

 <b>PROGRESO para todos</b> GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: DIMENSION DATA COMMERCE CENTRE MÉXICO, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUIRENT: OFICIALÍA MAYOR CONTRATO No. 253/2016-IM-OFMA DEPENDENCIAS

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA DE DATOS COMPONENTES CISCO.

**CONTRATO No. 253/2016-IM-OFMA DEPENDENCIAS**  
**DIMENSION DATA COMMERCE CENTRE MÉXICO, S.A. DE C.V.**

Contrato de prestación del servicio de mantenimiento a infraestructura de datos componentes Cisco para diversas dependencias del Gobierno del Estado de Aguascalientes, que celebran por una parte la **Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes**, representada en este acto por la **C.P. Angélica de Santos Velasco**, en su carácter de Oficial Mayor, a quien en lo sucesivo y para los efectos del presente contrato se le denominará “**La Oficialía**” y por la otra parte la persona moral denominada **Dimension Data Commerce Centre México, S.A. de C.V.**, representada para efectos del presente contrato por el **C. Luis Edgar Sandoval Granados**, en su carácter de apoderado legal, a quien en lo sucesivo y para efectos del presente contrato se le denominará “**El Prestador de Servicios**” de conformidad con los siguientes antecedentes, declaraciones y cláusulas:

### ANTECEDENTES

1. Mediante requisición de compra número **930/2016**, la Oficialía Mayor del Estado de Aguascalientes solicitó el servicio de mantenimiento a infraestructura de datos componentes Cisco para diversas dependencias del Gobierno del Estado de Aguascalientes, con recursos del presupuesto de Egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2016.
2. Derivado de lo anterior y de conformidad con lo establecido en los artículos 39 fracción III y 64 segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Estado de Aguascalientes y sus Municipios, en fecha 27 de septiembre del 2016 se puso a disposición la convocatoria de la Invitación a Cuando Menos Tres Personas por Monto número **DGAD-IM-139-16**, llevándose a cabo el día 29 de septiembre del 2016 la junta de aclaraciones y el 3 de octubre del 2016 la presentación y apertura de proposiciones, emitiéndose en la misma fecha el fallo de adjudicación del citado procedimiento.
3. Así las cosas, previo análisis de lo establecido por el artículo 19 fracción I y 33 del Manual Único de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y en cumplimiento con lo dispuesto por dichos numerales, se resolvió otorgar el fallo de adjudicación al proveedor **Dimension Data Commerce Centre México, S.A. de C.V.**, por cumplir con las especificaciones técnicas solicitadas, presentar la oferta económica más baja y no rebasar el presupuesto autorizado para esta contratación; por un importe total de **\$758,196.88 (SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL CIENTO NOVENTA Y SEIS PESOS 88/100 M.N.)**, monto que incluye el I.V.A. correspondiente, del cual la cantidad de **\$560,654.99 (QUINIENTOS SESENTA MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS 99/100 M.N.)** I.V.A. incluido, corresponde a la prestación de servicio para mantenimiento de red de datos para diversas dependencias de Gobierno del Estado, objeto del presente contrato y la cantidad de **\$197,541.89 (CIENTO NOVENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS CUARENTA Y UN PESOS 89/100 M.N.)** I.V.A. incluido, corresponde a la prestación de servicio para mantenimiento de red de datos para diversas entidades y órganos autónomos del Estado de Aguascalientes.

Por lo anterior en cumplimiento con lo dispuesto por el artículo 66 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios, se procede al otorgamiento del presente contrato en términos de las siguientes:

### DECLARACIONES

Primera: “La Oficialía” declara:

- 1.1. Que es una dependencia del Gobierno del Estado de Aguascalientes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 fracción XIV de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes.




	<b>PROGRESO para todos</b> GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: DIMENSION DATA COMMERCE CENTRE MÉXICO, S.A. DE C.V.
		CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR <b>CONTRATO No. 253/2016-IM-OFMA DEPENDENCIAS</b>



- 1.2. Que la C.P. Angélica de Santos Velasco comparece en este acto con el carácter de **Oficial Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes**, según lo acredita con el respectivo nombramiento otorgado por el **Gobernador Constitucional del Estado, Ing. Carlos Lozano de la Torre**, de fecha 03 de noviembre de 2015, mediante el oficio número **SGG/N/007/2015**.
- 1.3. Que en términos de lo previsto por los artículos 42 fracción XXIV de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes y 12 fracciones XIX y XXX del Reglamento Interior de la Oficialía Mayor, en relación con el artículo 12 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios “**La Oficialía**” tiene las facultades legales y administrativas para celebrar el presente contrato.
- 1.4. Que en fecha 28 de julio del 2016 la Secretaría de Finanzas, autorizó los recursos necesarios para cubrir las erogaciones derivadas del presente contrato, correspondientes a la requisición de compra número 930/2016.
- 1.5. Que tiene establecido su domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones derivadas del presente contrato el ubicado en la Avenida de la Convención Oriente número 104, 4º piso, Colonia del Trabajo, C.P. 20180, en la Ciudad de Aguascalientes, Ags.
- 1.6. Que su registro federal de contribuyentes es **SFI011030-DU4** a nombre de Secretaría de Finanzas, única dependencia del Gobierno del Estado autorizada para realizar pagos, con domicilio fiscal en Avenida de la Convención Oriente número 102, Colonia del Trabajo, C.P. 20180, en la Ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes.

