

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> <small>GOBIERNO DEL ESTADO 2022-2027</small>	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-052/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJEP

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RENOVACIÓN DE PÓLIZA DE MANTENIMIENTO ANUAL DE PLATAFORMA DE FIRMA ELECTRÓNICA Y LA AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES PARA 220 USUARIOS.

CONTRATO No. PS-052/2024-DIRECTA-SEGGOB

Contrato de prestación del servicio de renovación de póliza de mantenimiento anual de plataforma de firma electrónica y la autoridad certificadora del Estado de Aguascalientes para 220 usuarios, que celebran por una parte el **Gobierno del Estado de Aguascalientes** a través de la **Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes**, representada para efectos del presente contrato por la **Lic. Raquel Soto Orozco**, en su carácter de **Secretaria de Administración del Estado de Aguascalientes**, a quien se le denominará **"La SAE"**, y por la otra parte la persona moral denominada **Seguridata Privada, S.A. de C.V.**, representada para efectos del presente contrato por la **C. Fátima Lilitana Ocaña Juan**, en su carácter de **Apoderada Legal**, a quien se le denominará **"El Prestador de Servicios"**, así mismo cuando los celebrantes actúen de manera conjunta se les denominará como **"Las Partes"**, al tenor de los siguientes antecedentes, declaraciones y cláusulas:

ANTECEDENTES

1. La **Secretaría General de Gobierno del Estado de Aguascalientes** representada por su **Titular el Mtro. Florentino de Jesús Reyes Berlié**, a quien en lo sucesivo se le denominará **"El Ente Requirente"**, determinó la necesidad de contratar el **servicio de renovación de póliza de mantenimiento anual de plataforma de firma electrónica y la autoridad certificadora del Estado de Aguascalientes para 220 usuarios**.
2. En virtud de lo anterior, mediante requisición de compra número **510/2024**, emitida en el SIIF (Sistema Integral de Información Financiera) por la Oficina del Secretario General de Gobierno de **"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, se solicitó la contratación del **servicio de renovación de póliza de mantenimiento anual de plataforma de firma electrónica y la autoridad certificadora del Estado de Aguascalientes para 220 usuarios**.
3. Al efecto, el **Mtro. Florentino de Jesús Reyes Berlié**, en su carácter de **Secretario General de Gobierno del Estado de Aguascalientes**, mediante oficio número **SEGGOB/DAD/457/2024** de fecha 26 de junio del 2024 y su respectiva justificación, solicitó a **"La SAE"**, que el **servicio de renovación de póliza de mantenimiento anual de plataforma de firma electrónica y la autoridad**

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> <small>GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES</small>	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-052/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

certificadora del Estado de Aguascalientes para 220 usuarios, se realizara mediante **Adjudicación Directa** con **"El Prestador de Servicios"**, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 63 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios.

4. En razón de lo anterior y previo acreditamiento de los fundamentos y motivos expuestos por el **Mtro. Florentino de Jesús Reyes Berlié**, en su carácter de **Secretario General de Gobierno del Estado de Aguascalientes**, la **Lic. Raquel Soto Orozco** en su en su carácter de **Titular de "La SAE"**, mediante Acuerdo número **AD-22-24** de fecha 19 de julio del 2024, autorizó la contratación del **servicio de renovación de póliza de mantenimiento anual de plataforma de firma electrónica y la autoridad certificadora del Estado de Aguascalientes para 220 usuarios**, a **"El Prestador de Servicios"**, por un monto total de **\$720,173.24 (SETECIENTOS VEINTE MIL CIENTO SETENTA Y TRES PESOS 24/100 M.N.)** I.V.A. incluido.

Por lo antes expuesto y en cumplimiento con 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, y 27 fracciones XIX y XXVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal, y diversos 2, 8, 9, 11 y 14 fracciones XXIV y XLVIII 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 en fecha 26 de junio del 2024 la Secretaría de Finanzas del Estado de Aguascalientes, autorizó los recursos necesarios para cubrir las erogaciones

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> GOBIERNO DEL ESTADO 1914-2024	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-052/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

derivadas del presente contrato, correspondiente a la requisición de compra número **510/2024**.

- 1.5. Que tiene establecido su domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones derivadas del presente contrato el ubicado en la Avenida de la Convención de 1914 Oriente número 104, 4º piso, Colonia del Trabajo, C.P. 20180, en la ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes.
- 1.6. Que su registro federal de contribuyentes es **SFI011030-DU4** a nombre de Secretaría de Finanzas, única dependencia del Gobierno del Estado de Aguascalientes autorizada para realizar pagos, con domicilio fiscal en Avenida de la Convención de 1914 Oriente número 102, Colonia del Trabajo, C.P. 20180, en la ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes.
- 1.7. Que, a través de la Dirección General de Adquisiciones de "**La SAE**", se verificó que, a la fecha de la celebración del presente contrato, los accionistas de "**El Prestador de Servicios**", así como su **Apoderada Legal**, 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 persona moral legalmente constituida mediante escritura pública número **29,170**, libro **404**, de fecha 17 de diciembre de 1996, otorgada ante la fe pública del **Lic. Maximiliano Pérez Salinas, Notario Público número 107** del entonces Distrito Federal actualmente Ciudad de México, debidamente inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal actualmente Ciudad de México, en fecha 21 de febrero de 1997.
- **Protocolización del Acta de Sesión del Consejo de Administración, renuncia y otorgamiento de nuevos poderes.** Escritura pública número **35,187**, libro número **836**, de fecha 15 de noviembre del 2011, otorgada ante la fe pública del **Lic. José Luis Villavicencio Castañeda, Titular de la Notaría Pública número 218**.
 - **Protocolización del Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, reforma al objeto social y modificación al artículo segundo de los estatutos sociales.** Escritura pública número **148,432**, libro número **4,409**, de fecha 20 de junio del 2018, otorgada ante la fe pública del **Lic. Ignacio Soto Borja y Anda, Titular de la Notaría Pública número 129** del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, actualmente Ciudad de México, en fecha 18 de julio del 2018.

