



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LICITACIÓN-SEGGOB

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DEL APLICATIVO SAFETY NET CAD DEL SERVICIO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA 911 Y DENUNCIA ANÓNIMA 089

CONTRATO No. 284/2021-LICITACIÓN-SEGGOB

Contrato de prestación de servicio de mantenimiento, soporte y actualización del aplicativo Safety Net Cad del servicio de llamadas de emergencia 911 y denuncia anónima 089, que celebran por una parte el **Gobierno del Estado de Aguascalientes** a través de la **Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes**, representada en este acto por el **C.P. Juan Francisco Larios Esparza**, en su carácter de **Secretario de Administración**, a quien se le denominará “**La SAE**”, y por la otra parte la personal moral denominada **SYM Servicios Integrales, S.A. de C.V.**, representada en este acto por el **C. Niv Moshe Yarimi**, en su carácter de Apoderado Legal, a quien se le denominará “**El Prestador de Servicios**”; en lo sucesivo y para efectos del presente contrato cuando los celebrantes actúen de manera conjunta se les denominará como “**Las Partes**”, al tenor de los siguientes antecedentes, declaraciones y cláusulas:

ANTECEDENTES

1. En fecha 25 de marzo de 2013, fue publicado en el Periódico Oficial del Estado de Aguascalientes el Decreto número 329, consistente en adiciones a la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Aguascalientes, mediante el cual se estableció en el artículo segundo transitorio, que el personal, presupuesto y por ende las facultades con que contaba y operaba el Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, se transfirieron a la Secretaría General de Gobierno del Estado de Aguascalientes.
2. En fecha 13 de julio de 2017, fue publicado en el Periódico Oficial del Estado de Aguascalientes, el Acuerdo Delegatorio a través del cual se delegan al Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública de la Secretaría General de Gobierno, las facultades establecidas en los artículos 46, 47, 53 y 58 de la Ley de Presupuesto, Gasto Público y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Aguascalientes; así como los artículos 1° y 6° fracción X del Manual de Lineamientos y Políticas Generales para el Control de Recursos de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Aguascalientes consistentes en la ejecución, validación, comprobación y solventación, referente a los recursos provenientes de la Federación en materia de Seguridad Pública y Prevención del Delito, derivado de los convenios FASP, SPA y PRONAPRED, siempre y cuando dichos instrumentos jurídicos y administrativos se deriven y se ajusten al presupuesto asignado para el rubro contratado y no implique la contratación de créditos o empréstitos, lo anterior sujeto a los procedimientos de compra y adquisiciones del sector gubernamental, de conformidad con las disposiciones legales correspondientes.

Así mismo, le son delegadas al Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública de la Secretaría General de Gobierno, las facultades contenidas en el artículo 32 fracciones I, IV, VII, VIII, IX, X, XI, XIII, XX, XXIII y XXIV del Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno, respecto de los recursos derivados de los convenios FASP, SPA y PRONAPRED, sin perjuicio de la facultad de ejercerlo directamente la Dirección General Administrativa de la misma Secretaría General de Gobierno.

3. La **Secretaría General de Gobierno del Estado de Aguascalientes**, a través del **Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública**, representado por su titular la **Lic. Judith López Gámez**, en lo sucesivo “**El Ente Requiere**”, determinó la necesidad de contratar la prestación del servicio de

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 284/2021-LICITACIÓN-SEGGOB

mantenimiento, soporte y actualización del aplicativo Safety Net Cad del servicio de llamadas de emergencia 911 y denuncia anónima 089, a fin de dar cumplimiento a los objetivos planteados en el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, así como a las atribuciones que la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes y demás normatividad vigente y aplicable le confieren.

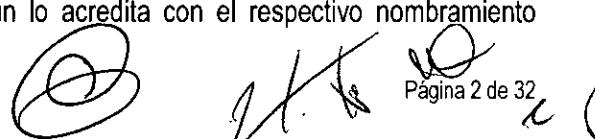
4. Mediante requisición de compra número **805/2021**, emitida en el SIIF (Sistema Integral de Información Financiera) por “**El Ente Requirente**” en términos de lo dispuesto por el artículo 17 del Manual de Lineamientos y Políticas Generales para el Control de los Recursos de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Aguascalientes, solicitó a “**La SAE**” realizar la contratación de un mantenimiento, soporte y actualizaciones de la plataforma que sea 24/7/365 para contar con la tecnología de punta para el registro y despacho de emergencias de 9-1-1 y 089; así como un servidor de respaldo (DRP) que garantice la alta disponibilidad de la plataforma y con ello poder atender cualquier emergencia en todo momento, solicitado por el Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4, FASP 2021.
5. Derivado de lo anterior y de conformidad con lo establecido en los artículos 39 fracción I y 43 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Estado de Aguascalientes y sus Municipios, en fechas 17, 18 y 19 de noviembre del 2021, se puso a disposición la convocatoria de la Licitación Pública Nacional número **DGAD-LEA-N068-2021**, el día 23 de noviembre del 2021 tuvo verificativo la junta de aclaraciones, el 29 de noviembre de 2021 se llevó a cabo la presentación y apertura de proposiciones, emitiéndose el fallo de adjudicación el 02 de diciembre del 2021.
6. Así las cosas, previo análisis de lo establecido en el artículo 55 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios; en cumplimiento de lo dispuesto por el diverso numeral 56 de la citada Ley, por cumplir con las especificaciones técnicas solicitadas y no rebasar el presupuesto autorizado para el efecto, se resolvió adjudicar la partida **única** a favor del prestador de servicios **SYM Servicios Integrales, S.A. de C.V.**, por un monto total de **\$2'778,200.00 (DOS MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS PESOS 00/100 M.N.) I.V.A. incluido.**

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

DECLARACIONES

Primera: “**La SAE**” declara:

- 1.1. Que es una dependencia del Gobierno del Estado de Aguascalientes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 fracción II de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes.
- 1.2. Que en términos de lo previsto por los artículos 27 fracciones II y XII, 33 fracciones XXIV y XXIX de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes y diversos 2°, 5°, 6°, 8° y 11 fracciones XVII, XXII y XXVIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes, en relación con el artículo 12 fracción II de “**La Ley**”, “**La SAE**” tiene las facultades legales y administrativas para celebrar el presente contrato.
- 1.3. Que el C.P. **Juan Francisco Larios Espanza** comparece en este acto con el carácter de **Secretario de Administración del Estado de Aguascalientes**, según lo acredita con el respectivo nombramiento





SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE
GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LITACIÓN-SEGGOB

número SGG/N/002/2018 de fecha 02 de enero del 2018 otorgado por el Gobernador Constitucional del Estado, **C.P. Martín Orozco Sandoval**.

- 1.4. Que tiene establecido su domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones derivadas del presente contrato el ubicado en Avenida de la Convención de 1914 Oriente número 104, 4º piso, Colonia del Trabajo, C.P. 20180, en la Ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes.
- 1.5. Que en fecha 08 de noviembre del 2021, la Secretaría de Finanzas del Estado de Aguascalientes autorizó los recursos necesarios para cubrir las erogaciones derivadas del presente contrato, correspondientes a la requisición de compra número **805/2021**.
- 1.6. Que su registro federal de contribuyentes es **SFI-011030-DU4**, a nombre de la Secretaría de Finanzas, única dependencia del Gobierno del Estado autorizada para realizar pagos, quien tiene su domicilio fiscal en Avenida de la Convención de 1914 Oriente número 102, Colonia del Trabajo, C.P. 20180, en la Ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes.
- 1.7. Que a través de la Dirección General de Adquisiciones, se verificó que a la fecha de celebración del presente contrato, los accionistas de **SYM Servicios Integrales, S.A. de C.V.** no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público, lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el artículo 36 fracción IX de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Aguascalientes.

Segunda: "El Proveedor" declara:

- 2.1. Que cuenta con registro vigente en el Padrón Único de Proveedores de la Administración Pública Estatal, bajo la clave **PR03128**, inscrito el 19 de abril del 2021.
- 2.2. Que es una sociedad legalmente constituida mediante la escritura pública número 106,511, libro 2,128, de fecha 06 de junio del 2007, otorgada ante la fe pública del Lic. Gerardo Correa Etchegaray, Notario Público número 89 de los de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Comercio del entonces Distrito Federal, actualmente Ciudad de México en fecha 02 de octubre de 2007.
- 2.3. Que su Apoderado Legal es el **C. Niv Moshe Yarimi**, quien acredita su calidad como tal, con el instrumento público número 108,657, libro 2,192, de fecha 27 de marzo del 2008, otorgada ante la fe pública del Lic. Gerardo Correa Etchegaray, Notario Público número 89 de los de la Ciudad de México, y quien manifiesta contar con las facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su poderdante en términos del mismo; facultades que a la fecha no le han sido revocadas ni modificadas y que puede ejercer de forma individual.
- 2.4. Que manifiesta que por estar dentro de su objeto social la prestación de los servicios afines a los señalados en la cláusula segunda y anexos de este instrumento jurídico, cuenta con la experiencia, capacidad técnica y financiera para cumplir con las obligaciones contraídas a través del presente instrumento legal.
- 2.5. Que tiene establecido su domicilio fiscal en Avenida Ejército Nacional número 57, piso 3, Colonia Verónica Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11300, Ciudad de México, con número telefónico (55) 50 25 30 32 y cuenta de correo electrónico laura@symservicios.com, datos que señala para oír y recibir todo tipo de notificaciones derivadas del presente contrato.



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SYM SÉRVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO NO. 284/2021-LICITACIÓN-SEGGOB

- 2.6. Que cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes número **SSI070607P46**, 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 **Y522561210-9**.
- 2.8. Que con fundamento en lo dispuesto por el artículo 36 fracción IX de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Aguascalientes, manifiesta bajo protesta de decir verdad que a la fecha de celebración del presente contrato, sus accionistas no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público.
- 2.9. Que está en aptitud legal para celebrar el contrato ya que no se ubica en alguno de los supuestos contemplados en el artículo 71 de **“La Ley”**.

Tercera: **“Las Partes”** conjuntamente declaran:

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

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

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO.

El objeto del presente instrumento legal es formalizar la contratación del servicio de mantenimiento, soporte y actualización del aplicativo Safety Net Cad del servicio de llamadas de emergencia 911 y denuncia anónima 089 requeridos por **“El Ente Requerente”**, cuyas características se encuentran descritas en la cláusula segunda y anexos del presente, mismos que una vez firmados por **“Las Partes”** formarán parte integral del presente contrato; servicios a los que en lo sucesivo se les denominará **“Los Servicios”**.

