

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE LICENCIAMIENTO PERPETUO DE SOFTWARE DENOMINADO "SALA VIRTUAL CONTAC"**

**CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG**

**Contrato de prestación de servicio de licenciamiento perpetuo de software denominado "Sala Virtual Contac"**, 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. Raquel Soto Orozco**, en su carácter de **Secretaria de Administración del Estado de Aguascalientes**, a quien en lo sucesivo y para los efectos del presente contrato se le denominará **"La SAE"** y por la otra parte la persona moral **Paideia Estudios Sociales y Digitales, S.C.**, representada en este acto por el **C. Luis Olmedo Santiago**, en su carácter de Socio Administrador, a quien en lo sucesivo y para efectos del presente contrato 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 de Comunicación y Vocería del Gobierno del Estado de Aguascalientes** representada por su titular el **Maestro Enrique de la Torre de la Paz**, a quien en lo sucesivo se le denominará **"El Ente Requirente"**, solicitó la **contratación del servicio de licenciamiento perpetuo de software denominado "Sala Virtual Contac"**.
2. En virtud de lo anterior, mediante requisición de compra número **719/2023** emitida en el SIIF (Sistema Integral de Información Financiera) por **"El Ente Requirente"** 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, le solicitó a **"La SAE"** la **contratación del servicio de licenciamiento perpetuo de software denominado "Sala Virtual Contac"**.
3. Mediante oficio número **SECOVOG/238/2023** de fecha 21 de septiembre del 2023 y su respectiva justificación, el **Mtro. Enrique de la Torre de la Paz**, en su carácter de **Secretario de Comunicación y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes**, solicitó a la **Lic. Raquel Soto Orozco**, Titular de **"La SAE"**, que la **contratación del servicio de licenciamiento perpetuo de software denominado "Sala Virtual Contac"**, se realizara mediante adjudicación directa con el **"El Prestador de Servicios" Paideia Estudios Sociales y Digitales, S.C.**, por actualizarse el supuesto de excepción previsto en la fracción I del artículo 63 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 **Mtro. Enrique de la Torre de la Paz**, en su carácter de **Secretario de Comunicación y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes**; la **Lic. Raquel Soto Orozco** en su carácter de Titular de **"La SAE"**, mediante Acuerdo número **AD-16-**



23 de fecha 22 de septiembre del 2023, autorizó la **contratación del servicio de licenciamiento perpetuo de software denominado "Sala Virtual Contac", a "El Prestador de Servicios"** por un monto total de **\$1'550,000.00 (UN MILLÓN QUINIENTOS CINCUENTA MIL PESOS 00/100 M.N.)** I.V.A. incluido.


Por lo anterior, y en cumplimiento de 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 12 fracción II de la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal.
- 1.2. Que la **Lic. Raquel Soto Orozco** comparece en este acto con el carácter de Secretaria de Administración del Estado de Aguascalientes, según lo acredita con el respectivo nombramiento número **DG/N/003/2022** de fecha 01 de octubre del 2022, otorgado por la Gobernadora Constitucional del Estado, la **Dra. María Teresa Jiménez Esquivel**.
- 1.3. Que en términos de lo previsto por los artículos 22 fracciones II y XII, 27 fracciones XII, XV, XIX y XXV de la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal y diversos 2°, 5°, 6°, 8° y 11 fracciones XII, XVII, XXII 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, 4° piso, Colonia del Trabajo, C.P. 20180, en la ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes.
- 1.5. En fecha 21 de septiembre del 2023, 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 **719/2023**.
- 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.



 <b>Aguascalientes</b> Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> <small>GOBIERNO DEL ESTADO 2012-2017</small>	<b>Secretaría de Administración</b>	<b>PRESTADOR DE SERVICIOS:</b> PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.
<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>		<b>ENTE REQUERENTE:</b> SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
		<b>CONTRATO No.</b> 195/2023-DIRECTA-SECOVOG <b>LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG</b>

- 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 **Paideia Estudios Sociales y Digitales, S.C.**, así como su **Socio Administrador** no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público, en relación con lo dispuesto por el artículo 36 fracción IX de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Aguascalientes.

**Segunda: “El Prestador de Servicios” declara:**

- 2.1. Que es una empresa legalmente constituida según se desprende de la escritura pública número **88,292**, volumen **1,582**, de fecha 06 de febrero de 2014, otorgada ante la fe pública del **Lic. Leonardo Alfredo Beltrán Baldares**, Notario Público número 96 del Estado de México, instrumento público debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad del Estado de México en fecha 10 de marzo del 2015.
- **Protocolización del Acta de Asamblea de Socios, en la que se modifican los socios**, escritura pública número **61,858**, libro **1,179**, de fecha 20 de mayo del 2021, otorgada ante la fe pública del **Lic. José Higinio Núñez y Bandera**, Notario Público número 112 de la Ciudad de México, instrumento público debidamente inscrito en el Instituto de la Función Registral del Estado de México en fecha 14 de junio del 2021.
  - **Protocolización del Acta de Asamblea General Extraordinaria, Modificación del Objeto Social**, escritura pública número **1,350**, volumen **36**, de fecha 10 de febrero del 2023, otorgada ante la fe pública del **Lic. Mario Luis Ruelas Olvera**, Notario Público número 63 del Estado de Aguascalientes, instrumento público debidamente inscrito en el Instituto de la Función Registral del Estado de México en fecha 07 de marzo del 2023.
- 2.2. El **C. Luis Olmedo Santiago**, cuenta con capacidad suficiente para suscribir el presente acuerdo de voluntades y obligar a su representada en los términos de este instrumento legal, en virtud de que tiene el carácter de Socio Administrador, con poder general para pleitos y cobranzas, actos de administración, lo anterior como se desprende del instrumento público mencionado en el punto **2.1. primer párrafo**, facultades que manifiesta bajo protesta de decir verdad sigue desempeñando y que las mismas no le han sido revocadas, disminuidas, ni modificadas; y se identifica con credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral con clave de elector **OLSNLS89062709H000**.
- 2.3. Que cuenta con constancia de proveedor inscrita para este ejercicio fiscal, en el Padrón Único de Proveedores de la Administración Pública Estatal, bajo el número **19010159**.
- 2.4. Que tiene establecido su domicilio fiscal en la calle Cordobanes número 286, Colonia Evolución, Municipio Nezahualcóyotl, Estado de México, C.P. 57700, con número telefónico 55 32 09 70 47 así como cuenta de correo electrónico **olmedae@hotmail.com**, datos que señala para oír y recibir todo tipo de notificaciones derivadas del presente contrato.



- 2.5. La actividad económica según obra en su constancia de situación fiscal emitida por el Servicio de Administración Tributaria lo es:** Servicios de consultoría en computación.
- 2.6.** Que se encuentra dada de alta ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público bajo el Registro Federal de Contribuyentes número **PES140206JC2** y al corriente en el cumplimiento de las obligaciones fiscales a su cargo.
- 2.7.** Que manifiesta bajo protesta de decir verdad que no cuenta con el Registro Patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social por no tener trabajadores, por lo que se ubica en uno de los supuestos del artículo 13 de la Ley del Seguro Social.
- 2.8.** Que con fundamento en lo dispuesto por el artículo 36 fracción IX de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Aguascalientes, manifiesta bajo protesta de decir verdad que a la fecha de celebración del presente contrato, sus socios no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público.
- 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 es la **contratación del servicio de licenciamiento perpetuo de software denominado "Sala Virtual Contac"** cuyas características se encuentran descritas en el **pedido de compra número 350/23 y en los anexos de "El Prestador de Servicios"** mismos que forman parte integral del presente instrumento legal; servicios a los que en lo sucesivo se les denominarán **"Los Servicios"**.

**SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y MONTO TOTAL A PAGAR.** La descripción completa de **"Los Servicios"** objeto del presente contrato, así como número de partida, cantidad, unidad de medida, precio unitario, corresponde a lo señalado en el **pedido de compra**



 <b>Aguascalientes</b> Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> GOBIERNO DEL ESTADO 2023-2027	<b>PRESTADOR DE SERVICIOS:</b> PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.
	<b>ENTE REQUERENTE:</b> SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
	<b>CONTRATO No.</b> 195/2023-DIRECTA-SECOVOG <b>LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG</b>
<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	

**número 350/23** mismo que se anexa al presente instrumento jurídico en el apartado de **ANEXOS**.

El monto a pagar como contraprestación a **“El Prestador de Servicios”** equivale a la cantidad de **\$1'336,206.90 (UN MILLÓN TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SEIS PESOS 90/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado por un monto de **\$213,793.10 (DOSCIENTOS TRECE MIL SETECIENTOS NOVENTA Y TRES PESOS 10/100 M.N.)**, arrojando así un monto total a pagar por la cantidad de **\$1'550,000.00 (UN MILLÓN QUINIENTOS CINCUENTA 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.

**TERCERA. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.** **“El Prestador de Servicios”** se obliga a iniciar la prestación de **“Los Servicios”** a los 05 días naturales posteriores a la notificación de la adjudicación; a entera satisfacción de **“El Ente Requerente”** y apegándose a lo establecido en el **pedido de compra número 350/23 y en los anexos de “El Prestador de Servicios”**, mismos que se adjuntan al presente instrumento jurídico en el apartado de **ANEXOS**.

**“El Prestador de Servicios”** se obliga a presentar dentro de los 05 días naturales siguientes a la notificación de la adjudicación los siguientes entregables:


- Documento impreso con los datos de acceso al Sistema: Usuario y Contraseña Admin.
- Manual de uso y de operaciones.
- Términos y condiciones del licenciamiento perpetuo de software.
- Licencia electrónica.
- Póliza de garantía.
- Póliza de soporte técnico y operativo.
- Póliza de mantenimiento al licenciamiento perpetuo de software.

Así mismo **“El Prestador de Servicios”** se obliga a presentar los entregables en la Dirección General de Administración de **“El Ente Requerente”**, ubicada en la Plaza de la Patria sin número, Palacio de Gobierno, planta baja, Zona Centro, Código Postal 20000, de la Ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes, de lunes a viernes en un horario de las 8:00 a las 14:00 horas.