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> <small>AGUASCALIENTES 2012-2015</small>	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-052/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

- 2.2.** La **C. Fátima Liliana Ocaña Juan** 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 **Apoderada Legal**, con poder general para pleitos cobranzas, y para actos de administración, lo anterior como se desprende de la escritura pública número **62,884** libro **1,165**, de fecha 28 de marzo de 2014, otorgada ante la fe pública del **Lic. Erik Namur Campesino, Notario Público número 94** del Distrito Federal actualmente Ciudad de México, debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal actualmente Ciudad de México, en fecha 30 de junio del 2014, 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 **OCJNFT76051507M301**.
- 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 **PR00349**.
- 2.4.** 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.
- 2.5.** Que tiene establecido su domicilio fiscal en Avenida Insurgentes Sur número 2375, piso 3, Colonia Tizapán San Ángel, C.P. 01000, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, con números telefónicos 553.098.07.00, 553.098.07.35 y 553.334.23.86, así como la cuenta de correo electrónico focana@seguridata.com, datos que señala para oír y recibir todo tipo de notificaciones derivadas del presente contrato.
- 2.6.** Que cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes número **SPR961217NK9**, encontrándose al corriente en el cumplimiento de las obligaciones fiscales a su cargo.
- 2.7.** Que manifiesta bajo protesta de decir verdad que cuenta con Registro Patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), con clave **Y6223016103** y que se encuentra al corriente de sus obligaciones patronales en materia de seguridad social.
- 2.8.** Que manifiesta bajo protesta de decir verdad que a la fecha de celebración del presente contrato sus accionistas, así como su **Apoderada Legal**, no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público, lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el **artículo 36 fracción IX de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Aguascalientes**.

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> GOBIERNO DEL ESTADO 2017-2021	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-052/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

2.9. Que está en aptitud legal para celebrar el contrato ya que no se ubica en alguno de los supuestos contemplados en el artículo 71 de **"La Ley"**.

Tercera: "Las Partes" conjuntamente declaran:

- 3.1. Que reconocen la personalidad y la capacidad para la celebración del presente contrato, señalando que no existe error, dolo o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar o invalidar su vigencia.
- 3.2. Que cualquier modificación durante la vigencia del presente contrato en las declaraciones asentadas en este apartado, deberá notificarse de inmediato a la otra parte por escrito.
- 3.3. Que conocen los términos y condiciones que se pactan en el presente contrato.

Expuestas las declaraciones que anteceden, **"Las Partes"** convienen en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO. El objeto del presente instrumento legal es la **contratación del servicio de renovación de póliza de mantenimiento anual de plataforma de firma electrónica y la autoridad certificadora del Estado de Aguascalientes para 220 usuarios**, a la que en lo sucesivo se le denominará **"Los Servicios"**, cuyas características se encuentran descritas en el **pedido de compra número 376/24**, así como en la **cotización y anexo técnico de "El Prestador de Servicios"**, mismos que forman parte integral del presente instrumento legal, en el apartado de **ANEXOS**.

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

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 número 376/24**, así como en la **cotización y anexo técnico de "El Prestador de Servicios"**, mismos que se adjuntan 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 **\$620,839.00 (SEISCIENTOS VEINTE MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS 00/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado por un monto de **\$99,334.24 (NOVENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS 24/100 M.N.)**, arrojando así un monto total a pagar por la cantidad de **\$720,173.24 (SETECIENTOS VEINTE MIL CIENTO SETENTA Y TRES PESOS 24/100 M.N.)**.

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> <small>GOBIERNO DEL ESTADO 2021-2023</small>	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-052/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

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 prestar **“Los Servicios”** a partir del 30 de septiembre del 2024 al 29 de septiembre del 2025, a entera satisfacción de **“El Ente Requirente”**.

Entregable: una póliza de soporte y mantenimiento de los productos de Seguridata y equipos criptográficos, acuerdo de nivel de servicios SLA (Service Level Agreement). La cual deberá entregarse 15 días naturales después de la notificación de la contratación, en la Dirección General Administrativa de **“El Ente Requirente”**, ubicada en Palacio de Gobierno S/N, planta baja, Zona Centro, C.P. 20000, Aguascalientes, Ags., de lunes a viernes de las 08:00 a las 14:00 horas.

