



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGOB

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE APLICATIVOS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS 911 Y DE DENUNCIA ANÓNIMA 089**CONTRATO No. 154/2022-DIRECTA-SEGOB**

Contrato de prestación de servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de emergencias 911 y de denuncia anónima 089, 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 la **Lic. Miriam Arlet Novoa Jiménez**, en su carácter de **Directora General Jurídica de la Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes**, a quien se le denominará “**La SAE**” y por la otra parte la personal moral denominada **Pulsiam, S.A. de C.V.**, representada en este acto por el **C. Carlos Alberto López Gutiérrez**, en su carácter de Apoderado 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. En fecha 25 de marzo de 2013, fue publicado en el Periódico Oficial del Estado de Aguascalientes el Decreto número 329, consistente en adiciones a la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Aguascalientes, mediante el cual se estableció en el artículo segundo transitorio, que el personal, presupuesto y por ende las facultades con que contaba y operaba el Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, se transfirieron a la Secretaría General de Gobierno del Estado de Aguascalientes.
2. En fecha 13 de julio de 2017, fue publicado en el Periódico Oficial del Estado de Aguascalientes, el Acuerdo Delegatorio a través del cual se delegan al Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública de la Secretaría General de Gobierno, las facultades establecidas en los artículos 46, 47, 53 y 58 de la Ley de Presupuesto, Gasto Público y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Aguascalientes; así como los artículos 1° y 6° fracción X del Manual de Lineamientos y Políticas Generales para el Control de Recursos de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Aguascalientes consistentes en la ejecución, validación, comprobación y solventación, referente a los recursos provenientes de la Federación en materia de Seguridad Pública y Prevención del Delito, derivado de los convenios FASP, SPA y PRONAPRED, siempre y cuando dichos instrumentos jurídicos y administrativos se deriven y se ajusten al presupuesto asignado para el rubro contratado y no implique la contratación de créditos o empréstitos, lo anterior sujeto a los procedimientos de compra y adquisiciones del sector gubernamental, de conformidad con las disposiciones legales correspondientes.

Así mismo, le son delegadas al Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública de la Secretaría General de Gobierno, las facultades contenidas en el artículo 32 fracciones I, IV, VII, VIII, IX, X, XI, XIII, XX, XXIII y XXIV del Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno, respecto de los recursos derivados de los convenios FASP, SPA y PRONAPRED, sin perjuicio de la facultad de ejercerlo directamente la Dirección General Administrativa de la misma Secretaría General de Gobierno.

3. La **Secretaría General de Gobierno del Estado de Aguascalientes**, a través del **Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública**, representado por su titular la **Lic. Judith López Gámez**, en lo sucesivo “**El Ente Requerente**”, determinó la necesidad de contratar la prestación del servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de emergencias 911 y de denuncia anónima 089, a fin de dar

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB

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.

4. Mediante requisición de compra número **475/2022**, emitida en el SIIF (Sistema Integral de Información Financiera) por “**El Ente Requerente**” 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 a “**La SAE**” realizar la contratación de la prestación de servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de emergencias 911 y de denuncia anónima 089, para el mantenimiento, soporte y actualizaciones de la plataforma Safetynet Cad, bajo el esquema 24/7, con la finalidad de mantener altos niveles de disponibilidad del servicio de emergencia 911 y denuncia anónima 089; al contar con un sitio alterno que permite la activación de un DRP, se requiere de infraestructura adicional que garantice el acceso a los recursos de manera ininterrumpida, solicitado por el Centro de Comando, Control, Comunicación, Cómputo y Coordinación “C5 SITEC”, FASP 2022.
5. Mediante oficio número **SESESP/435/2022** de fecha 07 de julio del 2022 y su respectiva justificación, la **Lic. Judith López Gámez**, en su carácter de Titular del **Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública**, solicitó al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Gobierno del Estado de Aguascalientes, que la contratación del servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de emergencias 911 y de denuncia anónima 089, se realizará mediante adjudicación directa por excepción con el proveedor **Pulsiam, S.A. de C.V.**, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 63 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios.
6. En razón de lo anterior y previo acreditamiento de los fundamentos y motivos expuestos por la **Lic. Judith López Gámez** en su carácter de Titular del **Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública**, el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Gobierno del Estado de Aguascalientes mediante Acta de Sesión Ordinaria del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Gobierno del Estado número **ROR-08-22** celebrada el día 05 de agosto del 2022, resolvió adjudicar la contratación a favor del proveedor **Pulsiam, S.A. de C.V.**, por un monto total de **\$2'800,000.00 (DOS MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.)** mismo 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 la **Lic. Miriam Arlet Novoa Jiménez** comparece en este acto en su carácter de Directora General Jurídica de la Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes en términos del Acuerdo Delegatorio publicado en el Periódico Oficial del Estado de Aguascalientes en fecha 01 de agosto del 2022, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 18 fracción II, 19, 24, 27 fracciones II y XVII y 33 fracción XXIX de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes, 2°, 5°, 6°, 8°, 10 y

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGOB

11 fracciones XXXV, XXXVI y 19 del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes, según lo acredita con el respectivo nombramiento número **SGG/N/061/2019** de fecha 16 de marzo del 2019 otorgado por el Gobernador Constitucional del Estado de Aguascalientes, **C.P. Martín Orozco Sandoval**.

- 1.3. Que en términos de lo previsto por los artículos 18 fracción II, 19, 25, 27 fracciones II, XII y XIII, 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 y XXII del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes, en relación con el artículo 12 fracción II de “**La Ley**”, 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 07 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 **475/2022**.
- 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 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 **Pulsiam, 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.

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 **PR07693**, inscrito en fecha 09 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 11,813, libro 223 de fecha 26 de febrero de 2004, otorgada ante la fe del Lic. Francisco I. Hugues Vélez, Notario Público número 212 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 28 de abril de 2004.
- 2.3. Que su Apoderado Legal es el **C. Carlos Alberto López Gutiérrez**, quien acredita su calidad como tal mediante el instrumento público descrito en el párrafo que antecede y manifiesta contar con facultades suficientes para firmar el presente contrato y obligar a su representada en términos del mismo, facultades que a la fecha no le han sido revocadas ni modificadas en forma alguna y que puede ejercer de forma individual.