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

- 2.1. Que cuenta con registro vigente en el Padrón Único de Proveedores de la Administración Pública Estatal, bajo el número **PR06141**, inscrito en fecha 04 de noviembre del 2015 y refrendado para el presente ejercicio fiscal el pasado 03 de mayo del 2016.
- 2.2. Que es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, según se desprende de la escritura pública número 10,966, libro 206, folio 41,190, de fecha 3 de noviembre del 2003, otorgada ante la fe pública del Lic. Francisco I. Hugues Vélez, Notario Público número 212 de los entonces Distrito Federal, instrumento público debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del D.F., en fecha 01 de diciembre del 2003, bajo el folio 312,556.
- 2.3. Que su apoderado legal es el **C. Luis Edgar Sandoval Granados** quien acredita su calidad como tal, mediante el instrumento notarial número 31,107 del libro 580, de fecha 26 de febrero del 2015, otorgado ante la fe del Lic. Luis Eduardo Paredes Sánchez, Notario Público número 180 del entonces Distrito Federal, y manifiesta que cuenta con las facultades suficientes para firmar el presente contrato y obligar a su poderdante en términos del mismo; facultades que a la fecha no le han sido revocadas ni modificadas en forma alguna y puede ejercer de manera individual.
- 2.4. Que tiene dentro de su objeto social la gestión, mercadeo, comercialización, diseño instalación y venta se equipo de cómputo, tanto de “hardware”, y equipo externo, como “software” y diversas implantaciones para dichos equipos, así como soluciones integrales para todo tipo de equipo de cómputo, entre otros; por lo que cuenta con la experiencia y capacidad necesarias para la venta de los servicios objeto del presente contrato.
- 2.5. Que tiene establecido su domicilio fiscal en la Avenida Paseo de la Reforma número 255, Piso 6 en la Delegación Cuauhtémoc, de la Ciudad de México, C.P. 06500, con número telefónico (55) 5141 0470 y cuenta de correo electrónico [ilhui.calderon@dimensiondata.com](mailto:ilhui.calderon@dimensiondata.com), datos que señala para oír y recibir todo tipo de notificaciones derivadas del presente contrato.

	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: DIMENSION DATA COMMERCE CENTRE MÉXICO, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR CONTRATO No. 253/2016-IM-OFMA DEPENDENCIAS

- 2.6. Que cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes **DDC031103FW7**, encontrándose al corriente en el cumplimiento de las obligaciones fiscales a su cargo.
- 2.7. Que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones patronales, e inscrito ante el Instituto Mexicano del Seguro Social bajo el registro patronal número **Y5436531106**.
- 2.8. 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 de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios.

**Tercera: "Las Partes" declaran:**

- 3.1. Que para los efectos del presente contrato, los términos que se establecen a continuación tendrán los siguientes significados:

**La Oficialía:** La Oficialía Mayor de Gobierno del Estado de Aguascalientes.

**La Coordinación:** La Coordinación General de Mejores Prácticas Gubernamentales.

**Las Dependencias:** La Oficialía Mayor, la Secretaría Particular, la Jefatura de Gabinete, la Coordinación de Comunicación Social, la Secretaría General de Gobierno, la Secretaría de Seguridad Pública, la Secretaría de Finanzas, la Secretaría de Desarrollo Económico, la Secretaría del Medio Ambiente, la Secretaría de Gestión Urbanística y Ordenamiento Territorial, la Secretaría de Bienestar y Desarrollo Social, la Secretaría de Infraestructura y Comunicaciones, la Secretaría de Desarrollo Rural y Agroempresarial, la Secretaría de Turismo, la Coordinación Estatal de Planeación y Proyectos, la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas y la Secretaría de la Juventud, usuarios de la red de datos.

**El Prestador de Servicios:** Dimension Data Commerce Centre México, S.A. de C.V.

**Los Servicios:** El servicio de mantenimiento a infraestructura de datos componentes Cisco para "**Las Dependencias**", cuyas características se encuentran descritas en las cláusulas segunda, tercera y anexo del presente contrato.

**I.V.A.:** El Impuesto al Valor Agregado.

**La Ley:** Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios.

**La Convocatoria:** Las condiciones establecidas para el cumplimiento de los requisitos solicitados en el desarrollo de los actos del procedimiento de la Invitación a Cuando Menos Tres Personas por Monto número **DGAD-IM-139-16**.

- 3.2. Que se reconocen mutuamente 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.
- 3.3. Que cualquier modificación durante la vigencia del presente en las declaraciones asentadas en este apartado, deberá notificarse de inmediato a la otra parte por escrito.
- 3.4. Que conocen los términos y condiciones que se pactan en el presente contrato, por lo que manifiestan plenamente cumplir con las siguientes:

### CLÁUSULAS

**PRIMERA. OBJETO.-** El objeto del presente contrato es la contratación del servicio de mantenimiento a infraestructura de datos componentes Cisco para "**Las Dependencias**"; servicio cuyas características se encuentran descritas en las cláusulas segunda, tercera y anexo del presente contrato y que "**El Prestador de Servicios**" deberá prestar de conformidad a lo estipulado en el presente instrumento legal y conforme a los requerimientos efectuados por "**Las Dependencias**".

**SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.-** La descripción completa del servicio de mantenimiento a infraestructura de datos componentes Cisco para "**Las Dependencias**", objeto del presente contrato, cantidad, unidad de medida, precio unitario fijo, así como el monto total a pagar como contraprestación, se describe a continuación:

	PROGRESO para todos	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: DIMENSION DATA COMMERCE CENTRE MÉXICO, S.A. DE C.V.
			ENTE REQUIRENT: OFICIALÍA MAYOR
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. 253/2016-IM-OFMA DEPENDENCIAS	

