	1	\$ 107,725.92 MXN	\$ 781,012.92 MXN

Condiciones Generales para la presente propuesta:

- Condiciones de Pago: 20 días naturales posteriores a la presentación de la factura.
- Tiempo de Entrega: 10 días naturales a partir de la entrega de la adjudicación, las siguientes pólizas,
 1. Póliza de mantenimiento anual Marca SeguriSuite. Modelo: plataforma de firma electrónica y la Autoridad Certificadora del Estado de Aguascalientes
 2. Póliza de mantenimiento a 2 Módulos criptográfico HSM para la protección de la llave privada de la Autoridad Certificadora de Gobierno del Estado
 3. Póliza o Paquete de soporte 5x8 (incluye 20 horas en sitio | 40 horas Web/Telefónico)
- Lugar de entrega: En la Dirección General de Administración de la Secretaría General de Gobierno; la cual se localiza en Palacio de Gobierno s/n Zona Centro Aguascalientes, Aguascalientes C.P. 20000 en días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a las 14:00 Horas
- Responsable de Recepción: Mtro. Luis Manuel Valadez Díaz, Director General de Administración y/o quien lo sustituya en sus funciones.
- El Tiempo de respuesta al incidente será de acuerdo al Acuerdo de Nivel de Servicios (anexo)

Acuerdo de Nivel de Servicio

www.seguridata.com

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

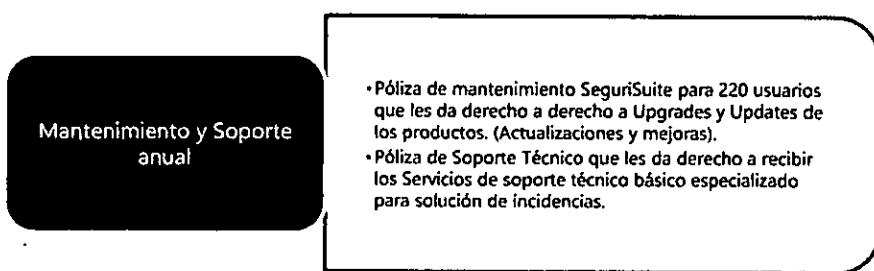
- Transparencia en los procesos ya que se conservan todas las evidencias de las transacciones efectuadas y se forma la trazabilidad de inicio a fin de los procesos.
- Tener la certeza legal de que la voluntad del firmante no sea repudiable.

Adicionalmente en las siguientes páginas encontrará:

- Descripción de propuesta para Servicios de Soporte y mantenimiento.
- Condiciones Comerciales.

I. Servicios de Soporte y Mantenimiento para SeguriSuite

II. Los componentes que se incluirían en este tipo de esquema serían los siguientes:



"Aseguramos un futuro mejor."

Para ayudar a entender los servicios que se incluyen aquí exponemos su descripción:

Mantenimiento

Tendrá acceso a los servicios de Actualización y mejoras de los productos, a fin de conservarlos en condiciones óptimas de funcionamiento, de acuerdo a sus propias especificaciones técnicas.

Upgrades:

- Actualización para cumplir con los estándares de seguridad.
- Incorporación de nuevos módulos y protocolos de comunicación.
- Adecuaciones para cubrir con reglamentos y leyes Nacionales e Internacionales.
- Soporte a nuevos sistemas operativos y nuevas versiones de sistemas operativos ya existentes.

Updates:

- Son adecuaciones menores y consisten en el arreglo de problemas detectados en versiones anteriores o bien en modificaciones a la interfaz gráfica.

Leyendo: 06-02-2023-10:00:00 hrs. P-1940
Firma: 06-02-2023-10:00:00 hrs. P-1940

www.seguridata.com

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO N°. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

Soporte Técnico anual

- Los Servicios de Soporte Técnico son atendidos por especialistas en diversas áreas, entre ellas, analistas y programadores con experiencia en el desarrollo de aplicaciones en donde se utilice la criptografía como la herramienta principal para la protección de la información.
- SeguriData se compromete a que todas las órdenes de servicio deberán cumplir con los niveles de servicios que se establecen en el Acuerdo de Nivel de Servicio de SeguriData.
- El soporte técnico previsto para esta propuesta es el Soporte Técnico Básico, el cual está integrado de veinte (20) horas en sitio y cuarenta (40) horas Web o Telefónicas. Incluye sesiones y/o accesos remotos

Condiciones Comerciales

De acuerdo a la propuesta presentada a **Secretaría General de Gobierno** se deberán tomar las siguientes condiciones en cuenta en el momento de contratación de los productos y servicios de **SeguriData**:

En caso de que la cotización se realice en dólares el pago podrá efectuarse en Moneda Nacional, considerando el tipo de cambio que publique el Banco de México en el Diario Oficial de La Federación el día del pago. No se incluye IVA.