Las condiciones específicas de la contratación de **“Los Servicios”** se encuentran descritas en el **pedido de compra número 376/24**, así como en la **cotización y anexo técnico** de **“El Prestador de Servicios”**, mismos que adjuntan en el apartado de **ANEXOS** del presente contrato.

“El Ente Requirente” no estará obligado a recibir **“Los Servicios”**, si éstos no cumplen con los requisitos establecidos en el presente contrato y en el apartado de **ANEXOS**.

CUARTA. RESPONSABLES. En términos de lo dispuesto por el artículo 4° de **“La Ley”**, la responsable del trámite de pago; es decir de la ejecución, validación y comprobación del gasto será la **Lic. Lorena Márquez Vargas**, en su carácter de **Directora General Administrativa** de **“El Ente Requirente”** o quien la 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, dicha servidora pública, será la responsable de verificar que **“Los Servicios”** se destinen al cumplimiento del proyecto para el cual fueron contratados, así como de dar seguimiento, supervisar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas mediante el presente contrato.

La servidora pública señalada en la presente cláusula será la encargada 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**

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> <small>CONTRATO DEL ESTADO 2012-2017</small>	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-052/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

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 darles seguimiento; escritos que una vez emitidos y recibidos se harán del conocimiento de **"El Prestador de Servicios"**.

QUINTA. FORMA DE PAGO. La contraprestación señalada en la cláusula segunda del presente contrato será pagada a **"El Prestador de Servicios"** en moneda nacional y mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria designada expresamente por él al momento que realizó su inscripción en el Padrón Único de Proveedores de la Administración Pública Estatal. En términos de lo dispuesto por los artículos 9º párrafo segundo y 72 de **"La Ley"** el pago se realizará en una sola exhibición 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 la servidora pública señalada 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 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"** y/o **"El Ente Requirente"**.

"El Prestador de Servicios" deberá cumplir con lo establecido en el artículo 32 fracciones III y V de la Ley del Impuesto al Valor Agregado vigente.

SÉPTIMA. VIGENCIA DEL CONTRATO. La vigencia de este contrato será desde la firma del presente instrumento jurídico hasta el 29 de septiembre del 2025, o bien hasta que se den por concluidas todas y cada una de las obligaciones contraídas en este instrumento legal. Lo anterior sin perjuicio del vencimiento de los períodos de garantía establecidos en la cláusula octava del presente contrato, durante los cuales estará vigente el actual instrumento legal, para efectos de 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"**.

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> <small>CONTRATO DEL ESTADO 502/2024</small>	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-052/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

OCTAVA. GARANTÍAS. Las garantías a otorgar 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 74 párrafo tercero de “La Ley”, se obliga a garantizar la calidad de “Los Servicios” durante la vigencia de la póliza, contra vicios ocultos que impidan su óptimo funcionamiento.

Si durante el periodo de garantía anteriormente señalado, se presenta algún error y/o irregularidad en “Los Servicios” prestados, “El Prestador de Servicios” queda obligado a reparar “Los Servicios”, de acuerdo al nivel de servicios SLA (Service Level Agreement), el tiempo máximo aceptable es de 80 horas laborables para la atención, posterior al reporte de la falla vía correo electrónico y/o vía telefónica.

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

“El Prestador de Servicios” deberá contar con el personal especializado para la prestación de “Los Servicios” requeridos, a fin de garantizar que el objeto de este contrato sea proporcionado con la calidad, oportunidad y eficiencia requeridas para tal efecto, comprometiéndose a realizarlo a satisfacción de “El Ente Requirente” y con estricto apego a lo establecido en el presente contrato y sus **ANEXOS**.

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

Dicho medio de garantía tendrá vigencia hasta el total cumplimiento de las obligaciones consignadas en el presente contrato y se hará efectivo cuando “El Prestador de Servicios” no preste “Los Servicios” contratados al amparo del presente instrumento jurídico a entera satisfacción de “El Ente 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

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> GOBIERNO DEL ESTADO 2021-2027	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-052/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

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 la responsable de la recepción y de dar seguimiento a la prestación de **"Los Servicios"**, señalada en la cláusula cuarta del presente contrato, otorgue prórrogas o esperas a **"El Prestador de Servicios"** para el cumplimiento de sus obligaciones.

NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES. De conformidad con lo previsto por el artículo 67 último párrafo de **"La Ley"**, **"El Prestador de Servicios"** se obliga a no ceder en favor de cualquier otra persona, los derechos y obligaciones a su cargo, derivados de este contrato; lo anterior con excepción de los derechos de cobro en cuyo caso deberá contar con el consentimiento por escrito de **"La SAE"** y/o de **"El Ente 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.