PART.	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	DEPENDENCIA	PARTES PROPORCIONAL CORRESPONDIENTE
				SEPARAT
		MANTENIMIENTO A LA RED MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA DE DATOS COMPONENTES CISCO.	JEFA. DE GAB	\$3,328.45
		EQUIPOS INCLUIDOS:	COM. SOC	\$9,320.69
			SEFIRECU	\$18,906.90
			SSP	\$83,749.14
		SLA UPTIME RESTORE 8X5XNBD FDO1S43P158 WS-C3750X-12S-S 1 10-OCT-2016 09-OCT-2017	SEFI	\$67,372.41
		UPTIME RESTORE 8X5XNBD SMG1701N016 WS-C6509-E 1 10-OCT-2016 09-OCT-2017	SEDEC	\$19,306.03
		UPTIME RESTORE 8X5XNBD FDO1652H0X9 WS-C3750X-24T-S 1 10-OCT-2016 09-OCT-2017	SMA	\$6,657.76
		UPTIME RESTORE 8X5XNBD FDO1652H0Y5 WS-C3750X-24T-S 1 10-OCT-2016 09-OCT-2017	SEGUOT	\$13,314.66
		UPTIME RESTORE 8X5XNBD FDO1652H0XK WS-C3750X-24T-S 1 10-OCT-2016 09-OCT-2017	SEBIDESO	\$24,765.52
		UPTIME RESTORE 8X5XNBD FTX1702ALXA CISCO3925K9 1 10-OCT-2016 09-OCT-2017	SICOM	\$67,505.17
		UPTIME RESTORE 8X5XNBD FDO1701Z2LT WS-C3750X-48P-S 1 10-OCT-2016 09-OCT-2017	SEDRAE	\$14,246.55
		UPTIME RESTORE 8X5XNBD FDO1643P2L9 WS-C3750X-12S-S 1 10-OCT-2016 09-OCT-2017	SECTURE	\$12,915.52
		UPTIME RESTORE 8X5XNBD FDO1701Z2K9 WS-C3750X-48P-S 1 10-OCT-2016 09-OCT-2017	CEPLAP	\$10,651.72
		UPTIME RESTORE 8X5XNBD FDO1701P2KR WS-C3750X-48P-S 1 10-OCT-2016 09-OCT-2017	OFMA	\$51,261.21
		UPTIME RESTORE 8X5XNBD FDO1701Z2LR WS-C3750X-48P-S 1 10-OCT-2016 09-OCT-2017	SEJUVA	\$5,592.24
		UPTIME RESTORE 8X5XNBD SMG1701N01N WS-C6509-E 1 10-OCT-2016 09-OCT-2017	SEGGOB	\$53,791.37
			SUBTOTAL	\$483,323.27
			I.V.A.	\$77,331.72
			TOTAL	\$560,654.99

El monto de lo adjudicado y a pagar como contraprestación a “El Prestador de Servicios” equivale a la cantidad de **\$483,323.27 (CUATROCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS VEINTITRÉS PESOS 27/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado por un monto de **\$77,331.72 (SETENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y UN PESOS 72/100 M.N.)**, lo que arroja una cantidad total a pagar de **\$560,654.99 (QUINIENTOS SESENTA MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS 99/100 M.N.)**.

**TERCERA. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**- “El Prestador de Servicios” se obliga a entregar a más tardar el día 10 de octubre del 2016 en las oficinas de “La Coordinación”, la póliza que ampare la prestación de “Los Servicios”, misma que estará vigente desde la fecha de presentación y hasta el 09 de octubre del 2017.

“Los Servicios” serán prestados en las instalaciones de “La Coordinación”, ubicadas en Avenida de la Convención Oriente, número 104, Colonia del Trabajo, C.P. 20180, Aguascalientes, Ags., de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 16:00 horas.

Así mismo “El Prestador de Servicios” se obliga a brindar atención en sitio por cualquier contingencia los 7 días de la semana las 24 horas del día.

**CUARTA. RESPONSABLES.**- “La Oficialía” en términos de lo dispuesto por los artículos 4º párrafo segundo, 6º y 78 de “La Ley” designa como responsable de dar seguimiento, supervisar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas mediante el presente contrato al **Lic. Óscar Edgardo Calzada Valdivia** en su carácter de Director de Telecomunicaciones y Redes de “La Coordinación”, o quien lo sustituya en su cargo.

Dicho servidor público será el encargado de verificar que la prestación de “Los Servicios” se efectúe bajo las condiciones de tiempo y forma requeridos y de acuerdo a las especificaciones establecidas en este instrumento legal y en su caso de reportar en tiempo y forma a “La Oficialía” cualquier incumplimiento de “El Prestador de Servicios”, para efecto de que “La Oficialía” de ser el caso, inicie el procedimiento establecido en el artículo 76 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios.

Así mismo, la **M.D.O.H. Claudia Angélica Saldivar Soto**, en su carácter de Directora General Administrativa de “La Oficialía” será la encargada del trámite de pago, es decir de la ejecución, validación y comprobación del gasto.

**QUINTA. FORMA DE PAGO.**- El pago del monto total adjudicado que se indica en la cláusula segunda del presente contrato se realizará en moneda nacional y mediante transferencia electrónica interbancaria efectuada en la cuenta expresamente



PROGRESO  
para  
**todos**

GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

OFICIALÍA MAYOR

PROVEEDOR: DIMENSION DATA COMMERCE CENTRE  
MÉXICO, S.A. DE C.V.

CONTRATO DE PRESTACIÓN  
DE SERVICIOS

ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR

CONTRATO No. 253/2016-IM-OFMA DEPENDENCIAS



designada por "El Prestador de Servicios" al momento de su inscripción en el Padrón Único de Proveedores de la Administración Pública Estatal.

"Las Partes" convienen en que el pago de "**Los Servicios**" se realizará en términos de lo dispuesto por el artículo 72 de "La Ley", dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación del comprobante fiscal digital por Internet (CFDI) y la póliza de mantenimiento que ampare el inicio de la prestación de "**Los Servicios**", documentos que deberá presentar en las oficinas administrativas de "**La Oficialía**". Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 9º segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios, por tratarse de servicios en los que no es posible pactar que su costo sea cubierto después de que la prestación del servicio se realice.

Dicho comprobante deberá 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.

**SEXTA. OBLIGACIONES FISCALES.**- "El Prestador de Servicios" se obliga a solicitar opinión positiva por internet en la página del Sistema de Administración Tributaria (SAT) en la opción "Mi Portal", por medio de la cual se constate que se encuentra al corriente con sus obligaciones fiscales. Dicha opinión se deberá entregar dentro de los cinco días naturales posteriores a la firma del presente contrato, en la Jefatura de Gestión Documental e Información Estadística de la Dirección General de Adquisiciones de "**La Oficialía**", el incumplimiento a lo señalado en la presente cláusula podrá ser motivo de rescisión del presente contrato sin responsabilidad alguna para "**La Oficialía**".

