

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El orgullo del México</i> Misiones: 001 1940 2022 2077	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
		CONTRATO No. PS-060/2024-DIRECTA-SEGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJEP

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO ANUAL A SOLUCIÓN DETECTON, ASÍ COMO EL DESARROLLO DE NUEVO MÓDULO DEL SOFTWARE, PARA FUNCIONALIDAD QUE PERMITA LA VALIDACIÓN DE EXPEDIENTE ELECTRÓNICO EN LÍNEA.

CONTRATO No. PS-060/2024-DIRECTA-SEGOB

Contrato de **prestación del servicio de mantenimiento y soporte técnico anual a Solución DetectOn, así como el desarrollo de nuevo módulo del software, para funcionalidad que permita la validación de expediente electrónico en línea**, 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 **Paideia Estudios Sociales y Digitales, S.C.**, representada para efectos del presente contrato por el **C. Luis Olmedo Santiago**, en su carácter de **Socio Administrador**, 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 Requierente**”, determinó la necesidad de contratar el **servicio de mantenimiento y soporte técnico anual a Solución DetectOn, así como el desarrollo de nuevo módulo del software, para funcionalidad que permite la validación de expediente electrónico en línea**, necesario para la Coordinación General para el Estudio y Desarrollo de Políticas Públicas.
2. En virtud de lo anterior, mediante requisición de compra número **558/2024**, emitida en el SIIF (Sistema Integral de Información Financiera) por la Coordinación General para el Estudio y Desarrollo de Políticas Públicas de “**El Ente Requierente**” 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 mantenimiento y soporte técnico anual a Solución DetectOn, así como el desarrollo de nuevo módulo del software, para funcionalidad que permite la validación de expediente electrónico en línea**.
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 **SEGOB/DAD/0582/2024** de fecha 25 de julio del 2024 y su respectiva

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> 100% DE LA PLAZA 2022-2027	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-060/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

justificación, solicitó al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Gobierno del Estado de Aguascalientes, que el **servicio de mantenimiento y soporte técnico anual a Solución DetectOn, así como el desarrollo de nuevo módulo del software, para funcionalidad que permita la validación de expediente electrónico en línea**, se realizará 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**, mediante Acta de Sesión Extraordinaria del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Gobierno del Estado de Aguascalientes número **REXA-14-24**, de fecha 22 de agosto del 2024, se acordó que la **contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico anual a Solución DetectOn, así como el desarrollo de nuevo módulo del software, para funcionalidad que permita la validación de expediente electrónico en línea** se realizará con "**El Prestador de Servicios**", por la cantidad total de **\$3'899,999.00 (TRES MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS 00/100 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 XIV y XLVIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes, en relación con

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante del México</i> Gobierno del Estado 2021-2024	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.
		ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-060/2024-DIRECTA-SEGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

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 25 de julio del 2024 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 **558/2024**.
- 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 socios de “**El Prestador de Servicios**”, 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 persona moral 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, debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad de Nezahualcóyotl, Estado de México, en fecha 10 de marzo del 2015.
- **Protocolización del Acta de Asamblea de Socios, modificación de 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, Titular de la Notaría Pública Número 112** de la Ciudad de México, debidamente inscrita 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, reforma parcial de los estatutos sociales para la modificación del objeto social y cambio de domicilio social**, escritura pública número **1,350**, volumen 36, de fecha 10 de febrero del 2023, otorgada ante la fe pública del **Lic. Mario Luis**

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> <i>Liderando un futuro mejor para todos</i>	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C. ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-060/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

Ruelas Olvera, Notario Público número 63 del Estado de Aguascalientes, debidamente inscrita 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, y actos de administración, lo anterior como se desprende del instrumento público mencionado en el punto **2.1. primer párrafo** que antecede y en el artículo 15 de los Estatutos Sociales, 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 **PR30361**.
- 2.4. Que tiene establecido su domicilio fiscal en calle Cordobanes número 286, Colonia Evolución, Municipio Nezahualcóyotl, Estado de México, C.P. 57700, con número telefónico 553.209.70.47, 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. **Que su objeto social es:** Análisis, desarrollo, implementación y programación de sistemas de computación (programas, aplicaciones "apps móviles", sistemas, software, hardware, páginas web). Consultoría, asesoría, capacitación, prestación de servicios, diseño y desarrollo de programas, proyectos, procesamiento de información, y de todo relacionado con lo anterior; entre otros.
- 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, así como su **Socio Administrador**, no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público.

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES 2021-2024	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
		CONTRATO No. PS-060/2024-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:

C L Á U S U L A S

PRIMERA. OBJETO. El objeto del presente instrumento legal es la **contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico anual a Solución DetectOn, así como el desarrollo de nuevo módulo del software, para funcionalidad que permita la validación de expediente electrónico en línea**, a la que en lo sucesivo se le denominará “**Los Servicios**”, cuyas características se encuentran descritas en el **pedido de compra número 414/24, así como en la cotización 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 414/24, así como en la cotización 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 **\$3'362,068.10 (TRES MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y DOS MIL SESENTA Y OCHO PESOS 10/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado por un monto de **\$537,930.90 (QUINIENTOS TREINTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS TREINTA PESOS 90/100 M.N.)**, arrojando así un monto total a pagar por la cantidad

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i>	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-060/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

de **\$3'899,999.00 (TRES MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE 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 prestar “**Los Servicios**” a los 5 días naturales siguientes a la notificación de la contratación y finaliza a los 365 días naturales a partir de la contratación, a entera satisfacción de “**El Ente Requierente**”.

Entregables:

- Póliza de soporte técnico anual a la Solución DetectOn.
- Póliza de mantenimiento anual a la Solución DetectOn.
- Póliza de garantía anual a la Solución DetectOn.

Tiempos de entrega:

- Pólizas: 5 días naturales siguientes a la notificación de la contratación.
- Implementación del módulo: 5 días naturales posteriores al inicio de la prestación de “**Los Servicios**”, iniciando con capacitaciones sobre las nuevas funcionalidades y módulos de la plataforma, así como actualizaciones a los accesos de cada uno de los usuarios existentes.

Los entregables, así como la capacitación deberán presentarse en las instalaciones de la Coordinación General para el Estudio y Desarrollo de Políticas Públicas, ubicadas en calle Sierra Morena número 409, segundo piso, Fraccionamiento Bosques del Prado Norte, C.P. 20127, Aguascalientes, Ags., en un horario de lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas.

Las condiciones específicas de la contratación de “**Los Servicios**” se encuentran descritas en el **pedido de compra número 414/24**, así como en la cotización de “**El Prestador de Servicios**”, mismos que adjuntan en el apartado de **ANEXOS** del presente contrato.