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.
	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGOB

- 2.4. Que tiene establecido su domicilio fiscal en la Avenida Insurgentes Sur número 716, 2º Piso, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03100, con números telefónicos (55) 55 39 27 48 y (55) 54 15 17 42, así como la cuenta de correo electrónico clopez@pulsiam.com, datos que señala para oír y recibir todo tipo de notificaciones derivadas del presente contrato.
- 2.5. Que dentro de su objeto social se encuentra la prestación los servicios afines a los del objeto del presente contrato, por lo que cuenta con la experiencia y capacidad necesaria para la prestación de los mismos.
- 2.6. Que cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes **PUL040227RLA**, 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 **Y663741810-1**.
- 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.
- 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 legal es formalizar la prestación del servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de emergencias 911 y de denuncia anónima 089, cuyas características se encuentran descritas en la cláusula segunda y anexos del presente, mismos que una vez firmados por “**Las Partes**” formarán parte integral del presente contrato; servicios 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 y sus anexos.



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB

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	1.00	SERVICIO	<p>SOPORTE Y MANTENIMIENTO MANTENIMIENTO DE APLICATIVOS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DE DENUNCIA ANÓNIMA</p> <p>EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO INCLUYA A LAS SIGUIENTES INTERFACES DEL APLICATIVO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DE DENUNCIA ANÓNIMA (SAFETYNET CAD):</p> <ul style="list-style-type: none"> • SAFETYNET CAD SERVER/ WORKSTATION • SAFETYNET CAD NG • SAFETYNET CAD MAPPING INTERFACE SERVER / WORKSTATION • SAFETYNET CAD MAPPING SERVER / WORKSTATION • SAFETYNET CAD WEBSERVICES SERVER / WORKSTATION • SAFETYNET CAD E911 • SAFETYNET CAD GEOLOCALIZACIÓN DE DISPOSITIVOS MÓVILES • SAFETYNET INFORMER • SAFETYNET CAD SOS CIUDADANO • SAFETYNET DBMS • SAFETYNET INTERFAZ DE CÁMARA HIKVISION, RFIDS, AVL Y DRON • SAFETYNET MÓDULO DE DRP. • SAFETYNET RMS • SAFETYNET GRABADORA • SAFETYNET VIDEO STREAMING <p>EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO, DEBERÁ INICIAR Y CONCLUIR EL 3 DE DICIEMBRE DE 2022, CON LOS SIGUIENTES ALCANCES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • REVISIÓN Y EN SU CASO ACTUALIZACIÓN DEL URMA 4.7.24 • REVISIÓN GENERAL DEL APLICATIVO SAFETYNET CAD Y EN SU CASO CORRECCIÓN. • REVISIÓN Y EN SU CASO ACTUALIZACIÓN DEL IPCMUX 1.3. • REVISIÓN DEL ESPACIO EN DISCO DURO Y ELIMINACIÓN DE LOS ARCHIVOS LOG DE LOS APLICATIVOS. • REVISIÓN DEL ESTATUS DEL SERVIDOR, VERIFICACIÓN DE COMPONENTES Y EN SU CASO REEMPLAZO. • RESPALDO DE BASE DE DATOS, REVISIÓN A TODAS LAS TABLAS, ESTRUCTURA Y EN SU CASO CORRECCIÓN DE ERRORES DETECTADOS. <p>EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO TENDRÁ LOS SIGUIENTES ALCANCES DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO:</p> <p>ATENCIÓN Y CORRECCIÓN A LAS FALLAS QUE OCURRAN DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO A LO SIGUIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PRIORIDAD URGENTE: (2 HRS.) CUANDO EL SISTEMA ESTE CAÍDO. TODAS LAS OPERACIONES ESTAN DETENIDAS. • PRIORIDAD ALTA: (4 HRS.) SUBSISTEMA CAÍDO. IMPACTO SIGNIFICANTE EN LA OPERACIÓN. • PRIORIDAD MEDIA: (8 HRS.) EL SISTEMA ESTÁ OPERANDO. SE REQUIERE DE TIEMPO PARA SOLUCIONAR LA FALLA. • PRIORIDAD BAJA: (24 HRS.) EL SISTEMA ESTÁ OPERANDO. EXISTEN ASPECTOS INCONVENIENTES O DESAGRADABLES EN LA OPERACIÓN. • ACTUALIZACIÓN INTERFACES, EN CASO DE EXISTIR NUEVAS VERSIONES. • ADECUACIÓN DE FUNCIONALIDADES OPERATIVAS QUE PUDIERAN REQUERIRSE DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. <p>EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEBERÁ INCLUIR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ANEXO SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT) CON LA GARANTÍA DE SOPORTE DE PULSIAM. • ACCESO AL SITE DE SOPORTE, QUE PERMITE GENERAR LOS REPORTES DE FALLAS PARA EL MANTENIMIENTO, ASÍ COMO LA DOCUMENTACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA. • DEBERÁN CONTAR CON UN CENTRO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y CORREO ELECTRÓNICO DE REPORTE DE FALLAS CON ATENCIÓN 24/7 LOS 365 DÍAS DEL AÑO. • SE DEBERÁN GENERAR REPORTES VÍA ELECTRÓNICA A TRAVÉS DEL SITE. 	\$2'413,793.10	\$2'413,793.10



