

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGOB

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

CONTRATO No. 158/2021-DIRECTA-SEGOB

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

ANTECEDENTES

1. La **Secretaría General de Gobierno del Estado de Aguascalientes** representada por su titular el **Mtro. Juan Manuel Flores Femat**, a quien en lo sucesivo se le denominará **"El Ente Requeriente"**, determinó la necesidad de contratar el servicio de renovación de póliza de soporte y mantenimiento anual para la plataforma de firma electrónica marca SEGURISUITE y adquisición de equipo criptográfico, para dar cumplimiento a los objetivos planteados en el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, así como a las atribuciones que la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes y demás normatividad vigente y aplicable le confieren a dicha Dependencia del Poder Ejecutivo Estatal.
2. En virtud de lo anterior, mediante requisición de compra número **504/2021** emitida en el SIIF (Sistema Integral de Información Financiera) por la Dirección General Administrativa de **"El Ente Requeriente"** en términos de lo dispuesto por el artículo 17 párrafo segundo del Manual de Lineamientos y Políticas Generales para el Control de los Recursos de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Aguascalientes, solicitó la contratación del servicio de renovación de póliza de soporte y mantenimiento anual para la plataforma de firma electrónica marca SEGURISUITE y adquisición de equipo criptográfico para garantizar el servicio timbrado y a su vez seguir ofreciendo a los usuarios y a la ciudadanía la facilidad, agilidad, seguridad y confiabilidad de los servicios
3. Mediante oficio número **SGG/1019/2021** de fecha 29 de julio del 2021 y su respectiva justificación, **"El Ente Requeriente"**, solicitó a **"La SAE"**, que la contratación del servicio de renovación de póliza de soporte y mantenimiento anual para la plataforma de firma electrónica y adquisición de equipo criptográfico, se realizara mediante adjudicación directa con el proveedor **Seguridata Privada, S.A. de C.V.**, con fundamento en lo previsto por el artículo 63 fracciones I y IV de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios.
4. En razón de lo anterior y previo acreditamiento de los fundamentos y motivos expuestos por el **Mtro. Juan Manuel Flores Femat** en su carácter de **Secretario General de Gobierno del Estado de Aguascalientes**, mediante Acuerdo número **AD-06-FIRMA ELECTRÓNICA-2021** de fecha 16 de agosto del 2021, **"La SAE"** autorizó que la contratación del servicio de renovación de póliza de soporte y mantenimiento anual para la plataforma de firma electrónica marca SEGURISUITE y adquisición de equipo criptográfico, se realizara con el proveedor **Seguridata Privada, S.A. de C.V.**, por un monto total de **\$1'467,253.84 (UN MILLÓN CUATROCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS 84/100 M.N.)** I.V.A. incluido.

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

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


DECLARACIONES

Primera: "La SAE" declara:

- 1.1. Que es una dependencia del Gobierno del Estado de Aguascalientes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 fracción II de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes.
- 1.2. Que en términos de lo previsto por los artículos por los artículos 27 fracciones II y XII y 33 fracciones XXIV y XXIX de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes y diversos 2°, 5°, 6°, 8° y 11 fracciones XVII, XXII, XXVIII y XXXVI del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes, en relación con el artículo 12 fracciones II y XVII de "**La Ley**", "**La SAE**" tiene las facultades legales y administrativas para celebrar el presente contrato.
- 1.3. Que el **C.P. Juan Francisco Larios Esparza** comparece en este acto con el carácter de **Secretario de Administración del Estado de Aguascalientes**, según lo acredita con el respectivo nombramiento número SGG/N/002/2018 de fecha 02 de enero del 2018 otorgado por el Gobernador Constitucional del Estado, **C.P. Martín Orozco Sandoval**.
- 1.4. Que tiene establecido su domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones derivadas del presente contrato el ubicado en Avenida de la Convención de 1914 Oriente número 104, 4° piso, Colonia del Trabajo, C.P. 20180, en la Ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes.
- 1.5. Que en fecha 29 de julio del 2021, 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 **504/2021**.
- 1.6. Que su registro federal de contribuyentes es **SFI-011030-DU4**, a nombre de la Secretaría de Finanzas, única dependencia del Gobierno del Estado autorizada para realizar pagos, quien tiene su domicilio fiscal en Avenida de la Convención de 1914 Oriente número 102, Colonia del Trabajo, C.P. 20180, en la Ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes.
- 1.7. Que a través de la Dirección General de Adquisiciones, se verificó que a la fecha de celebración del presente contrato, los accionistas de **Seguridata Privada, S.A. de C.V.**, 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.

Segunda: "El Proveedor" declara:

- 2.1. Que cuenta con registro vigente en el Padrón Único de Proveedores de la Administración Pública Estatal, bajo la clave número **PR00349**, inscrito en fecha 15 de junio del 2021.
- 2.2. Que es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, según se desprende de la escritura pública número 29,170, libro 404 de fecha 17 de diciembre de 1996, otorgada ante la fe pública del Lic. Maximiliano Pérez Salinas, Notario Público número 107 de los del entonces Distrito Federal, ahora Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de dicha Entidad Federativa en fecha 21 de febrero de 1997.

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

- 2.3. Que su Apoderada Legal es la **C. Fátima Liliana Ocaña Juan**, quien acredita su calidad mediante el instrumento público número 62,884, libro 1,165, de fecha 28 de marzo del 2014, otorgado ante la fe del Lic. Erik Namur Campesino; Notario Público número 94 de los del entonces Distrito Federal, ahora Ciudad de México y quien manifiesta contar con facultades suficientes para firmar el presente contrato, mismas que no le han sido revocadas ni modificadas y que puede ejercer de forma individual y obligar a su representada en términos del mismo.
- 2.4. Que manifiesta que por estar dentro de su objeto social, la prestación de los servicios afines a los señalados en la cláusula segunda y anexos de este instrumento jurídico, tiene la experiencia, capacidad técnica y financiera para cumplir con lo pactado en el presente contrato.
- 2.5. Que tiene establecido su domicilio fiscal en la Avenida Insurgentes Sur número 2375, piso 3, Colonia Tizapán San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01000, con números telefónicos (55) 30 98 07 00, (55) 30 98 07 35 y (55) 33 34 23 86 y cuenta de correo electrónico focana@seguridata.com, datos que señala para oír y recibir notificaciones de todo lo relacionado con el presente contrato.
- 2.6. Que cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes **SPR961217NK9**, encontrándose al corriente en el cumplimiento de las obligaciones fiscales a su cargo.
- 2.7. Que manifiesta bajo protesta de decir verdad que cuenta con el Registro Patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social número **Y622301610-3**, encontrándose al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones patronales.
- 2.8. Que manifiesta bajo protesta de decir verdad que a la fecha de celebración del presente contrato sus accionistas, no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público, lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el artículo 36 fracción IX de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Aguascalientes.
- 2.9. Que está en aptitud legal para celebrar el contrato ya que no se ubica en alguno de los supuestos contemplados en el artículo 71 de "**La Ley**".