**SÉPTIMA. VIGENCIA DEL CONTRATO.**- La vigencia de este contrato será desde su fecha de firma y hasta el 31 de octubre del 2017, o bien hasta que se den por concluidas todas y cada una de las obligaciones contraídas en este instrumento legal. Lo anterior sin perjuicio del vencimiento de los períodos de garantía establecidos en la cláusula octava del presente contrato, durante los cuales estará vigente el actual instrumento legal, para efectos de ejercitarse las acciones de garantía que correspondan por la mala calidad de "**Los Servicios**" o en su caso por el incumplimiento de las obligaciones a cargo de "El Prestador de Servicios".

#### OCTAVA. GARANTÍAS..

A) **GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS.** "El Prestador del Servicio" 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 período que dure la prestación de los mismos y hasta su total prestación a entera satisfacción del servidor público señalado como responsable en la cláusula cuarta del presente instrumento.

Si durante el período de garantía anteriormente señalado, se presenta algún defecto, irregularidad o mala calidad en los servicios contratados, "El Prestador del Servicio" queda obligado a regularizar "**Los Servicios**" prestados en malas condiciones al día siguiente hábil, sin cargo adicional para "**La Oficialía**".

Así mismo, "El Prestador de Servicios" se obliga a responder por los defectos, irregularidades o mala calidad de los servicios, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiese incurrido en los términos señalados en este contrato.

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

 <b>PROGRESO para todos</b> GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: DIMENSION DATA COMMERCE CENTRE MÉXICO, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUERENTE: OFICIALÍA MAYOR CONTRATO No. 253/2016-IM-OFMA DEPENDENCIAS



Dicho término empezará a contar una vez que se inicie con la prestación de los servicios a que se refiere la cláusula segunda del presente contrato, a entera satisfacción del servidor público señalado como responsable de la recepción. Si durante el período de garantía anteriormente señalado, se presenta algún defecto, irregularidad o mala calidad en los servicios contratados, “El Prestador de Servicios” queda obligado a regularizar “Los Servicios” al día siguiente hábil contado a partir de que sea notificado del hecho, sin cargo adicional para “La Oficialía”.

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 “La Oficialía”, a través de los responsables de la recepción y de dar seguimiento a la prestación de “Los Servicios”, señalados en la cláusula cuarta del presente contrato, otorgue prórrogas o esperas a “El Prestador de Servicios” para el cumplimiento de sus obligaciones.

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

**DÉCIMA. CONFIDENCIALIDAD.**- “El Prestador de Servicios” tiene y asume la obligación de guardar el secreto y la confidencialidad de toda la información tangible o intangible, imágenes, datos y documentos de “La Oficialía” y/o de “Las Dependencias” 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 Oficialía”, ni será utilizada para ningún otro propósito que no esté relacionado con el presente instrumento legal; teniendo por única excepción a lo establecido anteriormente, la obligación de alguna de las partes de reunir u otorgar información en términos de la legislación aplicable o por requerimiento de autoridad competente.

“El Prestador de Servicios” se compromete a no presentar la información relativa al objeto del presente contrato, en ningún tipo de procedimiento de adquisición que se celebre en territorio nacional, ya sea de carácter estatal o federal. Así mismo, “El Prestador de Servicios” será responsable de todos los daños y perjuicios que se originen a “La Oficialía” como consecuencia del incumplimiento doloso o culposo de esta obligación.

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

**DÉCIMA PRIMERA. DERECHOS DE AUTOR.**- “El Prestador de Servicios” se obliga a defender a “La Oficialía” y/o a “Las Dependencias” sin cargo alguno para éstas, de las reclamaciones de terceros basadas en que los servicios prestados constituyan trasgresión a algún derecho de autor o invasión u otra violación a alguna patente, o cualquier otro derecho o título relativo a la propiedad intelectual o industrial, siempre y cuando “La Oficialía” y/o “Las Dependencias” 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 Oficialía” deberá entregar la información y asistencia del caso, o establecer las causas por las cuales esté impedida de proporcionarla. En este mismo supuesto, “La Oficialía” se obliga a efectuar las gestiones necesarias a fin de que “El Prestador de Servicios” pueda representarla en el proceso o procedimiento respectivo.

En el caso de que se dictara sentencia definitiva en contra de “La Oficialía”, con o sin intervención de “El Prestador de Servicios”, este último se obliga a pagar las sumas a que sea condenada “La Oficialía”, o las cantidades que se deriven del

	<b>PROGRESO para todos</b> GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: DIMENSION DATA COMMERCE CENTRE MÉXICO, S.A. DE C.V.
		CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR  CONTRATO No. 253/2016-IM-OFMA DEPENDENCIAS

arreglo que se tuviere con el tercero. En todo caso, “El Prestador de Servicios” se obliga a tomar las medidas necesarias para que se continúe con la prestación de los servicios objeto de este contrato a “La Oficialía”.

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

**DÉCIMA TERCERA. INCREMENTO EN LOS SERVICIOS.**- Con base en lo dispuesto por el artículo 73 de “La Ley”, “La Oficialía” podrá solicitar el incremento en la cantidad de los servicios contratados por virtud del presente contrato, mediante la modificación del mismo. El incremento en “Los Servicios” sólo se llevará a cabo previa solicitud razonada que formulen los servidores públicos señalados en la cláusula cuarta del presente a “La Oficialía” y procederá bajo la responsabilidad exclusiva de éstos, siempre y cuando el monto total de las modificaciones no rebase el cincuenta por ciento de los montos pactados respecto de cada una de las partidas adjudicadas, y el precio de los servicios sea idéntico al originalmente pactado.

**DECIMA CUARTA. OBLIGACIONES LABORALES.**- “El Prestador de Servicios” se constituye por su carácter de patrón, en responsable único de las relaciones presentes o futuras, entre éste y las personas que en su caso destine para la prestación de “Los Servicios”, así como de las dificultades o conflictos que pudieran surgir entre éste y dichas personas o de estas últimas entre sí. También será responsable de los accidentes que se originen con motivo de la prestación de “Los Servicios”, asimismo de todos los daños y perjuicios que se llegaren a ocasionar a “La Oficialía” o a terceros con motivo o como consecuencia de dicho accidente, si el mismo es imputable a las personas que de ser el caso destine “El Prestador de Servicios” para el cumplimiento del presente contrato.

