

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO No. PS-054/2024-DIRECTA-SEGGOB
LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. HCCR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE APlicativos DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DE DENUNCIA ANÓNIMA.

CONTRATO No. PS-054/2024-DIRECTA-SEGGOB

Contrato de **prestación del servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de emergencias y de denuncia anónima**, que celebran por una parte el **Gobierno del Estado de Aguascalientes** a través de la **Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes**, representada para efectos del presente contrato por la **Lic. Raquel Soto Orozco**, en su carácter de **Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes**, a quien se le denominará **“La SAE”**, y por la otra parte la persona moral denominada **Pulsiam, S.A. de C.V.**, representada para efectos del presente contrato por el **C. Carlos Alberto López Gutiérrez**, en su carácter de **Apoderado Legal**, a quien se le denominará **“El Prestador de Servicios”**, así mismo cuando los celebrantes actúen de manera conjunta se les denominará como **“Las Partes”**, al tenor de los siguientes antecedentes, declaraciones y cláusulas:

ANTECEDENTES

1. 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 30 de enero del 2023, fue publicado en el Periódico Oficial del Estado de Aguascalientes, el Acuerdo Delegatorio a través del cual se delegan a la persona Titular del Secretariado 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 y sus Municipios; así como en los artículos 4º párrafos tercero, quinto y séptimo y 12º fracción II inciso h) del Manual de Lineamientos y Políticas Generales para el Control de los Recursos de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Aguascalientes, consistentes en la ejecución, validación y comprobación del gasto, referente a los recursos provenientes de la Federación en materia de Seguridad Pública, derivado del Convenio FASP, siempre y cuando dicho instrumento jurídico y administrativo se derive y se ajuste 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 aplicables en la materia.

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones El gigante de México CÁDIZ 001 DE AGOSTO 2021/2021	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: PULSIAM, S.A. DE C.V.
ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	
CONTRATO No. PS-054/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. HCCR		

Así mismo, le son delegadas a la persona Titular del Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública de la Secretaría de General de Gobierno las facultades contenidas en el artículo 30 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 del Convenio FASP; sin perjuicio de la facultad de ejercerlo directamente a la persona titular de 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 del Estado de Aguascalientes**, representado por el **Lic. Mauricio de la Serna Hernández**, a quien en lo sucesivo se le denominará “**El Ente Requiere**nte”, determinó la necesidad de contratar el **servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de emergencias y de denuncia anónima**.
4. En virtud de lo anterior, mediante requisición de compra número **518/2024**, emitida en el SIIF (Sistema Integral de Información Financiera) por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública de “**El Ente Requiere**nte” en términos de lo dispuesto por el artículo 16 del Manual de Lineamientos y Políticas Generales para el Control de los Recursos de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Aguascalientes, se solicitó la contratación del **servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de emergencias y de denuncia anónima**.
5. Al efecto, el **Lic. Mauricio de la Serna Hernández**, en su carácter de **Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública del Estado de Aguascalientes**, mediante oficio número **SESESP/581/2024** de fecha 25 de junio de 2024 y su respectiva justificación, solicitó al **Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Gobierno del Estado de Aguascalientes**, que el **servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de emergencias y de denuncia anónima**, se realizará mediante **Adjudicación Directa** con “**El Prestador de Servicios**”, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 63 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios.
6. En razón de lo anterior y previo acreditamiento de los fundamentos y motivos expuestos, mediante Acta de Sesión Extraordinaria del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Gobierno del Estado de Aguascalientes número **REXA-13-24**, de fecha 13 de agosto del 2024, se autorizó la contratación del **servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de emergencias y de denuncia anónima**, con “**El Prestador de Servicios**”, por la cantidad total de **\$4,120,352.96 (CUATRO MILLONES CIENTO VEINTE MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS 96/100 M.N.)** I.V.A incluido.