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB

	<ul style="list-style-type: none"> • EN CASO DE QUE LA FALLA REQUIERA DE EL REEMPLAZO DE COMPONENTES ESTOS DEBERÁN SER SUSTITUIDOS EN UN TIEMPO MÁXIMO DE 20 DÍAS NATURALES. • 60 HORAS DE CAPACITACIÓN DEL SISTEMA SAFETYNET CAD NG, PARA LOS MÓDULOS DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA, OPERACIÓN Y DESPACHO, MÓDULO DE MAPEO Y USO-ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS WEB. SE DEBERÁ ENTREGAR: MANUAL, PAPELERIA Y CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN. • EL CURSO SE DEBERÁ IMPARTIR A POR LO MENOS 100 PERSONAS EN SITIO EN LAS INSTALACIONES Y HORARIOS QUE DESIGNE EL "C5 SITEC", EN ATENCIÓN A LA CARGA LABORAL DEL PERSONAL • CERTIFICACIÓN REDHAT 2 PERSONAS • RENOVACIÓN DE SOPORTE DE SERVIDOR <p>ENTREGABLE: MEMORIA DESCRIPTIVA QUE INCLUYE LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO, MISMA QUE ENTREGARÁ UN DÍA HÁBIL POSTERIOR AL FALLO DE ADJUDICACIÓN.</p> <p>FECHA DE INICIO: EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO, INICIA Y TERMINA EL 3 DE DICIEMBRE DE 2022 Y EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO, INICIA EL 3 DE DICIEMBRE DE 2022 Y CONCLUYE EL 2 DE DICIEMBRE DE 2023.</p> <p>GARANTÍA: 365 DÍAS NATURALES CONTRA FALLAS, DEFECTOS DE FÁBRICA Y/O VÍCIOS OCULTOS. EL DETALLE DE LA GARANTÍA DE SOPORTE SE DESCRIBE EN EL DOCUMENTO: "ANEXO SLA, GARANTÍA DE SOPORTE".</p> <p>TIEMPO DE REPARACIÓN: DE ACUERDO AL NIVEL DE PRIORIDAD CONFORME AL "ANEXO SLA, GARANTÍA DE SOPORTE".</p> <p>TIEMPO DE REPOSICIÓN: 20 DÍAS NATURALES DESPUÉS DE NOTIFICARLO AL PROVEEDOR YA SEA VÍA TELEFÓNICA Y/O REMOTA.</p> <p>LUGAR DE ENTREGA DE LA MEMORIA DESCRIPTIVA: "C5 SITEC", AV. AGUASCALIENTES OTE. S/N COL. EX EJIDO OJOCALIENTE, C.P. 20190, AGUASCALIENTES, AGS.</p> <p>LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: "C5 SITEC", AV. AGUASCALIENTES OTE. S/N COL. EX EJIDO OJOCALIENTE, C.P. 20190, AGUASCALIENTES, AGS.</p> <p>FORMA DE PAGO: EN UNA SOLA EXHIBICIÓN MEDIANTE TRANSFERENCIA INTERBANCARIA, DENTRO DE LOS 20 DÍAS NATURALES POSTERIORES A QUE HAYA SIDO PRESENTADA LA FACTURA (CFDI) CONTRA ENTREGA DE LA MEMORIA DESCRIPTIVA QUE INCLUYA LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONFORMIDAD A LO DISPUESTO POR EL PÁRRAFO SEGUNDO, ARTÍCULO 9° DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES Y SUS MUNICIPIOS.</p>							
MONTO TOTAL ADJUDICADO: \$2'800,000.00 (DOS MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.).		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>SUBTOTAL</td> <td>\$2'413,793.10</td> </tr> <tr> <td>IVA</td> <td>\$386,206.90</td> </tr> <tr> <td>MONTO TOTAL</td> <td>\$2'800,000.00</td> </tr> </table>	SUBTOTAL	\$2'413,793.10	IVA	\$386,206.90	MONTO TOTAL	\$2'800,000.00
SUBTOTAL	\$2'413,793.10							
IVA	\$386,206.90							
MONTO TOTAL	\$2'800,000.00							

El monto total adjudicado y a pagar a “El Prestador de Servicios” equivale a la cantidad de **\$2'413,793.10 (DOS MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL SETECIENTOS NOVENTA Y TRES PESOS 10/100 M.N.)**, más el respectivo Impuesto al Valor Agregado por un monto de **\$386,206.90 (TRESCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SEIS PESOS 90/100 M.N.)**, lo que arroja un monto total a pagar de **\$2'800,000.00 (DOS MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS 00/100 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.

 <p>SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUIERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB

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

“El Prestador de Servicios” se obliga a prestar “Los Servicios” de mantenimiento preventivo el 03 de diciembre del 2022, según lo señalado en la cláusula segunda y en los anexos del presente contrato.

“El Prestador de Servicios” se obliga a prestar “Los Servicios” de mantenimiento correctivo del 03 de diciembre del 2022 al 02 de diciembre del 2023, según lo señalado en la cláusula segunda y en los anexos del presente contrato.

“Los Servicios” incluyen:

- Anexo SLA (Service Level Agreement) con la garantía de soporte “El Prestador de Servicios”.
- Acceso al Site de soporte, que permite generar los reportes de fallas para el mantenimiento, así como la documentación del funcionamiento de la plataforma.
- Deberán contar con un centro atención telefónica y correo electrónico de reporte de fallas con atención 24/7 los 365 días del año.
- Se deberán generar reportes vía electrónica a través del Site.
- En caso de que la falla requiera del reemplazo de componentes estos deberán ser sustituidos en un tiempo máximo de 20 días naturales.
- 60 horas de capacitación del sistema Safetynet Cad Ng, para los módulos de administración del sistema, operación y despacho, módulo de mapeo y uso-administración de los servicios web. Se deberá entregar: Manual, papelería y certificado de participación.
- El curso se deberá impartir a por lo menos 100 personas en sitio en las instalaciones y horarios que designe “El Ente Requiere”, en atención a la carga laboral del personal.
- Certificación Redhat 2 personas.
- Renovación de soporte de servidor.

“El Prestador de Servicios” deberá entregar la memoria descriptiva que incluya las condiciones generales de la prestación de “Los Servicios”, un día hábil posterior al fallo de adjudicación, es decir, el 08 de agosto del 2022.

“Los Servicios” y el entregable se prestarán y entregará, en las oficinas del Centro Estatal de Telecomunicaciones C4, que opera bajo la denominación de Centro de Comando, Control, Comunicación, Cómputo y Coordinación “C5 Sitec”, con domicilio en Avenida Aguascalientes Oriente sin número, Colonia Ex Ejido Ojocaliente, C.P. 20190, Aguascalientes, Aguascalientes, de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 16:00 horas.