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

SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

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

Página 4 de 32



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LICITACIÓN-SEGGOB

PARTIDA	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	SUBTOTAL
1	1.00	SERVICIO	<p>SOporte y mantenimiento: MANTENIMIENTO DE APLICATIVOS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DE DENUNCIA ANÓNIMA. MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DEL APLICATIVO SAFETY NET CAD DEL SERVICIO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA 911 Y DENUNCIA ANÓNIMA 089, MISMO QUE INICIARÁ UN DÍA NATURAL POSTERIOR AL FALLO DE ADJUDICACIÓN CON UNA DURACIÓN DE 365 DÍAS NATURALES (1 AÑO).</p> <ul style="list-style-type: none"> • SAFETY NET CAD SERVER/ WORKSTATION SAFETY NET CAD NG. • SAFETY NET CAD MAPPING INTERFACE SERVER / WORKSTATION. • SAFETY NET CAD MAPPING SERVER / WORKSTATION. • SAFETY NET CAD WEBSERVICES SERVER / WORKSTATION. • SAFETY NET CAD E911. • SAFETY NET INFORMER. • SAFETY NET CAD SOS CIUDADANO. • SAFETY NET DBMS. • SAFETY NET INTERFAZ DE CÁMARA HIKVISION, RFIDS, AVL Y DRON. • SAFETY NET MÓDULO DE DRP • ORACLE SERVER X8-2: MODEL FAMILY. • ORACLE SERVER X8-2 1 RU BASE CHASSIS WITH MOTHERBOARD EIGHT 2.5- INCH DRIVE SLOTS DISK CAGE, 2 PSUS, SLIDE RAIL KIT, AND CABLE MANAGEMENT ARM. • ORACLE PREMIER SUPPORT FOR SYSTEMS. • 2 LNTEL XEON PLATINUM 8260 24-CORE 2.4 GHZ (FOR FACTORY INSTALLATION),512 GB RAM, 6 1.2 TB 10000 RPM 2.5-INCH SAS-3 HDD WITH MARLIN BRACKET (FOR FACTORY INSTALLATION). • ORACLE STORAGE 12 GB SAS PCIE RAID HBA, INTERNA: 16 PORT AND 2 GB MEMORY (FOR FACTORY INSTALLATION). • RACK • 2 RECEPTÁCULO NEMA L6-20R. • 2 PLACA DE PARED RESISTENTE AL CLIMA CON TAPA VERTICAL DE CIERRE AUTOMÁTICO I NYLON TERMOPLÁSTICO I GRIS LEVITON. • 2 MODULO AP7540 APC. • 1 APC RACK 42 U 600 MM ANCHO 1070 MM PROF. • 1 PANEL DE PISO FALSO MICROPERFORADO 68%. <p>EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INCLUYE LO SIGUIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ACCESO AL SITE DE SOPORTE MYHITECH EL DETALLE DE LA GARANTÍA DE SOPORTE SE DESCRIBE EN EL DOCUMENTO "ANEXO B-1 SLA GARANTÍA DE SOPORTE". • REPRESENTANTE DE ATENCIÓN A CLIENTES. • 24X7X365 SOPORTE TÉCNICO SIN LÍMITE DE EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. • ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTOS • ACCESO AL SERVICIO DE DESARROLLOS CUSTOMIZADOS GEOLOCALIZACIÓN DE DISPOSITIVOS MÓVILES • ACCESO A LA LISTA DE CORREOS DE USUARIOS DEL CAD ((COMPUTER-AIDED DISPATCH) DESPACHO ASISTIDO POR COMPUTADORA). <p>CAPACITACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • INCLUYE CAPACITACIÓN DEL SISTEMA SAFETY NET CAD NG, QUE CONTIENE MÓDULOS DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA, OPERACIÓN Y DESPACHO, MÓDULO DE MAPEO Y USO-ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS WEB, MANUAL, PAPELERÍA Y CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN, SE IMPARTIRÁ A POR LO MENOS 100 PERSONAS EN SITIO EN LAS INSTALACIONES QUE DESIGNE EL CENTRO DE EMERGENCIAS, DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, EN LOS HORARIOS QUE DESIGNE EL CENTRO ESTATAL DE TELECOMUNICACIONES EN ATENCIÓN A LA CARGA LABORAL DEL PERSONAL. <p>FECHA DE INICIO: 1 DÍA NATURAL POSTERIOR AL FALLO DE ADJUDICACIÓN CON UNA DURACIÓN DE 365 DÍAS NATURALES (1 AÑO).</p> <p>ENTREGABLE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MEMORIA DESCRIPTIVA QUE INCLUYA LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. <p>TIEMPO DE ENTREGA DE LA MEMORIA DESCRIPTIVA: 7 DÍAS NATURALES POSTERIORES AL FALLO DE ADJUDICACIÓN</p> <p>GARANTÍA: 365 DÍAS NATURALES.</p>	\$2'395,000.00	\$2'395,000.00



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LICITACIÓN-SEGGOB

		TIEMPO DE REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN: 45 DÍAS NATURALES UNA VEZ NOTIFICADO SYM VÍA TELEFÓNICA Y/O VÍA REMOTA.		
		MONTO TOTAL ADJUDICADO: \$2'778,200.00 (DOS MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS PESOS 00/100 M.N.).	SUBTOTAL	\$2'395,000.00
			IVA	\$383,200.00
			MONTO TOTAL	\$2'778,200.00

El monto total adjudicado y a pagar a “El Prestador de Servicios” equivale a la cantidad de **\$2'395,000.00 (DOS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL PESOS 00/100 M.N.)**, más el respectivo Impuesto al Valor Agregado por un monto de **\$383,200.00 (TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS PESOS 00/100 M.N.)** lo que arroja un monto total a pagar de **\$2'778,200.00 (DOS MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS PESOS 00/100 M.N.)**.

Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la prestación de “Los Servicios” objeto del presente contrato, serán pagados por “El Prestador de Servicios”; el Gobierno del Estado solo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado correspondiente, de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

TERCERA. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

“El Prestador de Servicios” se obliga a prestar “Los Servicios” 01 día natural posterior al fallo de adjudicación, es decir, el 03 de diciembre del 2021 con una duración de 365 días naturales, es decir, hasta el 02 de diciembre del 2022.

“Los Servicios” incluyen:

- Acceso al site de soporte Myhitech, el detalle de la garantía de soporte se describe en el documento “Anexo B-1 SLA Garantía de Soporte”.
- Representante de atención a clientes.
- 24x7x365 soporte técnico sin límite de eventos durante la vigencia de la prestación de “Los Servicios”.
- Actualización de productos.
- Acceso al servicio de desarrollos customizados geolocalización de dispositivos móviles.
- Acceso a la lista de correos de usuarios del Cad ((computer-aided dispatch) despacho asistido por computadora).

“El Prestador de Servicios” deberá presentar el siguiente entregable:

- Memoria descriptiva que incluya las condiciones generales de la prestación de “Los Servicios”, a los 07 días naturales posteriores al fallo de adjudicación, es decir, el 09 de diciembre del 2021.

“Los Servicios” y el entregable se prestarán y entregará, en las oficinas de las oficinas del Centro Estatal de Telecomunicaciones C4 con domicilio en Avenida Los Conos número 105, Fraccionamiento Ojocaliente I, C.P. 20190, Aguascalientes, Ags. de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 15:00 horas.

“Los Servicios” incluyen capacitación del Sistema Safety Net Cad Ng, que contiene módulos de administración del sistema, operación y despacho, módulo de mapeo y uso-administración de los servicios web, manual, papelería y certificado de participación, se impartirá por lo menos a 100 personas en sitio en las instalaciones que designe “El Ente Requirente”, durante la prestación de “Los Servicios”, en los horarios que designe “El Ente Requirente” en atención a la carga laboral del personal.

Las condiciones específicas de “Los Servicios” se encuentran descritas en los anexos del presente contrato.

Página 6 de 32



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.
	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO NO. 284/2021-LICITACIÓN-SEGGOB

“El Ente Requerente” no estará obligado a recibir **“Los Servicios”** y/o el entregable, si éstos no cumplen con los requisitos establecidos en el presente contrato y sus anexos.

CUARTA. RESPONSABLES.

En términos de lo dispuesto por el artículo 4° de **“La Ley”**, la responsable del trámite de pago; es decir de la ejecución, validación y comprobación del gasto será la **Lic. Judith López Gámez** en su carácter de **Secretaria Ejecutiva del Sistema Estatal de Seguridad Pública** o quien la sustituya en su cargo y/o funciones.

Así mismo, en términos de lo dispuesto por los artículos 6° y 78 de **“La Ley”**, dicha servidora pública en coordinación con el **M. en E. José Héctor Benítez López**, en su carácter de **Encargado de Despacho de la Dirección General del C5 “SITEC” de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Aguascalientes**, o quien lo sustituya en su cargo y/o funciones, serán responsables de verificar que **“Los Servicios”** se destinen al cumplimiento del proyecto para el cual fueron contratados, así como de dar seguimiento, supervisar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas mediante el presente contrato.

Los servidores públicos señalados con anterioridad, serán los encargados 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 de reportar en tiempo y forma a **“La SAE”** de cualquier incumplimiento de **“El Prestador de Servicios”** para efecto de que **“La SAE”** de ser el caso, inicie el procedimiento establecido en el artículo 76 de **“La Ley”**.

De ser necesario, para casos específicos, **“El Ente Requerente”** emitirá escritos de designación de los servidores públicos que serán los responsables de darles seguimiento; escritos que una vez emitidos y recibidos se harán del conocimiento de **“El Prestador de Servicios”**.

QUINTA. FORMA DE PAGO.

La contraprestación señalada en la cláusula segunda del presente contrato será pagada de conformidad con lo establecido en el artículo 9° segundo párrafo de **“La Ley”**, por tratarse de servicios en los que no es posible pactar que su costo sea cubierto después de que la prestación de **“Los Servicios”** se realice; el pago se realizará dentro de los 20 días naturales posteriores a la fecha en que se presente en las oficinas administrativas de **“El Ente Requerente”**, el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) que ampare la prestación de **“Los Servicios”** y la presentación del entregable a que se refiere la cláusula segunda de este instrumento legal, en moneda nacional y mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria designada expresamente por **“El Prestador de Servicios”** al momento de su inscripción en el Padrón Único de Proveedores de la Administración Pública Estatal, acompañando a los comprobantes el pedido de compra debidamente firmado de recibido por los servidores públicos señalados en la cláusula cuarta del presente contrato.

Dicho comprobante deberán 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.

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



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LICITACIÓN-SEGGOB

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 treinta días naturales posteriores a la firma del presente contrato, en la Jefatura de Gestión Documental e Información Estadística adscrita a la Dirección General de Adquisiciones de “La SAE”, el incumplimiento a lo señalado en la presente cláusula podrá ser motivo de rescisión del presente contrato sin responsabilidad alguna para “La SAE” y/o “El Ente Requiere”.

SÉPTIMA. VIGENCIA DEL CONTRATO.

La vigencia de este contrato será desde su fecha de firma y hasta el 30 de septiembre del 2022, o bien hasta que se den por concluidas todas y cada una de las obligaciones contraídas en este instrumento legal. Lo anterior sin perjuicio del vencimiento de los 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 de Servicios” en términos de la fracción III del artículo 69, 70 y 74 párrafo tercero de “La Ley” se obliga a garantizar la calidad de “Los Servicios” prestados durante el periodo de prestación de los mismos; es decir, 365 días naturales a entera satisfacción de “El Ente Requiere”.