 <p>Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> GOBIERNO DEL ESTADO 2023-2027</p>	<p>Secretaría de Administración</p>	<p>PRESTADOR DE SERVICIOS: PULSIAM, S.A. DE C.V.</p>
<p>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p>		<p>ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.</p> <p>CONTRATO No. PS-054/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. HCCR</p>

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

D E C L A R A C I O N E S

Primera: **“La SAE”** declara:

- 1.1. Que es una Dependencia del Gobierno del Estado de Aguascalientes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12 fracción II de la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal.
- 1.2. Que la **Lic. Raquel Soto Orozco** comparece en este acto con el carácter de Secretaria de Administración del Estado de Aguascalientes, según lo acredita con el respectivo nombramiento número **DG/N/003/2022** de fecha 01 de octubre del 2022, otorgado por la Gobernadora Constitucional del Estado, la **Dra. María Teresa Jiménez Esquivel**.
- 1.3. Que en términos de lo previsto por los artículos 22 fracciones II y XII, y 27 fracciones XIX y XXVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal, y diversos 2, 8, 9, 11 y 14 fracciones XXIV y XLVIII 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.
- 1.4. Que en fecha 25 de junio del 2024 la Secretaría de Finanzas del Estado de Aguascalientes, autorizó los recursos necesarios para cubrir las erogaciones derivadas del presente contrato, correspondiente a la requisición de compra número **518/2024**.
- 1.5. Que tiene establecido su domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones derivadas del presente contrato el ubicado en la Avenida de la Convención de 1914 Oriente número 104, 4º piso, Colonia del Trabajo, C.P. 20180, en la ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes.
- 1.6. Que su registro federal de contribuyentes es **SFI011030-DU4** a nombre de Secretaría de Finanzas, única dependencia del Gobierno del Estado de Aguascalientes autorizada para realizar pagos, con domicilio fiscal en Avenida de la Convención de 1914 Oriente número 102, Colonia del Trabajo, C.P. 20180, en la ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes.
- 1.7. Que, a través de la Dirección General de Adquisiciones de **“La SAE”**, se verificó que, a la fecha de la celebración del presente contrato, los accionistas de **“El**

 <p>Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> Gobernación del Estado 2021-2024</p> <p>Secretaría de Administración</p>	<p>PRESTADOR DE SERVICIOS: PULSIAM, S.A. DE C.V.</p> <p>ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.</p>
<p>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p>	<p>CONTRATO No. PS-054/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. HCCR</p>

Prestador de Servicios, así como su **Apoderado Legal**, no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público, en relación con lo dispuesto por el **artículo 36 fracción IX de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Aguascalientes**.

Segunda: "El Prestador de Servicios" declara:

- 2.1. Que es una persona moral legalmente constituida mediante escritura pública número **11,813**, Libro **223**, de fecha 26 de febrero de 2004, otorgada ante la fe pública del **Lic. Francisco I. Hugues Vélez, Titular de la Notaría Pública número 212** del Distrito Federal ahora Ciudad de México, debidamente inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, en fecha 28 de abril de 2004.
- 2.2. El **C. Carlos Alberto López Gutiérrez** cuenta con capacidad suficiente para suscribir el presente acuerdo de voluntades y obligar a su representada en los términos de este instrumento legal, en virtud de que tiene el carácter de **Apoderado Legal**, con poder general para pleitos y cobranzas, y para actos de administración, lo anterior como se desprende de la escritura pública señalada en la **declaración 2.1** que antecede, facultades que bajo protesta de decir verdad sigue desempeñando y que las mismas no le han sido revocadas, disminuidas, ni modificadas; y se identifica con credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral con clave de elector **LPGTCR71011909H200**.
- 2.3. Que cuenta con Constancia de Proveedor inscrita para este ejercicio fiscal en el Padrón Único de Proveedores de la Administración Pública Estatal, bajo el número **PR07693**.
- 2.4. **Que su objeto social es:** El diseño, la instalación, implementación, operación, mantenimiento, soporte, capacitación y la puesta en marcha y operación de sistemas de computación, entre otros.
- 2.5. Que tiene establecido su domicilio fiscal en la Avenida Insurgentes Sur 716 2do piso, Colonia Del Valle, C.P. 03100, Benito Juárez, Ciudad de México, con números telefónicos 555.539.27.48 y 555.415.17.42, así como la cuenta de correo electrónico **clopez@pulsiam.com**, datos que señala para oír y recibir todo tipo de notificaciones derivadas del presente contrato.
- 2.6. Que cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes número **PUL040227RLA**, encontrándose al corriente en el cumplimiento de las obligaciones fiscales a su cargo.
- 2.7. Que cuenta con Registro Patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), con clave **Y6637418101** y que se encuentra al corriente de sus obligaciones patronales en materia de seguridad social.