“**El Ente Requierente**” 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 4º 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**

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> ROTTERDO 001 131401 1221 2023	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-060/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

Administrativa de “**El Ente Requierente**” 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, en coordinación con el **Mtro. José Antonio Peña Ahumada**, en su carácter de **Coordinador de la Coordinación General para el Estudio y Desarrollo de Políticas Públicas** de “**El Ente Requierente**”, 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 Requierente**” 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, a la entrega e implementación del módulo y pólizas, dentro de los veinte días naturales posteriores a la fecha en que se presenten en las oficinas administrativas de “**El Ente Requierente**”, 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 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

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> <small>parte de un grupo de empresas</small>	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-060/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

adscrita a la Dirección General de Adquisiciones de “**La SAE**”, el incumplimiento a lo señalado en la presente cláusula podrá ser motivo de rescisión del presente contrato sin responsabilidad alguna para “**La SAE**” y/o “**El Ente Requerente**”.

“**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 31 de agosto 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 ejercitarse 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 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**” por 365 días naturales, contados a partir del inicio de “**Los Servicios**”.

Si durante el período de garantía anteriormente señalado, se presenta algún error y/o irregularidad en “**Los Servicios**” prestados, “**El Prestador de Servicios**” queda obligado a reponerlos conforme al apartado de tiempos de atención y solución establecidos en el **pedido de compra número 414/24, así como en la cotización de “El Prestador de Servicios”**.

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 realizarlos a satisfacción de “**El Ente Requerente**” y con estricto apego a lo establecido en el presente contrato y sus **ANEXOS**.

B) GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.- Con el fin de garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que el presente contrato impone y de acuerdo con lo que establece el artículo 69 fracción II y párrafo tercero de “**La Ley**”, “**El Prestador de Servicios**” presentará a “**La SAE**” 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

 <p>Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México.</i> CÓDIGO 001 10100 2021 2027</p>	<p>Secretaría de Administración</p>	<p>PRESTADOR DE SERVICIOS: PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.</p>
<p>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p>		<p>ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.</p>
<p>CONTRATO No. PS-060/2024-DIRECTA-SEGGOB</p>		<p>LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP</p>

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 Requierente**”, 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 Requierente**”, 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 Requierente**”.

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 Requierente**” 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 Requierente**”, 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

	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-060/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

originen a “La SAE” y/o a “El Ente Requerente” como consecuencia del incumplimiento doloso o culposo de esta obligación.

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

DÉCIMA PRIMERA. DERECHOS DE AUTOR. “El Prestador de Servicios” asume la responsabilidad y se obliga a defender y sacar a salvo a “La SAE” y/o a “El Ente Requerente” sin cargo alguno para éstos, de las reclamaciones de terceros basadas en que “Los Servicios” prestados constituyan trasgresión a algún derecho de autor o invasión u otra violación a alguna patente, o cualquier otro derecho o título relativo a la propiedad intelectual o industrial, siempre y cuando “La SAE” y/o “El Ente Requerente” le den aviso por escrito de tales reclamaciones en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente en que se hubiere practicado el emplazamiento o notificación. Asimismo, en ese plazo “La SAE” y/o “El Ente Requerente” deberán entregar la información y asistencia del caso, o establecer las causas por las cuales estén impedidas de proporcionarlas. En este mismo supuesto, “La SAE” y/o “El Ente Requerente” se obligan a efectuar las gestiones necesarias a fin de que “El Prestador de Servicios” pueda representarlas en el proceso o procedimiento respectivo.

En el caso de que se dictara sentencia definitiva en contra de “La SAE” y/o de “El Ente Requerente”, con o sin intervención de “El Prestador de Servicios”, este último se obliga a pagar las sumas a que sean condenadas a “La SAE” y/o “El Ente Requerente”, o las cantidades que se deriven del arreglo que se tuviere con el tercero.

En todo caso, “El Prestador de Servicios” se obliga a tomar las medidas necesarias para que se continúe con la prestación de “Los Servicios” objeto de este contrato a “El Ente Requerente”, sujeto a que previamente se haya notificado a “El Prestador de Servicios” de la reclamación de que se trate.

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

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> <i>GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES</i>	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-060/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

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

DÉCIMA CUARTA. EXCLUSIÓN LABORAL. “El Prestador de Servicios”, será responsable único de las relaciones presentes o futuras, entre éste y las personas que en su caso designe para la prestación de “Los Servicios”, así como de las dificultades o conflictos que pudieran surgir entre éste y dichas personas o de estas últimas entre sí. También será responsable de los accidentes que se originen con motivo de la prestación de “Los Servicios”, asimismo de todos los daños y perjuicios que se llegaren a ocasionar a “La SAE” y/o “El Ente Requerente” o a terceros con motivo o como consecuencia de dicho accidente, si el mismo es imputable a las personas que en su caso destine “El Prestador de Servicios” para el cumplimiento del presente contrato.

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

“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 Requerente” como patrones directos o sustitutos, obligándose desde este momento a que si por alguna razón se llegare a dar el caso de fincárseles alguna responsabilidad a “La SAE” y/o “El Ente Requerente” 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 Requerente” 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

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i>	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. PS-060/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP	

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 Requierente” o a terceros.

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

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

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

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

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

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

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

- 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



Secretaría de
Administración

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

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO No. PS-060/2024-DIRECTA-SEGGOB
LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

vigencia de este contrato, sin haber recabado antes el consentimiento por escrito de “**La SAE**” y/o “**El Ente Requierente**”.

- e) El que ante la solicitud de “**La SAE**” y/o “**El Ente Requierente**” 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 establecido en el presente contrato, queda obligado a pagar a “**La SAE**” por cada dia 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 Requierente**” 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 concurran 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

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El orgullo de México</i> CONTRATO DE ESTADO 2021-2022	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
		CONTRATO No. PS-060/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

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 Requierente” 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 Requierente” 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 26 de agosto del 2024.

Por “La SAE”

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

Por “El Prestador de Servicios”

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

 <p>Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> COPÍESE DEL ESTADO 2023-2025</p>	<p>Secretaría de Administración</p>	<p>PRESTADOR DE SERVICIOS: PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.</p>
		<p>ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.</p>
<p>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p>		<p>CONTRATO No. PS-060/2024-DIRECTA-SEGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP</p>

Testigos

LIC. LORENA MÁRQUEZ VARGAS,
DIRECTORA GENERAL ADMINISTRATIVA
DE LA SECRETARÍA GENERAL 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.



Aguascalientes
Gente de trabajo y soluciones
El gigante de México
www.aguascalientes.com.mx

Secretaría de
Administración

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

ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO No. PS-060/2024-DIRECTA-SEGGOB
LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. GJFP

[Signature]

ANEXOS

f

f

C

GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
PEDIDO DE COMPRA

OVEEDOR : PR30361 PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

AVE COMPUESTA: 1901010159

RFC: PES140206JC2

FAX:

USUARIO SIIF:

CINDY ESTEFANIA JIMENEZ DELFIN

CRITERIO DE ADJUDICACIÓN: PRECIO

FECHA DE ELABORACIÓN:

22/08/2024

PROCESO DE ADJUDICACIÓN: AD

HOJA :

1/10

NUMERO DE PEDIDO	414/24
TIEMPO DE ENTREGA EN DÍAS NATURALES	5
FECHA LÍMITE ENTREGA	27/08/2024
FECHA ADJUDICACIÓN	22/08/2024