Si durante el periodo de garantía anteriormente señalado, se presenta algún defecto, irregularidad o mala calidad en “Los Servicios”, “El Prestador de Servicios” queda obligado a repararlos y/o reponerlos en un término de 45 días naturales, a partir de que le sea notificado el hecho, vía telefónica y/o vía remota.

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

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

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V. ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO NO. 284/2021-LICITACIÓN-SEGGOB

Dicho medio de garantía tendrá vigencia hasta el total cumplimiento de las obligaciones consignadas en el presente contrato y se hará efectivo cuando “**El Prestador de Servicios**” no preste “**Los Servicios**” contratados al amparo del presente instrumento jurídico a entera satisfacción de “**El Ente Requirente**”, en el plazo estipulado, así como por no cumplir con cualquier otra obligación a su cargo consignada en el presente contrato.

Así mismo la garantía referida estará vigente aún durante la substanciación de los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se pronuncie resolución definitiva, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato principal o fuente de las obligaciones, o cualquier otra circunstancia.

De igual forma esta garantía permanecerá en vigor aún en los casos en que “**El Ente Requirente**”, a través de los responsables de dar seguimiento a la prestación de “**Los Servicios**”, señalados en la cláusula cuarta del presente contrato, otorguen prórrogas o esperas a “**El Prestador de Servicios**” para el cumplimiento de sus obligaciones.

NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.

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

DÉCIMA. CONFIDENCIALIDAD.

“**El Prestador de Servicios**” tiene y asume la obligación de guardar el secreto y la confidencialidad de toda la información tangible o intangible, imágenes, datos y documentos de “**La SAE**”, “**El Ente Requirente**” y/o de **cualquier área del Gobierno del Estado** a la que tenga acceso durante la vigencia del presente contrato. Dicha información no será revelada, parcial o completamente sin previo consentimiento por escrito de “**La SAE**” y/o de “**El Ente Requirente**”, ni será utilizada para ningún otro propósito que no esté relacionado con el presente instrumento legal; teniendo por única excepción a lo establecido anteriormente, la obligación de alguna de las partes de reunir u otorgar información en términos de la legislación aplicable o por requerimiento de autoridad competente.

“**El Prestador de Servicios**” se compromete a no presentar la información relativa al objeto del presente contrato, en ningún tipo de procedimiento de adquisición que se celebre en territorio nacional, ya sea de carácter estatal o federal.

Así mismo, “**El Prestador de Servicios**” será responsable de todos los daños y perjuicios que se originen a “**La SAE**” y/o a “**El Ente Requirente**” como consecuencia del incumplimiento doloso o culposo de esta obligación.

“**El Prestador de Servicios**” acepta y reconoce que tiene pleno conocimiento del tratamiento que debe darle a la información que en virtud del presente contrato tiene acceso, por lo que a la firma del actual instrumento legal se obliga a tomar y ejecutar las medidas necesarias para dar cabal cumplimiento a las leyes aplicables.





Página 9 de 32

 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 284/2021-LITICACIÓN-SEGGOB

DÉCIMA PRIMERA. DERECHOS DE AUTOR.

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

En el caso de que se dictara sentencia definitiva en contra de “**La SAE**” y/o “**El Ente Requiere**nte”, con o sin intervención de “**El Prestador de Servicios**”, este último se obliga a pagar las sumas a que sean condenadas “**La SAE**” y/o “**El Ente Requiere**nte”, o las cantidades que se deriven del arreglo que se tuviere con el tercero. En todo caso, “**El Prestador de Servicios**” se obliga a tomar las medidas necesarias para que se continúe con la prestación de “**Los Servicios**” objeto de este contrato a “**El Ente Requiere**nte”, sujeto a que previamente se haya notificado a “**El Prestador de Servicios**” de la reclamación de que se trate.

DÉCIMA SEGUNDA. PRECIO SUJETO A AJUSTES POR CIRCUNSTANCIAS AJENAS A LA VOLUNTAD DE LAS PARTES.

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

DÉCIMA TERCERA. INCREMENTO EN LOS SERVICIOS.

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

DÉCIMA CUARTA. EXCLUSIÓN LABORAL.

“**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 designe para la prestación de “**Los Servicios**”, así como de las dificultades o conflictos que pudieran surgir entre éste y dichas personas o de estas últimas entre sí. También será responsable de los accidentes que se originen con motivo de la prestación de “**Los Servicios**”, asimismo

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO NO. 284/2021-LITACIÓN-SEGGOB

de todos los daños y perjuicios que se llegaren a ocasionar a “La SAE” y/o “El Ente Requiere” o a terceros con motivo o como consecuencia de dicho accidente, si el mismo es imputable a las personas que destine “El Prestador de Servicios” para el cumplimiento del presente contrato.

“El Prestador de Servicios” se obliga a que 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 “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 SAE” y/o “El Ente Requiere” como patrón directo o sustituto, obligándose desde este momento a que si por alguna razón se llegare a dar el caso de fincárseles alguna responsabilidad a “La SAE” y/o “El Ente Requiere” por ese concepto, “El Prestador de Servicios” le reembolsará cualquier gasto en que incurriera 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 SAE” y/o “El Ente Requiere” de la conducta y eficiencia de las personas que 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 SAE” y/o “El Ente Requiere” o a terceros.

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

En el caso de que se dictara laudo definitivo en contra de “La SAE” y/o “El Ente Requiere”, 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 SAE” por sí o a solicitud de “El Ente Requiere” podrá rescindir administrativamente el presente contrato; lo anterior de conformidad con lo dispuesto por el artículo 76 de “La Ley”.

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

 <p>SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

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

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

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

- a) El incumplimiento en la prestación de “**Los Servicios**” objeto de este contrato, en los términos y condiciones establecidas en el mismo.
- b) El incumplimiento de “**El Prestador de Servicios**” respecto de los compromisos establecidos en la garantía de calidad ofrecida para “**Los Servicios**”.
- c) La falta de presentación de la garantía de cumplimiento del contrato, en los términos señalados para tales efectos.
- d) La divulgación de parte de “**El Prestador de Servicios**” de la información tangible y/o intangible, imágenes, datos y documentos a que tenga acceso durante la vigencia de este contrato, sin haber recabado antes el consentimiento por escrito de “**La SAE**” y/o “**El Ente Requiere**nte”.
- e) El que ante la solicitud de “**La SAE**” y/o “**El Ente Requiere**nte” 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.
- f) La falta de presentación del documento con el que acredite estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales referido en la cláusula sexta.
- g) El incumplimiento en las obligaciones laborales establecidas en la cláusula décima cuarta del presente contrato.
- h) Cualquier otro incumplimiento de los términos y condiciones establecidos en este contrato.

No obstante lo anterior, en términos de lo dispuesto por el artículo 89 de “**La Ley**” cuando derivado del presente instrumento “**El 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 SAE**” por cada día natural de mora, una pena convencional de 2 al millar, en función de “**Los Servicios**” no prestados oportunamente. La mora se calculará en días calendario desde la fecha en que se hubiera suscitado el incumplimiento por parte de “**El Prestador de Servicios**” hasta la fecha en que se verifique por escrito y aceptado de conformidad por “**El Ente Requiere**nte” la correcta prestación de “**Los Servicios**”. El monto de estas penas no excederá el monto total adjudicado a que se refiere la cláusula segunda de este contrato. “**La SAE**” podrá además exigir el cumplimiento o la rescisión del contrato.

Dicha pena convencional se descontará de la porción de mora con el máximo de las liquidaciones o pagos que deban hacérsele en la proporción que corresponda o se llevarán a cabo los trámites necesarios para constituirle



 SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 284/2021-LICITACIÓN-SEGGOB

un crédito fiscal en caso de que el pago ya se le haya efectuado en términos del artículo 72 párrafo segundo, de **“La Ley”**.

DÉCIMA SÉPTIMA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 77 de **“La Ley”**, se podrá dar por terminado anticipadamente el contrato, cuando concurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas, se extinga la necesidad de **“Los Servicios”** contratados originalmente y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al Estado.

Cuando se actualice este supuesto, **“La SAE”** a través de **“El Ente Requierente”** 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. 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 el servidor público que lo hará en el presente contrato o quien lo sustituya o esté facultado para ello.

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

DÉCIMA NOVENA. CONDICIONES DE LA CONVOCATORIA.

“El Proveedor” se obliga a cumplir con las condiciones establecidas en la Licitación Pública Nacional número DGAD-LEA-N068-2021, así como con las señaladas en la proposición que presentó dentro de los actos del procedimiento de referencia y en su junta de aclaraciones, mismas que en términos del párrafo tercero del artículo 51 de **“La Ley”** forman parte integral de la convocatoria.

VIGÉSIMA. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.

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

El presente contrato se firma en cuatro ejemplares originales en la Ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes, el día 08 de diciembre del 2021.

Por **“La SAE”**


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

Por **“El Prestador de Servicios”**


C. NIV MOSHE YARIMI
APODERADO LEGAL DE SYM SERVICIOS
INTEGRALES, S.A. DE C.V.



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LITACIÓN-SEGOB

Por "El Ente Requerente"

LIC. JUDITH LÓPEZ GÁMEZ
SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA
ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO
DE AGUASCALIENTES

M. EN E. JOSÉ HÉCTOR BENTÍZ LÓPEZ
ENCARGADO DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DEL CS "SITEC" DE LA SECRETARÍA DE
SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE
AGUASCALIENTES

Testigo

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

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

LIC. JOSÉ GERARDO MUÑOZ RODRÍGUEZ COORDINADOR JURÍDICO Y ASESOR PREVENTIVO DE LA DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	REC. RICARDO ALFREDO GONZÁLEZ JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN CONTRATUAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	LIC. ROCÉLIN GARCIA GONZÁLEZ AUXILIAR JURÍDICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
---	--	---



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

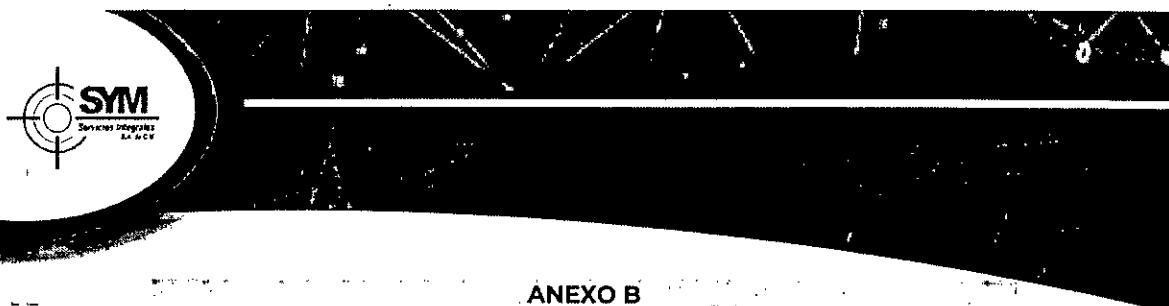
PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

ENTE REQUIRENT: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LITACIÓN-SEGGOB