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones El gigante de México GOBIERNO DEL ESTADO 2021-2024	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: PULSIAM, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-054/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. HCCR

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

Tercera: “Las Partes” conjuntamente declaran:

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

Expuestas las declaraciones que anteceden, **“Las Partes”** convienen en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO. El objeto del presente instrumento legal es la **contratación del servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de emergencias y de denuncia anónima**, a la que en lo sucesivo se le denominará **“Los Servicios”**, cuyas características se encuentran descritas en el **pedido de compra número 398/24, así como en la cotización y anexo “garantía de soporte”** de **“El Prestador de Servicios”**, mismos que forman parte integral del presente instrumento legal en el apartado de **ANEXOS**.

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

SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y MONTO TOTAL A PAGAR. La descripción completa de **“Los Servicios”** objeto del presente contrato, así como número de partida, cantidad, unidad de medida, precio unitario, corresponde a lo señalado en el **pedido de compra número 398/24, así como en la cotización y anexo “garantía de soporte”** de **“El Prestador de Servicios”**, mismos que se adjuntan al presente instrumento jurídico en el apartado de **ANEXOS**.

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones Eligeante de México SISTEMA DE GOBIERNO 2022-2025	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: PULSIAM, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-054/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. HCCR

El monto a pagar como contraprestación a “**El Prestador de Servicios**” equivale a la cantidad de **\$3,552,028.41 (TRES MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL VEINTIOCHO PESOS 41/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado por un monto de **\$568,324.55 (QUINIENTOS SESENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS VEINTICUATRO PESOS 55/100 M.N.)**, arrojando así un monto total a pagar por la cantidad de **\$4,120,352.96 (CUATRO MILLONES CIENTO VEINTE MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS 96/100 M.N.)**.

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

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

“**El Prestador de Servicios**” se obliga a prestar “**Los Servicios**” contratados a entera satisfacción de “**El Ente Requierente**” del 03 de diciembre del 2024 al 02 de diciembre del 2025, cumpliendo con los tiempos, los alcances y demás especificaciones descritas en **el pedido de compra número 398/24 y la cotización de “El Prestador de Servicios”**, mismos que adjuntan en el apartado de **ANEXOS** del presente contrato

Las condiciones específicas de la contratación de “**Los Servicios**” se encuentran descritas en **el pedido de compra número 398/24, así como en la cotización y anexo “garantía de soporte” de “El Prestador de Servicios”**, mismos que adjuntan en el apartado de **ANEXOS** del presente contrato.

“**El Ente Requierente**” no estará obligado a recibir “**Los Servicios**”, si éstos no cumplen con los requisitos establecidos en el presente contrato y en el apartado de **ANEXOS**.

CUARTA. RESPONSABLES. En términos de lo dispuesto por el artículo 4º de “**La Ley**”, el responsable del trámite de pago; es decir de la ejecución, validación y comprobación del gasto será el **Lic. Mauricio de la Serna Hernández**, en su carácter de **Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública del Estado de Aguascalientes** de “**El Ente Requierente**” o quien lo sustituya en su cargo y/o funciones.

Así mismo, en términos de lo dispuesto en el artículo 14 del Manual de Lineamientos de la Dirección General Jurídica de la Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes, dicho servidor público en coordinación con la **Mtra. Michele Olmos Álvarez**, en su carácter de **Directora General del C5i** de la **Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Aguascalientes** o quien la sustituya en su cargo y/o funciones, serán los responsables de verificar que “**Los Servicios**” se destinen al cumplimiento del proyecto para el cual fueron adquiridos, así como de dar seguimiento, supervisar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas mediante el presente contrato.