No.	CANTIDAD	UNIDAD	OBJETO GASTO	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNIT.	IMPORTE
1	1.00	SERVICIO	32701	327010202 MANTENIMIENTO A SOFTWARE 1.SERVICIO DE MANTENIMIENTO ANUAL A LA SOLUCIÓN DETECTON	3,362.068.10	\$3,362.068.10

SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO ANUAL A SOLUCIÓN DETECTON, ASI COMO DESARROLLO DE NUEVO MÓDULO DE SOFTWARE, PARA FUNCIONALIDAD QUE PERMITA LA VALIDACIÓN DE EXPEDIENTE ELECTRÓNICO EN LÍNEA CONFORME AL SIGUIENTE:
EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO ANUAL AL SOFTWARE "DETECTON", MISMO QUE DEBERÁ CONTAR CON SIGUIENTES ALCANCES:

1. EL PROVEEDOR DEBERÁ PONER A DISPOSICIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL PARA EL ESTUDIO Y DESARROLLO DE POLÍTICAS PÚBLICAS LAS FUNCIONALIDADES ACTUALIZADAS A TRAVÉS DE ARCHIVOS DE PAQUETES INFORMATICOS, EN EL SERVIDOR DE OPERACIÓN (BASE DE DATOS PRODUCTIVA) QUE ALOJE A LA SOLUCIÓN.
2. EL PROVEEDOR GARANTIZARÁ QUE EL FUNCIONAMIENTO DE LAS CONFIGURACIONES REALIZADAS, DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN ORIGINAL DE LA SOLUCIÓN "DETECTON" NO SE VEFAN AFECTADOS POR LA INSTALACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES ACTUALIZADAS DURANTE UN AÑO, A PARTIR DEL INICIO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO. EN CASO DE REQUERIRSE ALGUNA CONFIGURACIÓN ADICIONAL A PARTIR DE LAS NUEVAS FUNCIONALIDADES INSTALADAS, EL PROVEEDOR, INCLUIRÁ LA INFORMACIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA QUE LA COORDINACIÓN GENERAL PARA EL ESTUDIO Y DESARROLLO DE POLÍTICAS PÚBLICAS REALICE DICHAS CONFIGURACIONES. LA MENCIONADA GARANTÍA NO OBLIGA A EL PROVEEDOR EN EL SUPUESTO DE QUE SE PRODUZCA UNA AVERIA, DISFUNCIÓN O MAL FUNCIONAMIENTO DE LAS PERSONALIZACIONES DEBIDO A UN USO INADECUADO DE LAS MISMAS, POR LO QUE SE DEBERÁ REVISAR EL LOG DE CAMBIOS EN LA SOLUCIÓN Y SE DETERMINARAN RESPONSABILIDADES.
3. EL PROVEEDOR GARANTIZARA QUE, EN CASO DE GENERARSE INCIDENCIAS EN LA OPERACIÓN DE LA SOLUCIÓN ORIGINALMENTE CONFIGURADA PARA LA COORDINACIÓN GENERAL PARA EL ESTUDIO Y DESARROLLO DE POLÍTICAS PÚBLICAS, O A RAÍZ DE LAS FUNCIONALIDADES ACTUALIZADAS, SE DE ATENCIÓN OPORTUNA VÍA REMOTA, EN UN LAPSO NO MAYOR A 4 HORAS PARA QUE SEAN RESUELTA.
4. EL PROVEEDOR CONSERVARÁ UNA COPIA DE LA ÚLTIMA VERSIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL APlicativo CONFIGURADO PARA LA COORDINACIÓN GENERAL PARA EL ESTUDIO Y DESARROLLO DE POLÍTICAS PÚBLICAS, DIARIAMENTE

CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES

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 #206, EVOLUCION, NEZAHUALCOYOTL ESTADO DE MEXICO, MEXICO C.P. 57700
TELÉFONO: 5532097047
CONDICIONES DE PAGO: CREDITO 20 DIAS NATURALES
TIPO COMPRA: Adjudicación Directa

RFC: PES140206JC2
FAX:

USUARIO SUE: CINDY ESTEFANIA JIMENEZ DELFIN
FECHA DE ELABORACIÓN: 22/08/2024

CRITERIO DE ADJUDICACIÓN: PRECIO

PROCESO DE ADJUDICACIÓN: AD
HOJA: 210
FECHA DE ENTREGA: 27/08/2024

TIEMPO DE ENTREGA
EN DÍAS NATURALES
FECHA LÍMITE ENTREGA

NUMERO DE PEDIDO	444/24
TIEMPO DE ENTREGA EN DÍAS NATURALES	5
FECHA LÍMITE ENTREGA	27/08/2024

EL PROVEEDOR NO SE RESPONSABILIZARA, NI PRESTARÁ LOS SERVICIOS ESTABLECIDOS ANTERIORMENTE, SI SE DISEÑEN ALGUNO DE LOS SIGUIENTES SUPUESTOS:

- TRATAMIENTO, UTILIZACIÓN U OPERACIÓN INADECUADOS DE LA SOLUCIÓN SI TALES TRATAMIENTOS, UTILIZACIÓN U OPERACIÓN NO HAN SIDO AUTORIZADOS O RECOMENDADOS POR EL PROVEEDOR.
- CUALQUIER INTENTO DE PERSONAS DISTINTAS DE EL PROVEEDOR, PARA REPARAR, MANTENER O MODIFICAR EL SOFTWARE LICENCIADO.
- CUALQUIER ACCIDENTE, NEGIGENCIA, MAL USO, VANDALISMO, DAÑOS PROVOCADOS POR VIRUS, FALLO DEL EQUIPO TELEFÓNICO O DE LAS LINEAS DE COMUNICACIÓN, FALLO DEL EQUIPO DE INTERCONEXIÓN U OTRA CAUSA DE FUERZA MAYOR.

2. SOPORTE TÉCNICO ANUAL A LA SOLUCIÓN DETECTON.

EL SOPORTE TÉCNICO CONSISTE EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS, DUDAS E INCIDENTES QUE SE PRESENTEN COMO PARTE DE LA OPERACIÓN DIARIA VÍA TELEFÓNICA O MEDIO ELECTRÓNICO POR 1 AÑO A PARTIR DEL INICIO DEL SERVICIO, EL CUAL 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 EL PROVEEDOR Y EL CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS.

PROPORCIONAR UNA GUIA, LINEAMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS REPORTADOS POR LA COORDINACIÓN GENERAL PARA EL ESTUDIO Y DESARROLLO DE POLÍTICAS PÚBLICAS, ASÍ COMO LA OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA.

1. 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 COORDINACIÓN GENERAL PARA EL ESTUDIO Y DESARROLLO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE SEGOB, IDENTIFICANDO EL ÁREA Y PROCESO RESPONSABLE DE SU SOLUCIÓN. SE DEBERÁ CONTAR CON LOS RECURSOS EXPERTOS EN LA FUNCIONALIDAD, CONFIGURACIÓN Y DESARROLLO DE LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS QUE INTEGRAN LA SOLUCIÓN "DETECTON". DENTRO DE LAS FUNCIONALIDADES DE LA PÓLIZA SE TIENE PRINCIPALMENTE LOS SIGUIENTES PUNTOS:

- ATENCIÓN DE LAS INCIDENCIAS EN EL PRODUCTO O LA CONFIGURACIÓN DE LA SOLUCIÓN "DETECTON", CONFORME A LAS PRIORIDADES Y LAS DEFINIDAS EN EL PRESENTE DOCUMENTO, CON UN MARGEN DE RESPUESTA SEGÚN LOS TIEMPOS DEFINIDOS EN EL PUNTO 4 (TIEMPOS DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN).
- 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 DE LA SOLUCIÓN "DETECTON", CON UN MARGEN DE RESPUESTA SEGÚN LOS TIEMPOS DEFINIDOS EN EL PUNTO 4 (TIEMPOS DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN).