**“Los Servicios”** incluyen:

- Soporte técnico y operativo por 1 año en días naturales, es decir, a partir del 26 de septiembre del 2023 al 25 de septiembre del 2024, en un horario de 9:00 a 16:00 horas.
- Hospedaje de la plataforma: Incluye el pago de servidores en la nube por 1 año.
- Mantenimiento y actualizaciones por 1 año.



 <b>Aguascalientes</b> Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> <small>GOBIERNO DEL ESTADO 2022-2027</small>	<b>Secretaría de Administración</b>	<b>PRESTADOR DE SERVICIOS:</b> PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.
		<b>ENTE REQUIRENTE:</b> SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>		<b>CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG</b> <b>LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG</b>

**“Los Servicios”** deberán prestarse conforme a las condiciones específicas que se encuentran descritas en los anexos del presente instrumento legal. **“El Ente Requirente”** no estará obligado a recibir **“Los Servicios”** 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”**, el responsable del trámite de pago; es decir de la ejecución, validación y comprobación del gasto será el **C.P. Francisco Javier Lemus Urzúa** en su carácter de **Director General de Administración de “El Ente Requirente”** o a quien lo sustituya en su cargo y/o funciones.

Así mismo, en términos de lo dispuesto en el artículo 14 del Manual de Lineamientos de la Dirección General Jurídica de la Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes, dicho servidor público en coordinación con el **Mtro. Enrique de la Torre de la Paz** en su carácter de Titular de **“El Ente Requirente”** y/o quien lo sustituya en sus funciones, serán los 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 en la presente cláusula serán los encargados 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 Requirente”** emitirá escritos de designación de los servidores públicos que serán los responsables de darle 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 en una sola exhibición a la entrega e implementación del licenciamiento perpetuo de software, así como de las pólizas y capacitaciones, y mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria designada por **“El Prestador de Servicios”** al momento que realizó su inscripción en el Padrón Único de Proveedores de la Administración Pública Estatal.

En términos de lo dispuesto por el artículo 72 de **“La Ley”** el pago se realizará dentro de los veinte días naturales posteriores a la fecha en que se presenten en las oficinas administrativas de **“El Ente Requirente”**, la impresión del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) correspondiente, debiendo anexar al mismo el pedido de compra debidamente firmado por los servidores públicos señalados en la cláusula cuarta del presente contrato.

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



 <b>Aguascalientes</b> Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> <small>GOBIERNO DEL ESTADO 2023-2027</small>	<b>Secretaría de Administración</b>	<b>PRESTADOR DE SERVICIOS:</b> PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.
		<b>ENTE REQUERENTE:</b> SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>		<b>CONTRATO No.</b> 195/2023-DIRECTA-SECOVOG <b>LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG</b>

del Estado de Aguascalientes, cuyos datos fiscales quedaron asentados en el **numeral 1.6** del apartado de declaraciones del presente contrato.

**SEXTA. OBLIGACIONES FISCALES.** “El Prestador de Servicios” se obliga a solicitar opinión positiva por internet en la página del Servicio 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 antes de 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”.

**SÉPTIMA. VIGENCIA DEL CONTRATO.** La vigencia de este contrato será desde la fecha de su firma y hasta el 25 de septiembre del 2024 o bien hasta que se den por concluidas todas y cada una de las obligaciones contraídas en este instrumento legal. Lo anterior sin perjuicio del vencimiento de los periodos 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 y/o deficiencia en “Los Servicios” o en su caso por el incumplimiento de las obligaciones a cargo de “El Prestador de Servicios”.



**OCTAVA. GARANTÍAS.** Las garantías otorgadas serán las siguientes:

**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 01 año a partir de la entrega del licenciamiento del software, así como a brindar soporte técnico y operativo por 01 año en días naturales, es decir, a partir del 26 de septiembre del 2023 al 25 de septiembre del 2024, en un horario de 9:00 a 16:00 horas y a entera satisfacción de “El Ente Requerente”.

Si durante el periodo de garantía anteriormente señalado, se presenta alguna observación a la información presentada o en la calidad de “Los Servicios” prestados, “El Prestador de Servicios” queda obligado a reponer en el término de 02 horas a partir de la notificación a “El Prestador de Servicios” vía telefónica y/o vía correo electrónico, de lunes a viernes dentro de un horario de 9:00 a 16:00 horas, sin cargo adicional para “La SAE” y/o “El Ente Requerente”.

**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” y/o “El Ente Requerente”, 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.



 <b>Aguascalientes</b> Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> <small>GOBIERNO DEL ESTADO 2023-2027</small>		<b>PRESTADOR DE SERVICIOS:</b> PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.
<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>		<b>ENTE REQUERENTE:</b> SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
		<b>CONTRATO No.</b> 195/2023-DIRECTA-SECOVOG <b>LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG</b>

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 Requirente”**, en el plazo estipulado, así como por no cumplir con cualquier otra obligación a su cargo consignada en el presente contrato.

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

De igual forma esta garantía permanecerá en vigor aún en los casos en que **“El Ente Requirente”**, a través de los responsables de la recepción y 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 Requirente”**.

**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 Requirente”** 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 Requirente”**, 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 Requirente”** 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.



 <b>Aguascalientes</b> Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> <small>GOBIERNO DEL ESTADO 2012-2017</small>	Secretaría de <b>Administración</b>	<b>PRESTADOR DE SERVICIOS:</b> PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.
<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>		<b>ENTE REQUIRENTE:</b> SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
		<b>CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG</b> <b>LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG</b>

**DÉCIMA PRIMERA. DERECHOS DE AUTOR.** “El Prestador de Servicios” se obliga a defender a “La SAE” y/o a “El Ente Requirente” 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 Requirente” 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 Requirente” 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 Requirente” 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 Requirente”, con o sin intervención de “El Prestador de Servicios”, este último se obliga a pagar las sumas a que sean condenadas a “La SAE” y/o “El Ente Requirente”, 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 Requirente”, 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 Requirente”, 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 Requirente” 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



 <b>Aguascalientes</b> Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> <small>GOBIERNO DEL ESTADO 2013-2017</small>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Secretaría de  <b>Administración</b> </div>	<b>PRESTADOR DE SERVICIOS:</b> PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.
<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>		<b>ENTE REQUERENTE:</b> SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
		<b>CONTRATO No.</b> 195/2023-DIRECTA-SECOVOG <b>LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG</b>

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 Requirente”** 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.

**“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 Requirente”** 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 Requirente”** 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 Requirente”** 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 están a su cargo, en virtud de este contrato, del uso, de la buena fe o de la Ley, será responsable de los daños y perjuicios que su incumplimiento cause a **“La SAE”** y/o **“El Ente Requirente”** 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 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 Requirente”**, 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 Requirente”**.



 <b>Aguascalientes</b> Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> <small>GOBIERNO DEL ESTADO 2022-2027</small>	<div>Secretaría de</div> <div><b>Administración</b></div>	<b>PRESTADOR DE SERVICIOS:</b> PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C. <b>ENTE REQUERENTE:</b> SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES. <b>CONTRATO No.</b> 195/2023-DIRECTA-SECOVOG <b>LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG</b>
<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>		

**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 Requirente”** 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”**:

- 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 Requirente”**.
- e) El que ante la solicitud de **“La SAE”** y/o **“El Ente Requirente”** 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 del presente contrato.
- 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, administrativas o cualquier otra 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



 <b>Aguascalientes</b> Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	<div>Secretaría de</div> <div><b>Administración</b></div>	<b>PRESTADOR DE SERVICIOS:</b> PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C. <b>ENTE REQUERENTE:</b> SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES. <b>CONTRATO No.</b> 195/2023-DIRECTA-SECOVOG <b>LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG</b>
<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>		

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 Requirente”** 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 y a criterio de **“La SAE”**, se extinga la necesidad de **“Los Servicios”** contratados originalmente y se demuestre que, de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al Estado.

Cuando se actualice este supuesto, **“La SAE”** a través de **“El Ente Requirente”** reembolsará a **“El Prestador de Servicios”** los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre y cuando 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 Requirente”** 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.





**Aguascalientes**  
Gente de trabajo y soluciones  
*El gigante de México*  
GOBIERNO DEL ESTADO 2012-2017

Secretaría de  
**Administración**

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUERENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG**  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**

El presente contrato se firma en cuatro ejemplares en la Ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes, el día 25 de septiembre del año 2023.

Por **"La SAE"**

Por **"El Proveedor"**

**LIC. RAQUEL SOTO OROZCO,**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN**  
**DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.**

**C. LUIS OLMEDO SANTIAGO,**  
**SOCIO ADMINISTRADOR DE PAIDEIA**  
**ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.**

**Testigos**

**MTRO. ENRIQUE DE LA TORRE DE LA PAZ,**  
**SECRETARIO DE COMUNICACIÓN Y**  
**VOCERÍA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE**  
**AGUASCALIENTES.**

**C.P. FRANCISCO JAVIER LEMUS URZÚA,**  
**DIRECTOR GENERAL ADMINISTRATIVO**  
**DE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y**  
**VOCERÍA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE**  
**AGUASCALIENTES.**

**C.P. ROBERTO CARLOS MALO MACÍAS**  
**DIRECTOR GENERAL DE ADQUISICIONES**  
**DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**  
**DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.**



ANEXOS



GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES  
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
PEDIDO DE COMPRA

PROVEEDOR : PR30361 PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.  
CLAVE COMPUSTA: 19010159  
DIRECCIÓN : CALLE CORDOBANES #286, EVOLUCION, NEZAHUALCOYOTL ESTADO DE MEXICO, MEXICO C.P. 57700  
TELÉFONO : (55) 3209 7047  
CONDICIONES DE PAGO: CREDITO 20 DIAS NATURALES  
TIPO COMPRA: Adjudicación Directa TIPO DE RECURSO: GA

RFC: PES140206JC2  
FAX:  
USUARIO SIIF: HECTOR GERARDO HUERTA ARREDI  
FECHA DE ELABORACIÓN: 22/09/2023  
CRITERIO DE ADJUDICACIÓN: PRECIO  
PROCESO DE ADJUDICACIÓN: AD  
HOJA : 1/3

NUMERO DE PEDIDO	350/23
TIEMPO DE ENTREGA EN DIAS NATURALES	4
FECHA LIMITE ENTREGA	26/09/2023
FECHA ADJUDICACIÓN	22/09/2023