 <p>Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> SOPHENO 001 155470 2022-2022</p>	<p>Secretaría de Administración</p>	<p>PRESTADOR DE SERVICIOS: PULSIAM, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.</p> <p>CONTRATO No. PS-054/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. HCCR</p>
<p>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p>		

Los servidores públicos señalados en la presente cláusula serán los encargados de verificar que la prestación de **“Los Servicios”** se efectúe bajo las condiciones de tiempo y forma requeridos, de conformidad con las especificaciones establecidas en este instrumento legal y de reportar en tiempo y forma a **“La SAE”** de cualquier incumplimiento de **“El Prestador de Servicios”**, para efecto de que **“La SAE”** de ser el caso, inicie el procedimiento establecido en el artículo 76 de **“La Ley”**.

QUINTA. FORMA DE PAGO. La contraprestación señalada en la cláusula segunda del presente contrato será pagada a **“El Prestador de Servicios”** en una sola exhibición contra entrega de la memoria descriptiva que incluya las condiciones generales de la prestación de **“Los Servicios”**, en moneda nacional y mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria designada expresamente por **“El Prestador de Servicios”** al momento que realizó su inscripción en el Padrón Único de Proveedores de la Administración Pública Estatal. En términos de lo dispuesto por el artículo 72 de **“La Ley”** el pago se realizará dentro de los veinte días naturales posteriores a la fecha en que se presenten en las oficinas administrativas de **“El Ente Requerente”**, la impresión del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) correspondiente, debiendo anexar al mismo los pedidos de compra debidamente firmados por los servidores públicos señalados en la cláusula cuarta del presente contrato. El pago se realizará de conformidad con lo establecido en el artículo 9º 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 mismos se realice.

Dicho comprobante deberá cumplir con los requisitos fiscales vigentes que establezca la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y se expedirá a nombre de la Secretaría de Finanzas del Estado de Aguascalientes, cuyos datos fiscales quedaron asentados en el **numeral 1.6** del apartado de declaraciones del presente contrato.

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

“El Prestador de Servicios” deberá cumplir con lo establecido en el artículo 32 fracciones III y V de la Ley del Impuesto al Valor Agregado vigente.

SÉPTIMA. VIGENCIA DEL CONTRATO. La vigencia de este contrato será desde la firma del presente instrumento jurídico hasta el 02 de diciembre del 2025, o bien hasta que se den por concluidas todas y cada una de las obligaciones contraídas en este instrumento legal. Lo anterior sin perjuicio del vencimiento de los períodos de garantía.

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones Elige al de México GOBIERNO DEL ESTADO 2022-2027	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: PULSIAM, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATO No. PS-054/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. HCCR	

establecidos en la cláusula octava del presente contrato, durante los cuales estará vigente el actual instrumento legal, para efectos de ejercitar las acciones de garantía que correspondan por la mala calidad y/o deficiencia en **“Los Servicios”** o en su caso por el incumplimiento de las obligaciones a cargo de **“El Prestador de Servicios”**.

OCTAVA. GARANTÍAS. Las garantías a otorgar serán las siguientes:

A) GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS. **“El Prestador de Servicios”** en términos de lo dispuesto por los artículos 69 fracción III y 74 párrafo tercero de **“La Ley”**, se obliga a garantizar la calidad **“Los Servicios”** durante 365 días, contra fallas, defectos de fabricación, y/o vicios ocultos.

Si durante el periodo de garantía anteriormente señalado, se presenta algún error y/o irregularidad en **“Los Servicios”** prestados, **“El Prestador de Servicios”** queda obligado a repararlos de acuerdo al nivel de prioridad conforme al anexo **“garantía de soporte”** mismo que se adjunta en el apartado de **ANEXOS** del presente contrato; de igual forma queda obligado a reponer **“Los Servicios”** 20 días naturales después de la notificación a **“El Prestador de Servicios”** vía telefónica y/o correo electrónico.

Asimismo, **“El Prestador de Servicios”** se obliga a responder por los defectos, irregularidades o mala calidad de **“Los Servicios”**, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiese incurrido en los términos señalados en este contrato.

El detalle de la garantía de soporte se describe en el documento **“garantía de soporte”**, mismo que se adjunta en el apartado de **ANEXOS** del presente contrato.