La contratación deberá considerar la firma de un contrato de servicios, el cual podrá ser un anexo a una orden de compra o contrato previamente firmado, de acuerdo a las condiciones del mismo y empleadas por **SeguriData** Privada S.A. de C.V.

La vigencia de las pólizas será por 1 (un) año.

Viáticos para Proyectos Foráneos

En el caso de que el proyecto implique gastos referentes a viáticos debido a actividades que se tengan que realizar en sitios fuera del Distrito Federal, serán pagados con previa cotización y aprobación por la **Secretaría General de Gobierno**.

Condiciones de Uso de la Propuesta

Secretaría de Gobierno tiene el derecho de duplicar y utilizar la información para propósitos internos relacionados con la evaluación de la propuesta. En caso de que SeguriData resulte favorecido con este proyecto, Secretaría General de Gobierno deberá entregar a SeguriData el original y las copias que se generen de la presente propuesta.

Uso y Aceptación de la Información

Toda la información intercambiada entre las partes será considerada como Confidencial.

Para mantener el carácter de confidencial de la presente propuesta, se deberá firmar en su portada y rubricar las hojas de este documento, que dan testimonio de que la información fue intercambiada entre ambas partes.

Intercambiamos la información de acuerdo a lo establecido en el contrato de servicios
Creado el 2022-01-10 10:45:00

www.seguridata.com

www.seguridata.com

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

Para la aceptación de la presente propuesta es necesario que el cliente en su carácter de responsable FIRME DE CONFORMIDAD cada una de las hojas de la presente propuesta.

Términos y condiciones

Mantenimiento

Se entiende por mantenimiento la actualización a los productos **SeguriData** que **Secretaría General de Gobierno** tendrá, a fin de conservarlos en condiciones óptimas de funcionamiento, de acuerdo a sus propias especificaciones técnicas.

Los servicios se definen en dos categorías:

Upgrades: Son adecuaciones mayores que consisten en nuevas funcionalidades de los productos y tienen las siguientes características:

- Actualización para cumplir con los estándares de seguridad
- Incorporación de nuevos módulos y protocolos de comunicación
- Adecuaciones para cubrir con reglamentos y leyes Nacionales e Internacionales
- Soporte a nuevos sistemas operativos y nuevas versiones de sistemas operativos ya existentes

Las nuevas versiones serán enviadas a **Secretaría General de Gobierno** en un plazo no mayor de 30 días hábiles, después de su liberación formal.

Updates: Son adecuaciones menores y consisten en el arreglo de problemas detectados en versiones anteriores o bien en modificaciones a la interfaz gráfica.

Los updates serán enviados al Cliente, en plazo no mayor de 15 días hábiles, después de su liberación formal.

Soporte Técnico

Los Servicios de Soporte Técnico son atendidos por especialistas en diversas áreas, entre ellas, analistas y programadores con experiencia en el desarrollo de aplicaciones en donde se utilice la criptografía como la herramienta principal para la protección de la información.

SeguriData se compromete a que todas las órdenes de servicio deberán cumplir con los niveles de servicios que se establecen en el Acuerdo de Nivel de Servicio de SeguriData. El soporte técnico previsto para esta

Insurgentes Sur 2375 3er Piso Col. Tizapán C.P. 01000
Ciudad de México, D.F. (55) 20 98 07 00

"Asseguramos un mundo mejor"

www.seguridata.com



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL
ESTADO DE AGUASCALIENTESCONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS

CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

propuesta es el Soporte Técnico Básico, el cual está integrado de veinte (20) horas en sitio y cuarenta (40) horas Web, email o Telefónicas.