No. PARTIDA	CANTIDAD	UNIDAD	OBJETO GASTO	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNIT.	IMPORTE
1	1.00	SISTEMA	59101	591010006 SOFTWARE LICENCIAMIENTO PERPETUO DE SOFTWARE DENOMINADO "SALA VIRTUAL CONTAC", PARA EL CONTROL Y MONITOREO DE AGENDA, MENSAJERÍA DE TEXTO Y CORREOS ELECTRÓNICOS, CONVOCATORIAS, BOLETINES Y NOTAS INFORMATIVAS, DISPONIBLES EN UNA PLATAFORMA PÚBLICA Y PRIVADA.  LAS CARACTERÍSTICAS SE DETALLAN EN FICHA TÉCNICA ADJUNTA (ANEXO 1).  ENTREGABLES:  DOCUMENTO IMPRESO CON LOS DATOS DE ACCESO AL SISTEMA: USUARIO Y CONTRASEÑA ADMIN. MANUAL DE USO Y DE OPERACIONES. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL LICENCIAMIENTO PERPETUO DE SOFTWARE. LICENCIA ELECTRÓNICA. PÓLIZA DE GARANTÍA. (ANEXO 2) PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO Y OPERATIVO. (ANEXO 3) PÓLIZA DE MANTENIMIENTO AL LICENCIAMIENTO PERPETUO DE SOFTWARE. (ANEXO 4)  FORMA DE PAGO: PAGO EN UNA SOLA EXHIBICIÓN A LA ENTREGA E IMPLEMENTACIÓN DEL LICENCIAMIENTO PERPETUO DE SOFTWARE, ASÍ COMO DE PÓLIZAS Y CAPACITACIONES. 20 DIAS NATURALES POSTERIORES A LA PRESENTACIÓN DEL CFDI DE ACUERDO AL ART. 9º SEGUNDO C PARRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES Y SUS MUNICIPIOS.  TIEMPO DE ENTREGA: SE DEBERÁ REALIZAR LA ENTREGA DE TODOS LOS ENTREGABLES DESCRITOS, ASÍ COMO LA IMPLEMENTACIÓN DEL LICENCIAMIENTO A LOS 5 DIAS NATURALES SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN.  TIEMPO DE REPOSICIÓN: 2 HORAS A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN AL PROVEEDOR VÍA CORREO ELECTRÓNICO O TELEFÓNICA, DE LUNES A VIERNES DENTRO DE UN HORARIO DE 9:00 HRS A 16:00 HRS. (ANEXO 3)  GARANTÍA DE LOS SERVICIOS:  -GARANTÍA DE 1 AÑO, A PARTIR DE LA ENTREGA DEL LICENCIAMIENTO DEL SOFTWARE. (ANEXO 2)  -SE BRINDARÁ SOPORTE TÉCNICO Y OPERATIVO POR 1 AÑO EN DIAS NATURALES, ES DECIR A PARTIR	1,336,206.90	1,336,206.90



GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG

LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
AGUASCALIENTES

GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES  
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
PEDIDO DE COMPRA

PROVEEDOR : PR30361 PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.  
CLAVE COMPUESTA: 19010159 RFC: PES140206JC2  
DIRECCIÓN : CALLE CORDOBANES #286, EVOLUCION, NEZAHUALCOYOTL ESTADO DE MEXICO, MEXICO C.P. 57700  
TELÉFONO : (55) 3209 7047 FAX:  
CONDICIONES DE PAGO: CREDITO 20 DIAS NATURALES USUARIO SIIF: HECTOR GERARDO HUERTA ARREDI  
TIPO COMPRA: Adjudicación Directa TIPO DE RECURSO: GA CRITERIO DE ADJUDICACIÓN: PRECIO PROCESO DE ADJUDICACIÓN: AD

NUMERO DE PEDIDO	350/23
TIEMPO DE ENTREGA EN DIAS NATURALES	4
FECHA LIMITE ENTREGA	26/09/2023
FECHA ADJUDICACIÓN	22/09/2023

FECHA DE ELABORACIÓN: 22/09/2023

HOJA : 2/3

DEL 26 DE SEPTIEMBRE DEL 2023 AL 25 DE SEPTIEMBRE DEL 2024, EN UN HORARIO DE 9:00 HRS A 16:00 HRS. (ANEXO 3)		
-HOSPEDAJE DE LA PLATAFORMA: INCLUYE EL PAGO DE SERVIDORES EN LA NUBE POR 1 AÑO. (ANEXO 1)		
-MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIONES POR 1 AÑO. (ANEXO 4)		
TOTAL CON LETRA: UN MILLÓN QUINIENTOS CINCUENTA MIL PESOS 00/100 M.N.		
SUBTOTAL	1,336,206.90	
IVA	213,793.10	
TOTAL	\$1,550,000.00	

REQUISICIÓN : 719	05 SECOVOG. SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO 0501 DESPACHO DEL SECRETARIO DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO 050101 OFICINA DEL SECRETARIO DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO	LUGAR DE RECEPCION: PLAZA DE LA PATRIA S/N. PALACIO DE GOBIERNO, PLANTA ALTA, ZONA CENTRO, C.P.20000, AGUASCALIENTES, AGS. EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DE GOBIERNO. DE LUNES A VIERNES DE LAS 9:00 A 14:00 HORAS
RESPONSABLE DE RECEPCION:	MTRO. ENRIQUE DE LA TORRE DE LA PAZ, SECRETARIO DE COMUNICACIÓN Y VOCERIA DE GOBIERNO O QUIEN LO SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES.	TELÉFONO: 4499102070-2068
OBSERVACIONES: Adjudicación Mediante Acuerdo de la Secretaría de Administración del Estado de Ags. AD-16-23, de fecha 22/Septiembre/2023.		

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
C. ARIBEL PÉREZ BELTRÁN		C.P. ROBERTO CARLOS MALO MACIAS

DATOS DE FACTURACION: SECRETARÍA DE FINANZAS R.F.C.: SFI011030DU4 Av. Convencion OTE. 102 COL. Del Trabajo C.P. 20180







**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUERENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG**  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**



**Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PE51402063C2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución, C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

**Cliente:**

Secretaría de Comunicación Social y Vocería de Gobierno  
del Estado de Aguascalientes  
**Dirección:**  
Av. José María Chávez 104, Zona Centro, C.P. 20240  
Aguascalientes, Ags.

**Fecha de cotización:** 03/08/2023

**Cliente No.** 105

**Moneda:**

Pesos Mexicanos

**Atención:**

Luis Olmedo Santiago

**Puesto:**

Director General de Paideia Estudios  
Sociales y Digitales S.C.

PARTIDA	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
1	1	SERVICIO	Licenciamiento de software denominado "SALA VIRTUAL CONTACT" para el control y monitoreo de agenda, mensajería de texto y correos electrónicos, convocatorias, boletines y notas informativas, disponibles en una plataforma pública y privada. <small>(Se anexa ficha técnica donde se detalla la descripción del servicio - Anexos: 1, 2, 3 y 4)</small>	\$ 1,336,206.90	\$ 1,336,206.90

<b>Importe sin impuestos</b>	\$ 1,336,206.90
<b>IVA 16%</b>	\$ 213,793.10
<b>Total</b>	\$ 1,550,000.00

Un millón quinientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.

**Condiciones Comerciales:**

- Los servicios se encuentran cotizados en Moneda Nacional.
- El costo total del servicio incluye IVA.
- Condiciones de pago: en una sola exhibición a la entrega e implementación del licenciamiento perpetuo de software, así como de pólizas y capacitaciones a los 20 días naturales posteriores a la presentación del CFDI, a nombre de: Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C. No. de Cuenta: 0118 1048 59. CLABE: 01 2180 0011 8104 8597. BBVA Bancomer.
- Tiempo de entrega: Se entregarán todos los entregables descritos, así como la implementación del licenciamiento a los 5 días naturales siguientes a la notificación de la Adjudicación.
- Lugar de entrega: Oficinas de la Secretaría de Comunicación Social y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes, ubicadas en Av. José María Chávez 104, Zona Centro, 20240 Aguascalientes, Ags.; en un horario de 9:00 hrs a 16:00 hrs.
- Entregables:
  - Documento impreso con los datos de acceso al sistema: usuario y contraseña ADMIN.
  - Manual de uso y de operaciones.
  - Términos y Condiciones del licenciamiento perpetuo de software.
  - Licencia electrónica.
  - Póliza de garantía. (Anexo 2)
  - Póliza de soporte técnico y operativo. (Anexo 3)
  - Póliza de mantenimiento al licenciamiento perpetuo de software. (Anexo 4)
- La persona responsable de la entrega será Fernando Hernández Cortés, Director de Operaciones de Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.
- Tiempo de reposición: 2 hora a partir de haber recibido el reporte vía correo electrónico o telefónica, de lunes a viernes dentro de un horario de 9:00 hrs a 16:00 hrs. (Anexo 3)
- Garantía:
  - Garantía de 1 año, a partir de la entrega del licenciamiento de software. (Anexo 2)
  - Se brindará soporte técnico y operativo por 1 año en días naturales, es decir a partir del 26 de septiembre del 2023 al 25 de septiembre del 2024, en un horario de 9:00 hrs a 16:00 hrs. (Anexo 3)
  - Hospedaje del software: incluye el pago de servidores en la nube por 1 año. (Anexo 1)
  - Mantenimiento y actualizaciones por 1 año. (Anexo 4)
- La vigencia de la propuesta es de 45 días naturales a partir de la fecha de recepción de esta.

**Luis Olmedo Santiago**  
Director General de Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.

pág. 25

Prol. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 - 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

☎ Teléfono: 55 3209 7047  
✉ [olmedae@hotmail.com](mailto:olmedae@hotmail.com) | [olmedae@paideiasys.com.mx](mailto:olmedae@paideiasys.com.mx)





**Aguascalientes**  
Gente de trabajo y soluciones  
*El gigante de México*  
GOBIERNO DEL ESTADO 2022-2027

Secretaría de  
**Administración**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUERENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG**  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**



**Paideia Estudios Sociales Y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PESI402063C2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución, C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

Aguascalientes, Ags. a 03 agosto de 2023

**MTRO. ENRIQUE DE LA TORRE DE LA PAZ**

**Secretario de Comunicación Social y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes**

Reciba un cordial saludo y a su vez me permito presentar la siguiente cotización para la contratación del servicio de un licenciamiento perpetuo del software denominado "**SALA VIRTUAL CONTACT**" en el que se pueda llevar el control y monitoreo de agenda, convocatorias, boletines y notas informativas a medios de comunicación, así mismo permitir la administración y comunicación de diversos directorios de contactos.