“El Prestador de Servicios” deberá contar con el personal especializado para la prestación de **“Los Servicios”** requeridos, a fin de garantizar que el objeto de este contrato sea proporcionado con la calidad, oportunidad y eficiencia requeridas para tal efecto, comprometiéndose a 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”** y/o **“El Ente Requiere”**, 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 medio de garantía otorgado, por la cantidad equivalente al 10% del monto total adjudicado en este contrato, incluyendo el I.V.A. correspondiente, y que en términos del artículo 70 de **“La Ley”** deberá exhibir a favor de la Secretaría de Finanzas del Estado de Aguascalientes.

	Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> (Última actualización: 01/01/2021)	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: PULSIAM, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-054/2024-DIRECTA-SEGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. HCCR	

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

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

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

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

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

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

 <p>Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>Eligeando de México</i> GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES</p> <p>Secretaría de Administración</p>	<p>PRESTADOR DE SERVICIOS: PULSIAM, S.A. DE C.V.</p> <p>ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.</p>
<p>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p>	<p>CONTRATO No. PS-054/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. HCCR</p>

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

DÉCIMA PRIMERA. DERECHOS DE AUTOR. **“El Prestador de Servicios”** asume la responsabilidad y se obliga a defender y sacar a salvo a **“La SAE”** y/o a **“El Ente Requierente”** 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 Requierente”** 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 Requierente”** 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 Requierente”** se obligan a efectuar las gestiones necesarias a fin de que **“El Prestador de Servicios”** pueda representarlas en el proceso o procedimiento respectivo.

En el caso de que se dictara sentencia definitiva en contra de **“La SAE”** y/o de **“El Ente Requierente”**, con o sin intervención de **“El Prestador de Servicios”**, este último se obliga a pagar las sumas a que sean condenadas a **“La SAE”** y/o **“El Ente Requierente”**, 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 Requierente”**, 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 Requierente”**, podrá

 <p>Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES</p>	<p>Secretaría de Administración</p>	<p>PRESTADOR DE SERVICIOS: PULSIAM, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.</p> <p>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p> <p>CONTRATO No. PS-054/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. HCCR</p>
--	--	---

acordar el incremento en “**Los Servicios**” contratados por virtud del presente instrumento, mediante la modificación del mismo. El incremento en “**Los Servicios**” sólo se llevará a cabo previa solicitud razonada que formule “**El Ente 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 y el precio de “**Los Servicios**” sea idéntico al originalmente pactado.

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

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

“**El Prestador de Servicios**” por su carácter de patrón para con sus trabajadores, se encargará de delimitar legalmente, que en ningún caso se deberá tomar a “**La SAE**” y/o “**El Ente Requiere**nte” como patrones directos o sustitutos, obligándose desde este momento a que si por alguna razón se llegare a dar el caso de fincárseles alguna responsabilidad a “**La SAE**” y/o “**El Ente Requiere**nte” por ese concepto, “**El Prestador de Servicios**” les reembolsará cualquier gasto en que incurrieran por tal motivo, asumiendo y reconociendo ante la autoridad su carácter de patrón.

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

“**El Prestador de Servicios**” se hace responsable ante “**La SAE**” y/o “**El Ente Requiere**nte” de la conducta y eficiencia de las personas que en su caso destine para la prestación de “**Los Servicios**”. Igualmente, en el caso de que “**El Prestador de**

 <p>Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El Jigante de México</i> COMERCIO AL DETALLE 100% JIGA</p>	<p>Secretaría de Administración</p>	<p>PRESTADOR DE SERVICIOS: PULSIAM, S.A. DE C.V.</p>
<p>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p>	<p>ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.</p> <p>CONTRATO No. PS-054/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. HCCR</p>	

Servicios no cumpla con alguna de las obligaciones que, en virtud de este contrato, del uso, de la buena fe o de la Ley que están a su cargo, será responsable de los daños y perjuicios que su incumplimiento cause a **“La SAE”** y/o **“El Ente Requerente”** o a terceros.

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

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

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 Requerente”** podrá rescindir administrativamente el presente contrato; lo anterior de conformidad con lo dispuesto por el artículo 76 de **“La Ley”**.