Licenciamiento

Por Licenciamiento se entiende el derecho de uso de los productos SeguriData que SeguriData otorga a *Secretaría General de Gobierno* las licencias podrán ser utilizadas por *Secretaría General de Gobierno*.

El licenciamiento que otorgue SeguriData a *Secretaría General de Gobierno*, será únicamente para sus operaciones de negocio y sujeto a los términos del contrato que celebren. El cliente podrá permitir que sus empleados y prestadores de servicios usen los programas y servicios para tales efectos.

SeguriData pondrá a disposición del cliente los manuales de referencia técnica y demás documentación necesaria de los programas.

SeguriData proporcionará a *Secretaría General de Gobierno* las actualizaciones ("updates") y nuevas versiones ("upgrades") de los mismos, siempre y cuando *Secretaría General de Gobierno* haya cubierto el pago de la póliza de mantenimiento para tener este derecho. Estos servicios se detallan en la sección de Servicios de Actualización. El cliente tendrá derecho a adquirir servicios de soporte técnico o servicios profesionales, así como la actualización para las licencias de uso adquiridas para productos SeguriData. El cliente tiene derecho a adquirir las licencias de uso de productos SeguriData y los servicios por separado.

Assegurando un
futuro mejor

www.seguridata.com

Insurgentes Sur 2375-3er Piso Col. Tlalpan C.P. 01000
Ciudad de México, D.F. (55) 30 98 07 00

	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO NO.: 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

Acuerdo de Nivel de Servicios

5X8

Confidencial

www.seguridata.com
www.aseguramientos.com.mx
Fondo mejor

www.seguridata.com

Presentado a:

Elaborado por: SeguriData Privada S.A. de C.V.
Gerencia de Operaciones

Insurgentes Sur 2375- 3er Piso Col. Venustiano C.P. 01000
Ciudad de México, D.F. 551 30 98 07 00

 <p>SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

©SeguriData

Este documento fue realizado por SeguriData. Contiene información confidencial y/o propietaria relacionada con los productos de propiedad de SeguriData Privada S.A. de C.V. Cualquier distribución y/o copia de los contenidos de este documento, de manera parcial o total, requiere permiso expreso de SeguriData Privada S.A. de C.V. Todos los productos o marcas registradas mencionadas son propiedad de sus respectivos dueños.

"aseguramiento en
mundo mejor"

www.seguridata.com

ID	Fecha de Modificación	Páginas modificadas	Observaciones, resumen, referencias
3	Agosto 2008	Todas	Tercera revisión, realizada por Bernardo Calatayud Lira
4	Octubre 2008	Todas	Cuarta revisión, realizada por Cinthya Peña
5	Diciembre 2011	Todas	Quinta revisión, realizada por Ronny Tonche
6	Noviembre 2013	Cambio a la nueva imagen de la empresa	Sexta revisión, realizada por Bernardo Calatayud Lira

Insurgentes Sur 2375- 3er Piso Col. Centro C.P. 01000
Ciudad de México, D.F. (55) 50 92 07 00

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

OBJETIVO

El Objetivo General del Acuerdo de Nivel de Servicio de SeguriData Privada S.A. de C.V. en lo sucesivo SeguriData, es brindar servicios de información y solución de problemas, ofreciéndole de manera efectiva y oportuna soporte a los productos y servicios que SeguriData produce y que fueron contratados por "EL CLIENTE".

Objetivos específicos:

Resolver en forma eficaz y eficiente las incidencias de casos que le sean asignadas según los niveles de resolución definidos.

Brindar asesoría técnica y asistencia sobre el funcionamiento, operación e integración de los productos de SeguriData

Conformar de los casos resueltos una base de conocimiento para uso del personal de soporte y sobre todo para ponerla a disposición de los clientes y usuarios de los productos de SeguriData.

Proporcionar los parches a los clientes en caso de alguna falla del producto

Efectuar la instalación de los productos, con la debida documentación y notas técnicas que permita conformar una base de información de los productos, control de versiones y especificaciones técnicas de su instalación.