El software tiene la capacidad de interactuar de manera privada y pública con medios de comunicación, ciudadanos y dependencias de Gobierno.

Atentamente

**Luis Olmedo Santiago**  
**Director General de Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.**

pág. 1

Prol. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 - 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

Teléfono: 55 3209 7047  
✉ [olmedae@hotmail.com](mailto:olmedae@hotmail.com) | [olmedae@paideiasys.com.mx](mailto:olmedae@paideiasys.com.mx)





**Aguascalientes**  
Gente de trabajo y soluciones  
*El gigante de México*  
GOBIERNO DEL ESTADO 2022-2027

Secretaría de  
**Administración**

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUERENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG**  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**



**Paideia Estudios Sociales Y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PES1402063C2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución, C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

## ANEXO 1 FICHA TÉCNICA

Licenciamiento perpetuo de un software denominado **"SALA VIRTUAL CONTACT"** con la capacidad de llevar el control y monitoreo de agenda, convocatorias, boletines y notas informativas a medios de comunicación, así como la administración y comunicación de diversos directorios de contactos, con la capacidad de interactuar de manera privada y pública con medios de comunicación, ciudadanos y Dependencias de Gobierno.

pág. 2

Prol. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 - 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

Teléfono: 55 3209 7047  
✉ [olmedae@hotmail.com](mailto:olmedae@hotmail.com) | [olmedae@paideiasys.com.mx](mailto:olmedae@paideiasys.com.mx)





**Aguascalientes**  
Gente de trabajo y soluciones  
*El gigante de México*  
GOBIERNO DEL ESTADO 2022-2027

Secretaría de  
**Administración**

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUIRENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG**  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**



**Paideia Estudios Sociales Y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PESI40206JC2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución, C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

**INTRODUCCIÓN**

En Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C., somos especialistas en el desarrollo de software único que se adaptan a las necesidades particulares de nuestros clientes.

Contamos con un equipo de desarrollo y análisis de información que se enfoca en la construcción de software que ayudan a optimizar y administrar datos estratégicos.

A una de estas soluciones la hemos denominado **"SALA VIRTUAL CONTACT"**, siendo este el único software existente en el mercado. Software que se encuentra registrado ante el Instituto Nacional de Derechos de Autor el día 14 de julio del 2023, con el número de registro **03-2023-071409345300-01** a nombre de Rene Buendia Bustos y Luis Olmedo Santiago, mismos que otorgaron los derechos de uso para comercialización, soportar o difundir dicho software a Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C ante contrato de uso de fecha 14 de julio del 2023, por tal motivo Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C es la única empresa con la capacidad de comercializar el software denominado **"SALA VIRTUAL CONTACT"**.

El software denominado **"SALA VIRTUAL CONTACT"** tiene la capacidad de interactuar entre dos módulos, el primero dedicado a la administración, contacto y comunicación de diversos directorios, y el segundo enfocado a la creación de boletines y notas informativas.

**OBJETIVO**

Contar con el servicio de una licencia de software que maneje información en línea para medios de comunicación, así como para la ciudadanía en general, que les permita tener acceso a noticias, agenda, convocatorias, boletines, fotos, videos y otros contenidos relevantes.

Buscar y descargar información actualizada sobre diferentes temas, desde política y economía hasta deportes y cultura, catalogados por Dependencia de Gobierno del Estado de Aguascalientes.

Ofrecer servicio personalizado para los medios de comunicación, como alertas de noticias, acceso exclusivo a eventos y ruedas de prensa, con el fin de mantenerse al día en las noticias y a crear contenido relevante y atractivo para sus audiencias.

A través de diversos directorios de contactos, crear campañas específicas para comunicar mensajes estratégicos.

pág. 3

Prof. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 - 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

Teléfono: 55 3209 7047  
olmedae@hotmail.com | olmedae@paideiasys.com.mx





**Aguascalientes**  
Gente de trabajo y soluciones  
*El gigante de México*  
GOBIERNO DEL ESTADO 2012-2017

Secretaría de  
**Administración**

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUIRENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO No.** 195/2023-DIRECTA-SECOVOG  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**



**Paideia Estudios Sociales Y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PESI40206JC2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución, C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

## EJECUCIÓN

Para el debido cumplimiento de los requerimientos del Licenciamiento perpetuo del software denominado "SALA VIRTUAL CONTACT", se estima que una vez terminado el proceso de compra, a los 5 días naturales siguientes a la notificación de la compra, se comenzará con la implementación del Licenciamiento perpetuo, comenzando con una capacitación a fondo a un usuario Admin Maestro quien sea que determine la Secretaría de Comunicación y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes, dicha capacitación será sobre las funcionalidades, configuraciones básicas requeridas y controles de seguridad de el software, posteriormente se capacitará al usuario administrador del módulo Contact Center y al usuario administrador del menú Sala.

Adicionalmente a las capacitaciones que se brindarán a los usuarios Admin, se realizarán 2 sesiones de capacitación de hasta 3 horas, para 5 personas por sesión para usuarios colaboradores.

- Personal técnico: 6 horas, divididas en 2 sesiones de 3 horas cada una.
- Personal administrativo: 6 horas, divididas en 2 sesiones de 3 horas cada una.

La implementación y todas las capacitaciones deberán ser acordadas entre el personal de la Secretaría de Comunicación y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes y Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C., en un horario de 9:00 hrs a 16:00 hrs, en las oficinas de dicha Secretaría, ubicadas en Avenida José María Chávez 104, Zona Centro, C.P. 20240 Aguascalientes, Ags.

Se llevarán a cabo minutas de trabajo en las que se incluirán los integrantes de las reuniones en donde se especificarán, observaciones y se anexarán evidencias fotográficas y listas de asistencia de cada reunión.

pág. 4

Prol. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 - 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

Teléfono: 55 3209 7047  
✉ [olmedae@hotmail.com](mailto:olmedae@hotmail.com) | [olmedae@paideiasys.com.mx](mailto:olmedae@paideiasys.com.mx)



**Aguascalientes**  
Gente de trabajo y soluciones  
*El gigante de México*  
GOBIERNO DEL ESTADO 2022-2027

Secretaría de  
**Administración**

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUIRENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG**  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**



**Paideia Estudios Sociales Y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PESI40206JC2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución. C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

## ALCANCE DE LA COTIZACIÓN

Esta sección de la cotización tiene por objeto describir los alcances y funcionalidades que forman parte de la cotización.

El Licenciamiento perpetuo de un software denominado **"SALA VIRTUAL CONTACT"** permite:

- Consulta pública de convocatorias, boletines y notas informativas mediante portal WEB y APP móvil para Android y iOS.
- Acceso a un portal de administración WEB.
- Notificar a los usuarios de actualizaciones en los contenidos de manera inmediata.
- Administración y gestión de un catálogo de medios de comunicación.
- Administración y gestión de directorios o listas de contactos.
- Segmentación de contactos por lista.
- Cargar masivamente listas de contactos.
- Auditoría de contactos.
- Actualización de contactos.
- Implementación de campañas telefónicas.
- Administrar y gestionar agenda de eventos dirigida a medios de comunicación.
- Notificar a los usuarios de actualizaciones en los eventos de manera inmediata.
- Brindar acceso controlado a medios de comunicación.
- Creación de perfil para cada integrante de un medio de comunicación.
- Registro de asistencia vía remota y en sitio a eventos.
- Administrar un panel de configuración para campañas de cumpleaños.
- Impresión de tarjetas físicas de cumpleaños y agradecimientos.
- Administración y gestión de campañas vía correo electrónico.
- Administración y gestión de campañas de SMS.
- Envío de alertas y notificaciones push.
- En cada creación de agenda permite cargar ubicación del evento y la convocatoria del mismo.
- En cada creación de boletines o notas informativas permite cargar, imágenes, videos y audios, así como asignar la dependencia a la que pertenece.
- En cada creación de convocatorias permite cargar, imágenes, videos, audios y archivo PDF, así como asignar la dependencia a la que pertenece.
- Notificar previa selección estratégica de listado de medios.
- Crear plantillas de correo electrónico a través de un editor de contenido con elementos que se adaptan a las necesidades; texto, imagen, botones, ligas y etiquetas de combinación.
- Servicio de streaming para videos relacionados a los contenidos

pág. 5

Prol. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 - 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

Teléfono: 55 3209 7047  
olmedae@hotmail.com | [olmedae@paideiasys.com.mx](mailto:olmedae@paideiasys.com.mx)





**Aguascalientes**  
Gente de trabajo y soluciones  
*El gigante de México*  
GOBIERNO DEL ESTADO 2022-2027

Secretaría de  
**Administración**

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUERENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG**  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**

**Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PES140206JC2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución, C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

### LICENCIAMIENTO PERPETUO DE UN SOFTWARE DENOMINADO "SALA VIRTUAL CONTACT"

El licenciamiento perpetuo incluye todos los componentes necesarios para la implementación. La Secretaría de Comunicación Social y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes (SECOVOG) será dueño de una licencia perpetua del software denominado "**SALA VIRTUAL CONTACT**" en su versión 1.0 y de todas las actualizaciones y mantenimientos incluidos en la Póliza de Mantenimiento (Anexo 3).

Posteriormente, al vencimiento de la Póliza de Mantenimiento (Anexo 3) si existiera una nueva versión, se deberá cotizar según las condiciones del mercado en ese momento dicha actualización, o en su caso la adquisición de una nueva póliza de mantenimiento.