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

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

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

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

- a) El incumplimiento en la prestación de **“Los Servicios”** objeto de este contrato, en los términos y condiciones establecidas en el mismo.
- b) El incumplimiento de **“El Prestador de Servicios”** respecto de los compromisos establecidos en la garantía de calidad ofrecida para **“Los Servicios”**.
- c) La falta de presentación de la garantía de cumplimiento del contrato, en los términos señalados para tales efectos.

 <p>Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El gigante de México</i> GOBIERNO DEL ESTADO 2021-2024</p>	<p>Secretaría de Administración</p>	<p>PRESTADOR DE SERVICIOS: PULSIAM, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.</p> <p>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p> <p>CONTRATO No. PS-054/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. HCCR</p>
--	--	---

- 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 prestación de los “**Los Servicios**” objeto de este contrato, “**El Prestador de Servicios**” no respete el precio unitario estipulado en la cláusula segunda del presente contrato.
- f) La falta de presentación del documento con el que acredite estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales referido en la cláusula sexta del presente contrato.
- g) El incumplimiento en las obligaciones laborales establecidas en la cláusula décima cuarta del presente contrato.
- h) Cualquier otro incumplimiento de los términos y condiciones establecidos en este contrato.

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

DÉCIMA SEXTA. PENA CONVENCIONAL. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 74 de “**La Ley**”, cuando “**El Prestador de Servicios**” no preste “**Los Servicios**” conforme a lo establecido en el presente contrato, queda obligado a pagar a “**La SAE**” por cada 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 prestación de “**Los Servicios**”. El monto de estas penas no excederá el monto total adjudicado a que se refiere la cláusula segunda de este contrato. “**La SAE**” podrá además exigir el cumplimiento o la rescisión del contrato.

El pago quedará condicionado, proporcionalmente al pago que “**El Prestador de Servicios**” deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso, las que se compensarán contra los pagos que deban hacérsele en la proporción que corresponda, o se llevarán a cabo los trámites necesarios para constituirle un crédito fiscal en caso de que el pago ya se le haya efectuado en términos del artículo 72 párrafo segundo de “**La Ley**”.

DÉCIMA SÉPTIMA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 77 de “**La Ley**”, se podrá dar por terminado anticipadamente el contrato, cuando concurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas a criterio de “**La SAE**”, se extinga la necesidad de “**Los**

 Aguascalientes Gente de trabajo y soluciones <i>El orgullo de México</i> Gobernación del Estado 2021-2022	Secretaría de Administración	PRESTADOR DE SERVICIOS: PULSIAM, S.A. DE C.V. ENTE REQUERENTE: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO No. PS-054/2024-DIRECTA-SEGGOB LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. HCCR <i>jk</i>

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

Cuando se actualice este supuesto, **“La SAE”** a través de **“El Ente Requierente”** reembolsará a **“El Prestador de Servicios”** los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre y cuando estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato.

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

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

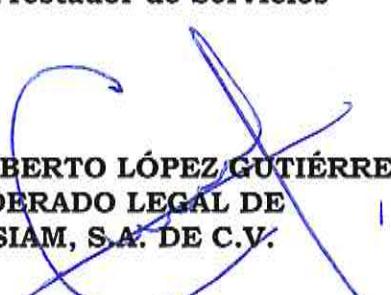
DÉCIMA NOVENA. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA. En términos del artículo 110 de **“La Ley”**, para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, **“Las Partes”** se someten a las leyes y jurisdicción de los Tribunales del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

El presente contrato se firma en cuatro ejemplares originales en la Ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes, el dia 16 de agosto del 2024.

Por **“La SAE”**


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

Por **“El Prestador de Servicios”**


**C. CARLOS ALBERTO LÓPEZ GUTIÉRREZ,
APODERADO LEGAL DE
PULSIAM, S.A. DE C.V.**



Aguascalientes
Gente de trabajo y soluciones
El gigante de México
GOTIENDA 001 111400 3921 1921

Secretaría de
Administración

PRESTADOR DE SERVICIOS: PULSIAM, S.A. DE C.V.