Anexos



**ANEXO B
NUMERAL 1 DEL PUNTO 2.4) DE ESTA "CONVOCATORIA"**

Aguascalientes, Ags. a 29 de noviembre de 2021
Licitación Pública Nacional número DGAD-LEA-N068-2021

PROPIUESTA TÉCNICA

Partida	Cantid ad	U/M	Descripción	Vigencia		Si oferto / no oferto
				Fecha de inicio	Fecha de término	
1	1	SERVICIO	<p>SOporte y mantenimiento:</p> <p>MANTENIMIENTO DE APLICATIVOS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DE DENUNCIA ANÓNIMA.</p> <p>MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DEL APLICATIVO SAFETY NET CAD DEL SERVICIO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA 911 Y DENUNCIA ANÓNIMA 089, MISMO QUE INICIARÁ UN DÍA NATURAL POSTERIOR AL FALLO DE ADJUDICACIÓN CON UNA DURACIÓN DE 365 DÍAS NATURALES (1 AÑO).</p> <ul style="list-style-type: none"> · SAFETY NET CAD SERVER/ WORKSTATION SAFETY NET CAD NG. · SAFETY NET CAD MAPPING INTERFACE SERVER / WORKSTATION. · SAFETY NET CAD MAPPING SERVER / WORKSTATION. · SAFETY NET CAD WEBSERVICES SERVER / WORKSTATION. · SAFETY NET CAD E911. · SAFETY NET INFORMER. · SAFETY NET CAD SOS CIUDADANO. · SAFETY NET DBMS. · SAFETY NET INTERFAZ DE CÁMARA HIKVISION, RFIDS, AVL Y DRON. · SAFETY NET MÓDULO DE DRP · ORACLE SERVER X8-2 MODEL FAMILY. · ORACLE SERVER X8-2 1 RU BASE CHASSIS WITH MOTHERBOARD EIGHT 2.5- INCH DRIVE SLOTS DISK CAGE, 2 PSUS, SLIDE PAIL KIT, AND CABLE MANAGEMENT ARM. · ORACLE PREMIER SUPPORT FOR SYSTEMS. - 2 LNTEL XEON PLATINUM 8260 24-CORE 2.4 GHZ (FOR FACTORY INSTALLATION), 512 GB RAM, 61.2 TB 10000 RPM 2.5-INCH SAS-3 HDD WITH MARLIN BRACKET (FOR FACTORY INSTALLATION). - ORACLE STORAGE 12 GB SAS PCIE RAID HBA, INTERNA: 16 PORT AND 2 GB MEMORY (FOR FACTORY INSTALLATION). · RACK · 2 RECEPTÁCULO NEMA L6-20R. · 2 PLACA DE PARED RESISTENTE AL CLIMA CON TAPA VERTICAL DE CIERRE AUTOMÁTICO L NYLON TERMOPLÁSTICO ICRIS LEVITÓN. · 2 MODULO AP7540 APC. · 1 APC RACK 42 U 600 MM ANCHO 1070 MM PROF. · 1 PANEL DE PISO FALSO MICROPERFORADO 68%. <p>EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INCLUYE LO SIGUIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> · ACCESO AL SITE DE SOPORTE MYHITECH EL DETALLE DE LA GARANTÍA DE SOPORTE SE DESCRIBE EN EL DOCUMENTO "ANEXO B-1SLA GARANTÍA DE SOPORTE". 	1 Natural Posterior Al Fallo De Adjudicació n	día De 365 Días Naturales	SI OFERTO

Todos los derechos reservados. Este documento contiene información de propiedad comercial de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V. Ninguna parte del contenido de este documento puede ser reproducida o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio sin el permiso por escrito de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V.

“ Manifesto bajo protesta de decir verdad, no convantarme en ningún supueso
Identificado Elos y/o Elos en el portal de SAT o en el Diario Oficial de la Federación. Asimismo, manifiesto bajo protesta de decir verdad que los precios aquí asentados son preferentes para el Gobierno del Estado, por lo que son más bajos que los que rigen en el mercado

MATRIZ MÉXICO
Av. Ejército Nacional No. 57, Piso 3, Col. Verónica Anzures,
Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
Teléfonos (+52) 55 5025 3631 y (+52) 5025 3632
www.symservicios.com

SUCURSAL COLOMBIA
Gran Sabana Parque Industrial, Bodega 49,
Tocancipá, Cundinamarca, Colombia
Teléfonos (+57) 1869 8774, (+57) 32 1206 1699 y (+57) 32 3220 4766
www.symservicios.co

Affiliados a:





SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LITACIÓN-SEGGOB

“ Manifiesto bajo protesta de decir verdad, no encontrarme en ningún supuesto contenido en el Artículo 69 y 69-B del Código Fiscal de la Federación y no estar identificado Elos y/o Edos en el portal del SAI o en el Diario Oficial de la Federación. Asimismo, manifiesto bajo protesta de decir verdad que los precios aquí asentados son preferentes para el Gobierno del Estado, por lo que son más bajos que los que figuran en el mercado”.

		<ul style="list-style-type: none"> · REPRESENTANTE DE ATENCIÓN A CLIENTES. · 24X7X365 SOPORTE TÉCNICO SIN LÍMITE DE EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO · ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTOS · ACCESO AL SERVICIO DE DESARROLLOS CUSTOMIZADOS GEOLocalización DE DISPOSITIVOS MÓVILES · ACCESO A LA LISTA DE CORREOS DE USUARIOS DEL CAD ((COMPUTER-AIDED DISPATCH) DESPACHO ASISTIDO POR COMPUTADORA). <p>CAPACITACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> · INCLUYE CAPACITACIÓN DEL SISTEMA SAFETY NET CAD NG, QUE CONTIENE MÓDULOS DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA OPERACIÓN Y DESPACHO, MÓDULO DE MAPEO Y USO-ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS WEB, MANUAL, PAPELERÍA Y CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN, SE IMPARTRÁ POR LO MENOS 100 PERSONAS EN SITIO EN LAS INSTALACIONES QUE DESIGNE EL CENTRO DE EMERGENCIAS, DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, EN LOS HORARIOS QUE DESIGNE EL CENTRO ESTATAL DE TELECOMUNICACIONES EN ATENCIÓN A LA CARGA LABORAL DEL PERSONAL <p>FECHA DE INICIO: 1 DÍA NATURAL POSTERIOR AL FALLO DE ADJUDICACIÓN CON UNA DURACIÓN DE 365 DÍAS NATURALES (1 AÑO).</p> <p>ENTREGABLE:</p> <ul style="list-style-type: none"> · MEMORIA DESCRIPTIVA QUE INCLUYA LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO <p>TIEMPO DE ENTREGA DE LA MEMORIA DESCRIPTIVA: 7 DÍAS NATURALES POSTERIORES AL FALLO DE ADJUDICACIÓN</p> <p>CARANTÍA: 365 DÍAS NATURALES.</p> <p>TIEMPO DE REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN: 45 DÍAS NATURALES UNA VEZ NOTIFICADO SYM VÍA TELEFÓNICA Y/O VÍA REMOTA.</p>		
--	--	--	--	--

Todos los derechos reservados. Este documento contiene información de propiedad comercial de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V. Ninguna parte del contenido de este documento puede ser reproducida o transmitida en cualquier forma, o por cualquier medio sin el permiso por escrito de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V.

SYM Servicios Integrales S.A. de C.V.
R.F.C. SSI070607P46

Niv Moshe Yarimi
Representante Legal

MATRIZ MÉXICO
Av. Ejército Nacional No. 57, Piso 3, Col. Verónica Anzures,
Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
Teléfonos (+52) 55 5025 3631 y (+52) 5025 3632
www.symservicios.com

SUCURSAL COLOMBIA
Gran Sabana Parque Industrial, Bodega 49,
Tocancipá, Cundinamarca, Colombia
Teléfonos (+57) 1869 8774, (+57) 32 1206 1699 y (+57) 32 3220 4766
www.symservicios.co

Afiliados a:



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LITACIÓN-SEGGOB

Manifiesto bajo protesta de decir verdad, no encontrarme en ningún momento, ni en el Artículo 69 y 69-B del Código Fiscal de la Federación y no estar identificado Efecto y/o Efecto en el portal del SAT o en el Diario Oficial de la Federación. Asimismo, manifiesto bajo protesta de decir verdad que los precios aquí asentados son preferentes para el Gobierno del Estado, por lo que son más bajos que los que rigen en el mercado.

SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.
		ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO NO. 284/2021-LITACIÓN-SEGGOB



ANEXO B-1 NUMERAL 1 DEL PUNTO 2.4) DE ESTA "CONVOCATORIA"

Aguascalientes, Ags. a 29 de noviembre de 2021
Licitación Pública Nacional número DGAD-LEA-N068-2021

PROPIUESTA TÉCNICA

Anexo SLA garantía de Soporte, Mantenimiento y Actualización por 12 meses al Sistema De Emergencia SafetyNet CAD del 911.

1	MANTENIMIENTO DE APlicATIVOS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA Y DENUNCIA ANÓNIMA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
---	--

Introducción.

SYM Servicios Integrales, S.A. de C.V., tiene a bien poner a consideración la propuesta técnica, en atención a la Licitación Pública Nacional número **DGAD-LEA-N068-2021**, para la contratación de servicio de mantenimiento, soporte y actualización del aplicativo **SAFETY NED CAD** del servicio de llamadas de emergencia 911 y denuncia anónima 089, requeridos por la Secretaría General de Gobierno a través del Secretariado Ejecutivo Del Sistema Estatal De Seguridad Pública Para El Centro Estatal De Telecomunicaciones C4.

SYM ofrecerá soporte técnico 24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días al año para cubrir cualquier tipo de incidente que ponga en riesgo la operación de emergencias.

La propuesta incluye los servicios con las siguientes características:

- Servicios de Mantenimiento y Servicios de Soporte
- Atención al Cliente
- Acceso a una página de soporte
- Documentación
- Entrenamiento de Nuevos productos o actualizaciones del CAD

Todos los derechos reservados. Este documento contiene información de propiedad comtal de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V. Ninguna parte del contenido de este documento puede ser reproducida o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio sin el permiso por escrito de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V.

MATRIZ MÉXICO
Av. Ejército Nacional No. 57, Piso 3, Col. Verónica Anzures,
Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
Teléfonos (+52) 55 5025 3431 y (+52) 5025 3632
www.symservicios.com

SUCURSAL COLOMBIA
Gran Sabana Parque Industrial, Bodega 49,
Tocancipá, Cundinamarca, Colombia
Teléfonos (+57) 1869 8774, (+57) 32 1204 1499 y (+57) 32 3220 4766
www.symservicios.co

Afiliados a:



- Mapas temáticos
- Extracción de la información de los Mapas para carga al GEOFILE automáticamente
- Módulo de Vehículos Robados
- Reportes por Pantalla
- Orientación en nuevos Desarrollos
- Aplicaciones Web (servicios web)

Mantenimiento y Servicios de Soporte.

SYM ofrecerá soporte técnico 24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días al año para cubrir cualquier tipo de incidente que ponga en riesgo la operación de emergencias.