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

“El Prestador de Servicios” por su carácter de patrón para con sus trabajadores, se encargará de delimitar legalmente, que en ningún caso se deberá tomar a “La Oficialía” como patrón directo o sustituto, obligándose desde este momento a que si por alguna razón se llegare a dar el caso de fincársele alguna responsabilidad a “La Oficialía” por ese concepto, “El Prestador de Servicios” le reembolsará cualquier gasto en que incurrieran por tal motivo.

“El Prestador de Servicios” se obliga a cumplir cabalmente con las obligaciones en materia de trabajo infantil acatando las prohibiciones que en materia de contratación de menores establece la Ley Federal del Trabajo, así como las exigencias previstas por dicho ordenamiento para la protección del trabajo de adolescentes permitido y en su caso las prohibiciones correspondientes en términos de los artículos 175 y 176 del mismo ordenamiento.

“El Prestador de Servicios” se hace responsable ante “La Oficialía” de la conducta y eficiencia de las personas que en su caso destine para la prestación de “Los Servicios”. Igualmente, en el evento de que “El Prestador de Servicios” no cumpla con alguna de las obligaciones que 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 Oficialía”, o a terceros.

Sin perjuicio de lo anterior, “La Oficialía” podrá rescindir administrativamente el presente contrato sin responsabilidad alguna a su cargo, haciendo en su caso efectiva la garantía a que se refiere la cláusula octava del actual instrumento legal, o bien,

	<b>PROGRESO para todos</b> GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: DIMENSION DATA COMMERCE CENTRE MÉXICO, S.A. DE C.V.
		CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUIRENT: OFICIALÍA MAYOR CONTRATO No. 253/2016-IM-OFMA DEPENDENCIAS

exigir su cumplimiento; en este último caso, sólo se entenderá concedida una espera, si “La Oficialía” a solicitud escrita de “El Prestador de Servicios” así lo comunica a éste de la misma forma.

De igual manera “El Prestador de Servicios” se obliga a que si durante la vigencia o una vez terminada la vigencia de este contrato, terminara por causas imputables a cualquier parte la relación laboral con alguno de los trabajadores que en su caso hubiese destinado para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, finiquitará a dicho trabajador conforme a legislación laboral aplicable. Al efecto se obliga a presentar a “La Oficialía” un comprobante de cumplimiento de las obligaciones laborales a la terminación del presente contrato.

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

**DÉCIMA QUINTA. RESCISIÓN DEL CONTRATO.**- En caso de incumplimiento a las obligaciones a cargo de “El Prestador de Servicios”, “La Oficialía” podrá rescindir administrativamente el presente contrato; lo anterior de conformidad con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios.

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

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

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

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

- a) El incumplimiento en la prestación de “Los Servicios” en los términos y condiciones establecidas en el mismo.
- b) El incumplimiento de “El Prestador de Servicios” respecto de los compromisos establecidos en la garantía de calidad ofrecida para “Los Servicios”.
- c) La falta de presentación de la póliza que ampara la prestación de los servicios en los términos señalados para tal efecto.
- d) La falta de presentación de la garantía de cumplimiento del contrato, en los términos señalados para tales efectos.
- e) La divulgación de parte de “El Prestador de Servicios” de la información tangible y/o intangible, imágenes, datos y documentos a que tenga acceso durante la vigencia de este contrato, sin haber recabado antes el consentimiento por escrito de “La Oficialía”.
- f) El que ante la solicitud de “La Oficialía” de ampliar la contratación de los servicios objeto de este contrato, “El Prestador de Servicios” no respete el precio unitario estipulado en la cláusula segunda del presente contrato.
- g) El incumplimiento de la indemnización por la mala calidad de “Los Servicios”, de conformidad con lo dispuesto por el Código Civil del Estado de Aguascalientes.
- h) 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.
- i) El incumplimiento en las obligaciones laborales establecidas en la cláusula décima cuarta del presente contrato.
- j) Cualquier otro incumplimiento de los términos y condiciones establecidos en este contrato.

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

 <b>PROGRESO para todos</b> GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: DIMENSION DATA COMMERCE CENTRE MÉXICO, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUERENTE: OFICIALÍA MAYOR CONTRATO No. 253/2016-IM-OFMA DEPENDENCIAS



**DÉCIMA SEXTA. PENA CONVENCIONAL.-** De conformidad con lo dispuesto por el artículo 74 de “La Ley”, cuando “El Prestador de Servicios” no preste “Los Servicios” conforme a lo establecido en el presente contrato, queda obligado a pagar a “La Oficialía” por cada día natural de mora, una pena convencional de 2 al millar, en función de “Los Servicios” no prestados oportunamente. La mora se calculará en días calendario desde la fecha en que se hubiera suscitado el incumplimiento por parte de “El Prestador de Servicios” hasta la fecha en que se ponga efectivamente la cantidad generada a disposición de “La Oficialía”. El monto de estas penas no excederá el monto total adjudicado a que se refiere la cláusula segunda de este contrato. “La Oficialía” 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 hacérsele 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 de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios.

**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 Servicios” contratados originalmente y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al Estado.

Cuando se actualice este supuesto, “La Oficialía” reembolsará a “El Prestador de Servicios” los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato.

**DÉCIMA OCTAVA. CONDICIONES DE LA CONVOCATORIA.-** “El Prestador de Servicios” se obliga a cumplir con las condiciones establecidas en la Invitación a Cuando Menos Tres Personas por Monto número DGAD-IM-139-15, así como con las señaladas en su proposición, presentada dentro de los actos del procedimiento de invitación en referencia, las modificaciones a la convocatoria incluyendo las que resultaron de la junta de aclaraciones, mismas que en términos del párrafo tercero del artículo 51 de “La Ley” forman parte integral de “La Convocatoria”.