Tercera: "Las Partes" conjuntamente declaran:

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

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

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO.

El objeto del presente instrumento es formalizar la contratación del servicio de renovación de póliza de soporte y mantenimiento anual para la plataforma de firma electrónica marca SEGURISUITE y adquisición de equipo criptográfico, cuyas características se encuentran descritas en la cláusula segunda y en los anexos del presente,

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB


mismos que firmados por “**Las Partes**” formarán parte integral del presente instrumento legal; bienes y servicios a los que en lo sucesivo se les denominará “**Los Bienes y Servicios**”.

“**El Proveedor**” deberá entregar y prestar “**Los Bienes y 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 BIENES Y SERVICIOS.

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

PARTIDA	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	SUBTOTAL
1	1	SERVICIO	<p>PÓLIZA RENOVACIÓN DE PÓLIZA DE MANTENIMIENTO ANUAL MARCA SEGURISUITE.</p> <p>MODELO: PLATAFORMA DE FIRMA ELECTRONICA Y LA AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES. AUTORIDAD DE ESTAMPADO DE TIEMPO DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES PARA 220 USUARIOS. PÓLIZA DE MANTENIMIENTO ANUAL PARA LICENCIAMIENTO CLIENTE DE SEGURISUITE. PÓLIZA DE MANTENIMIENTO AL MÓDULO CRIPTOGRAFICO HSM PARA LA PROTECCION DE LA LLAVE PRIVADA DE LA AUTORIDAD CERTIFICADORA DE GOBIERNO DEL ESTADO. PAQUETE DE SOPORTE 5X8 (INCLUYE 20 HORAS EN SITIO I 40 WEB/TELEFONICO). SERVICIOS PROFESIONALES PARA ASESORIA EN LA INTEGRACIÓN DE COMPONENTES SEGURIDATA.</p> <p>CONDICIONES DE PAGO: EL PAGO DE LAS PÓLIZAS DE MANTENIMIENTO SE REALIZARÁ CONTRA LA ENTREGA DE LA PÓLIZA Y DE LA FACTURA CORRESPONDIENTE, ESTO ATENDIENDO A LO SEÑALADO POR EL SEGUNDO PARRAFO DEL ARTICULO 9° DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES Y SUS MUNICIPIOS, ES DECIR EL PAGO SE REALIZARA DENTRO DE LOS 20 DÍAS NATURALES POSTERIORES A QUE EL PROVEEDOR HAGA ENTREGA DE LA PÓLIZA Y FACTURAS CORRESPONDIENTES, LO ANTERIOR, AL TRATARSE DE SERVICIOS EN LOS QUE NO ES POSIBLE PACTAR QUE SU COSTO SEA CUBIERTO DESPUES DE QUE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SE REALICE, YA QUE LA NATURALEZA DEL SERVICIO ES QUE SE PRESTE DE FORMA CONTINUA UTILIZANDOSE LOS SERVICIOS CONTRATADOS DE FORMA ININTERRUMPIDA HASTA EL VENCIMIENTO DE CADA CONTRATO Y CUBRIENDO LOS SERVICIOS TODAS LAS INCIDENCIAS Y/O ACTUALIZACIONES QUE SE PRESENTEN, LAS CUALES NO PUEDEN CUANTIFICARSE A PRIORI, POR LO QUE EL PAGO UNICO GARANTIZA LA COBERTURA DURANTE TODO EL TIEMPO DE SU VIGENCIA.</p> <p>ENTREGABLES: PÓLIZA DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE.</p> <p>FECHA DE ENTREGA: 15 DÍAS NATURALES A PARTIR DE LA ADJUDICACIÓN.</p> <p>VIGENCIA DE LA PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SEGURISUITE: A PARTIR DEL DÍA HÁBIL SIGUIENTE DE LA FECHA DE ADJUDICACIÓN HASTA LOS 365 DÍAS POSTERIORES.</p> <p>FECHA DE INICIO DE LA PÓLIZA: A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTES HÁBIL DE LA FECHA DE ADJUDICACIÓN.</p> <p>GARANTÍA DE LA PÓLIZA: DURANTE EL PERIODO DE VIGENCIA DE LA PÓLIZA.</p> <p>TIEMPO DE REPOSICIÓN DE PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA MARCA SEGURISUITE ES DENTRO DE 14 DÍAS NATURALES A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN DE LA FALLA.</p>	\$673,287.00	\$673,287.00
2	1	EQUIPO	<p>EQUIPO CRIPTOGRAFICO EQUIPO CRIPTOGRAFICO MARCA: ENTRUST. MODELO: NSHIELD SOLO XC BASE F3. INCLUYE 6 SMART CARD ADAPTADOS Y CONFIGURADOS EXCLUSIVAMENTE PARA LA INFRAESTRUCTURA DE FIRMA ELECTRONICA EXISTENTE Y PÓLIZA ANUAL DE MANTENIMIENTO AL MÓDULO CRIPTOGRAFICO HSM PARA LA PROTECCIÓN DE LA LLAVE PRIVADA DE LA AUTORIDAD CERTIFICADORA DE GOBIERNO DEL ESTADO.</p> <p>CONDICIONES DE PAGO: 20 DÍAS NATURALES PORTERIORES A LA PRESENTACIÓN DE LA FACTURA.</p> <p>ENTREGABLE: EQUIPO CRIPTOGRAFICO Y PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO.</p>	\$591,587.00	\$591,587.00

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

		FECHA DE ENTREGA DEL EQUIPO Y POLIZA: 60 DÍAS NATURALES DESPUES DE LA ADJUDICACIÓN.		
		GARANTÍA DE LA PÓLIZA: 1 AÑO A PARTIR DE SU ENTREGA.		
		VIGENCIA DE INICIO DE LA PÓLIZA: A PARTIR DE LA ENTREGA.		
		TIEMPO DE REPOSICIÓN DEL MODULO CRIPTOGRAFICO: EL TIEMPO SERA DENTRO DE LOS 7 DÍAS NATURALES SIGUIENTES A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN DE LA FALLA.		
MONTO TOTAL ADJUDICADO: \$1'467,253.84			SUBTOTAL	\$1'264,874.00
(UN MILLÓN CUATROCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS 84/100 M.N.)			I.V.A.	\$202,379.84
			TOTAL	\$1'467,253.84

El monto total adjudicado y a pagar a “El Proveedor” equivale a la cantidad de **\$1'264,874.00 (UN MILLÓN DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS 00/100 M.N.)**, más el respectivo Impuesto al Valor Agregado por un monto de **\$202,379.84 (DOSCIENTOS DOS MIL TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS 84/100 M.N.)** lo que arroja un monto total a pagar de **\$1'467,253.84 (UN MILLÓN CUATROCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS 84/100 M.N.)**.

Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la venta y prestación de “Los Bienes y Servicios” objeto del presente contrato, serán pagados por “El Proveedor”; el Gobierno del Estado 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 ENTREGA DE LOS BIENES Y SERVICIOS.

“El Proveedor” se obliga a prestar los servicios a entera satisfacción de “El Ente Requirente”; a más tardar 15 días naturales a partir de la adjudicación, es decir, el 31 de agosto del 2021, apegándose a lo establecido en el presente contrato y sus anexos.

“El Proveedor” se obliga a entregar los bienes a entera satisfacción de “El Ente Requirente”; 60 días naturales a partir de la adjudicación, es decir, el 15 de octubre del 2021, apegándose a lo establecido en el presente contrato y sus anexos.

“El Proveedor” deberá entregar en las oficinas de la Dirección General Administrativa de “El Ente Requirente”, ubicadas en Palacio de Gobierno sin número, Zona Centro, C.P. 20000, Aguascalientes, Ags., de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 14:00 horas, lo siguiente:

- Póliza de mantenimiento y soporte con vigencia de 365 días contados a partir del siguiente día hábil de la adjudicación, es decir, del 17 de agosto del 2021 al 16 de agosto del 2022.
- Equipo criptográfico.
- Póliza de soporte y mantenimiento del equipo criptográfico con vigencia a partir de la entrega, es decir, del 15 de octubre del 2021 hasta el 14 de octubre del 2022.

Los servicios deberán prestarse en:

- Dirección General del Registro Civil del Estado de Aguascalientes ubicada en Avenida Héroe de Nacozari esquina con Avenida López Mateos, Colonia San Luis, Aguascalientes, Ags., C.P. 20250.
- Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Estado de Aguascalientes ubicado en Avenida de la Convención de 1914 Oriente número 104, planta baja, Colonia del Trabajo, Aguascalientes, Ags., C.P. 20180.
- Secretaría de Finanzas del Estado de Aguascalientes ubicada en Avenida de la Convención de 1914 Oriente número 102, Colonia del Trabajo, Aguascalientes, Ags., C.P. 20180.
- Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes ubicada en Avenida de la Convención de 1914 Oriente número 104, Colonia del Trabajo, Aguascalientes, Ags., C.P. 20180.

	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

- Instituto Catastral de Aguascalientes ubicado en Avenida de la Convención de 1914 Oriente número 102, planta alta, Colonia del Trabajo, Aguascalientes, Ags., C.P. 20180.
- Instituto de Educación de Aguascalientes ubicado carretera Aguascalientes-San Luis Potosí número 601, Fraccionamiento Ojocaliente, Aguascalientes, Ags. C.P. 20256.

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

CUARTA. RESPONSABLE.

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

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

El servidor público señalado en la presente cláusula será el encargado de verificar que la entrega y prestación de “Los Bienes y 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 Proveedor”, 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 Proveedor”.

QUINTA. FORMA DE PAGO.

La contraprestación señalada en la cláusula segunda respecto de los servicios del presente contrato será pagada a “El Proveedor” en moneda nacional y mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria designada expresamente por “El Proveedor” al momento de su inscripción en el Padrón Único de Proveedores de la Administración Pública Estatal, y en términos del artículo 72 de “La Ley” el pago de los servicios se realizará dentro de los 20 días naturales posteriores a la entrega de la póliza de mantenimiento y soporte, fecha en que se presente en las oficinas administrativas de “El Ente Requirente”, el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), de conformidad por lo dispuesto por el párrafo segundo del artículo 9° de “La Ley”, “El Ente Requirente” solicita que el pago se realice en una sola exhibición ya que no es posible pactar que su costo sea cubierto después de que la prestación de los servicios se realicen.

El pago de los bienes se realizará dentro de los 20 días naturales posteriores a la entrega de dicho equipo, fecha en que se presente en las oficinas administrativas de “El Ente Requirente”, el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) a que se refiere la cláusula segunda de este instrumento legal, ambos comprobantes acompañados del pedido de compra debidamente firmado de recibido por el servidor público señalado en la cláusula cuarta del presente contrato.

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

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

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

SEXTA. OBLIGACIONES FISCALES.

“El Proveedor” se obliga a solicitar opinión positiva por internet en la página del Sistema de Administración Tributaria (SAT) en la opción “Mi Portal”, por medio de la cual se constate que se encuentra al corriente con sus obligaciones fiscales. Dicha opinión se deberá entregar dentro de los treinta días naturales posteriores a la firma del presente contrato, en la Jefatura de Gestión Documental e Información Estadística adscrita a la Dirección General de Adquisiciones de “La SAE”, el incumplimiento a lo señalado en la presente cláusula podrá ser motivo de rescisión del presente contrato sin responsabilidad alguna para “La SAE” y/o “El Ente Requeriente”.

SÉPTIMA. VIGENCIA DEL CONTRATO.

La vigencia de este contrato será desde su fecha de firma y hasta el 30 de septiembre del 2022, o bien hasta que se den por concluidas todas y cada una de las obligaciones contraídas en este instrumento legal. Lo anterior sin perjuicio del vencimiento de los periodos de garantía establecidos en la cláusula octava del presente contrato, durante los cuales estará vigente el actual instrumento legal, para efectos de ejercitar las acciones de garantía que correspondan por la mala calidad de “Los Bienes y Servicios” o en su caso por el incumplimiento de las obligaciones a cargo de “El Proveedor”.

OCTAVA. GARANTÍAS.

A) GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS BIENES Y VICIOS OCULTOS. “El Proveedor” en términos de la fracción III del artículo 69, 70 y 74 párrafo tercero de “La Ley” se obliga a garantizar la calidad de los bienes adquiridos por el periodo de 01 año contra defectos de fábrica, fallas y/o vicios ocultos a partir de su entrega a entera satisfacción del servidor público señalado en la cláusula cuarta del presente contrato.

Si durante el periodo de garantía anteriormente señalado, se presenta algún defecto, irregularidad o mala calidad en los bienes, “El Proveedor” queda obligado a reparar o a reponer los bienes entregados en malas condiciones en un plazo máximo de 07 días naturales, contados a partir de que le sea notificada la falla vía telefónica y/o vía remota, sin cargo adicional para “La SAE” y/o “El Ente Requeriente”.

De igual manera “El Proveedor” se compromete a que en caso de resultar algún conflicto relacionado con la legalidad y el origen de los bienes objeto del actual instrumento legal, asume por completo dicha responsabilidad.

B) GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS. “El Proveedor” en términos de lo dispuesto por los artículos 69 fracción III y 70 de “La Ley” se obliga a garantizar la calidad de los servicios durante el periodo de vigencia de la póliza. Si durante el periodo de garantía anteriormente señalado, se presenta alguna irregularidad o mala calidad en “Los Servicios” contratados, “El Proveedor” queda obligado a regularizar los servicios objeto del presente contrato en un periodo de 14 días naturales, a partir de la notificación vía telefónica y/o remota a “El Proveedor”, sin cargo adicional para “La SAE” y/o “El Ente Requeriente”.

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

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

C) 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 Proveedor"** presentará a **"La SAE"**, dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del presente contrato, el medio de garantía idóneo (siempre que sea de los contemplados en el artículo 63 del Código Fiscal del Estado de Aguascalientes) debiendo precisar el tipo de los bienes y servicios a garantizar, cuyo importe constituirá el monto de la reclamación con cargo al título de crédito, 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 Proveedor"** no entregue y no preste **"Los Bienes y Servicios"** adquiridos al amparo del presente instrumento jurídico a entera satisfacción de **"El Ente Requeriente"**, 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 Requeriente"**, a través del responsable de la recepción y de dar seguimiento a la entrega y prestación de **"Los Bienes y Servicios"**, señalado en la cláusula cuarta del presente contrato, otorgue prórrogas o esperas a **"El Proveedor"** 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 Proveedor"** 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 **"El Ente Requeriente"**.

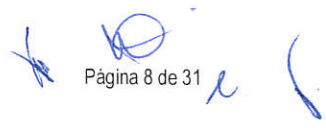
DÉCIMA. CONFIDENCIALIDAD.

"El Proveedor" 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 Requeriente"** y/o de cualquier área del Gobierno del Estado 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 Requeriente"**, 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 Proveedor" 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 Proveedor"** será responsable de todos los daños y perjuicios que se originen a **"La SAE"** y/o a **"El Ente Requeriente"** como consecuencia del incumplimiento doloso o culposo de esta obligación.

"El Proveedor" acepta y reconoce que tiene pleno conocimiento del tratamiento que debe darle a la información 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 leyes aplicables.

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

DÉCIMA PRIMERA. DERECHOS DE AUTOR.

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

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 Proveedor”, este último se obliga a pagar las sumas a que sean condenadas “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 Proveedor” se obliga a tomar las medidas necesarias para que se continúe con la entrega y prestación de “Los Bienes y Servicios” objeto de este contrato a “El Ente Requirente”, sujeto a que previamente se haya notificado a “El Proveedor” 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 Bienes y Servicios”, aún no entregados, no prestados, o aún no pagados, y que por tal razón no pudieron haber sido objeto de consideración en la proposición de “El Proveedor” 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 BIENES Y 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 la cantidad de “Los Bienes y Servicios” adquiridos y contratados por virtud del presente instrumento, mediante la modificación del mismo. El incremento en “Los Bienes y 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, obligándose “El Proveedor” a respetar el precio de “Los Bienes y Servicios” y que este sea idéntico al originalmente pactado.

DÉCIMA CUARTA. EXCLUSIÓN LABORAL.

“El Proveedor” se constituye por su carácter de patrón, en responsable único de las relaciones presentes o futuras, entre éste y las personas que designe para la entrega y prestación de “Los Bienes y 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 entrega y prestación de “Los Bienes y 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 destine “El Proveedor” para el cumplimiento del presente contrato.

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

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

“El Proveedor” 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 patrón directo o sustituto, 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 Proveedor” le reembolsará cualquier gasto en que incurriera por tal motivo.

“El Proveedor” 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 Proveedor” se hace responsable ante “La SAE” y/o “El Ente Requirente” de la conducta y eficiencia de las personas que destine para la entrega y prestación de “Los Bienes y Servicios”. Igualmente, en el evento de que “El Proveedor” no cumpla con alguna de las obligaciones que en virtud de este contrato, del uso, de la buena fe o de la Ley están a su cargo, será responsable de los daños y perjuicios que su incumplimiento cause a “La SAE” y/o “El Ente 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 C) 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 Proveedor” así lo comunican a éste de la misma forma.

En el caso de que se dictara laudo definitivo en contra de “La SAE” y/o “El Ente Requirente”, con o sin intervención de “El Proveedor”, éste se obliga a pagar las sumas a que sean condenadas, o en su caso, las cantidades que se deriven del arreglo que se tuviere con el tercero. En todo caso, “El Proveedor” quedará obligado a tomar las medidas necesarias para que se continúe con la entrega y prestación de “Los Bienes y Servicios”.

DÉCIMA QUINTA. RESCISIÓN DEL CONTRATO.

En caso de incumplimiento a las obligaciones a cargo de “El Proveedor”, “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 Proveedor”:

- El incumplimiento en el pago de “Los Bienes y Servicios” de conformidad a lo establecido en este contrato.
- 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”:

- El incumplimiento en la entrega y prestación de “Los Bienes y Servicios” objeto de este contrato, en los términos y condiciones establecidas en el mismo.

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGOB

- b) El incumplimiento de **"El Proveedor"** respecto de los compromisos establecidos en la garantía de calidad ofrecida para **"Los Bienes y 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 Proveedor"** de la información tangible y/o intangible, imágenes, datos y documentos a que tenga acceso durante la vigencia de este contrato, sin haber recabado antes el consentimiento por escrito de **"La SAE"** y/o **"El Ente Requerente"**.
- e) El que ante la solicitud de **"La SAE"** y/o **"El Ente Requerente"** de ampliar la contratación de los servicios objeto de este contrato, **"El Proveedor"** no respete el precio unitario estipulado en la cláusula segunda del presente contrato.
- f) La falta de presentación del documento con el que acredite estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales referido en la cláusula sexta.
- g) El incumplimiento en las obligaciones laborales establecidas en la cláusula décima cuarta del presente contrato.
- h) Cualquier otro incumplimiento de los términos y condiciones establecidos en este contrato.

No obstante lo anterior, en términos de lo dispuesto por el artículo 89 de **"La Ley"** cuando derivado del presente instrumento **"El Proveedor"** incumpla con las obligaciones que le imponen todas las demás disposiciones legales y administrativas aplicables, **"El Proveedor"** será el único responsable de su actuar, así como de las sanciones penales y administrativas que dicho incumplimiento acarree.

DÉCIMA SEXTA. PENA CONVENCIONAL.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 74 de **"La Ley"**, cuando **"El Proveedor"** no entregue o no preste **"Los Bienes y 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 Bienes y Servicios"** no entregados o no prestados oportunamente. La mora se calculará en días calendario desde la fecha en que se hubiera suscitado el incumplimiento por parte de **"El Proveedor"** hasta la fecha en que se verifique por escrito y aceptado de conformidad por **"El Ente Requerente"** la correcta prestación de los servicios. El monto de estas penas no excederá el monto total adjudicado a que se refiere la cláusula segunda de este contrato. **"La SAE"** podrá además exigir el cumplimiento o la rescisión del contrato.