Realizar los planes y programas de migración como parte del proceso de actualización de los productos en caso de adecuaciones

DEFINICIONES

A menos de que expresamente del texto del presente documento se derive otro significado distinto, para todos los efectos previstos en el mismo, las Partes acuerdan que las palabras y términos que a continuación se relacionan en este documento, tendrán el significado que se precisa, ya sea que se usen en particular o de manera general:

a. Soporte técnico: es un área especializada en brindar el soporte a tecnologías de información que tiene la tarea de apoyar la implantación, migración y resolución de problemas.

El personal de servicio de soporte técnico de SeguriData está altamente capacitado en la detección de problemas relacionados con nuestros productos y también en la solución de los mismos, no solo ello, también están capacitados con los diferentes entornos y ambientes con los que los productos SeguriData conviven y se relacionan en su funcionamiento.

"La labor de soporte técnico es proporcionar a los clientes atención especializada a través de un único punto de contacto para proporcionar el acceso a los niveles apropiados de los servicios de soporte técnico." El tipo de soporte contratado, se señala más adelante en el apartado denominado "Paquete Comercial de Soporte Contratado".

b. Cliente: Constituye todos aquellos que operan, administran e integran productos de SeguriData y que eventualmente podrían experimentar algún problema con nuestros productos ya sea en su administración, o funcionamiento en general.

c. Asesoría: Es el servicio de apoyo telefónico para la solución de dudas o asistencia en la creación, modificación o adición de ciertos módulos o funcionalidades del Software. Quedan excluidos del servicio de asesoría, la solución de dudas o asistencia que se genere por mal funcionamiento del SOFTWARE, sin que esto se deba a que la infraestructura de seguridad del SOFTWARE no esté funcionando.

d. Incidente: Cualquier evento o suceso que no es parte de la operación normal del SOFTWARE, que ocasiona o puede ocasionar una interrupción o una reducción en la calidad del servicio que proporciona el propio SOFTWARE, afectando así la operación cotidiana y eficiente del servicio que el cliente ofrece.

 <p>SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

e. Soporte telefónico: Ocurre un incidente y El Cliente se comunica telefónicamente con un Ingeniero del Centro de Soporte de SeguriData para describir la falla. El ingeniero recopila algunos datos cómo: el producto del que se trata y su versión, cuándo sucedió el incidente, bajo qué circunstancias se presenta el caso o incidente; así como los datos del cliente y del contacto que está reportando el incidente. Una vez que el Ingeniero efectuó el levantamiento de información pertinente, se enfoca a atender lo más rápido posible el incidente para, en caso de ser posible, volver a producción de Cliente el servicio. Las horas contratadas para soporte vía telefónica no son comutables con las horas en sitio.

f. Soporte en Sitio: Cuando mediante el soporte telefónico no se puede resolver el problema en el tiempo establecido y se pone en riesgo el cumplimiento de los compromisos contraídos entre el Cliente y personal de SeguriData, se presentará en el domicilio del Cliente, siempre y cuando éste se encuentre en el Distrito Federal o Área Metropolitana del Distrito Federal, para atender cuanto antes el incidente. También se realizará una visita en sitio cuando con base en la complejidad, severidad o naturaleza del problema y a criterio de las Partes, se considere que el soporte telefónico no es una alternativa de solución, las horas contratadas para soporte en sitio no son comutables con las horas vía telefónica.

Anexo Clientes fuera del Distrito Federal.

Para los clientes fuera del Distrito Federal, se contará con este servicio, siempre y cuando el Cliente cubra los gastos que el viaje genere, por el tiempo de duración del soporte en sitio. La presentación en sitio estará sujeto a: disponibilidad del personal de soporte técnico, horario de atención y los itinerarios de vuelo de acuerdo a la entidad destino, el tiempo se contabilizará a partir de la presentación en las oficinas del Cliente.

Exclusiones

- No se considera como incidente el mal funcionamiento del software por cambios a nivel hardware (como, por ejemplo: cambio de tarjetas de red, cambio de servidor físico, etc.).
- No se considera como incidente el mal funcionamiento del software por cambios a nivel software (como, por ejemplo: implementación de un firewall que afecte las comunicaciones, Cambio en la dirección IP, etc.).
- La reinstalación de los productos, solicitados por parte del cliente, no cuenta como una operación de soporte o mantenimiento del producto.