DÉCIMA PRIMERA. DERECHOS DE AUTOR. **"El Prestador de Servicios"** asume la responsabilidad y se obliga a defender y sacar a salvo 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

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> <small>GOBIERNO DEL ESTADO 2022-2027</small>	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-052/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

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

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> GOBIERNO DEL ESTADO 2022-2027	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-052/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

o conflictos que pudieran surgir entre éste y dichas personas o de estas últimas entre sí. También será responsable de los accidentes que se originen con motivo de la prestación de **"Los Servicios"**, asimismo de todos los daños y perjuicios que se llegaren a ocasionar a **"La SAE"** y/o **"El Ente 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, asumiendo y reconociendo ante la autoridad su carácter de patrón.

"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 caso de que **"El Prestador de Servicios"** no cumpla con alguna de las obligaciones que, en virtud de este contrato, del uso, de la buena fe o de la Ley que están a su cargo, 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 inciso B) del actual instrumento legal, o bien, exigir su cumplimiento; en este último caso, sólo se entenderá concedida una espera, si **"La SAE"** a solicitud escrita de **"El Prestador de Servicios"** así lo comunica a éste de la misma forma.

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> <small>GOBIERNO DEL ESTADO 2017-2021</small>	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-052/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

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”**.

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.

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> GOBIERNO DEL ESTADO 2021-2024	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-052/2024-DIRECTA-SEGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

- 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 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 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

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> <small>GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES</small>	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-052/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

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.

El presente contrato se firma en cuatro ejemplares originales en la Ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes, el día 22 de julio del 2024.


Por **“La SAE”**


Por **“El Prestador de Servicios”**


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


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

Testigos


LIC. LORENA MÁRQUEZ VARGAS,
DIRECTORA GENERAL ADMINISTRATIVA
DE LA SECRETARÍA GENERAL DE
GOBIERNO DEL ESTADO DE
AGUASCALIENTES.


LIC. ARIBEL PÉREZ BELTRÁN,
COORDINADORA DE SEGUIMIENTO A
PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADQUISICIONES
DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> <small>GOBIERNO DEL ESTADO 2023-2027</small>	<div>Secretaría de</div> <div>Administración</div>	PRESTADOR DE SERVICIOS: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. PS-052/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

ANEXOS

Curs

SIN TEXTO

de

C

ca

Or



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
AGUASCALIENTES

GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
PEDIDO DE COMPRA

PROVEEDOR : PRO0348 SEGURIDAD PRIVADA, S.A. DE C.V.
CLAVE COMPUESTA: 11021555
DIRECCIÓN : AV. INSURGENTES SUR #2375 PISO 3, TIZAPAN SAN ANGEL, ALVARO OBREGON CIUDAD DE MEXICO, MEXICO C.P. 01000
TELÉFONO : 5530980700 / 5530980735
CONDICIONES DE PAGO: CREDITO 20 DIAS NATURALES
TIPO COMPRA: Adjudicación Directa TIPO DE RECURSO: GA

RFC: SPR961217NK9

FAX: 5533342386

USUARIO SIIF:

HECTOR GERARDO HUERTA ARREDI

FECHA DE ELABORACIÓN: 19/07/2024

CRITERIO DE ADJUDICACIÓN: PRECIO

PROCESO DE ADJUDICACIÓN: AD

HOJA: 1/4

NUMERO DE PEDIDO	376/24
TIEMPO DE ENTREGA EN DÍAS NATURALES	73
FECHA LIMITE ENTREGA	30/09/2024
FECHA ADJUDICACIÓN	19/07/2024

No. PARTIDA	CANTIDAD	UNIDAD	OBJETO GASTO	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNIT.	IMPORTE
1	1.00	SERVICIO	32701	<p>327010201 PÓLIZA RENOVACIÓN DE PÓLIZA DE MANTENIMIENTO ANUAL DE PLATAFORMA DE FIRMA ELECTRÓNICA Y LA AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES PARA 220 USUARIOS.</p> <p>1.- PÓLIZA DE MANTENIMIENTO ANUAL PARA EL LICENCIAMIENTO SEGURISUITE, AUTORIDAD CERTIFICADORA, PLATAFORMA DE FIRMA ELECTRÓNICA Y AUTORIDAD DE ESTAMPADO DE TIEMPO DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES PARA 220 USUARIOS.</p> <p>2.- PAQUETE DE SOPORTE 5X8 (COBERTURA DE 5 DÍAS DE LA SEMANA, 8 HORAS AL DÍA EN UN HORARIO DE 9:00 AM A 6:00 PM DE LUNES A VIERNES, (DÍAS LABORABLES), (INCLUYE 20 HORAS EN SITIO 40 WEBTELÉFONICO).</p> <p>3.- PÓLIZA DE MANTENIMIENTO ANUAL PARA EL LICENCIAMIENTO CLIENTE DE SEGURISUITE. LA PÓLIZA AMPARA ACCESO A TODOS LOS UPDATES Y UPGRADES DE SEGURISUITE LIBERADOS DURANTE LA VIGENCIA DE LA MISMA.</p> <p>4.- PÓLIZA ANUAL DE MANTENIMIENTO AL MÓDULO CRIPTOGRÁFICO HSM (HARDWARE SECURITY MODULES, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS) PARA LA PROTECCIÓN DE LA LLAVE PRIVADA DE LA AUTORIDAD CERTIFICADORA DE GOBIERNO DEL ESTADO.</p> <p>SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO CON LA INFORMACIÓN DETALLADA DEL SERVICIO.</p> <p>CONDICIONES GENERALES:</p> <p>GARANTÍA: DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA CONTRA VICIOS OCULTOS QUE IMPIDAN EL ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO.</p> <p>ENTREGABLES: UNA PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS PRODUCTOS DE SEGURIDAD Y EQUIPOS CRIPTOGRÁFICOS, ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS. SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT POR SUS SIGLAS EN INGLÉS).</p> <p>TIEMPO DE ENTREGA DE LAS PÓLIZAS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO: 15 DÍAS NATURALES DESPUÉS DE LA NOTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN.</p> <p>VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: A PARTIR DEL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2024 AL 29 DE</p>	620,839.00	\$620,839.00



GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
PEDIDO DE COMPRA

NÚMERO DE PEDIDO	376/24
TIEMPO DE ENTREGA EN DÍAS NATURALES	73
FECHA LÍMITE ENTREGA	30/09/2024
FECHA ADJUDICACIÓN	19/07/2024

PROVEEDOR: PR00349 SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.

CLAVE COMPUESTA: 11021555

RFC: SPR961217NK9

DIRECCIÓN: AV. INSURGENTES SUR #2375 PISO 3, TIZAPAN SAN ANGEL, ALVARO OBREGON CIUDAD DE MEXICO, MEXICO C.P. 01000

TELEFONO: 5530980700 / 5530980735

FAX: 5533342386

CONDICIONES DE PAGO: CREDITO 20 DIAS NATURALES

USUARIO SIIF: HECTOR GERARDO HUERTA ARREDONDO

FECHA DE ELABORACIÓN:

19/07/2024

TIPO COMPRA: Adjudicación Directa TIPO DE RECURSO: GAC

CRITERIO DE ADJUDICACIÓN: PRECIO

PROCESO DE ADJUDICACIÓN: AD

HOJA: 2/4

SEPTIEMBRE DEL 2025

FECHA DE INICIO DE LA PÓLIZA: 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2024.

CONDICIONES DE PAGO: EL PAGO SE REALIZARÁ EN UNA SOLA EXHIBICIÓN 20 DÍAS NATURALES POSTERIORES A LA PRESENTACIÓN DEL CFDI, DE CONFORMIDAD A LO DISPUESTO POR EL PÁRRAFO SEGUNDO DEL ARTÍCULO 9º DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES Y SUS MUNICIPIOS.

EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA REPARACIÓN DEL INCIDENTE SERÁ DE ACUERDO AL NIVEL DE SERVICIOS S/LA (SERVICE LEVEL AGREEMENT POR SUS SIGLAS EN INGLÉS). EL TIEMPO MÁXIMO ACEPTABLE ES DE 80 HORAS LABORABLES PARA LA ATENCIÓN, POSTERIOR AL REPORTE DE LA FALLA VÍA CORREO ELECTRÓNICO Y/O VÍA TELEFÓNICA.

TOTAL CON LETRA:

SETECIENTOS VEINTE MIL CIENTO SETENTA Y TRES PESOS 24/100 M.N.

<p>SEPTIEMBRE DEL 2025.</p> <p>FECHA DE INICIO DE LA PÓLIZA: 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2024.</p> <p>CONDICIONES DE PAGO: EL PAGO SE REALIZARÁ EN UNA SOLA EXHIBICIÓN 20 DÍAS NATURALES POSTERIORES A LA PRESENTACIÓN DEL CFDI, DE CONFORMIDAD A LO DISPUESTO POR EL PÁRRAFO SEGUNDO DEL ARTÍCULO 9º DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES Y SUS MUNICIPIOS.</p> <p>EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA REPARACIÓN DEL INCIDENTE SERÁ DE ACUERDO AL NIVEL DE SERVICIOS SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT POR SUS SIGLAS EN INGLÉS), EL TIEMPO MÁXIMO ACEPTABLE ES DE 80 HORAS LABORABLES PARA LA ATENCIÓN, POSTERIOR AL REPORTE DE LA FALLA VIA CORREO ELECTRÓNICO Y/O VIA TELEFÓNICA.</p> <p>TOTAL CON LETRA: SETECIENTOS VEINTE MIL CIENTO SETENTA Y TRES PESOS 24/100 M.N.</p>		<p>SUBTOTAL 620,839.00</p> <p>IVA 99,334.24</p> <p>TOTAL \$720,173.24</p>
--	--	---



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
AGUASCALIENTES

GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
PEDIDO DE COMPRA

PROVEEDOR : PR00349 SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.

