 PROGRESO para todos GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. 268/2016-IE-OFMA DEPENDENCIAS


CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LA INFRAESTRUCTURA DE LA RED DE VOZ EQUIPAMIENTO CISCO

CONTRATO No. 268/2016-IE-OFMA-DEPENDENCIAS HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V. ✓

Contrato de prestación del servicio de mantenimiento y soporte técnico para la infraestructura de la red de voz equipamiento 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 **Hola Innovación, S.A. de C.V.**, representada para efectos del presente contrato por el **C. José Ángel Soto Valencia**, en su carácter de representante 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

- Mediante requisición de compra número **934/2016** entre otras, la Oficialía Mayor del Estado de Aguascalientes solicitó la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico para la infraestructura de la red de voz equipamiento Cisco, para diversas dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Aguascalientes, con recursos del presupuesto de Egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2016.
- Mediante Reunión Ordinaria número **ROR-09-16** de fecha 30 de septiembre del 2016, el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Gobierno del Estado de Aguascalientes, aprobó que la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico para la infraestructura de la red de voz equipamiento Cisco requerido por diversas dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Aguascalientes, se realizara mediante el procedimiento de Invitación a Cuando Menos Tres Personas por Excepción, por actualizarse el supuesto previsto en el artículo 61 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios.
- Derivado de lo anterior, la Dirección General de Adquisiciones de la Oficialía Mayor, en fecha 13 de octubre del 2016, puso a disposición la convocatoria para el procedimiento de Invitación a Cuando Menos Tres Personas por Excepción número **DGAD-IE-07-16**, correspondiente a la contratación servicio de mantenimiento y soporte técnico para la infraestructura de la red de voz equipamiento Cisco, llevándose a cabo el día 17 de octubre del 2016 la junta de aclaraciones, y el día 18 de octubre del 2016 la entrega, presentación y apertura de proposiciones, emitiéndose el 19 de octubre del 2016, el fallo de adjudicación del citado procedimiento.
- Así las cosas, previo análisis de lo establecido por el artículo 55 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios; en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 56 y 57 de dicha ley, se resolvió otorgar el fallo de adjudicación, al proveedor **Hola Innovación, S.A. de C.V.**, por cumplir con las especificaciones técnicas solicitadas, y no rebasar el presupuesto autorizado para esta contratación; por un importe total de **\$2'598,476.56 (DOS MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS 56/100 M.N.)**, monto que incluye el I.V.A. correspondiente; del cual la cantidad de **\$1'945,105.87 (UN MILLÓN NOVECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL CIENTO CINCO PESOS 87/100 M.N.)** I.V.A. incluido, corresponde a la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico para la infraestructura de la red de voz equipamiento Cisco para diversas dependencias de Gobierno del Estado, objeto del presente contrato y la cantidad de **\$653,370.69 (SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS SETENTA PESOS 69/100**

 PROGRESO para todos GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. 268/2016-IE-OFMA DEPENDENCIAS

M.N.) I.V.A. incluido, corresponde a la prestación del servicio de mantenimiento y soporte técnico para la infraestructura de la red de voz equipamiento Cisco para diversas entidades 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.
- 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 27 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 934/2016.
- 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 Proveedor" declara:

- 2.1. Que cuenta con registro vigente en el Padrón de Único de Proveedores de la Administración Pública Estatal, bajo la clave **PR01137**, inscrito en fecha 04 de agosto del 2016.
- 2.2. Que tiene establecido su domicilio fiscal en Calle Mar del Sur número 2014 Bis, interior PA 2, en la Colonia Lomas del Country, Guadalajara, Jalisco, C.P. 44610, con número telefónico (33) 354 047 48 y cuenta de correo electrónico **jlvargas@ho1a.com**, datos que señala para oír y recibir todo tipo de notificaciones derivadas del presente contrato.