Dicha pena convencional se descontará de la porción de mora con el máximo de las liquidaciones o 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, se extinga la necesidad de **"Los Bienes y Servicios"** adquiridos y 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 Requerente"** reembolsará a **"El Proveedor"** los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato.

DÉCIMA OCTAVA. MODIFICACIONES AL CONTRATO.

En términos del párrafo cuarto del artículo 73 de **"La Ley"**, **"Las Partes"** acuerdan que cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse por escrito a través de los instrumentos legales respectivos, los cuales serán suscritos por **"El Proveedor"**, así como por el servidor público que lo hará en el presente contrato o quien lo sustituya o esté facultado para ello.

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

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

DÉCIMA NOVENA. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.

En términos de lo dispuesto por el artículo 110 de “La Ley”, para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, “Las Partes” se someten a las leyes y jurisdicción de los Tribunales del Estado de Aguascalientes. Por lo tanto, “El Proveedor” renuncia al fuero que pudiera corresponderle por razón de su domicilio presente, futuro o por cualquier otra causa.

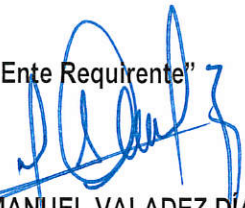
El presente contrato se firma en cuatro ejemplares originales en la Ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes, el día 17 de agosto del 2021.


Por “La SAE”


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

Por “El Proveedor”

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

Por “El Ente Requirente”

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

Testigo

C.P. BERTHA ALICIA GALLEGOS ROCHA
 DIRECTORA GENERAL DE ADQUISICIONES
 DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
 DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES


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

 GERARDO MUÑOZ RODRÍGUEZ COORDINADOR JURÍDICO Y ASESOR PREVENTIVO DE LA DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	 RICARDO HERNÁNDEZ JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN CONTRACTUAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	 LIC. GABRIELA GARCÍA GONZÁLEZ AUXILIAR JURÍDICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
---	---	--

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

Anexos

Ciudad de Mexico 18 de Junio de 2021
Seguridata Privada S.A. de C.V.

RFC: SPR961217NK9

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

Secretaría General de Gobierno

Coordinación de Informática y
Modernización

Propuesta Económica Servicio de Soporte y Mantenimiento Confidencial

"Aseguramos un mundo mejor"

Presente:

Mtro. Juan Manuel Flores Femat

Secretario General de Gobierno del Estado de Aguascalientes

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. Esta propuesta de solución tiene una validez de 60 días naturales a partir de la fecha de recepción de la misma.

www.seguridata.com

Insurgentes Sur 2375- 3er Piso Col. Tizapán C.P. 01000
Ciudad de Mexico. 52 (55) 30 93 07 00

	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

Ciudad de México; 18 de junio de 2021

Mtro. Juan Manuel Flores Femat
Secretario General de Gobierno del Estado de Aguascalientes
Presente.

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

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

		Año 2021	
		Año 1	
PAQUETE DE POLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PLATAFORMA DE FIRMA ELECTRÓNICA		SUBTOTAL	\$ 1,264,874.00 MXN
		IVA	\$ 202,379.84 MXN
		TOTAL	\$ 1,467,253.84 MXN
DESCRIPCIÓN	P. UNITARIO	CANTIDAD	
MANTENIMIENTO Y SOPORTE ANUAL DE AUTORIDAD CERTIFICADORA Y FIRMA ELECTRÓNICA 2020			\$ 673,287.00 MXN
Renovación de Póliza de mantenimiento anual Marca SeguriSuite. Modelo: plataforma de firma electrónica y la Autoridad Certificadora del Estado de Aguascalientes. Autoridad de estampado de tiempo de Gobierno del Estado de Aguascalientes para 220 usuarios. 1.- Póliza de Mantenimiento anual para Licenciamiento Cliente de SeguriSuite. 2.- Póliza de mantenimiento al Módulo criptográfico HSM para la protección de la llave privada de la Autoridad Certificadora de Gobierno del Estado. vigencia: 365 días a partir del siguiente día hábil de la fecha de adjudicación. 3.- Paquete de soporte 5x8 (incluye 20 horas en sitio 40 Web/Telefónico) 4.- Servicios profesionales para asesoría en la integración de componentes SeguriData	\$ 673,287.00 MXN	1.00	\$ 673,287.00 MXN
Módulo Criptográfico			\$ 591,587.00 MXN
Equipo Criptográfico marca: Entrust. Modelo: nShield Solo XC Base F3. Incluye 6 smart card adaptados y configurados exclusivamente para la infraestructura de Firma Electrónica existente y Póliza anual de mantenimiento al Módulo criptográfico HSM para la protección de la llave privada de la Autoridad Certificadora de Gobierno del Estado. Vigencia de la póliza de soporte y mantenimiento es de 365 días a partir de la entrega del equipo.	\$ 591,587.00 MXN	1.00	\$ 591,587.00 MXN

Condiciones Generales para la presente propuesta:

- Condiciones de Pago: 20 días naturales posteriores a la presentación de la factura.
- Tiempo de Entrega:
 - Renovación de Póliza de mantenimiento anual Marca SeguriSuite. Modelo: plataforma de firma electrónica y la Autoridad Certificadora del Estado de Aguascalientes:

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGOB

- Garantía de la póliza: durante el periodo de vigencia de la póliza.
- Tiempo de reposición de póliza de soporte y mantenimiento de la Marca SeguriSuite es dentro de 14 días naturales a partir de la notificación de la falla.
- 40 horas de Servicios profesionales para asesoría en la integración de componentes SeguriData en un proceso. Horas a consumir durante la vigencia de las pólizas de soporte y mantenimiento.
- Módulo Criptográfico:
 - 60 días naturales después de la adjudicación.
 - Entregables: Equipo Criptográfico y Pólizas de soporte y mantenimiento.
 - Vigencia de inicio de las pólizas: A partir de la entrega.
 - Garantía del equipo: 1 año a partir de su entrega.
 - Tiempo reposición del Módulo Criptográfico: El tiempo será dentro de los 7 días natural siguientes a partir de la notificación de la falla.
- Lugar de entrega: En la Dirección General de Administración de la Secretaría General de Gobierno; la cual se localiza en Palacio de Gobierno s/n Zona Centro Aguascalientes, Aguascalientes C.P. 20000 en días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a las 14:00 Horas
- Responsable de Recepción: Director General de Administración o a quien corresponda
- Vigencia de la oferta: Los precios serán fijos durante un año a partir de la carta entrega y las pólizas de soporte y mantenimiento.