Las condiciones específicas de “Los Servicios” se encuentran descritas en los anexos del presente contrato.

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

CUARTA. RESPONSABLES.

En términos de lo dispuesto por el artículo 4° de “La Ley”, la responsable del trámite de pago; es decir de la ejecución, validación y comprobación del gasto será la Lic. Judith López Gámez en su carácter de **Secretaria Ejecutiva del Sistema Estatal de Seguridad Pública** o quien la sustituya en su cargo y/o funciones.

 <p>SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB

Así mismo, en términos de lo dispuesto por los artículos 6° y 78 de “**La Ley**”, dicha servidora pública en coordinación con el **M. en E. José Héctor Benítez López**, en su carácter de **Encargado de Despacho de la Dirección General del C5 “SITEC” de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Aguascalientes**, o quien lo sustituya en su cargo y/o funciones, serán responsables 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.

Los servidores públicos señalados con anterioridad, serán los encargados 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 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 del presente contrato 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 de lo dispuesto por el artículo 72 de “**La Ley**”, dentro de los 20 días naturales posteriores a la presentación del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) que ampare la entrega de la memoria descriptiva que incluya las condiciones generales de la prestación de “**Los Servicios**” objeto del presente contrato, documento que deberá presentarse en las oficinas administrativas de “**El Ente Requerente**”. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 9° segundo párrafo de “**La Ley**”, por tratarse de servicios en los que no es posible pactar que su costo sea cubierto después de que la prestación de “**Los Servicios**” se realice.

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

 <p>SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

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 ejercitar 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 la fracción III del artículo 69, 70 y 74 párrafo tercero de “**La Ley**” se obliga a garantizar la calidad de “**Los Servicios**” prestados durante el periodo de 365 días naturales, es decir, del 03 de diciembre del 2022 al 02 de diciembre del 2023, conforme a la cláusula segunda y anexos del presente contrato, a entera satisfacción de “**El Ente Requiere**nte”.

Si durante el periodo de garantía anteriormente señalado, se presenta algún defecto, irregularidad o mala calidad en “**Los Servicios**”, “**El Prestador de Servicios**” queda obligado a repararlos de acuerdo al nivel de prioridad señalado en los anexos del presente contrato. Así mismo, “**El Prestador de Servicios**” se obliga a reponer “**Los Servicios**” en un término de 20 días naturales, a partir de que le sea notificado el hecho, vía telefónica y/o vía remota.

“**El Prestador de Servicios**” deberá contar con personal técnico especializado en el ramo, herramientas técnicas y equipos adecuados para la prestación de “**Los Servicios**” contratados, 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 Requiere**nte” 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 Requiere**nte”, 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.

 <p>SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB

De igual forma esta garantía permanecerá en vigor aún en los casos en que “El Ente Requiere”, a través de los responsables de dar seguimiento a la prestación de “Los Servicios”, señalados en la cláusula cuarta del presente contrato, otorguen 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 Requiere”.

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 Requiere” 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 Requiere”, 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 “El Ente Requiere” 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 darse 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 “El Ente Requiere” 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 Requiere” 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 Requiere” 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 Requiere” se obligan a

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUIERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB

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 Requierente**”, 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 Requierente**”, 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 SAE**” y/o “**El Ente Requierente**”, 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 Requierente**” podrá acordar el incremento en la cantidad de “**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 Requierente**” 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, obligándose “**El Prestador de Servicios**” a respetar el precio de “**Los Servicios**” y que este sea idéntico al originalmente pactado.

DÉCIMA CUARTA. EXCLUSIÓN LABORAL.

“**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 SAE**” y/o a “**El Ente Requierente**” 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.



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 154/2022-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 a **"El Ente Requerente"** 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 a **"El Ente Requerente"** 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 Requerente"** 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 SAE"** y/o a **"El Ente Requerente"** o a terceros.

Sin perjuicio de lo anterior, **"La SAE"** y/o **"El Ente Requerente"** podrán 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"** y/o **"El Ente Requerente"** a solicitud escrita de **"El Prestador de Servicios"** así lo comunican a éste de la misma forma.

En el caso de que se dictara laudo definitivo en contra de **"La SAE"** y/o **"El Ente Requerente"**, con o sin intervención de **"El Prestador de Servicios"**, éste se obliga a pagar las sumas a que sean condenadas, 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"**.

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 Requerente"** 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"**.

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB

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

- 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 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.
- 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) 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 sea aceptado de conformidad por “El Ente Requerente” la correcta 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” prestados originalmente y se demuestre que, de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al Estado.



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 154/2022-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 el servidor público que lo hará en el presente contrato o quien lo sustituya o esté facultado para ello.

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

DÉCIMA NOVENA. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.

En términos de lo dispuesto por el 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 10 de agosto del 2022.

Por “La SAE”

LIC. MIRIAM ARLET NOVOA JIMÉNEZ
DIRECTORA GENERAL JURÍDICA DE LA
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL
ESTADO DE AGUASCALIENTES

De conformidad con el Acuerdo Delegatorio publicado en el P.O.E. en fecha 1^{er} de agosto de 2022, en relación al artículo 19 del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes

Por “El Prestador de Servicios”

C. CARLOS ALBERTO LÓPEZ GUTIÉRREZ
APODERADO LEGAL DE PULSIAM, S.A. DE C.V.

Por “El Ente Requerente”

LIC. JUDITH LÓPEZ GÁMEZ
SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA
ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO
DE AGUASCALIENTES

M. EN E. JOSÉ HÉCTOR BENÍTEZ LÓPEZ
ENCARGADO DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DEL C5 “SITEC” DE LA SECRETARÍA DE
SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE
AGUASCALIENTES



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB

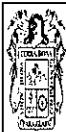
Testigo

LIC. OMAR ALEJANDRO LUCERO RODRÍGUEZ
DIRECTOR GENERAL DE ADQUISICIONES
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. RICARDO GONZALEZ AVILA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTRATACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA DE
LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

LIC. ROCÍO MELÍN GARCÍA GONZALEZ
AUXILIAR JURÍDICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA DE LA SECRETARÍA DE
ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.

ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB

Anexos



PULSIAM SA DE CV
PUL040227RLA
INSURGENTES SUR 716 P2
COL DEL VALLE
CDMX
CP 03100
Proveedor: 16021030

PROPIUESTA ECONOMICA

06-Mayo-2022

M en E José Héctor Benítez López

Encargado de Despacho de la Dirección General del C5 "SITEC"

De la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Aguascalientes

Av. Aguascalientes Ote. S/N, Ex-ejido Ojocaliente, C.P. 20190 Aguascalientes, Aguascalientes.

P R E S E N T E

CANT.	U.M.	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNI.	TOTAL
1	SERVICIO	<p>MANTENIMIENTO DE APlicATIVOS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DE DENUNCIA ANÓNIMA.</p> <p>El mantenimiento preventivo y correctivo incluye a las siguientes interfaces del aplicativo de atención de emergencias y de denuncia anónima (SAFETYNET CAD):</p> <ul style="list-style-type: none"> • SAFETYNET CAD SERVER / WORKSTATION • SAFETYNET CAD NG • SAFETYNET CAD MAPPING INTERFACE SERVER / WORKSTATION • SAFETYNET CAD MAPPING SERVER / WORKSTATION • SAFETYNET CAD WEBSERVICES SERVER / WORKSTATION • SAFETYNET CAD E911 • SAFETYNET CAD GEOLOCALIZACIÓN DE DISPOSITIVOS MÓVILES • SAFETYNET INFORMER • SAFETYNET CAD SOS CIUDADANO • SAFETYNET DBMS • SAFETYNET INTERFAZ DE CÁMARA HIKVISION, RFIDS, AVL Y DRON • SAFETYNET MÓDULO DE DRP. • SAFETYNET RMS • SAFETYNET GRABADORA • SAFETYNET VIDEO STREAMING <p>El mantenimiento preventivo, inicia y termina el 3 de diciembre de 2022, con los siguientes alcances:</p>	\$2,413,793.10	\$2,413,793.10



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS

PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V
ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB

P PULSIAM

	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y en su caso actualización del URMA 4.7.24 Revisión general del Aplicativo SafetyNet CAD y en su caso corrección. Revisión y en su caso actualización del IpcMUX 1.3. Revisión del espacio en disco duro y eliminación de los archivos log de los aplicativos. Revisión del estatus del servidor, verificación de componentes y en su caso reemplazo. Respaldo de base de datos, revisión a todas las tablas, estructura y en su caso corrección de errores detectados. <p>El mantenimiento correctivo tendrá los siguientes alcances durante la vigencia del contrato:</p> <p>Atención y corrección a las fallas que ocurrán durante la prestación del servicio de acuerdo a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Prioridad urgente: (2 hrs.) cuando el Sistema este caido. Todas las operaciones están detenidas. Prioridad alta: (4 hrs.) Subsistema caido. Impacto significante en la operación. Prioridad media: (8 hrs.) El sistema está operando. Se requiere de tiempo para solucionar la falla. Prioridad baja: (24 hrs.) El sistema está Operando. Existen aspectos inconvenientes o desagradables en la Operación. <p>Actualización interfaces, en caso de existir nuevas versiones.</p> <p>Adecuación de funcionalidades operativas que pudieran requerirse durante la prestación del servicio.</p> <p>El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo incluye:</p> <p>ANEXO SLA (Service Level Agreement) con la Garantía de Soporte de Pulsiam.</p> <ul style="list-style-type: none"> Acceso al SITE de soporte, que permite generar los reportes de fallas para el mantenimiento, así como la documentación del funcionamiento de la plataforma. Designación del personal técnico responsable de la atención durante la prestación del servicio. Centro atención telefónica y correo electrónico de reporte de fallas con atención 24/7 los 365 días del año. Generación de reportes vía electrónica a través del SITE. En caso de que la falla requiera el reemplazo de componentes estos serán sustituidos en un tiempo máximo de 20 días naturales. 60 Horas de capacitación del sistema SAFETYNET CAD NG, para los módulos de administración del sistema, operación y despacho, módulo de mapeo y uso - Administración de los servicios web. Se entregará: manual, papeletas y certificado de participación.
--	--



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGOB



		<ul style="list-style-type: none"> • El curso se impartirá a por lo menos 100 personas en sitio en las instalaciones y horarios que designe el CS SITEC, en atención a la carga laboral del personal • Certificación REDHAT 2 personas • Renovación de soporte de servidor <p>Entregable: Memoria descriptiva que incluye las condiciones generales de la prestación del servicio de mantenimiento, misma que entregará un día hábil posterior al fallo de adjudicación</p>		
			SUBTOTAL	\$2,413,793.10
			IVA	\$386,206.90
			GRAN	\$2,800,000.00
			TOTAL	

Importe total con letra DOS MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS MN 00/100

Vigencia	180 días naturales
Tiempo de reparación	De acuerdo al nivel de prioridad conforme al ANEXO SLA, GARANTIA DE SOPORTE.
Tiempo de reposición	20 días naturales.
Lugar de entrega de Memoria Descriptiva	CS "SITEC" AV. Aguascalientes Ote. S/N, Ex Ejido Ojocaliente, Aguascalientes Ags., C.P. 20190.
Lugar de prestación del servicio	CS "SITEC" AV. Aguascalientes Ote. S/N, Ex Ejido Ojocaliente, Aguascalientes Ags., C.P. 20190.
Garantía	365 días naturales contra fallas, defectos de fábrica y/o vicios ocultos. El detalle de la garantía de soporte se describe en el documento "ANEXO SLA, GARANTIA DE SOPORTE"
Condiciones de pago	En una sola exhibición, mediante transferencia interbancaria dentro de los 20 días naturales posteriores a que haya sido presentada la factura (CFID), contra entrega de la memoria descriptiva que incluya las condiciones generales de la prestación del servicio.

ATENTAMENTE

CARLOS ALBERTO LÓPEZ GUTIÉRREZ
PULSIAM SA DE CV

Representante Legal de Pulsiam

FELICIANA



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.