CLAVE COMUESTA: 11021555

DIRECCIÓN : AV. INSURGENTES SUR #2375 PISO 3, TIZAPAN SAN ANGEL, ALVARO OBREGON CIUDAD DE MEXICO, MEXICO C.P. 01000

TELÉFONO : 5530980700 / 5530980735

CONDICIONES DE PAGO: CREDITO 20 DIAS NATURALES

TIPO COMPRA: Adjudicación Directa TIPO DE RECURSO: GA

RFC: SPR961217NKG

FAX: 5533342386

USUARIO SIIF: HECTOR GERARDO HUERTA ARREDI

CRITERIO DE ADJUDICACIÓN: PRECIO

FECHA DE ELABORACIÓN:

19/07/2024

PROCESO DE ADJUDICACIÓN: AD

HOLA:

3/4

NUMERO DE PEDIDO	376/24
TIEMPO DE ENTREGA EN DIAS NATURALES	73
FECHA LIMITE ENTREGA	30/09/2024
FECHA ADJUDICACIÓN	19/07/2024

REQUISICIÓN : 06 SEGGOB. SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
510 0601 DESPACHO DEL SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO
060101 OFICINA DEL SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO

LUGAR DE RECEPCION: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO, PALACIO DE GOBIERNO SIN NUMERO, PLAZA BAJA, COLONIA CENTRO, C.P. 20000, AGUASCALIENTES, AGUASCALIENTES DE LUNES A VIERNES DE 8:00 A 14:00 HORAS.

RESPONSABLE DE RECEPCION: LIC. LORENA MARQUEZ VARGAS, DIRECTORA GENERAL ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO O QUIEN LA SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES.

TELÉFONO: 4499102016-3518

OBSERVACIONES: Adjudicación Mediante Acuerdo de la Secretaría de Administración del Estado de Ags. AD-22-24, de fecha 19/Julio/2024.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
LIC. ARIBEL PÉREZ BELTRÁN	LIC. ARIBEL PÉREZ BELTRÁN	LIC. ARIBEL PÉREZ BELTRÁN

DATOS DE FACTURACION: SECRETARÍA DE FINANZAS R.F.C.: SF1071103DDU4 Av. Convencion OTE. 102 COL. Del Trabajo C.P. 20180

Surbio el presente documento en sujeción por acuerdo del C.P. Roberto Carlos Mado Meda, Director General de adquisiciones de la Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes, en cumplimiento a la designación efectuada mediante oficio DGAD/24/703, emitido en la 13 de julio del 2024, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 19 fracciones I y XII del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes.

Cliente	Secretaría General de Gobierno del Estado de Aguascalientes		
En Atención a	Lic. Lorena Márquez Vargas		
	Directora General Administrativa		
	Palacio de Gobierno s/n Zona Centro Aguascalientes, Aguascalientes C.P. 20000		
Representante Legal	Fátima Lilliana Ocaña Juan	focana@seguridata.com	

OFERTA DE SERVICIOS

Año 2024

RENOVACIÓN DE PÓLIZA DE MANTENIMIENTO ANUAL DE PLATAFORMA DE FIRMA ELECTRÓNICA Y LA AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES PARA 220 USUARIOS.

Incluye:	UNIDAD DE MEDIDA	P. UNITARIO	CANTIDAD	SUB-TOTAL
1.-Póliza de mantenimiento anual para el licenciamiento SeguriSuite, Autoridad Certificadora, plataforma de firma electrónica y Autoridad de estampado de tiempo de Gobierno del Estado de Aguascalientes para 220 usuarios. 2.-Paquete de soporte 5x8 (Cobertura de 5 días de la semana, 8 horas al día en un horario de: 9:00am - 6:00pm de lunes a viernes (Días Laborales), incluye 20 horas en sitio/40 Web/Telefónico) 3.- Póliza de Mantenimiento anual para Licenciamiento Cliente de SeguriSuite. La póliza ampara acceso a todos los updates y upgrades de SeguriSuite liberados durante la vigencia de la misma. 4.- Póliza anual de mantenimiento al Módulo criptográfico HSM (Hardware Security Modules) . para la protección de la llave privada de la Autoridad Certificadora de Gobierno del Estado. Vigencia por un año. Se adjunta Anexo Técnico	Servicio	\$ 620,839.00 MXN	1.00	\$ 620,839.00
SUBTOTAL				\$ 620,839.00 MXN
IVA				\$ 99,334.24 MXN
TOTAL				\$ 720,173.24 MXN

SETECIENTOS VEINTE MIL CIENTO SETENTA Y TRES PESOS 24/100 M.N.

Consideraciones:

Los precios de la presente cotización están expresados en Moneda Nacional

La presente cotización incluye IVA

NO INCLUYE servicios de configuración de sistema operativo, bases de datos y clúster de alta disponibilidad

El pago se realizará en una sola exhibición a los 20 días naturales posteriores a la presentación de CFDI.

Fecha de inicio de la Póliza: 30 de septiembre de 2024.

El tiempo de entrega de las pólizas de soporte y mantenimiento es de 15 días naturales después de la notificación de la contratación.

Lugar de entrega: En la Dirección General de Administración de la Secretaría General de Gobierno; la cual se localiza en Palacio de Gobierno s/n Zona Centro Aguascalientes, Aguascalientes C.P. 20000 en días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a las 14:00 Horas

Entregables: Una Póliza de soporte y mantenimiento de los productos de Seguridata y equipo Criptográficos, Acuerdo de Nivel de Servicios. SLA (Service Level Agreement por sus siglas en inglés).