Estándares de Servicio

SYM acepta los estándares como se muestran en la **Tabla A “Estándares de Servicio”**, se clasificarán en 4 niveles de prioridad (URGENTE, ALTO, MEDIO, BAJA):

- **Urgente:** Sistema caído, todas las operaciones están detenidas.
- **Alto:** Subsistema caído con impacto significante en la operación.
- **Media:** Sistema está operando, se requiere tiempo para solucionar la falla.
- **Bajo:** El sistema está operando, existen aspectos inconvenientes o desagradables en la operación.

TABLA A.
"Estándares de Servicio"

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
URGENTE	Menor a 2 horas
Menor a 2 horas	Menor a 4 horas
ALTO	Menor a 8 horas
Menor a 4 horas	Menor a 24 horas

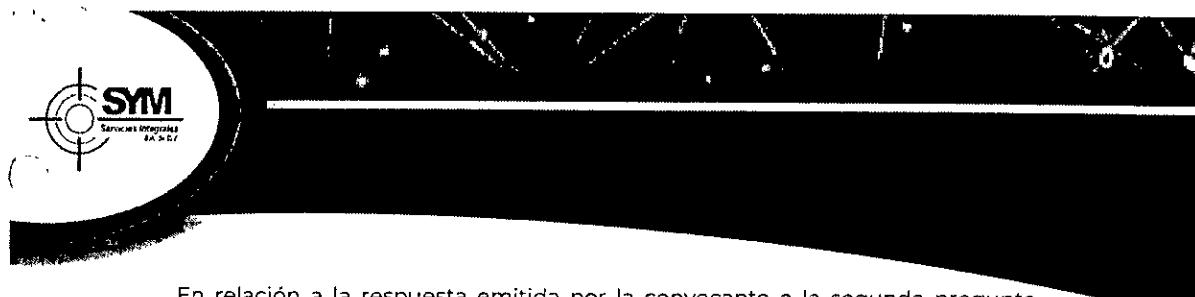
Y manifestó bajo protesta de decir verdad en ningún momento contenido en el Artículo 69 y 69-B del Código Fiscal de la Federación y no estar de acuerdo con lo establecido en el Diario Oficial de la Federación. Asimismo, manifestó bajo protesta de decir verdad que los precios aquí mencionados son preferentes para el Gobierno del Estado, por lo que son más bajos que los que rigen en el mercado.

* **MATRIZ MÉXICO**
Av. Ejército Nacional No. 57, Piso 3, Col. Verónica Anzures,
Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
Teléfonos (+52) 55 5025 3631 y (+52) 5025 3632
www.symservicios.com

SUCURSAL COLOMBIA
Gran Sabana Parque Industrial, Bodega 49,
Tocancipá, Cundinamarca, Colombia
Teléfonos (+57) 1869 8774, (+57) 32 1204 1698 (+57) 32 3220 4766
www.svymex.com.co

Affiliados a:

 <p>SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES



“Manifestación bajo protesta de decir verdad, no encontrarme en ningún supuesto identificado éste y sólo en el SAT y en el Diario Oficial de la Federación, manifestación bajo protesta de decir verdad que los precios aquí

En relación a la respuesta emitida por la convocante a la segunda pregunta dentro de la junta de aclaraciones, **RESPUESTA: Las marcas relacionadas para Hardware y software son: CISCO SERIES, PALO ALTO PA-820, CHECKPOINT 5200, ORACLE SERVER x7.2 FAMILY, X8.2 FAMILY Y STORAGE, ORACLE LINUX, WMWARE, ARGIS, QGIS, MAPINFO.**

SYM proporcionará dos horas mensuales de soporte adicionales en temas no relacionados con Safety (Redes, Seguridad, Hardware, etc.). **Las marcas relacionadas para Hardware y software son: CISCO SERIES, PALO ALTO PA-820, CHECKPOINT 5200, ORACLE SERVER x7.2 FAMILY, X8.2 FAMILY Y STORAGE, ORACLE LINUX, WMWARE, ARCIS, QGIS, MAPINFO** y serán incluidas en el Contrato de mantenimiento y Servicios de soporte por instalación. (Las horas adicionales serán cobradas mensualmente de acuerdo a la tarifa que se establezca en el contrato de mantenimiento).

Proceso de Soporte Técnico.

El soporte Técnico será coordinado entre el Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4 y **SYM**. La severidad del Incidente dictará el nivel de soporte requerido.

Todos los incidentes se deberán de ser reportados en el sitio web para mantener los tiempos reales cuando se generen modificaciones en los status ya sea por el Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4 y **SYM**.

Niveles de Soporte.

SYM proporcionará los niveles de soporte técnico conforme a lo siguiente:

Primer Nivel:

SYM será el responsable de proveer el primer nivel de soporte. Un Reporte de Incidente es generado por una persona en la página de soporte. Cuando el Reporte es generado, un técnico de Primer nivel será notificado y empezará a trabajar en el reporte, deberá asistir con la definición de la severidad del

Todos los derechos reservados. Este documento contiene información de propiedad comercial de SYM Servicios Integrados S.A. de C.V. Ninguna parte del contenido de este documento puede ser reproducida o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio sin el permiso por escrito del SYM Services Integrales S.A. de C.V.

MATRIZ MÉXICO
Av. Ejército Nacional No. 57, Piso 3, Col. Verónica Anzures,
Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
Teléfonos (+52) 55 5025 3431 y (+52) 5025 3632
www.svmservicios.com

SUCURSAL COLOMBIA *
Gran Sabana Parque Industrial, Bodega 49,
Tocancipá, Cundinamarca, Colombia
Teléfonos (+57) 1869 8774, (+57) 32 1204 1698 y (+57) 32 3220 4766
www.symservicios.co País: Colombia

Affiliados a:   



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LITACIÓN-SEGGOB

Manifiesto bajo protesta de decir verdad, no encontrarme en ningún supuesto contenido en el Artículo 69 y 69-B del Código Fiscal de la Federación y no estar identificado Elos y/o Estos en el portal del SAT o en el Diario Oficial de la Federación. Asimismo, manifiesto bajo protesta de decir verdad que los precios aquí asentados son preferentes para el Gobierno del Estado, por lo que son más bajos que los que rigen en el mercado.



problema e intentará resolverlo durante la llamada inicial del Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4.

En algunos casos, un plan de acción correctivo se desarrolla cuando la resolución no es posible durante la sesión de la llamada inicial. Problemas típicos manejados a este nivel son procesales, los datos, o anomalías del sistema que requieren el tiempo mínimo por la resolución.

Segundo Nivel:

SYM será el responsable de proveer el segundo nivel de soporte. Cuando un reporte es Escalado desde el Primer Nivel, los técnicos de **SYM** trabajarán diligentemente en el problema para resolverlo, ya sea de operación o de programación. La solución será probablemente resuelta con programación.

Tercer Nivel:

Los reportes recibidos desde el segundo Nivel de Soporte serán manejados remotamente o en el Centro de Mando y Comunicación, dependiendo de la naturaleza del problema. En algunos casos, el reporte será resuelto por el equipo de desarrollo **SYM** a través del proceso de Mejoras del Producto. La resolución de problemas a este Nivel pueden ser parches del programa que son implementadas en el servidor del Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4. Si el reporte no puede ser resuelto a este nivel este se convertirá en un Requerimiento de Mejora que será manejado a través del proceso de desarrollo del producto.

A continuación, la **Tabla B Niveles de Soporte**, mostrará que recursos y en qué orden serán utilizados para resolver el Reporte de un Problema.

Todos los derechos reservados. Este documento contiene información de propiedad comercial de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V. Ninguna parte del contenido de este documento puede ser reproducida o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio sin el permiso por escrito de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V.

* MATRIZ MÉXICO
Av. Ejército Nacional No. 57, Piso 3, Col. Verónica Anzures,
Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
Teléfonos (+52) 55 5025 3631 y (+52) 5025 3632
www.symservicios.com

SUCURSAL COLOMBIA
Gran Sabana Parque Industrial, Bodega 49,
Tocancipá, Cundinamarca, Colombia
Teléfonos (+57) 1869 8774, (+57) 32 1206 1499 y (+57) 32 3220 4766
www.symservicios.co

Affiliados a:



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

ENTE REQUIERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LITACIÓN-SEGGOB

Manifiesto bajo protesta de decir verdad, no encontrarme en ningún Supuesto, enido en el Artículo 69 y 69-B del Código Fiscal de la Federación y no estar identificado Elos y/o Edos en el portal del SAE o en el Diario Oficial de la Federación. Asimismo, manifiesto bajo protesta de decir verdad que los precios aquí señalados son preferentes para el Gobierno del Estado, por lo que son más bajos que los que rigen en el mercado.



TABLA B. "Niveles De Soporte"

NIVEL DE SOPORTE	PRIMER CONTACTO	CONTACTO DE RESPALDO
PRIMER ESTADO	CENTRO ESTATAL DE TELECOMUNICACIONES C-4	
SEGUNDO ESTADO	MESA DE SERVICIO SYM	+521 449 115 8653
TERCERO ESTADO	PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO SYM IVÁN BANDA	+521 33 2313 0897

Mantenimientos Preventivos.

Durante la vigencia del mantenimiento SYM realizará de manera periódica revisiones al servidor para poder realizar mantenimientos preventivos de maneras coordinada con el personal del Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4 quienes se encargarán de proporcionar los passwords de root para poder acceder al sistema.

Dentro de las tareas frecuentes a realizar en este tipo de mantenimientos preventivos, destacan las siguientes:

- 1) Actualización de URMA
- 2) Revisión de SafetyNet CAD
- 3) Actualización de IPCMUX
- 4) Revisión del espacio en Disco Duro
- 5) Eliminación de los archivos log de las aplicaciones
- 6) Status del Server.

- Base de datos

Revisión a todas las tablas contenidas en la Base de Datos

Todos los derechos reservados. Este documento contiene información de propiedad de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V. Ninguna parte del contenido de este documento puede ser reproducida o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio sin el permiso por escrito de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V.

MATRIZ MÉXICO
Av. Ejército Nacional No. 57, Piso 3, Col. Verónica Anzures,
Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
Teléfonos (+52) 55 5025 3631 y (+52) 5025 3632
www.symservicios.com

SUCURSAL COLOMBIA
Gran Sabana Parque Industrial, Bodega 49,
Tocancipá, Cundinamarca, Colombia
Teléfonos (+57) 1869 8774, (+57) 32 1206 1499 y (+57) 32 3220 4766
www.symservicios.co

Aliados a:



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LICITACIÓN-SEGGOB

• Manifiesto bajo protesta de decir verdad, no encontrarme en ningún supuesto contenido en el Artículo 69 y 69-B del Código Fiscal de la Federación y no estar identificado como en el portal del SAT o en el Diario Oficial de la Federación. Asimismo, manifiesto bajo protesta de decir verdad que los precios aquí asentados son preferentes para el Gobierno del Estado, por lo que son más bajos que los que rigen en el mercado.