ENTE REQUIRENT: SECRETARÍA GENERAL DE
GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS

CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB



Anexo de Cotización 78000 Aguascalientes SLA Garantía de Soporte de Pulsiam

Pulsiam proporciona uno de los mejores programas de soporte en la industria, incluyendo personal 24 x 7 x 365. Garantizamos al menos una respuesta de dos (2) horas para problemas críticos, mientras que los problemas no críticos se tratan con un tiempo de respuesta de cuatro (4) horas durante el horario normal. Pulsiam también cuenta con un proceso de escalamiento interno que controla una situación del sitio y escala los incidentes al recurso técnico apropiado y un gerente de soporte dentro de una 1 hora.

El siguiente diagrama proporciona tiempos de respuesta promedio de incidentes:

Soporte Llamada Rendimiento	
Duración promedio	La mayoría de las solicitudes de soporte se realizan utilizando el portal de soporte de Pulsiam y es resuelto dentro de un día. La duración de las solicitudes de apoyo hechas usando el teléfono suele ser de pocos minutos para capturar la información necesaria para proporcionarle el soporte requerido.
Tiempo promedio para resolver problemas	En promedio, se abordan los problemas urgentes o críticos y se restablece el servicio en menos de 30 minutos de que el problema fue reportado.
Porcentaje de resolución de primera llamada	100% de las solicitudes de apoyo se resuelven antes de una segunda solicitud. Este es un resultado del proceso de soporte; una solicitud en línea para soporte automáticamente realiza un seguimiento hasta su conclusión.

El Soporte técnico remoto se realiza a través de una conexión VPN segura. Toda emergencia o rutina de cambios y actualizaciones se coordinan con el cliente. En caso de correcciones, mejoras y actualizaciones de versiones, las actualizaciones se instalan en una primera fase en el ambiente de pruebas y una vez que contemos con la aprobación del cliente, se procede a realizar la instalación en la cuenta de producción.

Mantenimiento y Servicios de Soporte

Pulsiam, S.A. de C.V. provee soporte técnico 24 horas al día, los 7 días de la semana, 365 días al año para cubrir las solicitudes críticas de nuestros clientes, que competan a los productos de SafetyNet CAD. Pulsiam utiliza el website myHitech (<http://my.hitech.com>), un sitio web seguro y en tiempo real, para generar y monitorear los reportes y todas las actividades del staff de soporte sin importar si ya fueron cerrados o están activos.



SafetyNet is registered trademark of Hitech Systems, Inc.
Copyright 2019 Hitech Systems, Inc.



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB



Estándares de Servicio

Como se muestra en la tabla A, Estándares de Servicio, aparecen los tiempos de respuesta que serán provistos por nuestros recursos de Soporte Técnico. Un reporte de Incidente con prioridad URGENTE (IR) requiere que el cliente y el Staff de soporte de Pulsiam respondan rápidamente (dentro de 2hrs) y permanecer atendiendo el reporte hasta tener una solución que permita restablecer la operación del sistema mientras se resuelve el problema original.

Un reporte de Incidente con prioridad ALTA también requiere una delicada coordinación entre los equipos de soporte del cliente y Pulsiam (dentro de 4 hrs.), en este caso los recursos de soporte revisaran el caso y resolverán o desarrollaran un plan para la solución del problema.

Un reporte de Incidente de prioridad MEDIA (dentro de 8 hrs.) será atendida entre cliente y la asistencia de Pulsiam.

Un reporte de prioridad BAJA (dentro 24 hrs) es comúnmente manejada por el cliente con mínima ayuda de Pulsiam; a menos de que se resuelva con una actualización de nuestros productos, en este caso el representante de Atención a Clientes se pondrá en contacto con el cliente para planear y coordinar los recursos necesarios de Pulsiam.

Tabla A Estándares de Servicio

Prioridad	Descripción del Incidente	Tiempo de Respuesta
URGENTE	El sistema está caido. Todas las operaciones están detenidas.	Dentro 2 hrs
ALTO	Subsistema caido. Impacto significante en la operación.	Dentro 4 hrs
MEDIA	El Sistema está operando. Se requiere de tiempo para solucionar la falla.	Dentro 8 hrs
BAJA	El sistema está operando. Existen aspectos inconvenientes o desagradables en la operación.	Dentro 24 hrs



SafetyNet is registered trademark of Hitech Systems, Inc.
Copyright 2019 Hitech Systems, Inc.



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.

ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB



Descripción de Falla	Prioridad	Respuesta
No accesa usuario	Baja	24 hrs
No puede realizar búsquedas	Baja	24 hrs
No puede enviar mensajes	Baja	24 hrs
No recibe datos	Baja	24 hrs
No recibe datos de PBX	Baja	24 hrs
No pude imprimir	Baja	24 hrs
No puede enviar correos	Baja	24 hrs
Los botones no ejecutan comandos	Baja	24 hrs
No puede generar nuevos folios	Media	8 hrs
No se pueden agregar unidades	Media	8 hrs
No se pueden despachar unidades	Media	8 hrs
No se puede cancelar un incidente	Media	8 hrs
No se puede encontrar calle	Media	8 hrs
No sirve interface de AVL	Alta	4 hrs
No sirve interface de PBX	Alta	4 hrs
No sirve interface de Arcos	Alta	4 hrs
No sirve interface de mapas	Alta	4 hrs
No sirve interface de video	Alta	4 hrs
No sirve interface de mensajes	Alta	4 hrs
No se puede encontrar calle		
No se puede accesar al sistema	Urgente	2 hrs
El URL del sistema manda error de sistema	Urgente	2 hrs
El server se apagó y no entran usuarios	Urgente	2 hrs
El sistema no crea reportes en	Urgente	2 hrs
Sistema lento	Urgente	2 hrs
Sistema borra información	Urgente	2 hrs
Sistema congelado	Urgente	2 hrs
Pantalla de nuevo incidente	Urgente	2 hrs



SafetyNet is registered trademark of Hitech Systems, Inc.
Copyright 2017 Hitech Systems, Inc.