PEDIDO DE COMPRA

PROVEEDOR : PR30361 PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

AVE COMPUESTA: 19010159

RECCIÓN : CALLE CORDOBANES #286, EVOLUCION, NEZAHUALCOYOTL ESTADO DE MEXICO C.P. 57700

TÉLEFONO : 5532097047

INDICIONES DE PAGO: CREDITO 20 DIAS NATURALES

TIPO DE RECURSO: GA

FAX: PES140206JC2

PROCEDE A LA ADJUDICACIÓN

NUMERO DE PEDIDO	414/24
TIEMPO DE ENTREGA EN DÍAS NATURALES	5
FECHA LÍMITE ENTREGA	27/08/2024
FECHA ADJUDICACIÓN	22/08/2024
USUARIO SIIIF:	CINDY ESTEFANIA JIMENEZ DELFIN
FECHA DE ELABORACIÓN:	22/08/2024
CRITERIO DE ADJUDICACIÓN: PRECIO	AD
PROCESO DE ADJUDICACIÓN:	3/10
- DEBERÁ CONTAR CON UN MEDIO ELECTRÓNICO PARA EL REPORTE DE LOS CASOS O INCIDENTES DE LA COORDINACIÓN GENERAL PARA EL ESTUDIO Y DESARROLLO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE LA SOLUCIÓN "DETECTON", CON UN MARGEN DE RESPUESTA SEGÚN LOS TIEMPOS DEFINIDOS EN EL PUNTO 4 (TIEMPOS DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN).	
1.1 OBJETIVO DE CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS	
DEBERÁ PROVER UN CANAL A TRAVÉS DEL CUAL LOS USUARIOS REPORTEN Y RECIBAN SERVICIOS ESTÁNDARDES PARA LOS CUALES EXISTEN AUTORIZACIONES PREAPROBADAS Y PROCESOS DEFINIDOS.	
2. POLITICAS PARA LA OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA.	
2.1 DE LA SOLICITUD Y REGISTRO.	
- TODAS LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR LOS USUARIOS DEBEN DE REGISTRARSE EN LA HERRAMIENTA DE APOYO "MESA DE AYUDA DEL EL PROVEEDOR".	
- 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 Y TELEFÓNICO.	
- EL ESPECIALISTA DE "EL PROVEEDOR" DEBE ASEGURAR EL USO DE LA MESA DE AYUDA POR PARTE DE LOS USUARIOS.	
- EL ESPECIALISTA DE "EL PROVEEDOR" NO DEBERÁ ATENDER SOLICITUDES REALIZADAS DIRECTAMENTE POR EL USUARIO.	
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 EL PROVEEDOR".	
- EL ESPECIALISTA DE 1ER O 2DO NIVEL PODRÁ CONTACTAR EN CUALQUIER MOMENTO AL USUARIO 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 (COORDINADOR DE LA MESA DE AYUDA):	
RESPONSABILIDADES EN EL PROCEDIMIENTO	
-ASEGURAR LA MEJORA CONTINUA EN LA OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA Y LOS SUBPROCESOS DEFINIDOS.	
-ASEGURAR LA CAPACITACIÓN Y CONOCIMIENTO DEL PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA.	

GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
PEDIDO DE COMPRA

PROVEEDOR: PR30361 PANDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.
CLAVE COMPUSTA: 19010159
DIRECCIÓN: CALLE CORDOBANES #286, EVOLUCION, NEZAHUALCOYOTL ESTADO DE MEXICO, MEXICO C.P. 57700
TELÉFONO: 5532097047
CONDICIONES DE PAGO: CREDITO 20 DIAS NATURALES
TIPO COMPRA: Adjudicación Directa

RFC: PES140206JC2
FAX:
FECHA: 22/08/2024

NUMERO DE PEDIDO	414124
TIEMPO DE ENTREGA EN DIAS NATURALES	5
FECHA LIMITE ENTREGA	27/08/2024

TIPO DE RECURSO: GA CRITERIO DE ADJUDICACIÓN: PRECIO FECHA DE ELABORACIÓN:

USUARIO SIIIF: CINDY ESTEFANIA JIMENEZ DELFIN FECHA DE ELABORACIÓN:
22/08/2024

HOJA:
4/10

- IDENTIFICAR Y PROPORCIONAR. DIFUNDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON EL SERVICIO.
- COORDINAR A LOS AGENTES DE LA MESA DE AYUDA PARA CUMPLIR LOS ACUERDOS CON LOS USUARIOS.
- APOYAR EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A TRAVÉS DEL SEGUIMIENTO DE ESTAS.
- ANALIZAR LOS INDICADORES DEFINIDOS PARA LA OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA Y EL CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS.
- ASEGURAR LA CORRECTA CLASIFICACIÓN DE LOS INCIDENTES EN MESA DE AYUDA.

ROL (AGENTE DE LA MESA DE AYUDA (1ER NIVEL):
RESPONSABILIDADES EN EL PROCEDIMIENTO

- REGISTRAR TODAS LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR LOS USUARIOS EN LA HERRAMIENTA DE APOYO.
- IDENTIFICAR EL PROCESO A TRAVÉS DEL CUAL SE DEBE GESTIONAR LA SOLICITUD DEL USUARIO.
- ESCALAR CORRECTAMENTE (GRUPO E INFORMACIÓN COMPLETA) LOS REQUERIMIENTOS FUERA DE SU ALCANCE A LOS GRUPOS DE 2DO NIVEL.
- CALENDARIZAR Y ENVIAR COMUNICADOS A LOS USUARIOS.
- INFORMAR AL USUARIO SOBRE EL ESTATUS O AVANCES DE LAS SOLICITUDES.
- SOLUCIONAR REQUERIMIENTOS DENTRO DE SU ALCANCE.
- VALIDAR LA SOLUCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SOLUCIONADOS POR ÉL CON LOS USUARIOS.

ROL (ESPECIALISTA DE (2DO NIVEL):
RESPONSABILIDADES EN EL PROCEDIMIENTO

- SOLUCIONAR REQUERIMIENTOS ASIGNADOS A ÉL.
- VALIDAR LA SOLUCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SOLUCIONADOS POR ÉL CON LOS USUARIOS.
- APOYAR AL USO DE LA MESA DE AYUDA COMO ÚNICO PUNTO DE CONTACTO POR PARTE DE LOS USUARIOS.
- DOCUMENTAR LOS AVANCES EN LA SOLUCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS EN LA HERRAMIENTA DE APOYO.