• Manifiesto bajo protesta de decir verdad, no encontrarme en ningún supuesto contenido en el Artículo 69 y 69-B del Código Fiscal de la Federación y no estar identificado como en el portal del SAT o en el Diario Oficial de la Federación. Asimismo, manifiesto bajo protesta de decir verdad que los precios aquí asentados son preferentes para el Gobierno del Estado, por lo que son más bajos que los que rigen en el mercado.

- SafetyNetCAD

Revisión general al comportamiento de la aplicación.

Actualización de Productos.

SYM proveerá actualizaciones de Software a sus usuarios que cuentan con un Contrato de soporte y Mantenimiento vigente. **SYM** proporcionará dos actualizaciones al año, proveyendo nuevas funcionalidades, soluciones al sistema y a la funcionalidad, todo lo anterior se entrega documentado en formato PDF y que estará disponible a los usuarios en la página de soporte.

El Representante de Atención a Clientes de **SYM**, coordinará con el Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4 la instalación de la actualización en una cuenta de "prueba" de SafetyNet CAD para que el Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4 realice pruebas y evalúe los cambios. Esto es realizado sin afectar la cuenta en producción de SafetyNet CAD y deteniendo el uso de la cuenta de prueba por aproximadamente 20 o 30 minutos.

Cualquier asunto relacionado a la operación con la nueva versión son identificados y direccionados antes de que se realice la instalación de la actualización en la cuenta de producción. Al aceptar la nueva versión, es instalada en la cuenta de producción en el servidor. Nuevamente esto será coordinado con el Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4 a través del representante de Atención al Clientes de **SYM** y el sistema detendrá su operación aproximadamente 90 minutos durante la actualización.

Capacitación.

SYM ofrecerá programas de capacitación para todos sus productos de SafetyNet. También generará programas de capacitación de acuerdo a las necesidades del Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4.

El plan de capacitación final incluye:

Todos los derechos reservados. Este documento contiene información de propiedad comercial de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V. Ninguna parte del contenido de este documento deberá ser reproducida o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio sin el permiso por escrito de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V.

MATRIZ MÉXICO
Av. Ejército Nacional No. 57, Piso 3, Col. Verónica Anzures,
Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
Teléfonos (+52) 55 5025 3631 y (+52) 5025 3632
www.symservicios.com

SUCURSAL COLOMBIA
Gran Sabana Parque Industrial, Bodega 49,
Tocancipá, Cundinamarca, Colombia
Teléfonos (+57) 1869 8774, (+57) 32 1206 1699 y (+57) 32 3220 4766
www.symservicios.co

Afilados a:  



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LITACIÓN-SEGGOB

Manifiesto bajo protesta de decir verdad, no encontrarme en ningún supuesto, tenido en el Artículo 69 y 69-B del Código Fiscal de la Federación y su estar identificado Ejecutivo y Edos en el portal del SAT o en el Diario Oficial de la Federación. Asimismo, manifiesto bajo protesta de decir verdad que los precios aquí asentados son preferentes para el Gobierno del Estado, por lo que son más bajos que los que rigen en el mercado.



• Diploma, material de consulta, requerimientos del sistema, así como cualquier instrucción especial para asegurar el éxito del curso y cumplir con los objetivos del mismo. Los instructores capacitarán a su personal para que ellos mismos sean autosuficientes y cubran sus propias necesidades.

Todas las clases se impartirán uno-a-uno a los usuarios finales o vía remota para proveer un programa de capacitación accesible en costos para los usuarios.

SYM acuerda con sus clientes que aparte de su entrenamiento inicial, y conforme el producto se vaya mejorando, el usuario final pueda adquirir más capacitación para asegurar que utilicen el sistema de una forma adecuada y obtengan los mayores beneficios.

El mantenimiento incluirá 2 cursos:

- CAD Avanzado.
- Administración del Sistema.

Atención Al Cliente.

El programa de Atención al Cliente ejemplifica el objetivo con el servicio de lujo de atención al cliente y su satisfacción. El programa de Atención proveerá cada instalación con soporte en redes que va más allá de una solución básica del problema. El éxito del programa de Atención al Cliente se basa en mantener un contacto constante en cada instalación para asegurar una comunicación bidireccional.

A continuación, se describe los elementos básicos del programa de Atención al Cliente:

- Un representante de Atención a clientes de **SYM** será asignado a cada instalación como parte del contrato de Mantenimiento. Este representante del cliente estará avocado para las instalaciones de **SYM**. Ellos proveerán ayuda con el acceso a los recursos de **SYM** cuando sea necesario, dar seguimiento a los proyectos en curso y mantener al cliente actualizado de información de todos los productos de SafetyNet. Cada lugar donde se realice una instalación el Cliente es responsable de asignar un contacto para el programa de Atención al Cliente. **SYM** recomienda que

Todos los derechos reservados. Este documento contiene información de propiedad de SYM Servicios Integrals S.A. de C.V. Ninguna parte del contenido de este documento puede ser reproducida o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio sin el permiso por escrito de SYM Servicios Integrals S.A. de C.V.

MATRIZ MÉXICO
Av. Ejército Nacional No. 57, Piso 3, Col. Verónica Anzures,
Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
Teléfonos (+52) 55 5025 3631 y (+52) 5025 3632
www.symservicios.com

SUCURSAL COLOMBIA
Gran Sabana Parque Industrial, Bodega 49,
Tocancipá, Cundinamarca, Colombia
Teléfonos (+57) 1869 8774, (+57) 32 1206 1699 y (+57) 32 3220 4766
www.symservicios.co

Affiliados a:



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LITACIÓN-SEGGOB

Manifiesto bajo protesta de decir verdad, no encontrarme en ningún supuesto contenido en el Artículo 69 y 69-R del Código Fiscal de la Federación y no estar identificado El/Es y/o Fíos en el portal del SAT o en el Diario Oficial de la Federación. Asimismo, manifiesto bajo protesta de decir verdad que los precios aquí arremetidos son preferentes para el Gobierno del Estado, por lo que son más bajos que los que rigen en el mercado.



los recursos del cliente sean incluidos en este programa para asegurar que exista una excelente comunicación.

- A los Usuarios de SafetyNet con Contrato de Mantenimiento vigente **SYM** les proporcionará un login y password para el acceso al sitio Web de soporte técnico, que es un website en tiempo real, que provee la capacidad de verificar Status, descarga de software, documentación, chat en línea.
- La página de soporte técnico es donde se generan los reportes de Incidentes, requerimientos de Mejoras y requerimiento de atención al Cliente. Además de generar nuevos reportes, se podrá dar seguimiento a los reportes y requerimientos.
- La página de soporte también mantiene un perfil de la instalación proporcionando al cliente información actualizada en cada instalación.
- La página de soporte ofrecerá una amplia documentación tanto para usuarios finales como administradores. Notas técnicas de cada uno de los productos permitiendo al cliente que conozca las características con que cuentan las últimas versiones de los productos.
- **SYM** generará una lista de correos de los clientes de CAD "Exchange" para invitar a sus clientes a tener una comunicación y compartir ideas y experiencias.

Documentación.

SYM proveerá de un amplio set de documentación para todos los productos de SafetyNet. Toda la documentación estará disponible en línea en formato PDF Acrobat en el menú de Documentación de portal de soporte técnico.

La documentación de SafetyNet será actualizada constantemente para reflejar los cambios y mejoras de todos sus productos. Además, la documentación está enfocada para usuarios finales y administradores.

Todos los derechos reservados. Este documento contiene información de propiedad comercial de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V. Ninguna parte del contenido de este documento puede ser reproducida o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio sin el permiso por escrito de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V.

* **MATRIZ MÉXICO**
Av. Ejército Nacional No. 57, Piso 3, Col. Verónica Anzures,
Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
Teléfonos (+52) 55 5025 3631 y (+52) 5025 3632
www.symservicios.com

* **SUCURSAL COLOMBIA**
Gran Sabana Parque Industrial, Bodega 49,
Tocancipá, Cundinamarca, Colombia
Teléfonos (+57) 1869 8774, (+57) 32 1206 1689 y (+57) 32 3220 4766
www.symservicios.co

Afiliados a:

 <p>SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 284/2021-LICITACIÓN-SEGGOB



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LICITACIÓN-SEGGOB



Desarrollos Customizados.

La misión de **SYM** es la de dar soluciones de alto rendimiento, customizables y costo-efectivo para cumplir con las necesidades de los clientes. Desarrollos especiales podrán ser generados de acuerdo a la evolución del Cliente. Habilidad para identificar, desarrollar e implementar soluciones especiales sin importar que tan específico sea el desarrollo.

NOTA: En relación a la respuesta emitida por la Convocante a la pregunta número cuatro dentro de la junta de aclaraciones, *el mecanismo de solicitud será a través de ticket, siendo el alcance el que determine el área de operaciones del ente requirente y áreas de apoyo, cumpliendo los plazos como soluciones ágiles entregadas a la brevedad posible.*

Obligaciones del Gobierno del Estado de Aguascalientes.

1. Conexión IP. Para recibir los servicios de mantenimiento previstos en el contrato, el Estado, se obliga a proporcionar a **SYM** las siguientes alternativas de conexión IP:
 - a) Conexión a los equipos donde opera a través de una Red Virtual Privada (VPN) entre la red de datos de **SYM** y la red de Datos del Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4, prestará al C4 Aguascalientes el hardware necesario para la realización de la VPN, en caso de que el Estado así lo convenga. Dicho hardware sería un ruteador y la configuración del mismo apagado a los niveles de seguridad requeridos por el Estado, aclarando que dicho ruteador será devuelto a **SYM** al término del contrato.

El Estado proporcionará el enlace de Internet con una IP pública fija la cual será utilizada como medio de enlace para la VPN.

* **MATRIZ MÉXICO**
Av. Ejército Nacional No. 57, Piso 3, Col. Verónica Anzures,
Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
Teléfonos (+52) 55 5025 3631 y (+52) 5025 3632
www.svmservicios.com

SUCURSAL COLOMBIA
 Gran Sabana Parque Industrial, Bodega 49,
 Tocancipá, Cundinamarca, Colombia
 Teléfonos (+57) 1869 8774, (+57) 32 1204 1698 y (+57) 32 3220 4766
 página 11 de 15
www.sysmserVICIOS.co

Affiliados a:   

Página 25 de 32



SAE

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LITACIÓN-SEGGOB

“ Manifiesto falso **protesta de decir verdad**, no encontrarme en ningún supuesto contenido en el Artículo 69 y 69-B del Código Fiscal de la Federación y no estar identificado Ellos y/o Edens en el portal del SAT o en el Diártio Oficial de la Federación. Asimismo, manifiesto bajo protesta de decir verdad que los precios aquí asentados son preferentes para el Gobierno del Estado, por lo que son más bajos que los que rigen en el mercado.

El Estado entiende y acuerda que **SYM** no podrá, ni tendrá la obligación de proveer servicios de mantenimiento al Estado bajo el presente contrato, a menos que éste cumpla con sus obligaciones descritas en el presente numeral.

El Estado acuerda en proporcionarle a **SYM** una carta con la lista de los nombres de los servidores y números IP de los servidores y puntos de trabajo donde opera el sistema.