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.

ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB



Portal de Soporte de Pulsiam

En Pulsiam nos sentimos muy orgullosos por nuestro servicio del **Portal de Soporte** que funciona 24 x 7 x 365. Con el Portal de Soporte de Pulsiam, los usuarios pueden confiar en una sola herramienta en línea para informar de problemas con cualquiera de los productos de SafetyNet o acceder a una gran variedad de recursos útiles. El Portal de Soporte es una fuente en línea conveniente para:

- **Servicios de soporte:** los clientes pueden enviar y dar seguimiento a las solicitudes de soporte a través del portal de soporte.
- **Descargas de software:** paquetes de instalación de software para el cliente y programas de utilidad que pueden descargarse aquí: <http://support.pulsiam.com>.
- **Intercambio de información:** a través de la Wiki de SafetyNet, los clientes pueden crear artículos e intercambiar ideas, preguntas y respuestas, soluciones técnicas u otra información.
- **Documentación:** Nuestros clientes pueden acceder a materiales de capacitación, contenido de las clases de la Conferencia de SafetyNet, documentación oficial para todas las aplicaciones de SafetyNet y enlaces a la documentación pertinente de terceros a través del Wiki de SafetyNet <http://support.pulsiam.com/wiki>.

Contrato de Servicios de Soporte y Mantenimiento

De acuerdo al contrato de servicios de soporte y mantenimiento, Pulsiam ofrece dos horas de asistencia mensual para proveer capacitación o apoyo al cliente según sea necesario. Más de dos horas de apoyo pueden ser solicitados si se incluye una tarifa por hora de soporte en el contrato. Para los problemas que son responsabilidad de Pulsiam, no se aplica el límite de dos horas, y el tiempo utilizado no aplica a las dos horas por contrato.

Como parte del servicio de mantenimiento se incluyen actualizaciones, personalizaciones y mejoras para el software; los cuales, a diferencia de otros proveedores en la industria, no tienen un costo. Si es necesaria una conversión de datos para actualizar a una nueva versión, Pulsiam proporciona las herramientas de conversión y se apoya al cliente durante el proceso.

Resolución de incidentes

Pulsiam mantiene un seguimiento del incidente a través de su Portal de Soporte. Este sistema de seguimiento de datos proporciona el status en tiempo real de



SafetyNet is registered trademark of Hitech Systems, Inc.
Copyright 2017 Hitech Systems, Inc.



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB



todos los incidentes abiertos e información sobre cuándo se reportó el incidente y el tiempo transcurrido desde que se registró.

Informes de incidente o IRs: son reportes de problemas que requieren ayuda o peticiones de asistencia. Los IRs se envían automáticamente a los ingenieros de soporte apropiados, para tomar la acción necesaria en el producto y el impacto en las operaciones. Los IRs con un impacto operacional alto urgente, que se consideran problemas críticos, enviarán un mensaje a los ingenieros apropiados de soporte 24 x 7 x 365 para proveer una respuesta inmediata.

Proceso de resolución del problema de Pulsiam consta de los siguientes pasos:

1. Cuando un problema tiene que resolverse, se crea un IR en el Portal de Soporte por el cliente ya sea llamando a un ingeniero de soporte de Pulsiam o creando un IR vía el Portal de Soporte.
2. Una vez que se genera un IR, el portal de soporte se pondrá en contacto con el cliente, y el mejor ingeniero preparado para resolver el reporte tomará el caso para su atención. Los IRs que tienen un impacto significativo en las operaciones del sistema, el Portal de Soporte contactara por SMS o email de forma automática al ing. de soporte, 24 x 7.
3. El cliente es informado por correo electrónico cuando un ingeniero de Pulsiam toma el caso. El Objetivo de Pulsiam es ponerse en contacto con el cliente dentro los 30 minutos posteriores a que se generó el reporte.
4. El ingeniero entonces hará un análisis del problema para determinar la causa. Puede definir una solución y aplicar esa solución. El IR se cierra una vez que se ha implementado la solución y el cliente esté satisfecho que el problema ha sido resuelto.

Después de que un IR es creado, los clientes también pueden seguir el proceso de resolución a través del Portal de Soporte de Pulsiam.

Solicitudes de Mejoras (ERs)

Pulsiam se enorgullece del grado de participación del cliente en la interfaz y desarrollo de las características de la suite de productos de SafetyNet, que es hecha posible a través de solicitudes de mejoras (ERs).

Las mejoras pueden solicitarse en cualquier momento, por cualquier cliente, para cualquier producto de SafetyNet. Los ERs se revisan para implementarse por el equipo de desarrollo de productos de Pulsiam y, si se selecciona, se pone en ejecución un plan de desarrollo sin costo para el cliente. Cada nueva versión de algún producto de SafetyNet incorporará numerosos ERs solicitados por nuestros clientes.



SafetyNet is registered trademark of Hitech Systems, Inc.
Copyright 2017 Hitech Systems, Inc.



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE
GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS

CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB

 PULSIAM

Por lo general, más de 100 solicitudes de mejoras por el usuario final se incorporan en la suite de productos de SafetyNet cada año.

 PULSIAM

SafetyNet is registered trademark of Hitech Systems, Inc.
Copyright 2017 Hitech Systems, Inc.



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB



PULSIAM

Curso de SafetyNet CAD

6 de Mayo de 2022

Pulsiam S.A. de C.V.
Ing Carlos López

ÁREA DE CAPACITACIÓN:

CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL,
COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

INTRODUCCIÓN

Una de las prioridades en la atención de emergencias 9-1-1 en México es que el personal de los Centros de Emergencias se encuentre en los más altos estándares de productividad. Por ello y apegado a los lineamientos de operación del 9-1-1 nacional, donde todo el personal que participan en la atención a Llamadas de Emergencias tienen que tener una capacitación continua; se implementa el Curso de capacitación para Operadores y Despachadores SafetyNet CAD NG para brindar una formación elemental para el correcto uso del Sistema de emergencias, ya que cuanto mayor sea el grado de formación y preparación del personal en el mismo, más alto será su nivel de productividad tanto cualitativa como cuantitativa, permitiendo alcanzar satisfactoriamente las metas de desempeño que se trace el Centro de Atención a Emergencias 9-1-1.