4. TIEMPOS DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN
- DEPENDIENDO DE LA PRIORIDAD IDENTIFICADA PARA CADA REQUERIMIENTO, EXISTEN TIEMPOS DE RESPUESTA Y SOLUCIÓN QUE DEBEN CUMPLIRSE, DURANTE EL PERÍODO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, EN UN HORARIO DE 9:00 A 16:00 HORAS.
- NIVEL DE SEVERIDAD/IMPACTO: SEVERIDAD 1 (MUY ALTA/ CRÍTICA/ EXTENSIVA)
- CONDICIONES: EL PROBLEMA RESULTA EN INTERRUPCIONES SUMAMENTE SERIAS A UN SISTEMA EN PRODUCCIÓN. 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.

DUEDEDOR :	PR30361 PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.	FECHA COMPUESTA:	190101059	RFC:	PES140206JC2
DECÓN :	CALLE CORDOBANES #286, EVOLUCION, NEZAHUALCOYOTL ESTADO DE MEXICO, MEXICO C.P. 57700	TELÉFONO :	5532097047	FAX:	
CONDICIONES DE PAGO:	CREDITO 20 DIAS NATURALES	O COMPROBA:	Adjudicación Directa	TIPO DE RECURSO:	GA
TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA AL PROBLEMA: 2 HORAS.					
<p>- NIVEL DE SEVERIDAD/ IMPACTO: SEVERIDAD 2 (ALTA/ URGENTE/SIGNIFICATIVA)</p> <p>CONDICIONES: EL PROBLEMA RESUITA EN SERIAS INTERRUPCIONES A LA OPERACIÓN NORMAL, EL CUAL GENERA UN IMPACTO SIGNIFICATIVO EN LA OPERACIÓN. ALGÚN COMPONENTE NO ESTÁ FUNCIONANDO CORRECTAMENTE, PERO DE ALGUNA MANERA SIGUE OPERABLE. HAY ALGUNA FORMA DE SOLUCIÓN TEMPORAL.</p> <p>TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA AL REPORTE: 4 HORAS.</p> <p>TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA: 3 DÍAS NATURALES.</p>					
<p>- NIVEL DE SEVERIDAD/ IMPACTO: SEVERIDAD 2 (ALTA/ URGENTE/SIGNIFICATIVA)</p> <p>CONDICIONES: EL PROBLEMA CAUSA INTERRUPCIONES EN LA OPERACIÓN NORMAL. 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.</p> <p>TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA AL REPORTE: 24 HORAS.</p> <p>TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA: 5 DÍAS NATURALES.</p>					
<p>- NIVEL DE SEVERIDAD/ IMPACTO: SEVERIDAD 3 (IMPORTANTE/MODERADA)</p> <p>CONDICIONES: EL PROBLEMA CAUSA INTERRUPCIONES EN LA OPERACIÓN NORMAL. 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.</p> <p>TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA AL REPORTE: 24 HORAS.</p> <p>TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA: 10 DÍAS NATURALES.</p>					
<p>5. HOSTING</p> <p>LA SOLUCIÓN INFORMATICA SE PROPORCIONARÁ MEDIANTE SERVICIOS ESPECIALIZADOS, LOS CUALES DESDE EL INICIO DE SU EJECUCIÓN UTILIZARAN UNA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (DATA CENTER, HARDWARE, SOFTWARE, COMUNICACIONES, CABILdeo, 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 DE LA SOLUCIÓN INFORMATICA, PROPUESTA, HASTA SU PUESTA EN PRODUCCIÓN Y POR 1 AÑO POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN. INCLUYE EL SERVICIO DE SOLDATABASE HASTA 100 DTU DE PROCESAMIENTO, SERVIDOR DE APPLICACIONES DE HASTA 4 VCPU Y 7GB DE MEMORIA, AUTENTICACIÓN OAUTH2 DE HASTA 2 VCPU Y 4GB DE MEMORIA, ALMACENAMIENTO PARA DOCUMENTOS HASTA 8 TB, COPIA DE SEGURIDAD Y GEOREPLICACIÓN DE INFORMACIÓN EN TODOS LOS SERVICIOS, SEGURIDAD DE RED DE LA NUBE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO POR UN AÑO.</p>					
<p>6. DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES</p>					



GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PEDIDO DE COMPRA

PROVEEDOR : PR30361 PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.
CLAVE COMPUESTA: 19010159
DIRECCIÓN : CALLE CORDOBANES #286, EVOLUCION, NEZAHUALCOYOTL
TELÉFONO : 5532097047

RFC: PES140206JC2
ADO DE MEXICO, MEXICO C.P. 57700
FAX:

NUMERO DE PEDIDO	414/24
TIEMPO DE ENTREGA EN DIAS NATURALES	5
FECHA LIMITE ENTREGA	27/08/2024
FECHA ADJUDICACIÓN	22/08/2024

CONDICIONES DE PAGO: CREDITO 20 DIAS NATURALESS
TIPO COMPRA: Adjudicación Directa **TIPO DE RECURSOS**

UARIO SIIF: CINDY ESTEFANIA JIMENEZ DELFIN **FECHA DE ELABORACIÓN:**
IO DE ADJUDICACIÓN: PRECIO **PROCESO DE ADJUDICACIÓN:**

22/08/2024
6/10

- ALMACENAMIENTO DIGITAL DE EVIDENCIA DE ENTREGA DE PROGRAMAS SOCIALES.
- MÓDULO DE CONFIGURACIÓN DE DOCUMENTOS NECESARIOS SEGÚN REGLAS DE OPERACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES.
- ESCANEOS Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS MEDIANTE APP.
- VINCULACIÓN DE CUESTIONARIOS PARA ASIGNACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES.
- MÓDULO DE CONFIGURACIÓN DE INDICIOS SOCIOECONÓMICOS CON LA CAPACIDAD DE VINCULARSE A CUESTIONARIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE ASIGNACIÓN A PROGRAMAS SOCIALES.
- FUNCIONALIDAD DE ESCANEOS DE OR PARA LA VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y EXPEDIENTE DIGITAL DEL CIUDADANO. MÓDULO OFF LINE QUE PERMITE EL LEVANTAMIENTO DE SOLICITUDES O

- ASIGNACIONES DE PROGRAMAS SIN ACCESO A INTERNET PARA SU EVENTUAL INSERCIÓN A LA BASE DE DATOS.
- MÓDULO DE SELECCIÓN Y CREACIÓN DE POLÍGONOS PARA IDENTIFICACIÓN DE DOMICILIOS DE BENEFICIARIOS.
- FUNCIONALIDAD QUE PERMITE LA ESCRITURA VÍA DACTILAR DE UNA FIRMA PARA DOCUMENTOS DIGITALES.