NOTA: En relación a la respuesta emitida por la convocante a la pregunta número tres dentro de la junta de aclaraciones, *en caso de que la conexión sea nula para en lo indicado en los incisos a) y b) o presente deficiencias por parte del Gobierno del Estado, los tiempos no serán contabilizados al SLA de SYM.*

2. **Medidas de seguridad.** - El Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4, conviene en tomar todas las medidas de seguridad razonablemente necesarias para evitar que personas no autorizadas tengan acceso al software, al software de IBM, a la documentación o al sistema, así como evitar su robo.
3. **Supervisión de personal.** - El Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4 será responsable de supervisar al personal que utilice al Software, el Software de IBM, la documentación y/o el sistema, de dar mantenimiento adecuado a sus equipos, sistemas y planes de respaldo de emergencia, seguridad, seguros y otras actividades necesarias para asegurar un funcionamiento adecuado del Software, del Software de IBM y del sistema.
4. **El Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4** se hace responsable de tener el personal capacitado encargado de la administración del sistema designado para el servicio y de destinar tiempo oportuno para recibir las consultorías de **SYM**.
5. **El Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4** se hace responsable de entregar la información solicitada por **SYM** para que sea instalada en el Servidor.

Todos los derechos reservados. Este documento contiene información de propiedad comercial de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V. Ninguna parte del contenido de este documento puede ser reproducida o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio sin el permiso por escrito de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V.

MATRIZ MÉXICO
Av. Ejército Nacional No. 57, Piso 3, Col. Verónica Anzures,
Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
Teléfonos (+52) 55 5025 3631 y (+52) 5025 3632
www.symservicios.com

SUCURSAL COLOMBIA
Gran Sabana Parque Industrial, Bodega 49.
Tocancipá, Cundinamarca, Colombia
Teléfonos (+57) 1869 8774, (+57) 32 1206 1499
www.symservicios.co

Afiliados a:  



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LICITACIÓN-SEGGOB

“Manifiesto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ningún supuesto, ni en el Artículo 69 y 69-B del Código Fiscal de la Federación y no estar identificado Ellos y/o Tildes en el Portal del SAT o en el Diario Oficial de la Federación. Asimismo, no manifiesto bajo protesta de decir verdad que los precios aquí asimilados son preferentes para el Gobierno del Estado, por lo que son más bajos que los que rigen en el mercado.

6. El Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4 asignará un equipo de administradores y/o "líderes de proyecto" para trabajar con el equipo de **SYM** durante la contratación de este servicio. Se espera que este equipo requiera la participación de los diferentes departamentos de El Gobierno del Estado de Aguascalientes involucrados en la Instalación/Configuración del Safety Net CAD. Este equipo se responsabilizará en asistir a la junta de inicio y las juntas de trabajo a tiempo (en puntualidad y duración) para proporcionar la información requerida.
7. El Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4 debe proporcionar un área de trabajo adecuada con escritorio, silla y por lo menos una línea de teléfono analógica para módem donde se podrá transmitir información digital de datos para uso del equipo de consultores de Proveedor, mientras que se trabaje en este mantenimiento.
8. El Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4 proporcionará acceso oportuno a **SYM** e información relacionados con la Instalación/Configuración de Safety Net CAD. Personal apropiado de antemano, será designado y estará disponible para los consultores de **SYM**. En lo posible, las juntas se calendarizarán con oportunidad. Sin embargo, se podrá tener acceso al personal a medida que el trabajo progrese, cuando se requiera por las necesidades mismas del servicio.
9. El Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4 proporcionará tiempo de acceso exclusivo para el nodo (sistema de cómputo) donde será Instalado/Configurado el módulo de Safety Net CAD así como a los nodos necesarios durante la implantación y pruebas definidas en el Alcance de Trabajo.
10. Previo al comienzo de la fase de esta contratación, el Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4 es responsable de la instalación física de los dispositivos de Hardware involucrados para este servicio, así como la conexión de los mismos si aplica al sistema de redes físico que es empleado por el Gobierno del estado de Aguascalientes.
11. El Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4 proporcionará acceso de media y palabras código ("codewords"), licencias, si así aplica, que

Todos los derechos reservados. Este documento contiene información de propiedad comercial de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V. Ninguna parte del contenido de este documento puede ser reproducida o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio sin el permiso por escrito de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V.

MATRIZ MÉXICO
Av. Ejército Nacional No. 57, Piso 3, Col. Verónica Anzures,
Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
Teléfonos (+52) 55 5025 3631 y (+52) 5025 3632
www.symservicios.com

SUCURSAL COLOMBIA
Gran Sabana Parque Industrial, Bodega 49,
Tocancipá, Cundinamarca, Colombia
Teléfonos (+57) 1869 8774, (+57) 32 1204 1498 y (+57) 32 3220 4766
www.symservicios.co

Affiliados a:

 <p>SAE SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	ENTE REQUIRENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
		CONTRATO NO. 284/2021-LITACIÓN-SEGGOB



contengan el Software que pueda estar relacionado con la Instalación/Configuración del módulo de Safety Net CAD.

Modificaciones

**(Lo que puede y no puede modificar el Gobierno del Estado de Aguascalientes
al SafetyNet® CAD)**

Además del proceso normal de configurar y usar el Software, El Centro Estatal de Telecomunicaciones C-4 puede desear cambiar la presentación de la información del Software o la presentación de información de la base de datos.

No se permiten ciertas modificaciones, las cuales requieren la notificación por escrito antes de realizar la misma. Queda expresamente entendido que **SYM** no se hace responsable de las consecuencias que pudiera tener el funcionamiento del Software y la realización de las modificaciones, tanto las permitidas como las no permitidas.

Modificaciones que no requieren previo aviso y consentimiento.

1. La modificación de la conversión, título, encabezado y especificaciones del formato en los registros del Diccionario tipo D y tipo I que usan la ventana de entrada de datos del diccionario proporcionada por **SYM**.
2. La modificación de los archivos del Diccionario de tipo Frases (Phrases) y archivos de tipo X, salvo esas Frases que definen las Asociaciones.
3. La adición de registros a los Diccionarios de tipo I, Frases, y registros del tipo X.
4. La adición al VOC de Oraciones (sentences), registros de tipo Párrafos Indicadores Remotos, y verbos.
5. La modificación de la Ayuda en línea.
6. La adición de Menús.

Modificaciones que requieren previo aviso y consentimiento

1. La adición de Registros de tipo D al Diccionario.
2. La adición de Índices.
3. La modificación de las plantillas.

“Manifesto bajo protesta de decir verdad, no encontremos en ningún subsistema contenido en el Artículo 69 y 99-B del Código Fiscal de la Federación y no estar identificado Étos y otros en el Diario Oficial del Estado o en el Diario Oficial de la Federación. Asimismo, manifestó bajo protesta de decir verdad que los precios que rigen en el mercado son preferentes para el Gobierno del Estado y no para el Poder Ejecutivo Federal.”

Todos los derechos reservados. Este documento contiene información de propiedad comercial de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V. Ninguna parte del contenido de este documento puede ser reproducida o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio sin el permiso por escrito de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V.

* **MATRIZ MÉXICO**
Av. Ejército Nacional No. 57, Piso 3, Col. Verónica Anzures,
Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
Teléfonos (+52) 55 5025 3631 y (+52) 5025 3632
www.symservicios.com

SUCURSAL COLOMBIA
Gran Sabana Parque Industrial, Bodega 49,
Tocancipá, Cundinamarca, Colombia
Teléfonos (+57) 1869 8774, (+57) 32 1204 1699 y (+57) 32 3220 4766
www.svnservicios.co

Affiliados a:



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE
GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LICITACIÓN-SEGGOB

“Manifiesto bajo protesta de decir verdad, no encontro en ningún supuesto en el Artículo 69 y 99-B del Código Fiscal de la Federación y no estar identificado Elos y/o Edos en el portal del SAT o en el Diario Oficial de la Federación, Asimismo, manifiesto bajo protesta de decir verdad que los precios aquí asentados son preferentes para el Gobierno del Estado, por lo que son más brios que los que rigen en el mercado

enunciado en el Artículo 69 y 99-B del Código Fiscal de la Federación y no estar identificado Elos y/o Edos en el portal del SAT o en el Diario Oficial de la Federación, Asimismo, manifiesto bajo protesta de decir verdad que los precios aquí asentados son preferentes para el Gobierno del Estado, por lo que son más brios que los que rigen en el mercado

4. La modificación de los registros de ZLIST.
5. La modificación de la topología para conectar una red de computadoras, incluyendo, pero no limitado a, números IP y nombres del dominio.
6. Cambio de Plataforma o versión del Sistema Operativo.

Modificaciones No permitidas al Sistema SafetyNet® CAD

1. La adición de campos en los archivos de tipo D donde el número del campo está igual que el de un campo existente.
2. La adición de campos de tipo D a una Asociación proporcionada por SYM.
3. La modificación de nombre de la Asociación de un campo proporcionado por SYM.
4. La modificación de número del campo de un registro del tipo D proporcionado por SYM.
5. La modificación de la fórmula de un registro de tipo I proporcionado por SYM.
6. La modificación de una oración (Sentence), párrafos, Indicador Remoto o Verbo proporcionado por SYM.
7. La modificación o eliminación de índices
8. La eliminación de un registro de tipo D, tipo I o Frase proporcionados por SYM.
9. La modificación de menús proporcionados por SYM.

SYM Servicios Integrales S.A. de C.V.
R.F.C. SSI070607P46

NIV Moshe Yarimi
Representante Legal

Todos los derechos reservados. Este documento contiene información de propiedad comercial de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V. Ninguna parte del contenido de ese documento puede ser reproducida o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio sin el permiso por escrito de SYM Servicios Integrales S.A. de C.V.