OBJETIVOS

Proporcionar a los participantes las habilidades y destrezas necesarias para la correcta atención de llamadas de emergencia usando el sistema SafetyNet CAD NG, desde la recepción de la llamada hasta la conclusión de la atención por parte de la corporación.

Fortalecer la capacidad de atención de los operadores, despachadores y supervisores telefónicos el Centro de Mando y Comunicación, para ofrecer un servicio más efectivo en la atención de incidentes reportados a través de las líneas de emergencias.

Proporcionar al personal de las herramientas necesarias que les permita fortalecer el proceso de registro de llamadas mediante la captura de datos precisos en el sistema SafetyNet CAD NG, y desencadenar en información sustancial para las áreas de estadística, inteligencia y análisis policial.



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.

ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB



I. Desarrollo del Contenido			
Tema	Objetivo Particular	Técnicas Instrucción	Duración
Módulo 1. Introducción al sistema SafetyNet CAD.	Conocer los elementos que integran al Sistema SafetyNet CAD para la atención de llamadas de emergencia.	Expositiva Demostrativa Técnica de aprendizaje: Visual y Experimentación	(duración del tema) 30 min
Módulo 2. Proceso de Recepción de Llamadas de Emergencia.	Agilizar el registro de la emergencia mediante el llenado de los campos del incidente.	Demostrativa. Estudio de Casos.	1:30 hrs
Módulo 3. Proceso de Despacho de Llamadas de Emergencia.	Canalizar las emergencias de manera más ágil y efectiva hacia las corporaciones correspondientes.	Expositiva. Tormenta de Ideas. Estudio de Casos.	1:30 hr
Módulo 4. Historial de las Llamadas.	Ejecutar herramientas y comandos para la búsqueda de historial de llamadas.	Expositiva Diálogo o debate	1 hr
Módulo 5. Emergencias Divididas y Ligadas.	Conocer el registro de llamadas relacionadas, llamadas repetidas, y canalización a diferentes corporaciones de apoyo.	Expositiva Demostrativa Mesa redonda	1 hr
Módulo 6. Herramienta del Mapa.	Utilizar las herramientas y técnicas Cartográficas del sistema SafetyNet CAD para la geolocalización de llamadas en el Mapa.	Expositiva Experimentación Estudio de casos.	1 hr
Módulo 7. Herramientas adicionales del SafetyNet CAD.	Reconocer nuevas funcionalidades, comandos y ventanas que contiene la última versión de SafetyNet CAD.	Expositiva Demostrativa	30 min
Módulo 8. Sesión de Preguntas y Respuestas	Resolver dudas que se generen derivado del curso de capacitación para confirmar el aprendizaje.	Tormenta de Ideas. Diálogo o debate	30 min
Módulo 9. Evaluación	Evaluar el conocimiento adquirido de los participantes para obtener un diagnóstico de aprendizaje final.	Integración grupal	30 min
		Total de horas lectivas (Sin recesos):	8 horas



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE
GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS

CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB



PULSIAM

II. Requerimientos	Instalaciones / Plataforma digital	Sala de Capacitación con espacio para el personal asistente. Ventilación e iluminación adecuada para mejor aprovechamiento de los asistentes. Nodos de red en el área para conexión al sistema SafetyNet CAD Internet en el equipo de cómputo en la sala de capacitación.
	Mobiliario y Material	Se usará el Manual de Usuario de SafetyNet CAD proyectando en formato digital. Se requiere lista de asistentes al curso en formato de Excel, con nombres verificados ya que con estos datos se generarán las constancias de participación.
	Equipo tecnológico	Equipo de cómputo individual o cada dos personas. El equipo debe contar con una capacidad mínima de 8 GB en Memoria RAM, Internet para el uso de mapas del sistema. Proyector El instructor lleva su propio equipo de cómputo (laptop). Marca Dell Modelo Latitude 3510 Serie 2GLKXZ2 Red de datos en el área de capacitación para equipos de cómputo y para el instructor.



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DÉL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB



III. Modalidad

Presencial

IV. Desarrollo de la Capacitación y Metodología de Enseñanza-Aprendizaje

El curso es teórico – práctico, conforme se atiende la teoría se realiza la práctica en los equipos de cómputo para que los asistentes confirmen el conocimiento.

Se utilizan técnicas de solución de casos de estudio basados en casos reales de la atención de emergencias, consenso mediante el debate y discusión guiada

V. Procedimiento de evaluación y/o acreditación

Se aplicará examen de los conocimientos adquiridos durante en curso como método de evaluación de los participantes.

VI. Perfil de ingreso

El curso está dirigido al personal que labora al interior del Centro de Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1 y que participan en la atención de las misma, se listan a continuación:

- Operadores telefónicos.
- Despachadores.
- Supervisores de turno.
- Personal de Monitoreo.
- Elementos de las corporaciones.
- Analistas de estadísticas e incidencia criminal.
- Instructores o Capacitadores del sistema SafetyNet CAD.

VII. Perfil de egreso

El asistente podrá poner en práctica las funcionalidades y mejoras aprendidas en el sistema SafetyNet CAD para alcanzar satisfactoriamente las metas de desempeño que se trace el Centro de Mando y Comunicación.

Se entregará constancia de participación por asistente.

VIII. Programación

-Duración: 60 horas



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: PULSIAM, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE
GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS

CONTRATO NO. 154/2022-DIRECTA-SEGGOB



PULSIAM

-Cantidad de participantes:

Se conoce la cantidad de Participantes:

100 Usuarios

- Instructor (es): Ing. Israel Quintana Carapia. Especialista CAD.

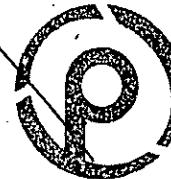
- Fechas y horarios:

Fecha: La que el usuario defina

Horario de comienzo 09:00 horas.

Atte

Carlos Alberto López Gutiérrez
Representante Legal
Pulsiam SA de CV



PULSIAM