"Aseguramos un mundo mejor"

La renovación del mantenimiento ofrece los siguientes beneficios:

- Acceso a nuevas versiones del producto
- Actualizaciones de cambios con forme regulación Federal y local.
- Acceso a servicios de soporte según nuestro Acuerdo de Nivel de Servicios (anexo)
- Transparencia en los procesos ya que se conservan todas las evidencias de las transacciones efectuadas y se forma la trazabilidad de inicio a fin de los procesos.
- Tener la certeza legal de que la voluntad del firmante no sea repudiable.

Adicionalmente en las siguientes páginas encontrará:

- Descripción de propuesta para Servicios de Soporte y mantenimiento.
- Otras opciones para nuestros esquemas de soporte
- Condiciones Comerciales.

www.seguridata.com

I. Servicios de Soporte y Mantenimiento para SeguriSuite

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

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

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

Mantenimiento y Soporte anual

- Poliza de mantenimiento de Segurisuite para 220 usuarios que les da derecho a
- Regularización del mantenimiento de su plataforma de Firma Electrónica
- Derecho a Upgrades y Updates de los productos. (Actualizaciones y mejoras).
- Poliza de Soporte Técnico que les da derecho a
- Recibir los Servicios de soporte técnico básico especializado para solución de incidencias.

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

Mantenimiento

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

Upgrades:

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

Updates:

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

"Aseguramos un mundo mejor"

www.seguridata.com

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

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGOB

Soporte Técnico anual

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

Condiciones Comerciales

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

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

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

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

Viáticos para Proyectos Foráneos

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

Condiciones de Uso de la Propuesta

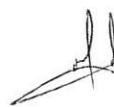
Secretaría de Gobierno tiene el derecho de duplicar y utilizar la información para propósitos internos relacionados con la evaluación de la propuesta. En caso de que SeguriData resulte favorecido con este

proyecto, Secretaría General de Gobierno deberá entregar a SeguriData el original y las copias que se generen de la presente propuesta.

"Aseguramos un mundo mejor"

www.seguridata.com







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





	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

Uso y Aceptación de la Información

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

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

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

Términos y condiciones

Mantenimiento

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

Los servicios se definen en dos categorías:

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

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

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

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

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

Soporte Técnico

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

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

Integración Sur 2375 3ra Pta Col. Tzompán C.P. 01000
Ciudad de México S.M. 52155 301 4402 00

	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGOB

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

Garantía Limitada del licenciamiento (en caso de adquirir licenciamiento).

SeguriData garantiza que los Productos de SeguriData funcionarán de conformidad con las especificaciones entregadas por un periodo de noventa (90) días naturales. SeguriData no garantiza que las especificaciones de los Productos SeguriData a ser suministrados bajo esta propuesta, cumplirán con todos los requisitos de o sus clientes o que la operación de cualquier software suministrado bajo esta Propuesta será ininterrumpida o libre de errores. La única responsabilidad de SeguriData y el único recurso de **Secretaría General de Gobierno** contra SeguriData por falta de cumplimiento a la garantía estarán limitados a la reparación o reemplazo de los Productos SeguriData, a discreción de SeguriData. La garantía anterior está condicionada a un uso correcto y apropiado de los Productos SeguriData en su aplicación y forma de uso para las cuales fueron diseñadas y no será aplicable a Productos SeguriData que sean modificados o hayan sido sujetos a condiciones inusuales o inapropiadas de uso, mal uso, abuso o desarrollos no autorizados.

Desconocimiento de Garantías. SeguriData no otorga garantía alguna salvo por la expresamente establecida en la sección anterior. Dicha garantía existe en lugar de, y SeguriData desconoce, cualquier otra garantía y condición, ya sea expresa o implícita, incluyendo, pero sin limitarse a, todas las garantías y condiciones de no-violación, título, comerciabilidad e idoneidad para un uso en particular.

Restricciones Cliente. Las garantías otorgadas en esta propuesta por SeguriData no podrán ser transmitidas por **Secretaría General de Gobierno** a sus clientes o a los usuarios finales y **Secretaría General de Gobierno** deberá de indemnizar, defender o sacar a paz y a salvo a SeguriData de cualquier demanda, reclamo responsabilidad derivada de o en relación con el incumplimiento de esta disposición, incluyendo gastos y costos judiciales y honorarios razonables de abogados.

Licenciamiento

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

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

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

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

Insurgentes Sur 2375- 3er Piso Col. Insurgentes C.P. 01000
Ciudad de México, México, 30/02/2021

	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGOB

SeguriData. El cliente tiene derecho a adquirir las licencias de uso de productos SeguriData y los servicios por separado.

CONDICIONES DEL FABRICANTE PARA EQUIPOS Entrust.

El Cliente sabe y acepta que SeguriData es distribuidor autorizado de la sociedad denominada Entrust Corporation, en el entendido de que las condiciones, garantías, los niveles de servicio de soporte y los demás que se señalan a continuación, se refieren a aquellos señalados por y que prestará Entrust a El Cliente sobre productos los productos Entrust con los que actualmente cuenta El Cliente.

1.- Garantías:

Entrust garantiza que sus productos funcionarán sustancialmente como se detalla en la especificación de productos respectiva. Dicha garantía es válida por un período de doce (12) meses a partir de la fecha de entrega en el caso de hardware y noventa (90) días a partir de la fecha de entrega en el caso de software en caso de que aplique. En caso de que la funcionalidad del producto sea materialmente deteriorada en virtud de los defectos de fabricación, Entrust se obliga a reparar o reemplazar el producto afectado, siempre que Entrust reciba la notificación por escrito de reclamación bajo esta garantía dentro de los períodos de garantía descritos. Para evitar dudas Entrust no garantiza, ni puede esperarse que garantice que cualquier producto es apropiado para el propósito del comprador, que el producto está totalmente libre de defectos, o que cualquier defecto particular puede remediarse. La garantía anterior está supeditada al pago del comprador del precio o tarifa especificados en un documento de presupuesto aplicable. La garantía anterior tampoco aplicará si la no conformidad del producto es causada por el producto sometido al estrés físico, eléctrico, electromagnética o electrónico inusual después de la entrega, incendio u otros actos de Dios, mala manipulación durante el transporte, la modificación de productos o reparaciones realizadas por cualquier persona distinta de Entrust, o a cualquier equipo asociado o complementario o software no suministrado por Entrust, o cualquier uso indebido del producto, o descuido. NO OBSTANTE, LO ANTERIOR, LAS GARANTÍAS MENCIONADAS ESTÁN EN LUGAR DE TODAS LAS OTRAS GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS O DERIVADOS POR COSTUMBRE O USO COMERCIAL, CON RESPECTO A LOS PRODUCTOS, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, LAS GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD, CALIDAD SATISFACTORIA, NO INFRACCIÓN, LA CALIDAD Y LA IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR. GARANTÍA DE EXPRESA DE THALES SERÁ NO SER AMPLIADA, DISMINUIDO O AFECTADO POR, Y NINGUNA OBLIGACIÓN O RESPONSABILIDAD DEBERÁ SURGIR DE Entrust PROCESAMIENTO TÉCNICO O OTRO ASESORAMIENTO O SERVICIO EN RELACIÓN CON LOS PRODUCTOS. THALES NO HACE COMO GARANTÍA PARA LA SEGURIDAD PROPORCIONADA POR CUALQUIER PRODUCTO.