MATRIZ MÉXICO
Av. Ejército Nacional No. 57, Piso 3, Col. Verónica Anzures,
Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
Teléfonos (+52) 55 5025 3631 y (+52) 5025 3632
www.symservicios.com

SUCURSAL COLOMBIA
Gran Sabana Parque Industrial, Bodega 49,
Tocancipá, Cundinamarca, Colombia
Teléfonos (+57) 1869 8774, (+57) 321 206 1699 y (+57) 32 3220 4766
www.symservicios.co

Aliados a:



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

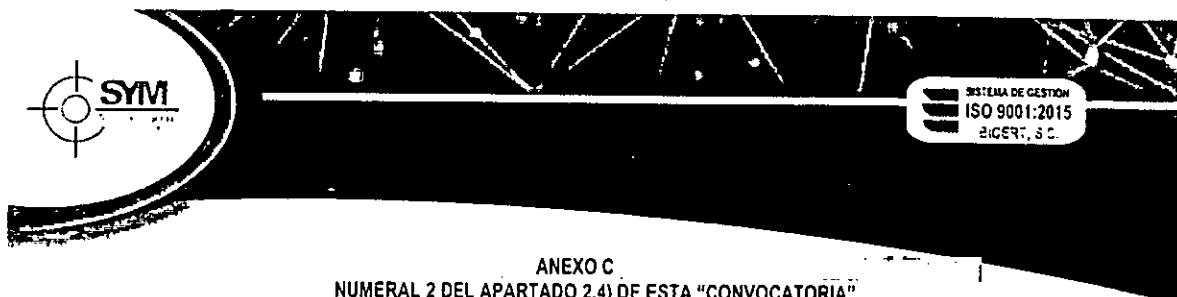
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

ENTE REQUIREnte: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LICITACIÓN-SEGGOB



ANEXO C
NUMERAL 2 DEL APARTADO 2.4) DE ESTA "CONVOCATORIA"

Aguascalientes, Ags. a 29 de noviembre de 2021
Licitación Pública Nacional número DGAD-LEA-N068-2021

OFERTA ECONÓMICA

PARTIDA	CANT.	U/M	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	PRECIO UNITARIO	SUBTOTAL PRECIO UNITARIO	I.V.A.	TOTAL
1	1	SERVICIO	<p>SOPORTE Y MANTENIMIENTO:</p> <p>MANTENIMIENTO DE APLICATIVOS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DE DENUNCIA ANÓNIMA.</p> <p>MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DEL APLICATIVO SAFETY NET CAD DEL SERVICIO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA 911 Y DENUNCIA ANÓNIMA 089. MISMO QUE INICIARÁ UN DÍA NATURAL POSTERIOR AL FALLO DE ADJUDICACIÓN CON UNA DURACIÓN DE 365 DÍAS NATURALES (1 AÑO).</p> <ul style="list-style-type: none"> • SAFETY NET CAD SERVER/ WORKSTATION • SAFETY NET CAD NG. • SAFETY NET CAD MAPPING INTERFACE SERVER / WORKSTATION. • SAFETY NET CAD MAPPING SERVER / WORKSTATION. • SAFETY NET CAD WEBSERVICES SERVER / WORKSTATION. • SAFETY NET CAD E911. • SAFETY NET INFORMER. • SAFETY NET CAD SOS CIUDADANO. • SAFETY NET DBMS. • SAFETY NET INTERFAZ DE CÁMARA HIKVISION, RFIDS, AVY DRON. • SAFETY NET MÓDULO DE DRP. • ORACLE SERVER X8-2; MODEL FAMILY. • ORACLE SERVER X8-2 1 RU BASE CHASSIS WITH MOTHERBOARD B8H7 2.5- INCH DRIVE SLOTS DISK CAGE, 2 PSUS, SLIDE RAIL KIT, AND CABLE MANAGEMENT ARM. • ORACLE PREMIER SUPPORT FOR SYSTEMS. • 2 LTEL XEON PLATINUM 8260 24-CORE 2.4 GHZ (FOR FACTORY INSTALLATION), 512 GB RAM, 6 1.2 TB 10000 RPM 2.5-INCH SAS-3 HDD WITH MARLIN BRACKET (FOR FACTORY INSTALLATION). • ORACLE STORAGE 12 GB SAS PCIe RAID HBA, INTERNA: 16 PORT AND 2 GB MEMORY (FOR FACTORY INSTALLATION). • RACK • 2 RECEPTÁCULO NEMA L6-20R. • 2 PLACA DE PARED RESISTENTE AL CLIMA CON TAPA VERTICAL DE CIERRE AUTOMÁTICO L NYLON TERMOPLÁSTICO I GRS LEVITON. 	GRAN TOTAL: \$2395,000.00	\$2395,000.00	\$383,200.00	\$2778,200.00

MATRIZ MÉXICO
Av. Ejército Nacional No. 57, Piso 3, Col. Verónica Anzures,
"Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
Teléfonos (+52) 55 5025 3631 y (+52) 5025 3632
www.symservicios.com
R.F.C. SSI070607P46

InfoSym@symservicios.com

ANEXOS A:



SUCURSAL COLOMBIA
Gran Sabana Parque Industrial, Bodega 49,
Tocancipá, Cundinamarca, Colombia
Teléfonos (+57) 1869 8774, (+57) 32 1206 1699 y (+57) 32 3220 4766
www.symservicios.co



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

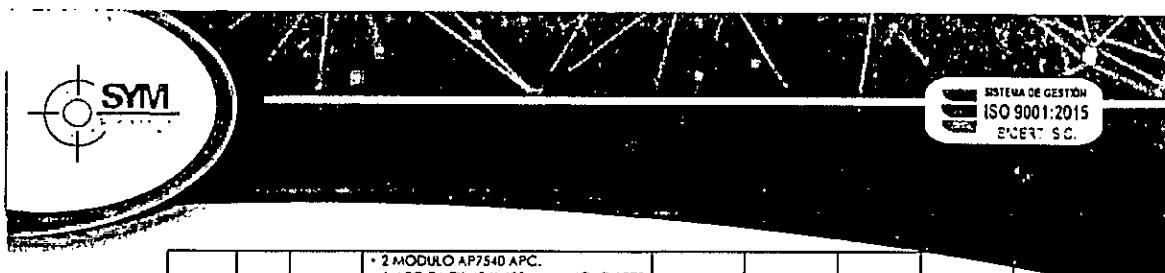
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

ENTE REQUIRENT: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LITACIÓN-SEGGOB



			<ul style="list-style-type: none"> • 2 MÓDULO AP7540 APC. • 1 APC RACK 42 U 600 MM ANCHO 1070 MM PROF. • 1 PANEL DE PISO FALSO MICROPERFORADO 68%. <p>EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INCLUYE LO SIGUIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ACCESO AL SITE DE SOPORTE MYHITECH. EL DETALLE DE LA GARANTÍA DE SOPORTE SE DESCRIBE EN EL DOCUMENTO "ANEXO B-1 SLA GARANTÍA DE SOPORTE". • REPRESENTANTE DE ATENCIÓN A CUENTES. • 24X7X365 SOPORTE TÉCNICO SIN LÍMITE DE EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. • ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTOS • ACCESO AL SERVICIO DE DESARROLLOS CUSTOMIZADOS GEOLOCALIZACIÓN DE DISPOSITIVOS MÓVILES • ACCESO A LA LISTA DE CORREOS DE USUARIOS DEL CAD ((COMPUTER-AIDED DISPATCH) DESPACHO ASISTIDO POR COMPUTADORA). <p>CAPACITACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • INCLUYE CAPACITACIÓN DEL SISTEMA SAFETY NET CAD NG, QUE CONTIENE MÓDULOS DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA, OPERACIÓN Y DESPACHO, MÓDULO DE MAPEO Y USO-ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS WEB, MANUAL PAPELERÍA Y CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN. SE IMPARTIRÁ A POR LO MENOS 100 PERSONAS EN SITIO EN LAS INSTALACIONES QUE DESIGNE EL CENTRO DE EMERGENCIAS, DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, EN LOS HORARIOS QUE DESIGNE EL CENTRO ESTATAL DE TELECOMUNICACIONES EN ATENCIÓN A LA CARGA LABORAL DEL PERSONAL. <p>FECHA DE INICIO: 1 DÍA NATURAL POSTERIOR AL FALLO DE ADJUDICACIÓN CON UNA DURACIÓN DE 365 DÍAS NATURALES (1 AÑO).</p> <p>ENTREGABLE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MEMORIA DESCRITIVA QUE INCLUYA LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. <p>TIEMPO DE ENTREGA DE LA MEMORIA DESCRITIVA: 7 DÍAS NATURALES POSTERIORES AL FALLO DE ADJUDICACIÓN</p> <p>GARANTÍA: 365 DÍAS NATURALES.</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

MATRIZ MÉXICO
Av. Ejército Nacional No. 57, Piso 3, Col. Verónica Anzures,
Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
Teléfonos (+52) 55 5025 3631 y (+52) 5025 3632
www.symservicios.com
R.F.C. SSI070607P48

Infosym@symservicios.com

SUCURSAL COLOMBIA
Gran Sabana Parque Industrial, Bodega 49,
Tocancipá, Cundinamarca, Colombia
Teléfonos (+57) 1869 8774, (+57) 32 1206 1699 y (+57) 32 3220 4766
www.symservicios.co

Affiliados a:



SAE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

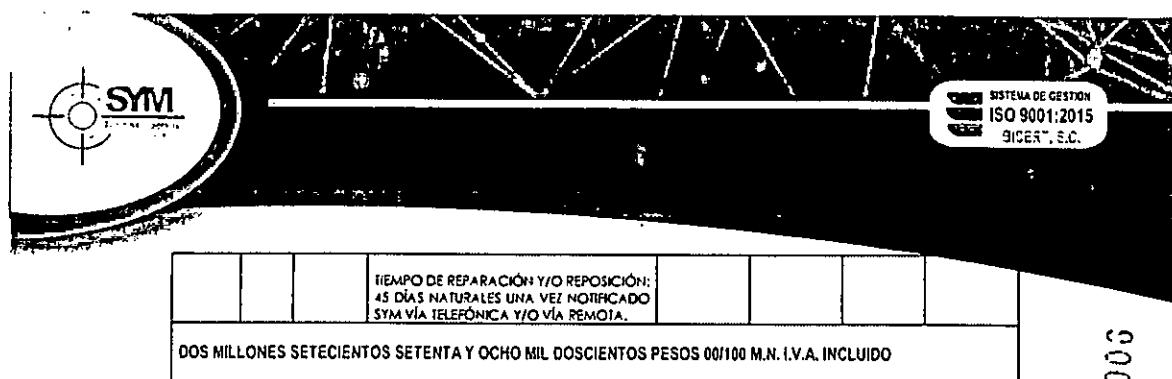
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PROVEEDOR: SYM SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO NO. 284/2021-LITACIÓN-SEGGOB



Condiciones de pago:	20 días posteriores a la presentación de impresión de CFDI y conforme a lo establecido en el punto 3.3) de la "CONVOCATORIA" de esta licitación.
Tiempo de entrega del bien:	<u>Memoria Descriptiva:</u> 7 días naturales posteriores al fallo de adjudicación. <u>Inicio del servicio:</u> Un día natural posterior al fallo de adjudicación. <u>Vigencia:</u> con una duración de 365 días naturales, posteriores al inicio.
Lugar de entrega del bien:	Oficinas del Centro Estatal de Telecomunicaciones C4 con domicilio en Av. Los Conos No. 105, Fracc. Ojocaliente I, C.P. 20190, Aguascalientes, Ags. de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.
Garantía	365 días naturales

- La vigencia de los precios será la misma que la vigencia del "CONTRATO".

SYM Servicios Integrales S.A. de C.V.
R.F.C. SSI070607P46

Niv Moshe Yarimi
Representante Legal

000003

MATRIZ MÉXICO
Av. Ejército Nacional No. 57, Piso 3, Col. Verónica Anzures,
Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
Teléfonos (+52) 55 5025 3431 y (+52) 5025 3632
www.symservicios.com
R.F.C. SSI070607P46

Info@symservicios.com

Añadido a:



SUCURSAL COLOMBIA

Gran Sabana Parque Industrial, Bodega 49,
Tocancipá, Cundinamarca, Colombia
Teléfonos (+57) 1869 8774, (+57) 32 1206 1699 y (+57) 32 3220 4766
www.symservicios.co