### HOSPEDAJE DEL LICENCIAMIENTO PERPETUO DE UN SOFTWARE

La implementación del se proporcionará mediante servicios especializados a la medida de las necesidades de la Secretaría de Comunicación Social y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes (SECOVOG), los cuales desde el inicio de su ejecución utilizará una infraestructura tecnológica (Data Center, Hardware, Software, comunicaciones, cableado, etc.) "**Contratada como servicio en la nube (Internet)**", la cual será dimensionada con base en la demanda y las mejores prácticas de los recursos requeridos (Hardware y Software) durante la implementación del software propuesto, hasta su puesta en producción y por 1 año posterior a la implementación.

"Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C." conservará una copia de la última versión de la base de datos del aplicativo configurado para la Secretaría de Comunicación Social y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes (SECOVOG), diariamente.

### MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO Y OPERATIVO

El servicio de soporte y mantenimiento de post implementación con la finalidad de asegurar la disponibilidad de servicio del licenciamiento perpetuo del software denominado "**SALA VIRTUAL CONTACT**" en forma permanente. "*Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.*" incluye en esta Propuesta Técnica:

- a) Soporte técnico y operativo (mesa de ayuda) emitido por "*Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.*", para la resolución de problemas, dudas e incidentes que se presenten como parte de la operación diaria, vía telefónica o correo electrónico a cualquiera de los siguientes contactos:

(55) 3209 7047 / [olmedae@hotmail.com](mailto:olmedae@hotmail.com) / [olmedae@paideiasys.com.mx](mailto:olmedae@paideiasys.com.mx)

Luis Olmedo Santiago – Director General de Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.

(55) 4145 7977 / [fer109407@gmail.com](mailto:fer109407@gmail.com) / [fernandohc@paideiasys.com.mx](mailto:fernandohc@paideiasys.com.mx)

pág. 6

Prol. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 – 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

Teléfono: 55 3209 7047  
[olmedae@hotmail.com](mailto:olmedae@hotmail.com) | [olmedae@paideiasys.com.mx](mailto:olmedae@paideiasys.com.mx)

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUIRENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO No.** 195/2023-DIRECTA-SECOVOG  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**



**Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PESI40206JC2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución, C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

Fernando Hernández Cortes – Director de Operaciones de Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.

(449) 278 5038 / [velalex1402@gmail.com](mailto:velalex1402@gmail.com) / [alejandrovv@paideiasys.com.mx](mailto:alejandrovv@paideiasys.com.mx)  
Alejandro Velázquez Velázquez – Director de Mantenimiento y Soporte de Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.

Por un año, en días naturales en un horario de 9:00 hrs a 16:00 hrs, a partir de la entrega del licenciamiento perpetuo del software denominado **"SALA VIRTUAL CONTACT"** a la Secretaría de Comunicación Social y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes (SECOVOG).

- b) Mantenimiento al licenciamiento perpetuo del software, emitido por *"Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C."*, **por un año**, cada tres meses a partir de la entrega del licenciamiento perpetuo del software denominado **"SALA VIRTUAL CONTACT"**, que garanticen que la Secretaría de Comunicación Social y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes (SECOVOG) recibirá todas las actualizaciones de las versiones implementadas, como parte del proyecto.

Cada que se realice un mantenimiento y en su caso actualización se notificará vía correo electrónico por medio de un reporte de los elementos y menús que hayan sufrido alguna modificación.

- c) Garantía, emitida por *"Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C."*, será por el periodo comprendido de 1 año, a partir de la entrega del licenciamiento perpetuo del software, lo que significa que cualquier error en la misma, será corregido para asegurar su comportamiento.

pág. 7





**Aguascalientes**  
Gente de trabajo y soluciones  
*El gigante de México*  
GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

Secretaría de  
**Administración**

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUERENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG**  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**

**Paideia Estudios Sociales Y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PEST402063C2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución, C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)



### NIVELES DE SERVICIO

Los incidentes de soporte que puedan presentar los productos o el proceso de implementación se clasifican en dos grupos de acuerdo a su importancia e impacto en la Operación del Sistema y son los siguientes:

Nivel de Severidad/ Impacto	Condiciones	Tiempo máximo de respuesta al reporte	Tiempo máximo de solución al problema
<b>Severidad 1 (Muy alta/ Crítica/ Extensiva)</b>	<b>El problema resulta en interrupciones sumamente serias a un sistema en producción.</b> Un producto en un ambiente productivo ha dejado de funcionar o funciona de manera parcial y no existe alguna forma de solución ni siquiera temporal. Un número significativo de usuarios se ven afectados y el sistema en producción es inoperante.	2 horas	24 horas
<b>Severidad 2 (Alta/ Urgente/ Significativa)</b>	<b>El problema resulta en serias interrupciones a la operación normal, el cual genera un impacto significativo en la operación.</b> Algún componente no está funcionando correctamente, pero de alguna manera sigue operable. Hay alguna forma de solución temporal.	4 horas	3 días
<b>Severidad 3 (Importante/ Moderada)</b>	<b>El problema causa interrupciones en la operación normal.</b> El producto es de alguna manera operable, pero no funciona de manera adecuada o el desempeño de la operación se ve afectado de alguna forma.	24 horas	5 días
<b>Severidad 4 (Mínima/ Localizada)</b>	<b>El problema normalmente se refiere a cuestiones de uso o clarificación de la documentación.</b> No hay algún impacto en la calidad, desempeño o funcionalidad del producto.	24 horas	10 días

pág. 8

Prol. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 - 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

Teléfono: 55 3209 7047  
✉ [olmedae@hotmail.com](mailto:olmedae@hotmail.com) | [olmedae@paideiasys.com.mx](mailto:olmedae@paideiasys.com.mx)



**Aguascalientes**  
Gente de trabajo y soluciones  
*El gigante de México*  
GOBIERNO DEL ESTADO 2022-2027

Secretaría de  
**Administración**

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUERENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG**  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**

**Paideia Estudios Sociales Y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PESI40206JC2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución, C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcoyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

En todos los casos el procedimiento para la atención de incidentes será la siguiente:

- 1) Detección y registro del incidente.
- 2) Clasificación y soporte inicial.
- 3) Investigación y diagnóstico.
- 4) Resolución y recuperación.
- 5) Confirmación por parte del Usuario de que la solicitud ha sido respondida satisfactoriamente y su consecuente cierre.

## CONTACTO

Todos los incidentes y requerimientos se reportarán a una Mesa de Ayuda utilizando cualquiera de las siguientes vías de contacto:

- Registro Vía Telefónica.
- Registro Vía Correo Electrónico.

(55) 3209 7047 / [olmedae@hotmail.com](mailto:olmedae@hotmail.com) / [olmedae@paideiasys.com.mx](mailto:olmedae@paideiasys.com.mx)  
Luis Olmedo Santiago – Director General de Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.

(55) 4145 7977 / [fer109407@gmail.com](mailto:fer109407@gmail.com) / [fernandohc@paideiasys.com.mx](mailto:fernandohc@paideiasys.com.mx)  
Fernando Hernández Cortes – Director de Operaciones de Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.

(449) 278 5038 / [velalex1402@gmail.com](mailto:velalex1402@gmail.com) / [alejandrowv@paideiasys.com.mx](mailto:alejandrowv@paideiasys.com.mx)  
Alejandro Velázquez Velázquez – Director de Mantenimiento y Soporte de Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.

El horario de atención de incidentes deberá ser en horario de oficina de la Secretaría de Comunicación Social y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes (SECOVOG) de lunes a viernes de 9:00 hrs. a 16:00 hrs. El tiempo de atención de un incidente dependerá de su severidad y se contará a partir del momento en que se recibe y se le asigna un número de ticket.

En caso de que existiera una falla de Severidad 1 (Muy alta/ Crítica/ Extensiva) fuera del horario y días antes mencionados, Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C. deberá atender el problema en un máximo de 2 horas, tal y como lo indica la tabla Niveles de Servicio.

pág. 9

Prol. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 – 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

Teléfono: 55 3209 7047  
[olmedae@hotmail.com](mailto:olmedae@hotmail.com) | [olmedae@paideiasys.com.mx](mailto:olmedae@paideiasys.com.mx)





**Aguascalientes**  
Gente de trabajo y soluciones  
*El gigante de México*  
GOBIERNO DEL ESTADO 2022-2027

Secretaría de  
**Administración**

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUERENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG**  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**



**Paideia Estudios Sociales Y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PES1402063C2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución, C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

## CAPACITACIÓN

Se considerará la capacitación especializada a personal que la Secretaría de Comunicación Social y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes (SECOVOG) designe con los siguientes perfiles:

1. Personal técnico: en la administración y configuración del servicio licenciamiento perpetuo del software **"SALA VIRTUAL CONTACT"**, así como de los roles de seguridad del sistema. Hasta 3 usuarios.
2. Personal administrativo: en el uso de cada uno de los módulos y procesos implementados, así como en la operación del servicio licenciamiento perpetuo del software **"SALA VIRTUAL CONTACT"**, hasta 5 personas.

La capacitación será con base en la definición de roles y responsabilidades y las funcionalidades del software propuesto.

Se contarán con las siguientes horas de capacitación para los siguientes perfiles:

- Personal técnico: 6 horas, divididas en 2 sesiones de 3 horas cada una.
- Personal administrativo: 6 horas, divididas en 2 sesiones de 3 horas cada una.