 PROGRESO para todos GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. 268/2016-IE-OFMA DEPENDENCIAS

- 2.3. Que es una empresa legalmente constituida bajo las leyes mexicanas tal y como lo acredita con la escritura pública número 2,942, de fecha 22 de mayo de 1991, otorgada ante la fe pública del Lic. Jorge Víctor Ramos Gómez, Notario Público número 3 de los del Estado de Jalisco y debidamente inscrita en la Dirección General del Registro Público de Comercio del Estado de Jalisco, en fecha 8 de julio de 1991.
- 2.4. Que cambió su denominación social de “**Sistemas Digitales en Telefonía, S.A. de C.V.**” a “**Hola Innovación, S.A. de C.V.**”, según consta mediante instrumento público número 19,102, tomo 69, libro II, de fecha 16 de diciembre de 2011, otorgada ante la fe del Corredor Público Pablo Gonzalez Vázquez, Notario Público número 35 de Zapopan Jalisco, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio en fecha 09 de febrero del 2012.
- 2.5. Que su representante legal es el **C. José Ángel Soto Valencia**, quien acredita su personalidad jurídica con la escritura pública número 19,102, de fecha 16 de diciembre del 2011, otorgada ante la fe pública del Lic. Pablo González Vázquez, Notario Público número 35 de los del Estado Jalisco y debidamente inscrita en la Dirección General del Registro Público de Comercio del Estado de Jalisco, en fecha 9 de febrero del 2012; y manifiesta contar con 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 que puede ejercer de manera individual.
- 2.6. Que dentro de su objeto social se encuentra la prestación de servicios de mantenimiento con o sin refacciones a equipos y sistemas de comunicaciones, computo, software, aplicaciones o integraciones entre distintos sistemas y a cualquier tipo de sistema de equipo electrónico y sus respectivos programas informáticos (software); por lo que cuenta con la experiencia y capacidad necesarias para la prestación de los servicios objeto del presente contrato.
- 2.7. Que está dada de alta ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público bajo el Registro Federal de Contribuyentes número **SDT9105246L8**, encontrándose al corriente en el cumplimiento de las obligaciones fiscales a su cargo.
- 2.8. Que manifiesta bajo protesta de decir verdad que no cuenta con el Registro Patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, en virtud de que no tiene trabajadores a su cargo, ya que tiene una relación contractual de prestación de servicios con la persona moral denominada **Digital Systems Service, S. de R.L. de C.V.**
- 2.9. Que está en aptitud legal para celebrar el presente 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 y el Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, la Secretaría de Seguridad Pública, la Secretaría de Finanzas y Catastro, la Secretaría de Desarrollo de Económico, 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

a

R f e

CS

A

 PROGRESO para todos GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: OFICIALÍA MAYOR
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. 268/2016-IE-OFMA DEPENDENCIAS

y Agroempresarial, la Secretaría de Turismo, la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas, y la Secretaría de la Juventud, todas del Gobierno del Estado de Aguascalientes, usuarias de la red gubernamental.

El Prestador de Servicios: Hola Innovación, S.A. de C.V.

Los Servicios: El servicio de mantenimiento y soporte técnico para la infraestructura de la red de voz equipamiento 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 Excepción número DGAD-IE-07-16.

- 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 es la contratación de los servicios de mantenimiento y soporte técnico para la infraestructura de la red de voz equipamiento Cisco para "Las Dependencias"; servicios 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 de los servicios de mantenimiento y soporte técnico para la infraestructura de la red de voz equipamiento 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:

PART.	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	DEPENDENCIA	PORTE PROPORCIONAL CORRESPONDIENTE
1	SERV.	Mantenimiento y soporte técnico para la infraestructura de la red de voz, equipamiento Cisco, de la Telefonía Digital del Gobierno del Estado que incluye los siguientes servicios: - Atención 7x24. - Atención de la mesa de servicio. - Atención y restauración de incidentes ilimitados, atención de cambios ilimitados. - Sustitución de refacciones soporte de Cisco 24x7x4 La descripción pormenorizada del servicio se indica en el Anexo	OFMA	\$173,891.30
			SEPART	\$11,071.27
			JEFA. DE GAB	\$17,990.80
			COM. SOC	\$47,052.87
			SEGGOB Y SESESP	\$186,827.59
			SSP	\$119,016.09
			SEFI Y CATASTRO	\$318,298.85
			SEDEC	\$109,328.73
			SEGUOT	\$70,579.31
			SEBIDESO	\$103,793.10
			SICOM	\$224,193.10
			SEDRAE	\$112,096.55
			SECTURE	\$109,328.73
			SEFIRECU	\$59,508.04
			SEJUVA	\$13,839.08
			SUBTOTAL	\$1'676,815.42
			I.V.A.	\$268,290.45
			TOTAL	\$1'945,105.87
MONTO TOTAL ADJUDICADO: \$1'945,105.87 (UN MILLÓN NOVECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL CIENTO CINCO PESOS 87/100 M.N.)				