Responsabilidades

Responsabilidades del Cliente y su personal:

- Dar su nombre, departamento, empresa y número telefónico
- Datos de identificación del Contrato y nombre del producto
- Dar una descripción del problema, lo más puntual posible y de ser posible agregar información adicional, como bitácoras, imágenes o pantallas capturadas del problema.
- Brindar los datos de otra persona a contactar alternativamente, para el caso en el que el personal del Cliente que genera la llamada no estuviera, incluyendo su número telefónico

Responsabilidades del personal de Soporte de SeguriData:

- Registro de casos y su solución lo más pronto posible dependiendo de la severidad del caso, y de acuerdo a los tiempos de respuesta.
- Mantenimiento de la actual base de casos de servicio y soporte.
- Cumplimiento con la tabla de tiempos para todos los requerimientos de servicio de los clientes.
- Mantenimiento y actualización de la documentación y base de datos de soluciones para los sistemas a los cuales se brinda soporte.
- Solución de casos de productos comercializados por SeguriData exclusivamente.
- Las definiciones de niveles de severidad de los casos.
- Dar por cerrado el estatus del incidente, asegurándose de que las actividades realizadas para la atención del incidente fueron correctamente documentadas y que el Cliente está de acuerdo en que el incidente fue debidamente atendido.
- Mantener informado al Cliente, mediante reportes bimestrales señalando los casos y su solución además de incluir los tiempos empleados en cada uno de ello.

"asegurarnos"
"hacerlo mejor"

www.seguridata.com

Instituciones Estatales de Puebla
Calle 14, Col. Centro, Puebla, Pue.
C.P. 72000, México

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

HORARIOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN AL AREA DE SOPORTE Horario

de soporte en días hábiles para soporte 5X8: 9:00am - 6:00pm de lunes a viernes (Días Laborales)

Soporte después del horario hábil en días hábiles:

Los únicos medios disponibles para soporte después del horario de días hábiles son vía la página Web de SeguriData, o por correo electrónico (comprende de 7:00p.m. - 8:00 a.m. de lunes a viernes en días laborales y las 24 Horas Sábados y Domingos)

Soporte en Días Inhábiles

SeguriData no proveerá sus servicios en los días señalados como inhábiles por el Artículo 74 de la ley Federal del Trabajo.

<http://www.cddhcu.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125.pdf>

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

Los únicos medios autorizados para recibir cualquier incidente de apoyo por soporte técnico son los siguientes:

Vía telefónica: 52 55 3098 0700 ext. 2207 (Línea de atención a Clientes)

Correo electrónico: soporte@SeguriData.com

Vía Web: www.SeguriData.com

Insurgentes Sur 2375 - 3er Piso Col. Hipódromo C.P. 01000
Ciudad de México. 52 55 30 98 07 00

"Resguardamos su
información mejor"

www.seguridata.com

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

DESCRIPCIÓN DE PRIORIDADES DE INCIDENTES Y ESPECIFICACION DE TIEMPOS DE RESPUESTA Y SOLUCION

Las prioridades para atender los requerimientos de soporte técnico, las definirán las Partes con base en los siguientes criterios:

Prioridad 1 (Crítica)	Prioridad 2 (Alta)	Prioridad 3 (Media)	Prioridad 4 (Baja)
Por Interrupción de trabajo			
La falla de la aplicación impide que el usuario realice sus tareas o afecta algún modulo significativo del sistema y su funcionamiento es inestable o nulo.	La falla de la aplicación impide que el usuario realice sus tareas o afecta a una significativa porción de sus trabajos.	La falla de la aplicación causa que el usuario no pueda desarrollar algunas pequeñas porciones de sus trabajos, pero todavía están habilitados para completar la mayoría de otras tareas. Puede además incluir preguntas y requerimientos de información.	La falla de la aplicación causa que el usuario no esté disponible para realizar una mínima porción de sus trabajos, pero todavía están habilitados para completar la mayoría de las tareas.
Número de Clientes Afectados			
La caída de la aplicación afecta a un alto número de usuarios. (Más del 75% de los usuarios)	La caída de la aplicación afecta a un número considerable de usuarios. (Más del 50% de los usuarios)	La caída de la aplicación afecta a un bajo número de usuarios. (Más del 10% de los usuarios)	La caída de la aplicación afecta a menos del 10% de usuarios.
Solución Alternativa			
No es aplicable una solución alternativa para el problema (Ej., el trabajo no puede ser hecho de otra forma).	Hay una solución alternativa aceptable e implementada para el problema (Ej., el trabajo puede realizarse de alguna otra manera).	Puede o no ser aceptable una solución alternativa para el problema.	Es probable que haya una solución alternativa aceptable para el problema incluyendo un sistema en cluster.