7. ADECUACIONES

- ADECUACIÓN AL MENÚ DE VISUALIZACIÓN DE AVANCE DE CUESTIONARIOS LEVANTADOS EN APP DICHA ADECUACIÓN PERMITE SABER LA CANTIDAD DE CUESTIONARIOS LEVANTADOS YA ENVÍADOS Y PENDIENTES POR ENVIAR.
- ADECUACIÓN AL MENÚ AUDITORIA, DICHA MODIFICACIÓN PERMITE LA REVISIÓN DE UNO A UNO DE LOS CUESTIONARIOS LEVANTADOS PARA SU CORRECTA AUDITORIA.
- ADECUACIÓN AL MENÚ DE REPORTES EN LA WEB, DICHA ADECUACIÓN PERMITE LA CONFIGURACIÓN DE REPORTES TIPO SEGÚN SE DETERMINE Y SE CONFIGURE CON EL CRUCE ENTRE DIFERENTES VARIABLES DE LOS CUESTIONARIOS.

8. PÓLIZA DE GARANTÍA
EL PROVEEDOR ENTREGARÁ UNA PÓLIZA DE GARANTÍA, MEDIANTE LA CUAL SE GARANTIZA POR 365 DÍAS NATURALES CONTADOS A PARTIR DEL INICIO DEL SERVICIO, LA CORRECTA FUNCIONALIDAD DE LA SOLUCIÓN "DETECTON", CON LOS SIGUIENTES ALCANCES:
SE CONSIDERA COMO GARANTÍA A CUALQUIER ERROR QUE PRESENTE LA SOLUCIÓN "DETECTON"
CUANDO ALGUNA FUNCIONALIDAD INCLUIDA EN EL ALCANCE DE LA IMPLEMENTACIÓN INICIAL NO ESTÉ CONFIGURADA O IMPLEMENTADA CONFORME A LAS ESPECIFICACIONES ESTABLECIDAS EN EL CONTRATO, SIEMPRE Y CUANDO, LA CONFIGURACIÓN REALIZADA DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN NO SEA MODIFICADA, IMPLEMENTADA O CONFIGURADA POR PERSONAL DIFERENTE A EL PROVEEDOR LA GARANTÍA SE EXTIENDE PARA EL ALCANCE ESTIPULADO EN EL CONTRATO DE



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
DIRECCIÓN : CALLE CORDOBANES #286, EVOLUCION, NEZAHUALCOYOTL ESTADO DE MEXICO, MEXICO C.P. 57700
TELÉFONO : 5532097047

CONDICIONES DE PAGO: CRÉDITO 20 DIAS NATURALES
TIPO COMPRAS: Adjudicación Directa

FAX:
USUARIO SIIIF: CINDY ESTEFANIA JIMÉNEZ DELFIN
FECHA DE ELABORACIÓN: 22/08/2024

CRITERIO DE ADJUDICACIÓN: PRECIO
FECHA ADJUDICACIÓN: 22/08/2024

TIPO DE RECURSO: GA
CRITERIO DE ADJUDICACIÓN: PRECIO
FECHA DE ELABORACIÓN: AD
HOJA: 810

PROCESO DE ADJUDICACIÓN:

22/08/2024

CONDICIONES DE PAGO: CRÉDITO 20 DIAS NATURALES

TIPO DE RECURSO: GA
CRITERIO DE ADJUDICACIÓN: PRECIO
FECHA DE ELABORACIÓN: AD
HOJA: 810

PROCESO DE ADJUDICACIÓN:

22/08/2024

NUMERO DE PEDIDO	414/24
TIEMPO DE ENTREGA EN DÍAS NATURALES	5
FECHA LÍMITE ENTREGA	27/08/2024
FECHA ADJUDICACIÓN	22/08/2024
FUNCIONALIDADES Y MÓDULOS DE LA PLATAFORMA, ASÍ COMO ACTUALIZACIONES A LOS ACCESOS DE CADA UNO DE LOS USUARIOS EXISTENTES.	
LUGAR DE ENTREGA: OFICINAS DE LA COORDINACIÓN GENERAL PARA EL ESTUDIO Y DESARROLLO DE POLÍTICAS PÚBLICAS UBICADAS EN CALLE SIERRA MORENA #409, SEGUNDO PISO, FRACC. BOSQUES DEL PRADO NORTE, C.P. 20127, AGUASCALIENTES, AGS., EN UN HORARIO DE LUNES A VIERNES 8:00 A 15:00 HORAS.	
ENTREGABLES: PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO ANUAL A LA SOLUCIÓN DETECTION, PÓLIZA DE MANTENIMIENTO ANUAL A LA SOLUCIÓN DETECTION Y PÓLIZA DE GARANTÍA ANUAL A LA SOLUCIÓN DETECTION.	
TIEMPO DE REPOSICIÓN: CONFORME AL APARTADO DE TIEMPOS DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN ESTABLECIDOS.	
GARANTÍA: 365 DÍAS NATURALES, CONTADOS A PARTIR DEL INICIO DEL SERVICIO.	
TOTAL CON LETRA: TRES MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS 00/100 M.N.	
SUBTOTAL IVA TOTAL	3,362,068.10 537,930.90 \$3,899,999.00



GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
PEDIDO DE COMPRA

NUMERO DE PEDIDO	414/24
TIEMPO DE ENTREGA EN DÍAS NATURALES	5
FECHA LÍMITE ENTREGA	27/08/2024
FECHA ADJUDICACIÓN	22/08/2024

OVEEDOR : PR30361 PAIDEIA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

AVE COMPUESTA: 19010159

RFC: PES140206JC2

RECCIÓN : CALLE CORDOBANES #286, EVOLUCION, NEZAHUALCOYOTL ESTADO DE MEXICO, MEXICO C.P. 57700

TÉFONO : 5632097047

INDICIONES DE PAGO: CREDITO 20 DIAS NATURALES

FAX:

USUARIO SIIF: CINDY ESTEFANIA JIMENEZ DELFIN

CRITERIO DE ADJUDICACIÓN: PRECIO

FECHA DE ELABORACIÓN:

22/08/2024

PROCESO DE ADJUDICACIÓN: AD

HOJA :

9/10

LUGAR DE RECEPCIÓN:

COORDINACIÓN GENERAL PARA EL ESTUDIO Y DESARROLLO DE POLÍTICAS, SIERRA MORENA, 408, 2DO PISO FRACC. BOSQUES DEL PRADO NORTE C.P. 20127, AGUASCALIENTES, AGS. EN UN HORARIO DE LUNES A VIERNES 8:00 HORAS A 15:00 HORAS.

ESPOSABLE DE RECEPCIÓN: MTRO. JOSÉ ANTONIO PEÑA AHUMADA COORDINADOR DE LA COORDINACION GENERAL PARA EL ESTUDIO Y DESARROLLO DE POLITICAS PÚBLICAS

ESPONSIAS: ESTUDIO Y DESARROLLO DE POLITICAS PÚBLICAS O QUIEN LO SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES.

SERVICIOS: Adjudicación mediante Sesión Extraordinaria del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Gobierno del Estado de Aguascalientes número REXA-14-24 de fecha 22 de agosto del 2024.