**DÉCIMA NOVENA. MODIFICACIONES AL CONTRATO.-** En términos del párrafo cuarto del artículo 73 de “La Ley”, “Las Partes” acuerdan que cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse por escrito a través de los instrumentos legales respectivos, los cuales serán suscritos por “El Prestador de Servicios”, así como por los servidores públicos que lo harán en el presente contrato o quienes los sustituyan o estén facultados para ello.

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

El presente contrato se firma en cuatro ejemplares en la Ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes, el día 04 de octubre del año 2016.

“OFICIALÍA MAYOR”  
  
C.P. ANGÉLICA DE SANTOS VELASCO  
OFICIAL MAYOR DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”  
  
C. LUIS EDGAR SANDOVAL GRANADOS  
APODERADO LEGAL DE DIMENSION DATA COMMERCE CENTRE MÉXICO, S.A. DE C.V.

	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: DIMENSION DATA COMMERCE CENTRE MÉXICO, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR
		CONTRATO No. 253/2016-IM-OFMA DEPENDENCIAS

### TESTIGOS

M.D.O.H. MA. ANTONIETA HERNÁNDEZ DE LIRA  
DIRECTORA GENERAL DE ADQUISICIONES  
DE LA OFICIALÍA MAYOR

M.D.O.H. CLAUDIA ANGÉLICA SALDÍVAR SOTO  
DIRECTORA GENERAL ADMINISTRATIVA DE LA  
OFICIALÍA MAYOR

LIC. ÓSCAR EDGARDO CALZADA VALDIVIA  
DIRECTOR DE TELECOMUNICACIONES  
Y REDES DE LA COORDINACIÓN  
DE LA OFICIALÍA MAYOR





ANEXO

Matriz de Servicio	
1	Gestión de Incidentes - A través de nuestra mesa de soporte que utiliza la metodología, procesos y sistemas basados en ITIL. Incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa de soporte, 24x7 en español e inglés</li> <li>• Priorización de incidentes y requerimientos de servicio de acuerdo a el impacto y urgencia</li> <li>• Manejo de escalaciones internas y externas (cliente y fabricantes)</li> <li>• Conexión segura remota al sitio del cliente vía VPN de ser permitido para una rápida solución de forma remota</li> <li>• Acceso a soporte del fabricante. En caso de ser necesario nuestros ingenieros tienen acceso al Soporte Técnico de los fabricantes</li> </ul>
2	Niveles de Servicio - Proporciona una gama de niveles de alcance y tiempo que se adapta mejor a sus necesidades. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromisos. Ofrecemos servicios con compromisos de Soporte Remoto y soporte en sitio para la Restauración del servicio</li> <li>• Niveles de continuidad de negocio. Con los siguientes tiempos de respuesta: RMXNIBD</li> </ul>
3	Partes a Sitio - En caso de determinarse que hay que cambiar una parte y/o un equipo, además de contar con los contratos de los fabricantes para el soporte y envío de partes nuevas como reemplazo, DIMENSION DATA tiene su propio stock de refacciones y partes de fábrica que se garantiza el cumplimiento de los niveles de servicio <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío de partes a sitio ante una falla de hardware.</li> <li>• Autorización de retorno de material (RMA). Gestión con los fabricantes para el cambio de las partes dañadas a través de los contratos de mantenimiento firmados con ellos.</li> </ul>
4	Ingeniero a Sitio - Si un incidente no se puede resolverse a distancia, se garantiza que un ingeniero se trasladará al sitio para realizar el diagnóstico, reconfigurar y restaurar el dispositivo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingeniero despachado al sitio del cliente dentro del Nivel de Servicio contractado</li> </ul>
5	Servicios de Subscripción - Conjunto de opciones que manejan los procesos que intervienen en la adquisición y sustitución de los servicios de suscripción de fabricantes de software. Incluir: Parches, Comunicados de errores, Actualizaciones de perfil de seguridad. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parches de software y actualización de versiones</li> <li>• Software upgrades ( solo acceso y descarga, no incluye la instalación)</li> </ul>
6	Portal de Servicios - Portal basado en web que permite a los clientes registrar incidentes y requerimientos, consultar el estado de éstos, y ver la información del control y los informes predefinidos así como consultar y realizar cambios en los activos [Inventario de equipos]. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de incidentes en línea</li> <li>• Altas, Bajas y Cambios de Activos (actualización de inventario de equipos)</li> <li>• Reportes de incidentes</li> <li>• Consulta en línea a inventario de equipos</li> </ul>
<p><b>Priorización de requerimientos de servicio e incidentes</b>  La Gestión de Incidentes inicia cuando el cliente registra un incidente o solicitud, ya sea a través del CCS, o través del Portal de Servicios. El servicio de recepción es responsable de la gestión del incidente de acuerdo con el nivel de servicio a prestar.</p> <p>El proceso de gestión de incidentes es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El cliente puede utilizar el Portal de Servicios o llamar a la mesa de soporte para registrar un incidente y proporcionar todo la información de fondo como le sea posible. Accesible en: <a href="https://dimensiondataservices.service-now.com/">https://dimensiondataservices.service-now.com/</a></li> </ul>	



**PROGRESO  
para  
todos**

GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

OFICIALÍA MAYOR

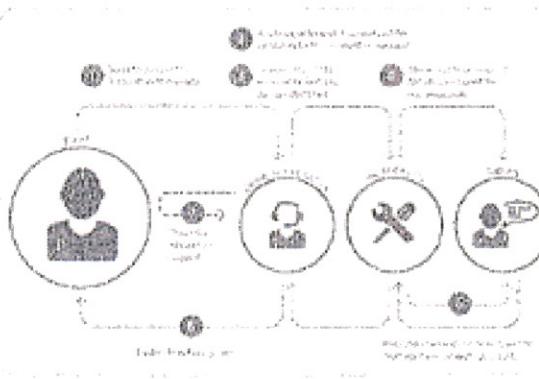
PROVEEDOR: DIMENSION DATA COMMERCE CENTRE  
MÉXICO, S.A. DE C.V.

ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR

CONTRATO DE PRESTACIÓN  
DE SERVICIOS

CONTRATO No. 253/2016-IM-OFMA DEPENDENCIAS



			<ul style="list-style-type: none"><li>• Un número de referencia único será asignado. Este número se utiliza también para el seguimiento futuro.</li><li>• El cliente es consultado para confirmar el impacto y la urgencia del incidente/solicitud. Esto da como resultado la asignación de una prioridad inicial.</li><li>• En caso necesario, los detalles del incidente se enrutan a los Ingenieros de soporte para ayudar en el diagnóstico.</li><li>• El servicio de recepción es responsable de la coordinación de la gestión del incidente o solicitud, y se reserva la propiedad de la misma hasta su resolución. Por ejemplo, dependiendo de los niveles de servicio que el cliente tiene contratados, el centro de servicio enviará las piezas y/o ingeniero a la ubicación correspondiente.</li><li>• Con base en la información proporcionada, junto con la información obtenida a través de una conexión segura a distancia (si está disponible), nuestros ingenieros pueden determinar de forma remota la causa del incidente y recomendar un curso de acción para resolverlo.</li><li>• Así mismo, el incidente se comunica al personal en sitio de acuerdo al servicio de continuidad tal como se describe en este documento para llegar a la solución del incidente.</li><li>• Una vez que el incidente se ha resuelto, la mesa de soporte puede cerrar el incidente (en consulta con el cliente), marcarlo como en espera de la respuesta del cliente (si se requieren más acciones por parte del cliente), o en espera de medidas adicionales por DIMENSION DATA (en los casos en que, por ejemplo, una solución temporal ha sido ejecutada y una solución final requiere una actividad adicional).</li><li>• Durante todo el proceso, DIMENSION DATA mantiene al cliente actualizado sobre la situación del incidente o solicitud.</li></ul> <p>Los incidentes se pueden registrar las 24 horas del día, siete días a la semana, independientemente del nivel de servicio a prestar. El agente de servicio dentro de la Mesa de soporte se convierte entonces en un punto único de contacto del cliente durante la duración del incidente o solicitud, independientemente de que DIMENSION DATA involucre otras partes para ayudar.</p>  <p>La prestación del servicio será de alta calidad y desempeño, estableciendo procesos con base en la administración de servicios de Tecnologías de Información (IT), según el marco de mejores prácticas de ITIL (Information Technology Infrastructure Library por sus siglas en inglés).</p> <p>Asimismo, DIMENSION DATA cuenta con uno mesa de soporte para la administración de incidentes y servicio apoyados a la metodología de ITIL, y cuenta con certificación de servicios administrados de Cisco, la cual también está basada en ITIL.</p>
--	--	--	---

	<b>PROGRESO para todos</b>	<b>OFICIALÍA MAYOR</b>	<b>PROVEEDOR:</b> DIMENSION DATA COMMERCE CENTRE MÉXICO, S.A. DE C.V.
			<b>ENTE REQUIERENTE:</b> OFICIALÍA MAYOR
		<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	<b>CONTRATO No. 253/2016-IM-OFMA DEPENDENCIAS</b>

	<p>DIMENSION DATA utiliza "ServiceNow" como sistema de control de la Mesa de soporte. Este software está basado en ITIL v3, diseñado para tener una interfaz amigable, pero siguiendo los procesos robustos de control y seguimiento basados en ITIL.</p> <p>El Servicio de Información "ServiceNow" es una herramienta en la nube poderosamente simple, y social altamente disponibles a través de cualquier navegador. Se basa en la IT Infrastructure Library (ITIL), y tiene la libertad para configurar completamente la aplicación, conservando cualquier cambio realizado a través de todas las actualizaciones automáticas.</p> <p>El sistema cuenta entre otros con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de Cambios</li> <li>- Gestión de Problemas</li> <li>- Gestión de Incidentes</li> <li>- Administración de los Niveles de Servicio</li> <li>- Portafolio de Servicios</li> <li>- Requerimiento de Servicios</li> </ul> <p>La Mesa de soporte ofrece acceso vía web a través del portal de servicios en la dirección: <a href="https://dimensiondataservicesservice-now.cgm/">https://dimensiondataservicesservice-now.cgm/</a> así mismo puede ser contactada vía teléfono en el número 01 800 4728 228</p> <p>La Mesa de soporte opera los 7 días de la semana, las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>DIMENSION DATA cuenta con más de 30 ingenieros especializados en todas las tecnologías materia de esta licitación. Los ingenieros están distribuidos en toda la República y tienen la capacidad técnica, administrativa y operativa para realizar mantenimientos preventivos y correctivos a toda la Infraestructura Instalada. Estos ingenieros son coordinados por supervisores técnicos y, a través de la Mesa de soporte, sus actividades son monitoreadas con el objetivo de garantizar los servicios en tiempo y forma.</p> <p>Para dispositivos que cuenten con contrato de fabricante vigente la responsabilidad del contrato de círculo y SLA de entrega de partes en RMA es completamente responsabilidad del distribuidor que actualmente cuenta con # de Contrato, sin embargo sin limitación Dimension Data brindará el soporte y mesa de ayuda durante ese plazo, y renovará el contrato del fabricante cuando éste haya expirado dando la cobertura de fabricante por el plazo requerido hasta el 30 de septiembre del 2017.</p> <p><b>Condiciones del Servicio:</b></p> <p><b>Fecha de entrega:</b> La fecha máxima para la prestar el servicio es 7 días naturales a partir del fallecimiento de adjudicación, en un horario de 08:00 a 16:00 horas. Si el último día para la entrega es inhábil (sábado, domingo o día festivo), la fecha límite para prestar el servicio será el siguiente día hábil.</p> <p><b>Lugar de entrega:</b> Atención en Sitio.</p> <p><b>Entregables:</b> Notificación de inicio de póliza de servicio vía electrónica.</p> <p><b>Responsable de la recepción:</b> Lic. Oscar Edgardo Colzada Valdivia, Director de Telecommunicaciones y Redes de la Coordinación.</p>
--	---