"Assegurando lo mejor"
"En su mejor servicio"

www.seguridadata.com

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

Tiempos de respuesta de acuerdo a la prioridad del incidente:

Prioridad del Incidente	Impacto en el Cliente	Respuesta de Servicio al Cliente	Tiempo de Resolución
Critica	Severo	2 horas	El tiempo máximo de resolución es de 1 día = 8 horas, después del tiempo de respuesta inicial.
Alta	Urgente	4 horas	El tiempo de resolución máximo aceptable es de dos días = 24 horas laborables.
Media	Importante	7 horas	El tiempo de resolución máximo aceptable es de 40 horas laborables
Baja	Orden de Trabajo/no Crítico	Después de las 8 horas o al día hábil siguiente	El tiempo de resolución máximo aceptable es de 80 horas laborables.

PROCESO DE SOPORTE

• Recepción del incidente

Los incidentes que se generan con los clientes son recibidos por cualquiera de los medios mencionados, vía telefónica o vía correo electrónico o vía WEB. Si es a través de una llamada, se solicitará el nombre del Cliente y nombre del contacto, si es por Correo, es importante incluir información del Cliente por la cual abren el incidente.

• Validar contrato

Independientemente del medio de acceso para abrir el incidente, el personal de SeguriData validará la vigencia y vencimiento del Contrato de Soporte del Cliente. En caso de que el contrato se encuentre vencido se invitará al Cliente a que renueve su contrato para continuar brindándole un servicio de calidad.

• Definir si es un problema

El personal que tome la llamada o reciba el correo, definirá si el incidente corresponde a un problema relacionado con productos SeguriData o si el problema es con productos de terceros, o finalmente si el incidente no es un problema.

• En el caso que sea un problema del producto el primer paso es revisar la base de datos de casos resueltos, y en el caso de no constituir un problema se le explicará al Cliente por qué no es un problema o por qué no es un problema al menos con productos SeguriData.

• Diagnóstico del problema

Se diagnosticará el problema clasificándolo de acuerdo al criterio de prioridades de incidentes, para después escalarlo al primer nivel de soporte.

• Resolución a través del 1er nivel de soporte vía teléfono

Durante la misma llamada el Cliente recibe la respuesta a su problema y el caso se resuelve satisfactoriamente, así el caso y solo con el aval del Cliente se cierra el caso, de otra manera:

• Replicar el problema

"Aseguramos la mejor calidad"

www.seguridata.com

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

Debido a que el problema no es un caso ya resuelto, se trata de crear el mismo ambiente, para su análisis y posterior solución, escalándolo a soporte de 1er nivel en sitio. El caso una vez estudiado y con una solución se implementa en sitio del Cliente si cubre las expectativas el caso se cierra con el aval del Cliente de otra manera:

- **Escalar a soporte de 2do nivel telefónico**

Se vuelve a diagnosticar el problema y su solución se realiza a través del soporte de segundo nivel vía telefónica, si esto no resuelve el caso se envía al siguiente nivel.

- **Soporte de 2do nivel en sitio**

En este caso se manejarán un par de alternativas como solución al problema, si se soluciona el problema se cierra el caso de otra forma,

- **Evaluuar el soporte a 3er nivel**

SeguriData podrá determinar que la única solución al problema es la mejora a la más reciente versión de software para el Producto SeguriData o una mejora al sistema operativo correspondiente, caso en el cual El Cliente deberá adquirir de SeguriData y mantener vigente una póliza de mantenimiento anual para poder acceder a las nuevas versiones de sus productos.

En caso contrario, SeguriData no tendrá obligación de dar servicios de soporte cuando se trate de un Producto SeguriData que no sean de lanzamiento actual, es decir de la última versión disponible.