REQUISICIÓN :	06 SEGGOB. SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO 0601 DESPACHO DEL SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO 060111 COORDINACIÓN GENERAL PARA EL ESTUDIO Y DESARROLLO DE POLITICAS PÚBLICAS	ESPOSABLE DE RECEPCIÓN:	MTRO. JOSÉ ANTONIO PEÑA AHUMADA COORDINADOR DE LA COORDINACION GENERAL PARA EL ESTUDIO Y DESARROLLO DE POLITICAS PÚBLICAS O QUIEN LO SUSTITUYA EN SUS FUNCIONES.
---------------	---	-------------------------	--

REVISÓ	AUTORIZÓ
LIC. ARIBEL PÉREZ BELTRÁN	C.P. ROBERTO CARLOS MALO MACÍAS

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

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 #2B6, EVOLUCION, NEZAHUALCOYOTL ESTADO DE MEXICO, MEXICO C.P. 57700

CONDICIONES DE PAGO: CREDITO 20 DIAS NATURALES
TIPO COMPA: Adjudicación Directa TIPO DE RECURSO: GA

FAX:

USUARIO SIIF: CINDY ESTEFANIA JIMENEZ DELFIN

CRITERIO DE ADJUDICACIÓN: PRECIO

FECHA DE ELABORACIÓN:

PROCESO DE ADJUDICACIÓN: AD

HOJA:

22/08/2024

NUMERO DE PEDIDO	TIEMPO DE ENTREGA EN DIAS NATURALES
414/24	5

FECHA LIMITE ENTREGA:

27/08/2024

FECHA ADJUDICACIÓN:

22/08/2024

FORMATO DE RECEPCIÓN DEL PEDIDO
AZON SOCIAL:
IDEA ESTUDIOS SOCIALES Y DIGITALES, S.C.

OMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE:
IRMA:

FECHA / HORA DE RECEPCIÓN:
ECHA / HORA DE RECEPCIÓN:

IDENTIFICACIÓN:

FORMATO DE RECEPCIÓN DE LOS BIENES A SATISFACCION
DEPENDENCIA REQUISITANTE:
; SEGGOB. SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO

APERTURA REQUISICION:
QUEL BACCIO PEREZ

FECHA / HORA DE RECEPCION:
ECHA / HORA DE RECEPCION:

ANTIDAD REQUISITADA:
ANTIDAD RECIBIDA:

LOS BIENES CUMPLEN CABALMENTE LAS ESPECIFICACIONES Y
S CARACTERISTICAS SOLICITADAS?

SI NO Motivo:

OMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE RECIBIÓ:
RO. JOSÉ ANTONIO PEÑA AHUMADA, COORDINADOR DE LA COORDINACION
NERAL PARA EL ESTUDIO Y DESARROLLO DE POLITICAS PÚBLICAS O QUIEN LO
STITUYA EN SUS FUNCIONES.

Domicilio Físico, Aprobación y Conferencia: "El Proveedor" asume la responsabilidad de la ejecución del presente pedido, así como para todo aquello que no esté expresamente establecido en el mismo, se someterá a las leyes y jurisdicción de los Tribunales del Estado de Aguascalientes, por lo tanto, renuncia al uso de cualquier contraparte por razón de acuerdo legal o fiscal.

El presente pedido se firma en la Ciudad de Aguascalientes, Ags., a la fecha de su recepción.

El proveedor o su Representante Legal

(Firma)

(Firma)

(Firma)



Paideia Estudios Sociales Y Digitales S.C.

Servicios de Consultoría en Computación

Cordobanes No. 286, Colonia Evolución. C.P. 57700, PES140206JC2

Ciudad Nezahualcóyotl, Estado De México.

Teléfono +52 55 3209 7047 - www.paideiasys.com.mx, PR30361

Fecha de cotización: 23/06/2024

Cliente: Coordinación General para el Estudio y Desarrollo de Políticas Públicas de SEGOB

Atención: Mtro. José Antonio Peña Ahumada, Coordinador General para el Estudio y Desarrollo de Políticas Públicas

Dirección: Calle Sierra Morena #409, segundo piso, Fracc. Bosques del Prado Norte, C.P. 20127, Aguascalientes, Aguascalientes.

Atendiendo a su petición le hago llegar la cotización del “Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico Anual a Solución DETECTON, así como el Desarrollo de nuevo módulo del software para funcionalidad que permita la validación de expediente electrónico en línea”, para la Coordinación General para el Estudio y Desarrollo de Políticas Públicas de SEGOB. Alcances y funcionalidades que forman parte de la cotización del servicio:

1. SERVICIO DE MANTENIMIENTO ANUAL A LA SOLUCIÓN DETECTON.

El servicio de mantenimiento anual a la solución “DetectON”, tendrá los siguientes alcances:

1. “*Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.*” pondrá a disposición del ‘cliente’ las funcionalidades actualizadas a través de archivos de paquetes informáticos, en el servidor de operación (base de datos productiva) que aloje a la solución.
2. “*Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.*” garantizará que el funcionamiento de las configuraciones realizadas, durante la implementación original de la solución “**DetectON**” no se verán afectados por la instalación de las funcionalidades actualizadas durante un año, a partir del inicio del servicio de mantenimiento. 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, por lo que se deberá revisar el LOG de Cambios en la solución y se determinaran responsabilidades.

Cero

3. "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C." garantizará que en caso de generarse incidencias en la operación de la Solución originalmente configurada para el 'Cliente', 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.
4. "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C." conservará una copia de la última versión de la base de datos del aplicativo configurado para el 'Cliente', diariamente.

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 de la solución 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. 6

2. SOPORTE TÉCNICO ANUAL A LA SOLUCIÓN DETECTON.

El soporte técnico consiste en la solución de problemas, dudas e incidentes que se presenten como parte de la operación diaria vía telefónica o medio electrónico por 1 año a partir del inicio del servicio, el cual 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 Estudios Sociales y Digitales S.C." 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. ✓



Cu

1. 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 la Coordinación General para el Estudio y Desarrollo de Políticas Públicas de SEGOB, 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 la solución “**DetectON**”. Dentro de las funcionalidades de la póliza se tiene principalmente los siguientes puntos:

- Atención de las incidencias en el producto o la configuración de la solución “**DetectON**”, 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 (Tiempos de Atención y Solución).
- 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 de la solución “**DetectON**”, con un margen de respuesta según los tiempos definidos en el punto 4 (Tiempos de Atención y Solución).
- Contar con un medio electrónico para el reporte de los casos o incidencias de los clientes de la solución “**DetectON**”, con un margen de respuesta según los tiempos definidos en el punto 4 (Tiempos de Atención y Solución).

1.1 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 usuarios 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) y telefónico (55) 47320413.
- El especialista de “*Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.*” debe asegurar el uso de la Mesa de Ayuda por parte de los usuarios.
- El especialista de “*Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.*” no debe atender solicitudes realizadas directamente por el usuario.