Las capacitaciones se realizarán de manera presencial en las instalaciones de la Secretaría de Comunicación Social y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes (SECOVOG) según el programa y la agenda de capacitación que se defina en conjunto con dicha Secretaría una vez adjudicado.

pág. 10

Prol. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 - 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

Teléfono: 55 3209 7047  
✉ [olmedae@hotmail.com](mailto:olmedae@hotmail.com) | [olmedae@paideiasys.com.mx](mailto:olmedae@paideiasys.com.mx)

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUERENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG  
LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**

**Paideia Estudios Sociales Y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PEST402063C2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución. C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcoyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

**REQUERIMIENTOS TÉCNICOS NECESARIOS CON LOS QUE DEBERÁ  
CONTAR CADA DISPOSITIVO EN EL QUE SE UTILICE "SALA VIRTUAL  
CONTACT"**

Características del licenciamiento perpetuo del software			
Nombre del Producto		"SALA VIRTUAL CONTACT"	
Dirección URL	La determinada por el cliente.	Versión	1.0
Usuarios	Administrador: 1 Contact Center: Determinados por el cliente. <ul style="list-style-type: none"><li>• Contact Center Admin</li><li>• Call Center</li><li>• Staff</li></ul> Sala Virtual: Determinados por el cliente. <ul style="list-style-type: none"><li>• Editor</li><li>• Nota</li></ul>		
Descripción del software			
Descripción general del producto	"SALA VIRTUAL CONTACT" permite el control y monitoreo de agenda, convocatorias, boletines y notas informativas a medios de comunicación, así como la administración y comunicación de diversos directorios, con la capacidad de interactuar de manera privada y pública con medios de comunicación, ciudadanos y dependencias de Gobierno		
Objetivo	Contar con un software virtual que maneje información actualizada en línea para medios de comunicación, así como para la ciudadanía en general, que les permita tener acceso a noticias, agenda, convocatorias, boletines, fotos, videos y otros contenidos relevantes.  A través de diversos directorios de contactos, crear campañas específicas para comunicar mensajes estratégicos.		
Requerimientos técnicos para el acceso al software			
Hardware	Web	Cualquier Sistema Operativo con capacidad de navegación web y conexión a Internet.	
	App	Memoria: 8 GB, capacidad de almacenamiento: 10 GB, GPS, micrófono y cámara fotográfica.	
Software	Web	Multinavegador en sus últimas versiones.	
	App	iOS Versión 13+ Android Versión 7.0+	

pág. 11

Prol. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 - 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

Teléfono: 55 3209 7047  
[olmedae@hotmail.com](mailto:olmedae@hotmail.com) | [olmedae@paideiasys.com.mx](mailto:olmedae@paideiasys.com.mx)





**Aguascalientes**  
Gente de trabajo y soluciones  
*El gigante de México*  
GOBIERNO DEL ESTADO 2013-2017

Secretaría de  
**Administración**

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUERENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

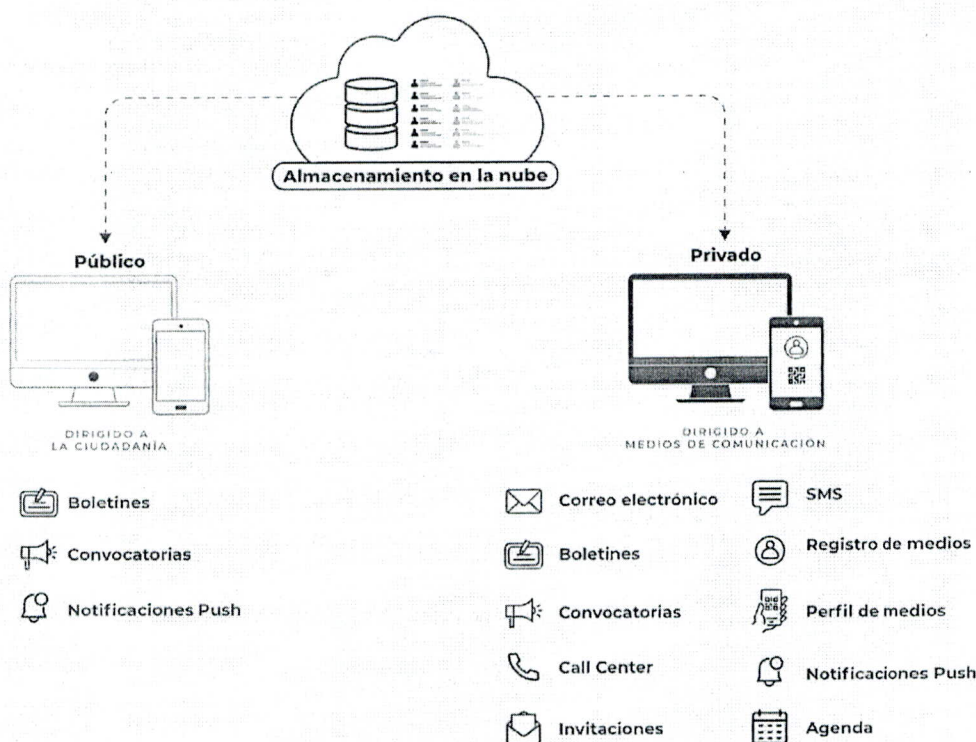
## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG**  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**



**Paideia Estudios Sociales Y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PEST40206JC2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución, C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

## AMBIENTE DE EL SOFTWARE



pág. 12

Prol. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 - 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

Teléfono: 55 3209 7047  
✉ [olmedae@hotmail.com](mailto:olmedae@hotmail.com) | [olmedae@paideiasys.com.mx](mailto:olmedae@paideiasys.com.mx)



**Aguascalientes**  
Gente de trabajo y soluciones  
*El gigante de México*  
GOBIERNO DEL ESTADO 2012-2017

Secretaría de  
**Administración**

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUIRENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG**  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**

**Paideia Estudios Sociales Y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PESI402063C2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución, C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE LICENCIAMIENTO PERPETUO DEL SOFTWARE

"**SALA VIRTUAL CONTACT**" se ejecuta vía web, con cualquier navegador de internet, para administrar la creación de usuarios y el control de información, y vía app gratuita, para dispositivos Android y IOS, con la finalidad de comunicar, notificar y hacer públicas, notas informativas y convocatorias, así como el seguimiento y registro de asistencia a eventos.

Es una herramienta con la capacidad de interactuar entre dos módulos, uno enfocado a la administración, contacto y comunicación de diversos directorios, denominado Contact Center, el cual cuenta con los siguientes menús:

**Listas**, en donde se crean categorías específicas para identificar los directorios, en las cuales, a través del menú **Contactos**, se cargan los registros manualmente o de forma masiva.

En el menú **Medios** se carga la información de todos los medios de comunicación y Entidades de Gobierno con las que se interactúa, para que una vez cargados todos estos entes, en el menú **Registro de Medios**, se carguen de forma manual los distintos perfiles que colaboran con los medios o Entidades de Gobiernos, tales como, periodistas, fotógrafos, reporteros, camarógrafos, jefes de información, etc.

Con el menú de **Call Center** se configuran diversas campañas con guiones específicos para validar, auditar, realizar convocatorias y agradecimientos a toda la base de datos registrada en listas y medios.

Mediante los menús de **Correo Electrónico y SMS**, se configuran diversas campañas con guiones específicos para comunicar mensajes estratégicos a toda la base de datos registrada en listas y medios. Con la funcionalidad de poder programar en días y horas específicas el envío de correos y mensajes de texto.

De igual manera con el menú **Mensajes Push**, se puede seleccionar de la base de datos un listado específico y/o algún medio para que reciba una notificación vía Mensaje Push, a su teléfono móvil por medio de la app.

Mediante el menú **Cumpleaños** se clasifican por día y rangos de días, los próximos cumpleaños de los registros de toda la base de datos, para poder determinar alguna campaña de felicitación, vía SMS o correo electrónico, así como la posibilidad de imprimir alguna tarjeta de felicitación.

En el menú **Registro de Medios**, al momento de cargar algún contacto se crea un perfil para cada registro, el cual se muestra visible en la app, por medio de un usuario y contraseña, dicho perfil interactúa con el módulo de Sala Virtual y en el módulo de

pág. 13

Prol. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 - 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

Teléfono: 55 3209 7047  
✉ [olmedae@hotmail.com](mailto:olmedae@hotmail.com) | [olmedae@paideiasys.com.mx](mailto:olmedae@paideiasys.com.mx)





**Aguascalientes**  
Gente de trabajo y soluciones  
*El gigante de México*  
GOBIERNO DEL ESTADO 2022-2027

Secretaría de  
**Administración**

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUIRENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO No.** 195/2023-DIRECTA-SECOVOG  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**

**Paideia Estudios Sociales Y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PESI40206JC2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución. C.P. 57700.  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

Contact Center interactúa con el menú de Eventos, ya que el perfil incluye un código QR con la información del contacto, dicho QR sirve para ser escaneado en los eventos a los que se ha convocado y así poder dar acceso a los mismos.

Toda la agenda se configura en el menú **Eventos**, en el cual al momento de cargarlos en el software, se especifica; información descriptiva del evento, ubicación, fecha y hora, así como algún banner. Se tiene la capacidad de agendar previamente y se verán publicados una vez que se autorice la misma, para que así puedan verse reflejados a cada uno de los usuarios de la App y se les notifique vía notificación push, correo electrónico y por SMS.

En el menú **Mesa de Eventos**, se lleva el control y administración de todos los registros de medios que acuden a los eventos convocados, teniendo acceso a los eventos agendados en el día en curso.

El segundo módulo, denominado Sala Virtual está enfocado a la creación de convocatorias, boletines y notas informativas, el cual se administra a través de los siguientes menús:

En el menú **Sala** se puede visualizar el listado de todas las publicaciones realizadas, así como configurar una nueva. Al configurar una nueva publicación, se inserta el título, descripción, autor, fecha, contenido textual, galería; la cual incluye fotos, videos, ya sea para reproducir con un streaming propio o ligas de Facebook o Youtube y audios.

Cada publicación debe ser categorizada por medio del menú **Dependencias**, en donde se puede cargar diversas dependencias para así llevar el control de las publicaciones de cada entidad.

Todas las publicaciones que se realicen deben ser aprobadas para poder salir a publicación vía web y app, la autorización se lleva a cabo en el menú **Aprobación** en donde se muestra el listado de las publicaciones pendientes por aprobar, para que el usuario encargado de autorizar pueda realizar las ediciones finales en caso de ser necesario.

El menú **Convocatorias** tiene la misma funcionalidad que el menú Sala, con la característica extra de poder subir documentos de tipo PDF, para distinguir todas aquellas convocatorias que deseen hacer públicas.

En el menú **Mensajes Push** se pueden redactar algunas líneas de texto para que al momento de enviar, le notifique a cada usuario de la app de manera inmediata.