 PROGRESO para todos GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. 268/2016-IE-OFMA DEPENDENCIAS

El monto de lo adjudicado y a pagar como contraprestación a **"El Prestador de Servicios"** equivale a la cantidad de **\$1'676,815.42 (UN MILLÓN SEISCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS QUINCE PESOS 42/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado por un monto de **\$268,290.45 (DOSCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS NOVENTA PESOS 45/100 M.N.)**, lo que arroja una cantidad total a pagar de **\$1'945,105.87 (UN MILLÓN NOVECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL CIENTO CINCO PESOS 87/100 M.N.)**.

TERCERA. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.- "El Prestador de Servicios" se obliga a entregar la póliza de mantenimiento que ampara la prestación de los servicios, a más tardar el día 03 de noviembre del 2016, en un horario de 8:00 a 14:00 horas, en las oficinas de **"La Coordinación"**, dicha póliza ampara la prestación de **"Los Servicios"** por el periodo comprendido del 03 de noviembre del 2016 al 3 de noviembre del 2017.

Así mismo **"El Prestador de Servicios"** se obliga a realizar la prestación de **"Los Servicios"** 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.

"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 y los 365 días del año, así mismo, cuando se presente algún incidente o problema y sea necesaria la intervención de **"El Prestador de Servicios"**, éste deberá apegarse a los siguientes tiempos de restauración y solución.

SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA)						
Soporte	Prioridad	Tiempo de Atención Mesa De Servicio	Tiempo de Respuesta	Tiempo Total Restauración	SLA's	Cantidad Incluida
Incidentes.	Inmediata	7x24	30 min	12 hrs	90.00%	Ilimitado
	Alta	7x24	30 min	16 hrs	90.00%	Ilimitado
	Media	7x24	30 min	30 hrs	90.00%	Ilimitado
	Baja	7x24	30 min	40 hrs	90.00%	Ilimitado
Cambios.	Estándar	7x24	1 hrs	6 hrs	90.00%	Ilimitado
Servicios de Mantenimiento	Mantenimiento Preventivo*	5x8	Programado		100.00%	1 Anual
	Health Check	5x8	Programado		100.00%	1 Anual
Reemplazo de partes	Conforme a servicios del Fabricante 7X24X4					

* Aplica únicamente a Gateways, Servidores, Ruteadores (excluye teléfonos, AP, videocámaras)

T-Atención: Horario en la mesa de servicio está disponible para registrar un reporte.

T-Respuesta: Tiempo en que un ingeniero se deberá de poner en contacto con el cliente para validar el problema presentado.


T-Total Restauración: Tiempo máximo de restauración de un incidente.

SLA: Porcentaje de cumplimiento de los reportes originados.

Cantidad incluida: Cantidad de reportes considerados en el contrato de soporte continuo.

CUARTA. RESPONSABLES.- "La Oficialía" en términos de lo dispuesto por los artículos 4° párrafo segundo, 6° 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

 PROGRESO para todos GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. 268/2016-IE-OFMA DEPENDENCIAS

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 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 contra la entrega de la póliza que ampare la prestación de “Los Servicios”, documentos que deberá presentar en las oficinas administrativas de “La Oficialía”, acompañados del pedido de compra correspondiente, debidamente firmado de recibido por el servidor público señalado como responsable en la cláusula cuarta del presente contrato. 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 expedirá 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 30 de noviembre 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 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 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 periodo de 1 año y hasta su total prestación a entera satisfacción del servidor público señalado como responsable en la cláusula cuarta del presente instrumento.

 PROGRESO para todos GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. 268/2016-IE-OFMA DEPENDENCIAS

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"** en un plazo no mayor a 5 días hábiles, 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.

Dicho medio de garantía tendrá vigencia hasta el total cumplimiento de las obligaciones consignadas en el presente contrato y se hará efectivo cuando **"El Prestador de Servicios"** no preste **"Los Servicios"** contratados al amparo del presente instrumento jurídico a entera satisfacción de **"La Oficialía"** y/o **"Las Dependencias"**, 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 **"La Oficialía"**, a través del responsable de la recepción y de dar seguimiento a la prestación de **"Los Servicios"**, señalado 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.

 PROGRESO para todos GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. 268/2016-IE-OFMA DEPENDENCIAS

“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” y/o “Las Dependencias”, 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 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.

DÉCIMA 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” y/o a “Las Dependencias” 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.