Blvd. Adolfo López Mateos No. 1941. Col. Los Alpes  
Ciudad de México, C.P. 01010. Tel. y Fax: 5480-  
2500

233

R.F.C. ASG-950531-ID1  
www.sofimex.com.mx

**POLIZA DE FIANZA**

FIANZA
2040105
MOVIMIENTO
EMISION
DOCUMENTO
1336105

**LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN**

NAUCALPAN ESTADO DE MEXICO, A 4 DE OCTUBRE DE 2016

MONTO DEL MOVIMIENTO	MONTO TOTAL DE LA FIANZA	MONEDA	OFICINA	AGENTE
\$56,065.50	\$56,065.50	PESOS	5	152
RAMO	SUBRAMO			
ADMINISTRATIVAS	PROVEEDURIA			

AFIANZADORA SOFIMEX, S.A., En Ejercicio de la autorización que le otorgó el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en los términos de los artículos 11 y 36 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas se Constituye fiadora hasta por la suma de:

\$56,065.50 (\*\*CINCUENTA Y SEIS MIL SESENTA Y CINCO PESOS 50/100 M.N.\*\*)

AFIANZADORA SOFIMEX, S.A., EN EJERCICIO DE LA AUTORIZACIÓN QUE LE OTORGO EL GOBIERNO FEDERAL, POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 11° Y 36° DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS, SE CONSTITUYE FIADORA HASTA POR LA CANTIDAD DE \$56,065.50 (CINCUENTA Y SEIS MIL SESENTA Y CINCO PESOS 50/100 M.N.) ANTE LA SECRETARÍA DE FINANZAS DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES, PARA GARANTIZAR POR DIMENSION DATA COMERCIO CENTRE MEXICO, S.A. DE C.V., EL CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES A SU CARGO DERIVADAS DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS NÚMERO 253/2016-IM-OFMA DEPENDENCIAS, QUE CELEBRO CON LA OFICIALIA MAYOR DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES, CON FECHA 04 DE OCTUBRE DEL 2016, RELATIVO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA DE DATOS COMPONENTES CISCO, CON TODAS LAS CARACTERÍSTICAS DESCRIPTAS EN LA CLÁUSULA SEGUNDA DEL CONTRATO MENCIONADO, CON IMPORTE TOTAL DE \$560,654.99 (QUINIENTOS SESENTA MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS 99/100 M.N.) ENTE REQUERENTE: OFICIALIA MAYOR DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES, LOCALIDAD: AGUASCALIENTES.

LA PRESENTE FIANZA SE EXPIDE DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO POR LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES Y SUS MUNICIPIOS, PARA RESPONDER DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO MENCIONADO EN EL PÁRRAPICO ANTERIOR, ASÍ COMO LA BUENA CALIDAD Y BUEN FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS MENCIONADOS. LA COMPAÑÍA AFIANZADORA EXPRESAMENTE DECLARA: A) QUE LA FIANZA SE OTORGA ATENDIENDO A TODAS LAS ESTIPULACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO. B) QUE EN EL CASO DE QUE SE PRORROGUE EL PLAZO ESTABLECIDO PARA LA ENTREGA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS QUE SE GARANTIZAN CON LA FIANZA O EXISTA ESPERA, SU VIGENCIA QUEDARA AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA EN CONCORDANCIA CON DICHA PRORROGA O ESPERA, C) LA FIANZA GARANTIZA LA EJECUCIÓN TOTAL DE LA ENTREGA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS MATERIA DEL CONTRATO. D) LA VIGENCIA DE ESTA FIANZA SERÁ DE UN AÑO Y POR EL TERMINO DE TREINTA DÍAS POSTERIORES A DICHO PLAZO, DESTINADO EXCLUSIVAMENTE PARA QUE DENTRO DE ESE LAPSO SE PRESENTE CUALQUIER EVENTUAL RECLAMACIÓN A CARGO DE NUESTRO FIADO Y EN CASO DE NO HABER INCONFORMIDAD POR PARTE DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS, AFIANZADORA SOFIMEX, S.A., PROCEDERÁ A SU CANCELACIÓN AL TERMINO DE DICHO PERÍODO. E) LA INSTITUCIÓN AFIANZADORA SE SOMETE EXPRESAMENTE AL PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE DE LAS RECLAMACIONES DE PAGO QUE DERIVEN DE LAS DISPOSICIONES CONTENIDAS EN LOS ARTÍCULOS 174, 175, 279, 280, 281, 282 Y 283, DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y FIANZAS EN VIGOR. F) NO SE CONSIDERA NOVACIÓN LA CELEBRACIÓN DE UN CONVENIO DE TERMINACIÓN ANTICIPADA O RESCISIÓN DEL CONTRATO. LAS PARTES SE SOMETEN EXPRESAMENTE A LAS DISPOSICIONES CONTENIDAS EN LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y FIANZAS EN VIGOR. (FIN DE TEXTO).

**FIRMA**

ROJAS SANCHEZ LUIS ERNESTO  
GERENTE DE OFICINA

**SELLO DIGITAL**

vu3i6GCizwu3K/OQz1twgePcE8VIYec23Kqj57EW5rwI/aWQlgMbcbElVZly+5v97Dlgy8Uwbvi30wP/wb9JGFnLYM1KNVjWkeKw5Nr8GIEWcjoxM4MaD52hv9t262mxQs2NRWuF62x8Gy2rEzrB3mwEU4o3mWkctWFg6LFZpKoM=

1 LINEA DE VALIDACIÓN

0602040105MIKZPX

1

Esta póliza se otorga en términos de las Normas Reguladoras establecidas al reverso de este documento, autorizadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, consultables también en [www.sofimex.com.mx](http://www.sofimex.com.mx)

Esta fianza se puede validar en los teléfonos 54802559, 54802506 o en [www.amig.org.mx](http://www.amig.org.mx) con la línea de validación: 0602040105MIKZPX