Ambos módulos cuentan con la capacidad de interactuar de manera privada y pública con medios de comunicación, ciudadanos y dependencias de Gobierno, para la Secretaría de Comunicación Social y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes (SECOVOG).

pág. 14

Prol. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 - 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

Teléfono: 55 3209 7047  
✉ [olmedae@hotmail.com](mailto:olmedae@hotmail.com) | [olmedae@paideiasys.com.mx](mailto:olmedae@paideiasys.com.mx)



**Aguascalientes**  
Gente de trabajo y soluciones  
*El gigante de México*  
GOBIERNO DEL ESTADO 2012-2017

Secretaría de  
**Administración**

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUIRENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG  
LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**

**Paideia Estudios Sociales Y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PEST402063C2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución. C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL LICENCIAMIENTO PERPETUO DEL SOFTWARE “SALA VIRTUAL CONTACT”**

Los términos de este licenciamiento son un contrato entre “*Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.*” y la Secretaría de Comunicación y Vocería de Gobierno del Estado (SECOVOG). Sírvase leerlos detenidamente. Son de aplicación al software arriba mencionado, el cual incluye, en su caso, los medios en los que haya recibido. Estos términos de licencia también se aplicarán a los siguientes elementos de “*Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.*”.

- Actualizaciones.
- Suplementos.
- Servicios basados en internet.
- Servicios de soporte técnico.

Todos ellos deben corresponder a este software, a menos que existan otros términos aplicables a dichos elementos. En tal caso, se aplicarán estos otros términos.

### **DERECHOS DE INSTALACIÓN Y USO**

**Software de servidor y cliente:** Una vez realizada la adjudicación, la Secretaría de Comunicación y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes, podrá utilizar el licenciamiento perpetuo del software denominado “**SALA VIRTUAL CONTACT**” y podrá ser instalado y configurado sobre su infraestructura tecnológica en el momento que el equipo de implementación lo defina conveniente de acuerdo con el plan de trabajo acordado para la implementación del licenciamiento perpetuo del software “**SALA VIRTUAL CONTACT**”.

### **REQUISITOS DEL LICENCIAMIENTO Y/O DERECHOS DE USO ADICIONALES.**

pág. 15

Prol. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 - 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

☎ Teléfono: 55 3209 7047  
✉ [olmedae@hotmail.com](mailto:olmedae@hotmail.com) | [olmedae@paideiasys.com.mx](mailto:olmedae@paideiasys.com.mx)





**Aguascalientes**  
Gente de trabajo y soluciones  
*El gigante de México*  
GOBIERNO DEL ESTADO 2022-2027

Secretaría de  
**Administración**

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUERENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG**  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**

**Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PES402063C2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución, C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

**Licencias de usuario:** Las licencias de usuario son específicas para una base de datos del sistema en particular y no se podrán usar con bases de datos del sistema diferentes. Podrá asignar licencias a usuarios designados en función del tipo de acceso a la base de datos del sistema que requiera el usuario y haya sido contratado. "Usuarios nombrados" permiten a cualquier persona obtener acceso a la base de datos del sistema. El número de usuarios nombrados con licencia hace referencia específica para los usuarios individuales y que no pueden compartir.

**COBERTURA DEL LICENCIAMIENTO.** El software se cede sujeto a licencia de uso y no es objeto de venta. La generación de la presente entrega de licencia solo le otorga algunos Derechos de Uso de cd la licencia **"SALA VIRTUAL CONTACT"**. "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C." se reserva todos los demás derechos. A menos que la ley aplicable o un contrato escrito independiente con "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C." le otorgue más derechos. La licencia del software sólo podrá ser utilizada tal como se permite expresamente en el contrato de uso del licenciamiento perpetuo del software denominado **"SALA VIRTUAL CONTACT"**. Al hacerlo, deberá ajustarse a las limitaciones técnicas de la licencia del software que sólo permiten utilizarlo de determinadas formas. Podrá utilizar el licenciamiento perpetuo del software únicamente para operaciones de carácter interno. No puede:

- Eludir las limitaciones técnicas del licenciamiento perpetuo del software .
- Utilizar técnicas de ingeniería inversa, descompilar o desensamblar el licenciamiento.
- Hacer más copias del licenciamiento perpetuo del software de las que se especifican en este contrato o estén permitidas por la legislación vigente.
- Hacer público el licenciamiento perpetuo del software para que otros lo copien.
- Alquilar, arrendar o prestar el licenciamiento perpetuo del software .

Los derechos de los que dispone para usar el licenciamiento de software es perpetuo, pero es posible que se revoken si usted o sus filiales, a través de usuarios propios o cualquier tercero, no cumplen las condiciones que se deriven del contrato. **Los derechos de acceso al licenciamiento perpetuo del software no le otorgan derecho alguno para implementar patentes de "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C." u otras**

pág. 16

Prol. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 - 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

Teléfono: 55 3209 7047  
olmedae@hotmail.com | olmedae@paideiasys.com.mx



**Aguascalientes**  
Gente de trabajo y soluciones  
*El gigante de México*  
GOBIERNO DEL ESTADO 2012-2017

Secretaría de  
**Administración**

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUIRENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG**  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**



**Paideia Estudios Sociales Y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PEST402063C2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución. C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcoyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

**propiedades intelectuales o industriales en programas de software o dispositivos que tengan acceso al servidor.**

**COPIA DE SEGURIDAD.** Podrá realizar varias copias del software para usar como copia de seguridad y con fines de desarrollo y evaluación, siempre que dichas copias no se usen en producción, por otra parte, el desarrollo será únicamente para uso interno y será realizado por el personal que "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C." designe para ello.

**TRANSFERENCIA DE LICENCIA.** No podrá transferir la licencia de software denominado "SALA VIRTUAL CONTACT" a un tercero sin el consentimiento previo y por escrito de "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C." Si se le permitiese, se aplicará un cargo por el mismo monto del contrato firmado, por concepto de transferencia de software a un tercero.

**PÓLIZA DE MANTENIMIENTO.** Al hacer uso del licenciamiento perpetuo del software denominado "SALA VIRTUAL CONTACT", la Secretaría de Comunicación y Vocería de Gobierno del Estado (SECOVOG), reconoce y acepta los alcances, características, vigencia y condiciones de la Póliza de Mantenimiento, incluida por 1 año.

**CONFIDENCIALIDAD.** El Cliente se compromete a no divulgar la información que le haya sido proporcionada por "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C." y que sea identificada por éste como "Confidencial", a excepción de aquella información que sea de dominio público. El Cliente conviene en mantener en estricta confidencialidad toda información confidencial que surja del manejo del licenciamiento.

pág. 17

Prol. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 - 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

Teléfono: 55 3209 7047  
✉ [olmedae@hotmail.com](mailto:olmedae@hotmail.com) | [olmedae@paideiasys.com.mx](mailto:olmedae@paideiasys.com.mx)





**Aguascalientes**  
Gente de trabajo y soluciones  
*El gigante de México*  
GOBIERNO DEL ESTADO 2012-2017

Secretaría de  
**Administración**

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUERENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG**  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**

**Paideia Estudios Sociales Y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PESI40206JC2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución, C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)



# ANEXO 3 PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO Y OPERATIVO (MESA DE AYUDA)

## 1. Objetivo del Documento

El presente documento tiene como objetivo presentar los procedimientos para la operación de la Mesa de Ayuda. Su finalidad es:

- Identificar los roles y responsabilidades involucrados en la operación de la Mesa de Ayuda de Paideia y el cumplimiento de requerimientos.
- Proporcionar una guía, lineamientos y políticas para la atención y solución de los requerimientos reportados por los clientes, así como la operación de la Mesa de Ayuda.

### 1.1 Alcance

Este procedimiento aplica para todos los problemas, dudas e incidentes que se presenten como parte de la operación diaria vía telefónica o medio electrónico por 1 año a partir de la entrega del licenciamiento perpetuo del software denominado **"SALA VIRTUAL CONTACT"**.

### 1.2 Objetivo de la Mesa de Ayuda

La Póliza de Soporte Técnico y Operativo es un componente que tiene como principal objetivo ser el único punto de contacto para todas las solicitudes de la Secretaría de Comunicación Social y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes (SECOVOG), identificando el área y proceso responsable de su solución. Se cuenta con los recursos expertos en la funcionalidad, configuración y desarrollo de las plataformas tecnológicas que integran del licenciamiento perpetuo del software denominado **"SALA VIRTUAL CONTACT"**.

pág. 19

Prol. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 - 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

Teléfono: 55 3209 7047  
✉ [olmedae@hotmail.com](mailto:olmedae@hotmail.com) | [olmedae@paideiasys.com.mx](mailto:olmedae@paideiasys.com.mx)

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUERENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO No.** 195/2023-DIRECTA-SECOVOG  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**



**Paideia Estudios Sociales Y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PESA402063C2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución. C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

Dentro de las funcionalidades de la póliza se tiene principalmente los siguientes puntos:

- Atención de las incidencias en el producto o la configuración del software denominado **"SALA VIRTUAL CONTACT"**, conforme a las prioridades y SLA's definidos en el presente documento, con un margen de respuesta según los tiempos definidos en el punto 4 de la presente póliza.
- Resolución de dudas, aclaración de escenarios, atención directa y auxilio vía remota, (teléfono o e-mail) a los usuarios, sobre los temas referentes a la operación y uso del software denominado **"SALA VIRTUAL CONTACT"**, con un margen de respuesta según los tiempos definidos en el punto 4 de la presente póliza.
- Contar con un medio electrónico para el reporte de los casos o incidencias de los clientes del software denominando **"SALA VIRTUAL CONTACT"**, con un margen de respuesta según los tiempos definidos en el punto 4 de la presente póliza.

### 1.3 Objetivo de Cumplimiento de Requerimientos

Proveer un canal a través del cual los usuarios reporten y reciban servicios estándares para los cuales existen autorizaciones preaprobadas y procesos definidos.

## 2. Políticas para la Operación de la Mesa de Ayuda.

### 2.1 De la Solicitud y Registro.

- Todas las solicitudes realizadas por los clientes deben de registrarse en la herramienta de apoyo "Mesa de Ayuda Paideia".
- Para aclaraciones adicionales a las solicitudes registradas en la Mesa de Ayuda deben de realizarse a través de los medios de contacto definidos, correo electrónico ([contacto@paideiasys.com.mx](mailto:contacto@paideiasys.com.mx)) y telefónico (55) 4732 0413.
- El especialista debe asegurar el uso de la Mesa de Ayuda por parte de los Clientes.
- El especialista no debe atender solicitudes realizadas directamente por el cliente.