"Aseguramos el mundo mejor"

www.seguridata.com

Niveles y/o Garantías de Servicio

Seguridata deberá prestar a El Cliente el Servicio (describir) y mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que se detallaron en la presente propuesta, en lo sucesivo indistintamente "Los equipos" o los Productos Entrust:

A través de los siguientes medios:

Insurgencia Sur 2375- 3er Piso Col. Tizapan C.P. 01000
Ciudad de México. 52 (55) 30 98 07 00

	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y-ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGOB

EL CLIENTE deberá de solicitar la reparación y/o sustitución o reemplazo de Los Equipos a Entrust, por cualquiera de las siguientes formas:

- **Línea de atención: (55) 3098-0707**
- **Horario de atención en días hábiles: De 9:00am a 18:00 horas**
- **Vía correo electrónico: sopORTE@seguridata.com**

El embarque de unidades de reemplazo deberá ser realizado por Entrust al siguiente día hábil de su solicitud (sujeito a disponibilidad de entregas de un día a otro) siempre y cuando ENTRUST hubiere sido informado antes de las 4:00 PM hora del este, el día hábil anterior. Entrust pagará los gastos de envío de la unidad de reemplazo. El Cliente paga los gastos de importación y exportación.

EL CLIENTE reconoce y acepta que la unidad de reemplazo podrá incluir una versión diferente o mejora del Software o Firmware u otra variante del Producto que haya sido desarrollado o haya evolucionado por el transcurso del tiempo. Existe la posibilidad de que dicha unidad de reemplazo no sea inmediatamente compatible con el sistema operativo de EL CLIENTE y requerirá de ajustes al sistema operativo en uso.

Si un Producto Entrust es reportado por EL CLIENTE como defectuoso, EL CLIENTE acuerda trabajar conjuntamente con el personal de apoyo ENTRUST para diagnosticar el problema y determinar su fuente. Además del proceso de diagnóstico, EL CLIENTE acuerda proporcionar "debugging", "logging" y cualquier otra información razonable requerida por el personal de soporte de ENTRUST. Si ENTRUST considera que el Producto está defectuoso, se proporcionará a EL CLIENTE con un número de Autorización de Devolución del Material (ADM). EL CLIENTE acuerda que él es responsable por la remoción del Producto defectuosos y por la instalación del Producto de reemplazo.

Reemplazo de Producto

EL PROVEEDOR rbSigned cloud servidor que sustituye a enviará un Producto de reemplazo a EL CLIENTE una vez se haya proporcionado el número ADM a EL CLIENTE. Al momento de recibir el Producto de Reemplazo, EL CLIENTE acuerda enviar el Producto defectuoso de vuelta a ENTRUST a su costo en un plazo no mayor a 14 días naturales posteriores a la recepción de la unidad de reemplazo, de lo contrario se le cobrará el monto total del reemplazo

Actualizaciones del producto:


ENTRUST ofrecerá actualizaciones de software, firmware y documentación en línea.

Para propósitos del presente Contrato, un "Lanzamiento Mayor" significará una versión actualizada del Software con mejoras funcionales o alteraciones, o nuevas funciones o mejoras. Un Lanzamiento Mayor generalmente será designado por un cambio en la versión del número inmediatamente a la izquierda del decimal (e.j. 1.9 a 2.0). "Lanzamiento Menor" significa una versión del Software que remedia deficiencias del Producto o mejora la operatividad sin alterar o adicionar la funcionalidad básica del Producto. Un Lanzamiento generalmente será designado por un cambio en la versión del número inmediatamente a la derecha del decimal (e.j. 1.8 a 1.9).

Adicionalmente, ENTRUST podrá periódicamente proporcionar correcciones para el software, mejoras o parches que estén dirigidos a solucionar un problema particular de EL CLIENTE. Dichas correcciones de software, mejoras o parches serán referidos como "Hot Fixes" y serán proporcionadas a EL CLIENTE bajo la expresa condición de que dichos Hot Fixes son proporcionados "TAL CUAL" sin ninguna garantía o representación de ningún tipo. Todos los Hot Fixes serán licenciados a EL CLIENTE de acuerdo con lo previsto en las licencias de software previstas en el presente Contrato.

Política de Vida Útil (End-of-Life Policy)

Independientes Sur 2375- 3er Piso Col. Tizapán C.P. 01000
Ciudad de México 52 (55) 30 98 07 00

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

La información End-of-Life Policy está publicada en el sitio Web: www.Entrust.com. Los Servicios proporcionados bajo estos términos y condiciones terminarán y no aplicarán a cualquier Producto que sea clasificado o determinado como un Producto End-of-Life.

La discontinuación de una plataforma o producto se anuncia con un año de anticipación. Después de ese año, se para producción y por otros cuatro años Entrust apoya a la base instalada con contratos de mantenimiento y corrección en el producto de software en caso de problemas.

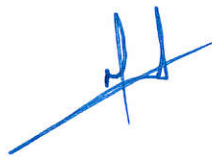

Tiempo y materiales

Una vez vencido el mantenimiento contrato por El Cliente, cualquier llamada que hagan al departamento de asistencia técnica (Americas Support) será cobrada por tiempo y material:

\$180.00 usd por hora – 8:00 AM a 5 PM EST lunes a viernes

\$225.00 usd por hora – después de las 5:00 PM y sábados o domingos.

Precios sujetos a cambio sin previo aviso.


 

"Aseguramos un punto mejor"

www.seguridata.com

Insurgentes Sur 2375-der Piso Col. Itzapán C.P. 01000
Ciudad de México, C2 100 10 96 07 00





 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGOB

Acuerdo de Nivel de Servicios

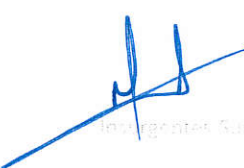
5X8

Confidencial

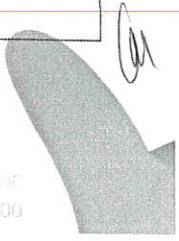
"Aseguramos el mundo mejor"

www.seguridata.com

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










Los Argentes Sur 2375, 3er. Piso, Col. Jardines - C.P. 02100
Ciudad de México, 52 (55) 30 98 07 00







 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

©SeguriData


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

"Aseguramos un mundo mejor"

www.seguridata.com

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

Insurgentes Sur 2375- 3er Piso Col. Izapán C.P. 01000
Ciudad de México 52 (55) 80 98 07 00

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

OBJETIVO

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

Objetivos específicos:

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

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

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

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

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

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

DEFINICIONES

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

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

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


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

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

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

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

Incidencias Sur 2375- 3er Piso Calle 1ra de Mayo
Ciudad de México, C.P. 06702

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGOB

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 como: 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 sujeta 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.
- Entrega del número de identificación del incidente para su posterior seguimiento.
- 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.