El Tiempo de respuesta de reparación al incidente será de acuerdo al Acuerdo de Nivel de Servicios SLA (Service Level Agreement por sus siglas en inglés). El tiempo Máximo aceptable es de 80 horas laborales para la atención posterior al reporte de la falla por los siguientes medios: correo electrónico soporte@seguridata.com o vía telefónica al Tel: 52 55 3098 0700.

Garantía: Durante la vigencia de la póliza contra vicios ocultos que impidan el óptimo funcionamiento.

Vigencia de la cotización: Durante la vigencia del contrato.

Vigencia de la prestación del servicios: a partir del 30 de septiembre del 2024 al 29 de septiembre del 2025.

Este documento fue preparado por Seguridata Privada, S.A. de C.V., en adelante Seguridata; contiene información confidencial o proleptaria. Cualquier distribución o copia de los contenidos de este documento, en parte o total, requiere permiso expreso de Seguridata. La información contenida en este documento corresponde a una expresa solicitud hecha por EL CLIENTE. Este documento es confidencial, su contenido ha sido desarrollado para expresa evaluación por parte de EL CLIENTE por lo tanto no podrá ser compartido y/o divulgado a otras empresas fuera de dicho entorno para otros propósitos que no sea la evaluación sin la autorización de Seguridata. Esta cotización tiene una validez de 60 días naturales a partir de la fecha de emisión de la misma.

Ciudad de México., a 14 de junio de 2024

Seguridata Privada S.A. de C.V.

RFC: SPR961217NK9

Insurgentes sur 2375 piso 3. Del. Alvaro
Obregon C.P. 01000; CDMX

Anexo técnico

RENOVACIÓN DE PÓLIZA DE MANTENIMIENTO ANUAL DE PLATAFORMA DE FIRMA ELECTRÓNICA Y LA AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES PARA 220 USUARIOS.

Confidencial

Lic. Lorena Márquez Vargas
Directora General Administrativa
P r e s e n t e.

Fatima Liliana Ocaña Juan
focana@seguridata.com

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

Descripción.

1.-Póliza de mantenimiento anual Autoridad Certificadora, plataforma de firma electrónica y Autoridad de estampado de tiempo de Gobierno del Estado de Aguascalientes para 220 usuarios

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

Upgrades:

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

Updates:

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

2.-Paquete de soporte 5x8 (incluye 20 horas en sitio | 40 Web/Telefónico)

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

- SeguriData se compromete a que todas las órdenes de servicio deberán cumplir con los niveles de servicios que se establecen en el Acuerdo de Nivel de Servicio de SeguriData.
- El soporte técnico previsto para esta propuesta es el Soporte Técnico Básico, el cual está integrado de veinte (20) horas en sitio y cuarenta (40) horas Web o Telefónicas. Incluye sesiones y/o accesos remotos

3.-Póliza de Mantenimiento anual para Licenciamiento Cliente de SeguriSuite.

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

Upgrades:

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

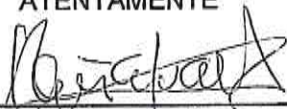
Updates:

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

4.-Póliza anual de mantenimiento al Módulo criptográfico HSM (Hardware Security Modules) para la protección de la llave privada de la Autoridad Certificadora de Gobierno del Estado

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

ATENTAMENTE



Fátima Lilia Ocaña Juan
Apoderado Legal
SeguriData Privada S.A. de C.V.

Asesoría en
seguridad

www.seguridata.com

Acuerdo de Nivel de Servicios
(SLA Service Level Agreement por sus siglas en ingles).

5X8

Confidencial

"Aseguramos un
mundo mejor"

www.seguridata.com

Presentado a:
Secretaría General de Gobierno del Estado de
Aguascalientes
Lic. Lorena Márquez Vargas
Directora General Administrativa
P r e s e n t e.

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

©SeguriData

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

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

OBJETIVO

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

Objetivos específicos:

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

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

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

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

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

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

DEFINICIONES

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

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

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

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

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

c. Asesoría: Es el servicio de apoyo telefónico para la solución de dudas o asistencia en la creación, modificación o adición de ciertos módulos o funcionalidades del Software. Quedan excluidos del servicio

de asesoría, la solución de dudas o asistencia que se genere por mal funcionamiento del SOFTWARE, sin que esto se deba a que la infraestructura de seguridad del SOFTWARE no esté funcionando.

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

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

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

Anexo Clientes fuera del Distrito Federal.

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

Exclusiones

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

Responsabilidades

Responsabilidades del Cliente y su personal:

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

Responsabilidades del personal de Soporte de SeguriData:

- Registro de casos y su solución lo más pronto posible dependiendo de la severidad del caso, y de acuerdo a los tiempos de respuesta.
- Mantenimiento de la actual base de casos de servicio y soporte.
- Cumplimiento con la tabla de tiempos para todos los requerimientos de servicio de los clientes.
- Mantenimiento y actualización de la documentación y base de datos de soluciones para los sistemas a

los cuales se brinda soporte.