 PROGRESO para todos GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. 268/2016-IE-OFMA DEPENDENCIAS

“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” y/o a “Las Dependencias” como patrones directos o sustitutos, 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” y/o “Las Dependencias” 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” y/o a “Las Dependencias”, 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, 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.


En el caso de que se dictara sentencia definitiva en contra de “La Oficialía” y/o “Las Dependencias”, con o sin intervención de “El Prestador de Servicios”, 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 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”:

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

 PROGRESO para todos GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. 268/2016-IE-OFMA DEPENDENCIAS

Son causas de rescisión de este contrato sin responsabilidad para **"La Oficialía"**:


- El incumplimiento en la prestación de **"Los Servicios"** en los términos y condiciones establecidas en el mismo.
- El incumplimiento de **"El Prestador de Servicios"** respecto de los compromisos establecidos en la garantía de calidad ofrecida para **"Los Servicios"**.
- La falta de presentación de la póliza que ampara la prestación de los servicios en los términos señalados para tal efecto.
- La falta de presentación de la garantía de cumplimiento del contrato, en los términos señalados para tales efectos.
- 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"**.
- 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.
- 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.
- 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.
- El incumplimiento en las obligaciones laborales establecidas en la cláusula décima cuarta del presente contrato.
- 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.

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 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 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 concurren 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.

 PROGRESO para todos GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. 268/2016-IE-OFMA DEPENDENCIAS

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 Excepción número DGAD-IE-07-15, 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 20 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. JOSÉ ÁNGEL SOTO VALENCIA
REPRESENTANTE LEGAL DE HOLA INNOVACIÓN,
S.A. DE C.V.


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 MEJORES PRÁCTICAS GUBERNAMENTALES DE
LA OFICIALÍA MAYOR

SMY/MA/ACLO

 PROGRESO para todos GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: OFICIALÍA MAYOR
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. 268/2016-IE-OFMA DEPENDENCIAS

ANEXO

MANTENIMIENTO A EQUIPO DE VOZ Y COMUNICACIONES UNIFICADAS

Esta solución es la encargada de proporcionar al Gobierno de Aguascalientes las comunicaciones unificadas necesarias para el desarrollo de las actividades, con el fin de incrementar la productividad entre todos los empleados, y deberá incluir como mínimo el mantenimiento al siguiente equipamiento y software:

Servicios	Cantidad
SISTEMA UNIFICADO DE TELEFONÍA IP CISCO BUSINESS EDITION 7000M (BE7K) PARA 2,334 USUARIOS	1
Teléfono Cisco modelo 3905	1,479
Teléfono Cisco modelo 7821	532
Teléfono Cisco modelo 8945	263
Teléfono Cisco modelo 9951	53
Teléfono analógico vg224 Cisco	5
Router Cisco 2951 con sobrevivencia	4
Router Cisco 2921	7
Router Cisco 2951	3
Switch Cisco 2960X-48FPS-L	17
Tarificador para control de extensiones marca Intertel	1

MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LA INFRAESTRUCTURA DE LA RED DE VOZ, EQUIPAMIENTO CISCO, DE LA TELEFONÍA DIGITAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO, QUE INCLUYE LOS SIGUIENTES SERVICIOS:


ATENCIÓN 7X24
 ATENCIÓN DE LA MESA DE SERVICIO
 ATENCIÓN Y RESTAURACIÓN DE INCIDENTES ILIMITADOS
 ATENCIÓN DE CAMBIOS ILIMITADOS
 SUSTITUCIÓN DE REFACCIONES
 SOPORTE DE CISCO 24X7X4

COBERTURA DEL SERVICIO: 12 MESES
 GARANTÍA: DURANTE LA VIGENCIA DEL SERVICIO
 TIEMPO DE ENTREGA: 15 DÍAS NATURALES A PARTIR DEL FALLO DE ADJUDICACIÓN
 FORMA DE ENTREGA: PÓLIZA DE SERVICIOS
 INICIO DE LOS SERVICIOS: 15 DÍAS NATURALES A PARTIR DEL FALLO DE ADJUDICACIÓN

Descripción de los Servicios de Soporte Continuo

Mesa de Servicios

La Mesa de Servicio/SCOP será el punto único de contacto donde se podrán solicitar la atención a incidentes o fallas, a un cambio y/o solicitar un requerimiento como asesorías, análisis de tráfico entre otros y/o servicios de mantenimiento preventivo que no se encuentren previamente programados.