"asegurantes un mundo mejor"

Seguimiento de casos abiertos:

- Todos los casos previamente registrados en el sistema son identificados con un número de seguimiento, mismo que el Cliente debe presentar para que cualquier Ingeniero de Servicio y Soporte de SeguriData pueda dar continuidad al caso y presentar su solución y respectivo cierre del caso.
- El seguimiento del servicio será manejado independientemente de las encuestas de Satisfacción que el área de calidad realice al Cliente.

Uso Limitado de los Servicios de Soporte:

Las horas de servicio contratadas serán suministradas por SeguriData únicamente durante la vigencia del Contrato de Prestación de Servicios Profesionales y Licencia de Uso de Marca celebrado con El Cliente o hasta que se agoten, lo que ocurra primero. En caso de que El Cliente no utilice el total de las horas contratadas, éstas no podrán acumularse en caso de renovación del Contrato. De igual manera se establece que El Cliente no tendrá derecho a bonificación alguna ni canje por otro servicio.

Insurgentes Sur 2375- 3er Piso Col. Tizapán C.P. 01000
Ciudad de México, D.F. (55) 30 98 07 00

www.seguridata.com



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

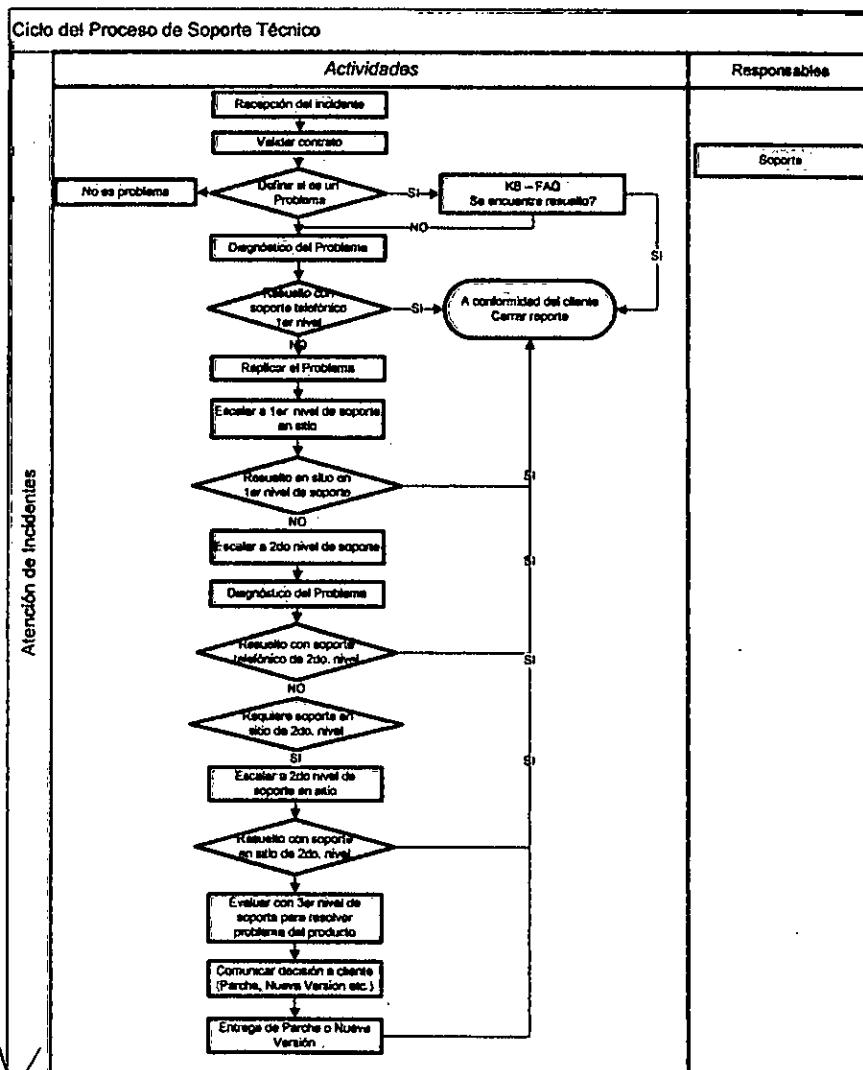
PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 151/2022-DIRECTA-SEGGOB

Ciclo del Proceso de Soporte Técnico



Fátima Lillana Ocaña Juan
Apoderado Legal
SegunData Privada S.A. de C.V.