- Solución de casos de productos comercializados por SeguriData exclusivamente.
- Las definiciones de niveles de severidad de los casos.
- Dar por cerrado el estatus del incidente, asegurándose de que las actividades realizadas para la atención del incidente fueron correctamente documentadas y que el Cliente está de acuerdo en que el incidente fue debidamente atendido.
- Mantener informado al Cliente, mediante reportes bimestrales señalando los casos y su solución además de incluir los tiempos empleados en cada uno de ellos.

"Aseguramos un
mundo mejor"

www.seguridata.com

HORARIOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN AL AREA DE SOPORTE

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

Soporte después del horario hábil en días hábiles:

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

Soporte en Días Inhábiles

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

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

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

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

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

Correo electrónico: soporte@SeguriData.com

Vía Web: www.SeguriData.com

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

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

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

Tiempos de respuesta de acuerdo a la prioridad del incidente:

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

PROCESO DE SOPORTE

• Recepción del incidente

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

• Validar contrato

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

• Definir si es un problema

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

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

• Diagnóstico del problema

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

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

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

• Replicar el problema

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

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

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

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

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

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

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

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

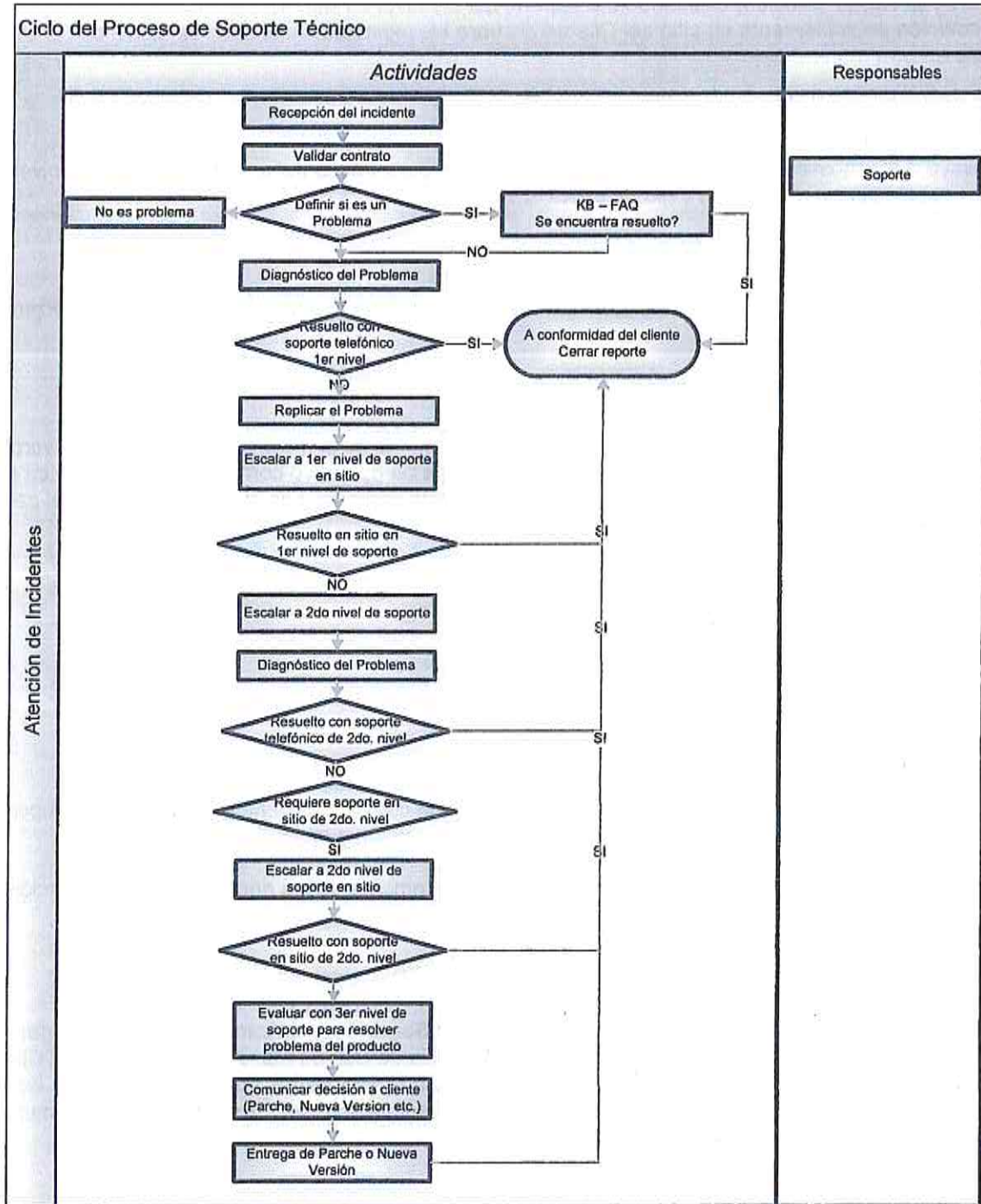
Seguimiento de casos abiertos:

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

Uso Limitado de los Servicios de Soporte:

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

Ciclo del Proceso de Soporte Técnico



ATENTAMENTE

[Firma]

Fátima Liliana Ocaña Juan
Apoderado Legal
SeguriData Privada S.A. de C.V.