 PROGRESO para todos GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. 268/2016-IE-OFMA DEPENDENCIAS

La mesa de servicio deberá ser responsable de:

- Registrar los requerimientos del Gobierno del Estado.
- Atención de primer nivel.
- Supervisar el ciclo de vida de los incidentes y requerimientos.
- Escalamiento de incidentes a niveles superiores cuando sea requerido.
- Retroalimentar al área técnica de OFMA con el estatus de atención por número de Reporte cuando así sea requerido.
- Mantener comunicación constante con el Gobierno del Estado.

En SCOP estos reportes se deberán registrar, se clasificarán, y se asignará prioridad, y se le dará seguimiento hasta la solución y aceptación del Gobierno del Estado.

Gestión de Incidentes

Un incidente es una falla que genera una interrupción al servicio, los incidentes deberán ser atendidos en línea por la mesa de servicio, realizando actividades de diagnóstico y solución.

El contacto autorizado deberá permanecer en la llamada hasta que las acciones correctivas sean ejecutadas y se implemente, por lo menos, una solución temporal (work around) con la finalidad de devolver el servicio lo más rápido posible. Se puede o no conocer la causa raíz, pero el servicio deberá ser restaurado.

En caso de que el incidente no sea solucionado vía remota, el proveedor deberá apoyar mientras se traslada un ingeniero a sitio, para atender y solucionar el incidente levantado.

Las tareas contempladas dentro de la administración de incidentes son:

- Detección y registro
- Clasificación
- Priorización
- Investigación y diagnóstico
- Resolución y recuperación
- Cierre

PRIORIDAD

DEFINICIÓN


Inmediata

Cuando los servidores no enciendan y/o los procesadores se encuentren apagados o fuera de servicio sin razón justificada.

- 80% o más de los equipos, aplicaciones del fabricante, y/o aplicaciones personalizadas están sin servicio y no son CORE.
- Equipos y aplicaciones del fabricante clasificados como CORE.

Alta

- Más del 50% pero menos del 80% del equipo y/o aplicaciones del fabricante se encuentran fuera de servicio.
- Pérdida de servicio con proveedores 3ros, Energía Eléctrica, PSTN. No entra en las responsabilidades del proveedor resolver el problema con el carrier de 3os que no estén dentro del contrato, como Pérdida de energía eléctrica.

 PROGRESO para todos GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. 268/2016-IE-OFMA DEPENDENCIAS

- Las aplicaciones del fabricante y aplicaciones personalizadas marcan alarmas o errores.
- Equipos y Aplicaciones del fabricante clasificados como dispositivos de distribución.

Media

- Más del 20% pero menos del 50% de falla en equipos, aplicaciones del fabricante.
- Equipos y aplicaciones del fabricante de clasificados de acceso.

Baja

- Fallas unitarias y se cuenta con una solución alterna para continuar con el servicio; por ejemplo: fallas de un teléfono, un agente, un vector, una rama de aplicación.

Se clasifican en:

Equipos y Aplicaciones CORE.

- Son los equipos y aplicaciones que por su ubicación funcionalidad y complejidad son los principales que proporcionan los servicios al Gobierno de Aguascalientes.
- Como ejemplos tenemos: servidores, tarjetas de control, tarjetas de troncales.

Equipos y Aplicaciones de DISTRIBUCIÓN.

- Son los equipos y aplicaciones que se encuentran interconectando los diferentes equipos de servicio, de los cuales no depende completamente la operación del Gobierno de Aguascalientes; es decir el servicio puede seguir entregándose, aunque con ciertas limitantes.
- Como ejemplo tenemos: tarjeta de puertos secundarios de usuarios finales para la distribución de servicios, grabación.

Equipos y Aplicaciones de ACCESO.


- Son equipos y aplicaciones que generalmente utilizan los usuarios finales, en los cuales no depende la operación del Gobierno del Estado.
- Como ejemplo equipos de tarificación, teléfonos, antenas, reportes.

Gestión de Cambios

Un cambio de configuración es un servicio que se brinda para optimizar la infraestructura. Estos requerimientos deben ser analizados y autorizados en conjunto con el Gobierno de Aguascalientes para evitar cualquier afectación en la operación de su red.