Intervención No. 2473 - Ser P...
Código de Seguimiento: 01000

	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

HORARIOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN AL AREA DE SOPORTE Horario

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

Soporte después del horario hábil en días hábiles:

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

Soporte en Días Inhábiles

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

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

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

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

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

Correo electrónico: soporte@SeguriData.com

Vía Web: www.SeguriData.com

"Aseguramos un Mundo Mejor"

www.seguridata.com

Insurgentes Sur 2375- por Río Col. Tizapán C.P. 06000
Ciudad de México 06100, 00 52 55 3098 0700

	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

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

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

Prioridad 1 (Crítica)	Prioridad 2 (Alta)	Prioridad 3 (Media)	Prioridad 4 (Baja)
Por interrupción de trabajo			
La falla de la aplicación impide que el usuario realice sus tareas o afecta algún modulo significativo del sistema y su funcionamiento es inestable o nulo.	La falla de la aplicación impide que el usuario realice sus tareas o afecta a una significativa porción de sus trabajos.	La falla de la aplicación causa que el usuario no pueda desarrollar algunas pequeñas porciones de sus trabajos, pero todavía están habilitados para completar la mayoría de otras tareas. Puede además incluir preguntas y requerimientos de información.	La falla de la aplicación causa que el usuario no esté disponible para realizar una mínima porción de sus trabajos, pero todavía están habilitados para completar la mayoría de las tareas.
Número de Clientes Afectados			
La caída de la aplicación afecta a un alto número de usuarios. (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.

"Aseguramos un
nuevo mejor."

www.seguridata.com

	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

Tiempos de respuesta de acuerdo a la prioridad del incidente:

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

PROCESO DE SOPORTE

• Recepción del incidente

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

• Validar contrato

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

• Definir si es un problema

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

• En el caso que sea un problema del producto el primer paso es revisar la base de datos de casos resueltos, y en el caso de no constituir un problema se le explicará al Cliente porqué no es un problema o porqué 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

Insurgencia Sur 2373-30000 Col. Itzacan C.P. 20100
Ciudad de México 52 55 12 36 0740

	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

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

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

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

• **Soporte de 2do nivel en sitio**

En este caso se manejan 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.

"Aseguramos el futuro mejor"

Seguimiento de casos abiertos:

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

Uso Limitado de los Servicios de Soporte:

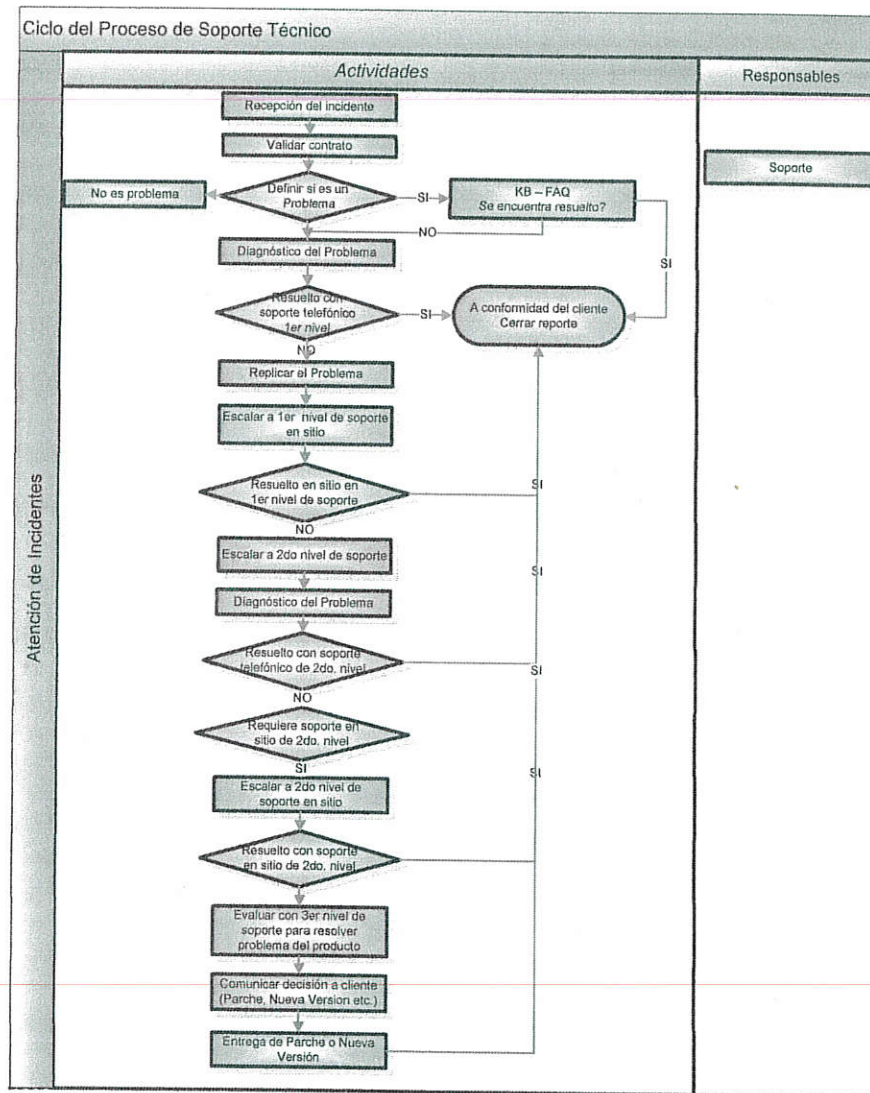
Las horas de servicio contratadas serán suministradas por **SeguriData** únicamente durante la vigencia del Contrato de Prestación de Servicios Profesionales y Licencia de Uso de Marca celebrado con **El Cliente** o hasta que se agoten, lo que ocurra primero. En caso de que **El Cliente** no utilice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

www.seguridata.com

Insurgentes Sur 4375- 3er Piso Col. Narayán C.P. 01000
Ciudad de México, CDMX 06000 México

	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE BIENES	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 158/2021-DIRECTA-SEGGOB

Ciclo del Proceso de Soporte Técnico



"Aseguramos su funcionamiento"

www.seguridata.com

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

Insurgentes Sur 2375 3er Piso Col. Tlalpan C.P. 06100
Ciudad de México, 52 (55) 30 35 67 00