P

+

Curs

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".
- El especialista de 1er o 2do Nivel puede contactar en cualquier momento al usuario 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">• Asegurar la mejora continua en la operación de la Mesa de Ayuda y los subprocessos definidos.• Asegurar la capacitación y conocimiento del personal de la Mesa de Ayuda.• Identificar y difundir la satisfacción de los usuarios con el servicio proporcionado.• Coordinar a los agentes de la Mesa de Ayuda para cumplir los acuerdos con los usuarios.• Apoyar en el cumplimiento de las solicitudes a través del seguimiento de estas.• Analizar los indicadores definidos para la operación de la Mesa de Ayuda y el cumplimiento de requerimientos.• Asegurar la correcta clasificación de los incidentes en Mesa de Ayuda.• Registrar todas las solicitudes realizadas por los usuarios en la herramienta de apoyo.• Identificar el proceso a través del cual se debe gestionar la solicitud del usuario.
Agente de la Mesa de Ayuda (1er nivel)	<ul style="list-style-type: none">• Escalar correctamente (grupo e información completa) los requerimientos fuera de su alcance a los grupos de 2do nivel.• Calendarizar y enviar comunicados a los usuarios.• Informar al usuario sobre el estatus o avances de las solicitudes.• Solucionar requerimientos dentro de su alcance.• Validar la solución de los requerimientos solucionados por él con los usuarios.

**Especialista
de (2do nivel)**

- Solucionar requerimientos asignados a él.
- Validar la solución de los requerimientos solucionados por él con los usuarios.
- Apoyar al uso de la Mesa de Ayuda como único punto de contacto por parte de los usuarios.
- Documentar los avances en la solución de los requerimientos en la herramienta de apoyo.

4. Tiempos de Atención y Solución.

Dependiendo de la prioridad identificada para cada requerimiento, existen tiempos de respuesta y solución que deben cumplirse, durante el periodo de la prestación del servicio, en un horario de 9:00 a 16:00 horas. A continuación, se presenta la información.

Nivel de Severidad/ Impacto	Condiciones	Tiempo máximo de respuesta al reporte	Tiempo máximo de solución al problema
Severidad 1 (Muy alta/ Crítica/ Extensiva)	El problema resulta en interrupciones sumamente serias a un sistema en producción. 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
Severidad 2 (Alta/ Urgente/ Significativa)	El problema resulta en serias interrupciones a la operación normal, el cual genera un impacto significativo en la operación. Algun componente no está funcionando correctamente, pero de alguna manera sigue operable. Hay alguna forma de solución temporal.	4 horas	3 días

Cerrado

Severidad 3 (Importante/ Moderada)	<p>El problema causa interrupciones en la operación normal. 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.</p>	24 horas	5 días
Severidad 4 (Mínima/ Localizada)	<p>El problema normalmente se refiere a cuestiones de uso o clarificación de la documentación. No hay algún impacto en la calidad, desempeño o funcionalidad del producto.</p>	24 horas	10 días

5. Hosting

La solución informática se proporcionará mediante servicios especializados, 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 de la solución informática propuesta, hasta su puesta en producción y por 1 año posterior a la implementación. Incluye el servicio de SQLDATABASE hasta 100 DTU de procesamiento y 100 GB de almacenamiento, servidor de Aplicaciones de hasta 4 vCPU y 7GB de memoria, autenticación OAuth2 de hasta 2 vCPU y 4GB de memoria, almacenamiento para documentos hasta 8 TB, copia de seguridad y georeplicación de información en todos los servicios, seguridad de red de la nube, soporte y mantenimiento por un año.

6. Desarrollo de nuevas funcionalidades

- Nuevo módulo con la funcionalidad en la que se permite la validación de expediente electrónico en línea.
- Almacenamiento digital de evidencia de entrega de programas sociales.
- Módulo de configuración de documentos necesarios según reglas de operación de programas sociales.
- Escaneo y digitalización de documentos mediante app.
- Vinculación de cuestionarios para asignación de programas sociales.
- Módulo de configuración de índices socioeconómicos con la capacidad de vincularse a cuestionarios para la determinación de asignación a programas sociales.
- Funcionalidad de escaneo de QR para la validación de información y expediente digital del ciudadano. Modulo off line que permite el levantamiento de solicitudes o asignaciones de programas sin acceso a internet para su eventual inserción a la base de datos.

- Módulo de selección y creación de polígonos para identificación de domicilios de beneficiarios.
- Funcionalidad que permite la escritura vía dactilar de una firma para documentos digitales.

7. Adecuaciones

- Adecuación al menú de visualización de avance de cuestionarios levantados en APP, dicha adecuación permite saber la cantidad de cuestionarios levantados ya enviados y pendientes por enviar.
- Adecuación al menú auditoria, dicha modificación permite la revisión de uno a uno de los cuestionarios levantados para su correcta auditoria.
- Adecuación al menú de reportes en la web, dicha adecuación permite la configuración de reportes tipo según se determine y se configure con el cruce entre diferentes variables de los cuestionarios.

8. PÓLIZA DE GARANTÍA

"Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C." entregará una póliza de garantía, mediante la cual se garantiza por 365 días naturales contados a partir del inicio del servicio, la correcta funcionalidad de la solución "DetectON", con los siguientes alcances:

- Se considera como garantía a cualquier error que presente la solución "DetectON" cuando alguna funcionalidad incluida en el alcance de la implementación inicial no esté configurada o implementada conforme a las especificaciones establecidas en el contrato, siempre y cuando, la configuración realizada durante la implementación no sea modificada, implementada o configurada por personal diferente a "Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C." La garantía se extiende para el alcance estipulado en el contrato de implementación.

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 de la Solución "DetectON" 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.

Subtotal	\$ 3,362,068.10
IVA 16%	\$ 537,930.90
Total	\$ 3,899,999.00

Tres millones ochocientos noventa y nueve mil novecientos noventa y nueve pesos 00/100 M.N.

Condiciones Generales

- Los servicios se encuentran cotizados en Moneda Nacional, el costo total del servicio incluye IVA.
 - **Inicio de la prestación de los servicios:** 5 días naturales posteriores a la notificación de la contratación.
 - **Condiciones de pago:** Pago en una sola exhibición, a la entrega e implementación del módulo y pólizas, dentro de los 20 días naturales posteriores a la entrega del CFDI.
 - **Tiempo de entrega de las pólizas:** 5 días naturales siguientes a la notificación de la contratación.
 - **Tiempo de entrega e implementación del módulo:** 05 días naturales posteriores al inicio de la prestación del servicio. Iniciando con capacitaciones sobre las nuevas funcionalidades y modulos de la plataforma, así como actualización a los accesos de cada uno de los usuarios existentes.
 - **Lugar de entrega:** Oficinas de la Coordinación General para el Estudio y Desarrollo de Políticas Públicas ubicadas en calle Sierra Morena #409, segundo piso, Fracc. Bosques del Prado Norte, C.P. 20127, Aguascalientes, Aguascalientes, Ags., en un horario de lunes a viernes 8:00 a 15:00 horas.
- Entregables:** Póliza de soporte técnico anual a la solución DETECTON, Póliza de mantenimiento anual a la solución DETECTON y Póliza de Garantía anual a la solución DETECTON.
- **La persona responsable de la entrega:** Fernando Hernández Cortés, Director de Operaciones de Paideia Estudios Sociales y Digitales S.C.
 - **Tiempo de reposición:** Conforme al apartado de Tiempos de Atención y Solución establecidos.
 - **Garantía:** 365 días naturales, contados a partir del inicio del servicio.
 - **La vigencia de la propuesta:** 120 días naturales

Luis Olmedo Santiago

Director General de Paideia