Las tareas contempladas dentro de la administración de cambios son:

- Registro y filtrado
- Asignación de prioridades
- Categorización del cambio
- Impacto y evaluación de recursos
- Aprobación del cambio
- Calendarización del cambio, prueba e implementación
- Revisión post implementación

 PROGRESO para todos GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUIRENTE: OFICIALÍA MAYOR
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. 268/2016-IE-OFMA DEPENDENCIAS

Tipos de Cambios:

Mayor

Son Cambios que afectan la operación, por lo cual se genera un registro de cambio, (Request For Change o RFC por sus siglas en inglés), el cual es validado por un grupo de expertos, requiere autorización y cotización aparte. Este tipo de cambios se manejan con una administración particular, con actividades y tareas detalladas para garantizar su correcta ejecución y posteriormente ser evaluado.

- Movimiento/migración física y/o lógica de los equipos.
- Dar de alta funcionalidades que no estén dentro de la proyección inicial del proyecto en donde se incluya hardware fuera del contrato de prestación de servicios o donde se incluya habilitar nuevas funcionalidades a los dispositivos ya existentes.
- Adición de nuevos servicios y/o equipos a la actual infraestructura.
- Dar de alta nuevos equipos periféricos tales como gateways, gatekeepers, servidores de voz, troncales hacia otros PBX, etc.

Estándar:

Son cambios que no afectan a la operación por lo tanto no es necesaria una autorización ni un registro especial.

- Alta de teléfonos, usuarios, usuarios de EM, cambio de parámetros en troncales, gateways dados de alta, ruteo de llamadas, códigos de autorización, etc.
- Dar de alta usuarios en voicemail.
- Cambio en flujo de la llamada.
- Cambio de permisos tales como partitions, CSS en los teléfonos.

Gestión de Requerimientos

El servicio de requerimientos son aquellos que permiten solicitar información, solicitar asesoría, son actividades con una duración máxima de 1 hora por cada solicitud.

Entre los requerimientos que se pueden obtener tenemos:

- > Asesoría.
- > Documentación.
- > Información.


Soporte con Fabricante Cisco

Servicio Cisco PSUP (24x7x4)

Ayuda a mejorar la productividad, incrementar la eficiencia operativa y extender la vida de su red.

Beneficios de contar con contrato PSUP (24X7x4)

- Acceso global a los ingenieros especializados del TAC de Cisco.
- Manejo de los problemas según la severidad de Cisco y guía de escalamiento.
- Acceso en cualquier momento a la extensa base de conocimientos en línea de Cisco.com, sus recursos y herramientas.

 PROGRESO para todos GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	OFICIALÍA MAYOR	PROVEEDOR: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: OFICIALÍA MAYOR
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. 268/2016-IE-OFMA DEPENDENCIAS

- Reemplazo de hardware en cuatro horas y/o en next business day (una vez de haber registrado la solicitud), así como devolución por reparación (RFR, por sus siglas en inglés).
- Actualizaciones continuas del sistema operativo, incluyendo releases menores y mayores dentro de un conjunto de características con licencia.
- Acceso registrado a herramientas e información en línea.
- Todos estos servicios deberán ser gestionados por parte del proveedor adjudicado.

Servicios de Mantenimiento Preventivo

Estas son las actividades que en general deberá realizar el proveedor adjudicado en los mantenimientos preventivos:

Site

- Revisión de condiciones generales del SITE
- Aire acondicionado
- Limpieza (libre de polvo)
- Humedad del medio
- Temperatura
- Piso falso
- Alarma contra incendio
- Extintor

Equipo

- Respaldo de información
- Revisión general del equipo
- Limpieza externa del equipo sin desmontar
- Limpieza interna del equipo –cuando sea solicitado–
- Etiquetado de nombre e IP del equipo

Reemplazo de partes.

El reemplazo de partes está asociado a la recuperación del servicio cuando se presenta un incidente.

El equipo o pieza (hardware) dañado será reparado y posteriormente reintegrado a la infraestructura del Gobierno de Aguascalientes, recuperando el equipo propiedad del proveedor adjudicado.

En caso de que el equipo dañado no pueda ser reparado, se notificará al Gobierno de Aguascalientes su sustitución definitiva y se utilizará un equipo de características similares o superiores.

Cuando el equipo propiedad del Gobierno de Aguascalientes no pueda ser reparado se indicará vía carta su sustitución definitiva.

Reemplazo de equipos bajo esquema de fabricante Cisco en esquema 24x7x4.

Niveles de Servicio adquiridos (SLA 's)

Los niveles de servicio también llamados SLA (Service Level Agreement por sus siglas en inglés) son los acuerdos en cuanto a tiempos de atención y restauración, cantidad de reportes a los que se tiene derecho, así como los niveles de disponibilidad para cada una de las categorías de soporte.