### 2.2 De Seguimiento y Solución.

- El responsable de la solución de la solicitud debe de mantener actualizado los avances obtenidos en la atención a través de la actualización de la herramienta de apoyo "Mesa de Ayuda Paideia".

pág. 20





**Aguascalientes**  
Gente de trabajo y soluciones  
*El gigante de México*  
GOBIERNO DEL ESTADO 2022-2027

Secretaría de  
**Administración**

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUIRENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO No. 195/2023-DIRECTA-SECOVOG**  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**



**Paideia Estudios Sociales Y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PESI402063C2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución, C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México,  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

- El especialista de 1er o 2do Nivel puede contactar en cualquier momento al cliente para obtener más información o realizar acuerdos para el seguimiento o solución de la solicitud.
- Es responsabilidad de la Mesa de Ayuda proporcionar seguimiento a la solución de la solicitud desde su registro hasta su cierre.

### 3. Roles y Responsabilidades.

ROL	RESPONSABILIDADES EN EL PROCEDIMIENTO
Coordinador de la Mesa de Ayuda	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegurar la mejora continua en la operación de la Mesa de Ayuda y los subprocesos definidos.</li><li>• Asegurar la capacitación y conocimiento del personal de la Mesa de Ayuda.</li><li>• Identificar y difundir la satisfacción de Clientes con el servicio proporcionado.</li><li>• Coordinar a los agentes de la Mesa de Ayuda para cumplir los acuerdos con los clientes.</li><li>• Apoyar en el cumplimiento de las solicitudes a través del seguimiento de estas.</li><li>• Analizar los indicadores definidos para la operación de la Mesa de Ayuda y el cumplimiento de requerimientos.</li><li>• Asegurar la correcta clasificación de los incidentes en Mesa de Ayuda.</li></ul>
Agente de la Mesa de Ayuda (1er nivel)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registrar todas las solicitudes realizadas por los Clientes en la herramienta de apoyo.</li><li>• Identificar el proceso a través del cual se debe gestionar la solicitud del Cliente.</li><li>• Escalar correctamente (grupo e información completa) los requerimientos fuera de su alcance a los grupos de 2do nivel.</li><li>• Calendarizar y enviar comunicados a los Clientes.</li><li>• Informar al Cliente sobre el estatus o avances de las solicitudes.</li><li>• Solucionar requerimientos dentro de su alcance.</li><li>• Validar la solución de los requerimientos solucionados por él con los Clientes.</li></ul>
Especialista de (2do nivel)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solucionar requerimientos asignados a él.</li><li>• Validar la solución de los requerimientos solucionados por él con los Clientes.</li><li>• Apoyar al uso de la Mesa de Ayuda como único punto de contacto por parte de los Clientes.</li><li>• Documentar los avances en la solución de los requerimientos en la herramienta de apoyo.</li></ul>

pág. 21

Prol. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 - 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

Teléfono: 55 3209 7047  
olmedae@hotmail.com | olmedae@paideiasys.com.mx



**Aguascalientes**  
Gente de trabajo y soluciones  
*El gigante de México*  
GOBIERNO DEL ESTADO 2012-2017

Secretaría de  
**Administración**

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUERENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO No.** 195/2023-DIRECTA-SECOVOG  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**



**Paideia Estudios Sociales Y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PESI40206JC2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución, C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

### 4. Tiempos de Atención y Solución.

Dependiendo de la prioridad identificada para cada requerimiento, existen tiempos de respuesta y solución que deben cumplirse, por un año en días naturales, en un horario de 9:00 hrs a 16:00 hrs. A continuación, se presenta la información.

Nivel de Severidad/ Impacto	Condiciones	Tiempo máximo de respuesta al reporte	Tiempo máximo de solución al problema
<b>Severidad 1 (Muy alta/ Crítica/ Extensiva)</b>	<b>El problema resulta en interrupciones sumamente serias a un sistema en producción.</b> Un producto en un ambiente productivo ha dejado de funcionar o funciona de manera parcial y no existe alguna forma de solución ni siquiera temporal. Un número significativo de usuarios se ven afectados y el sistema en producción es inoperante.	2 horas	24 horas
<b>Severidad 2 (Alta/ Urgente/ Significativa)</b>	<b>El problema resulta en serias interrupciones a la operación normal, el cual genera un impacto significativo en la operación.</b> Algún componente no está funcionando correctamente, pero de alguna manera sigue operable. Hay alguna forma de solución temporal.	4 horas	3 días
<b>Severidad 3 (Importante/ Moderada)</b>	<b>El problema causa interrupciones en la operación normal.</b> El producto es de alguna manera operable, pero no funciona de manera adecuada o el desempeño de la operación se ve afectado de alguna forma.	24 horas	5 días
<b>Severidad 4 (Mínima/ Localizada)</b>	<b>El problema normalmente se refiere a cuestiones de uso o clarificación de la documentación.</b> No hay algún impacto en la calidad, desempeño o funcionalidad del producto.	24 horas	10 días

pág. 22

Prol. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 - 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

Teléfono: 55 3209 7047  
✉ [olmedae@hotmail.com](mailto:olmedae@hotmail.com) | [olmedae@paideiasys.com.mx](mailto:olmedae@paideiasys.com.mx)





**Aguascalientes**  
Gente de trabajo y soluciones  
*El gigante de México*  
GOBIERNO DEL ESTADO 2023-2027

Secretaría de  
**Administración**

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**PRESTADOR DE SERVICIOS:** PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

**ENTE REQUERENTE:** SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y VOCERÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**CONTRATO No.** 195/2023-DIRECTA-SECOVOG  
**LIC. CCMG/LIC. CAAT/LIC. GERJ/LIC. JGG**

**Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PES140206JC2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución, C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

## ANEXO 4 PÓLIZA DE MANTENIMIENTO A LA LICENCIA DE SOFTWARE "SALA VIRTUAL CONTACT"

### Póliza de Actualización

A continuación, se describen los alcances de la Póliza de Actualización del licenciamiento perpetuo del software denominado "SALA VIRTUAL CONTACT".

- 1. Mantenimiento correctivo:** incidencias que se presenten cuando alguna funcionalidad incluida en el alcance de la implementación inicial no está realizando la acción que para tal efecto fue diseñada, enviando mensajes de error u obteniendo resultados no consistentes, siempre y cuando la configuración realizada durante la implementación no sea modificada por personal diferente a "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.". No se responderá por funcionalidades del software denominado "SALA VIRTUAL CONTACT", que no se hayan implementado por personal asignado por "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.". Estas incidencias se atenderán de forma remota, en un lapso no mayor a 4 horas y solo en el caso de haber agotado todas las posibilidades para su resolución de manera conjunta entre el proveedor y el cliente, se enviará personal calificado dentro de las primeras 48 horas.
- 2. "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C."** pondrá a disposición de la Secretaría de Comunicación y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes (SECOVOG), las funcionalidades actualizadas a través de archivos de paquetes informáticos, para ser aplicados por la Secretaría de Comunicación y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes (SECOVOG), en el servidor de operación (base de datos productiva) que aloje dicho software.
- 3. "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C."** garantizará que el funcionamiento de las configuraciones realizadas, durante la implementación original del licenciamiento perpetuo del software denominado "SALA VIRTUAL CONTACT" no se verán afectados por la instalación de las funcionalidades actualizadas durante un año, a partir de la entrega de la licencia de software denominado "SALA VIRTUAL CONTACT". En caso de requerirse alguna configuración adicional a partir de las nuevas funcionalidades instaladas, "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.", incluirá la información técnica requerida para que el 'cliente' realice dichas configuraciones. La mencionada garantía no obliga a "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.", en el supuesto de que se produzca una avería, disfunción o mal funcionamiento de las personalizaciones debido a un uso inadecuado de las mismas,

pág. 23

Prol. Gral. Ignacio Zaragoza 1301, Piso 2,  
Int. 201 - 202. Aguascalientes, Ags. C.P. 20138

Teléfono: 55 3209 7047  
✉ [olmedae@hotmail.com](mailto:olmedae@hotmail.com) | [olmedae@paideiasys.com.mx](mailto:olmedae@paideiasys.com.mx)



**Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.**  
Servicios de Consultoría en Computación - PESI402063C2  
Cordobanes No. 286, Colonia Evolución. C.P. 57700,  
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.  
Teléfono +52 55 3209 7047 - [www.paideiasys.com.mx](http://www.paideiasys.com.mx)

por lo que se deberá revisar el LOG de Cambios en el software y se determinarán responsabilidades.

4. "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C." garantizará que en caso de generarse incidencias en la operación del licenciamiento perpetuo del software configurado para la Secretaría de Comunicación Social y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes (SECOVOG), o a raíz de las funcionalidades actualizadas, se de atención oportuna vía remota, en un lapso no mayor a 4 horas para que sean resueltas.
5. "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C." notificará por escrito a la Secretaría de Comunicación Social y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes (SECOVOG), 30 días naturales antes de realizar una actualización, si para la aplicación de las funcionalidades actualizadas, se tendrán costos adicionales ya sea por cambios en los componentes del licenciamiento perpetuo del software denominado **"SALA VIRTUAL CONTACT"**, o bien servicios de consultoría complementarios y una vez autorizados por escrito dichos costos se procederá a su ejecución.
6. "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C." conservará una copia de la última versión de la base de datos del aplicativo configurado para la Secretaría de Comunicación Social y Vocería de Gobierno del Estado de Aguascalientes (SECOVOG), diariamente.
7. "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C." presentará por escrito los reportes de la ejecución del mantenimiento correctivo y/o normativo y detallará las características del problema y las soluciones que se aplicaron.

#### CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES

"Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C." no se responsabilizará, ni prestará los servicios establecidos anteriormente, si se diesen alguno de los siguientes supuestos:

- Tratamiento, utilización u operación inadecuados del software si tales tratamientos, utilización u operación no han sido autorizados o recomendados por "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C."
- Cualquier intento de personas distintas de "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.", para reparar, mantener o modificar el software licenciado.
- Cualquier accidente, negligencia, mal uso, vandalismo, daños provocados por virus, fallo del equipo telefónico o de las líneas de comunicación, fallo del equipo de interconexión u otra causa de fuerza mayor.

pág. 24