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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO No. PS-054/2024-DIRECTA-SEGOB
LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. HCCR

Testigos

**LIC. MAURICIO DE LA SERNA HERNANDEZ,
SECRETARIO EJECUTIVO DEL SISTEMA
ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA DE LA
SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL
ESTADO DE AGUASCALIENTES.**

**C.P. ROBERTO CARLOS MALO MACÍAS,
DIRECTOR GENERAL DE ADQUISICIONES
DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.**



Aguascalientes
Gente de trabajo y soluciones
El gigante de México
GIGANTE DE MÉXICO S.A. DE C.V.

Secretaría de
Administración

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

PRESTADOR DE SERVICIOS: PULSIAM, S.A. DE C.V.

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

CONTRATO No. PS-054/2024-DIRECTA-SEGOB
LIC. CCMG / LIC. CAAT / LIC. SDGV / LIC. HCCR

[Handwritten signature]

ANEXOS

[Handwritten signatures and initials]

GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
PEDIDO DE COMPRA

PROVEEDOR:	PRO7693 PUSSIAM, S.A. DE C.V.
CLAVE COMPUESTA:	16021030
DIRECCIÓN:	AV. INSURGENTES SUR # 716 2º PISO, DEL VALLE , BENITO JUÁREZ CIUDAD DE MEXICO, MEXICO C.P. 03100
TELÉFONO:	5555352748 / 5554151742

CONDICIONES DE PAGO: CREDITO 20 DIAS NATURALES

TIPO COMPRA: Adjudicación Directa

TÍPO DE RECURSO: GF

USUARIO SIF: HECTOR GERARDO HUERTA ARREDI

FECHA DE ADJUDICACIÓN: 13/08/2024

CRITERIO DE ADJUDICACIÓN: PRECIO

FECHA DE ELABORACIÓN: 13/08/2024

PROCESO DE ADJUDICACIÓN: AD

HOJA: 1/5

No.	PARTIDA	CANTIDAD	UNIDAD	OBJETO GASTO	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNIT.	IMPORTE
1		1.00	SERVICIO	35301	353010034 MANTENIMIENTO DE APlicATIVOS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DE DENUNCIA CIUDADANA MANTENIMIENTO DE APlicATIVOS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DENUNCIA ANÓNIMA. EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEBERÁ INCLUIR A LAS SIGUIENTES INTERFACES DELAPLICATIVO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DENUNCIA ANÓNIMA (SAFETYNET CAD): 1. SAFETYNET CAD SERVER/WORKSTATION 2. SAFETYNET CAD NG 3. SAFETYNET CAD MAPPING INTERFACE SERVER / WORKSTATION 4. SAFETYNET CAD MAPPING SERVER / WORKSTATION 5. SAFETYNET CAD WEBSERVICES SERVER / WORKSTATION 6. SAFETYNET CAD EB11 7. SAFETYNET CAD GEOLOCALIZACIÓN DE DISPOSITIVOS MÓVILES SERVICIO ELS 8. SAFETYNET CAD SOS INFORMER 9. SAFETYNET CAD SOS CIUDADANO 10. SAFETYNET DBMS 11. SAFETYNET INTERFAZ DE CÁMARA HIKVISION, RFIDS, AVL, Y DRON. 12. SAFETYNET MÓDULO DE DRP 13. SAFETYNET RMS 14. SAFETYNET GRABADORA 15. SAFETYNET VIDEO STREAMING 16. SAFETYNET GIS Y CERTIFICADOS SSL.	3,562.028.41	\$3,562.028.41

LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS, SE DEBERÁN REALIZAR EL 3 DE DICIEMBRE DEL 2024, 11 DE MARZO DE 2025, 10 DE JUNIO DE 2025 Y 9 DE SEPTIEMBRE DE 2025 CON LOS SIGUIENTES ALCANCES:

1. REVISIÓN Y EN SU CASO ACTUALIZACIÓN DE URNA 4.7.25
2. REVISIÓN GENERAL DELAPLICATIVO SAFETYNET CAD Y EN SU CASO CORRECCIÓN.
3. REVISIÓN Y EN SU CASO ACTUALIZACIÓN DE IPCMUX 1.3
4. REVISIÓN DEL ESPACIO EN DISCO DURO Y ELIMINACIÓN DE LOS ARCHIVOS LOG DE LOS APlicATIVOS.
5. REVISIÓN DEL ESTATUS DEL SERVIDOR, VERIFICACIÓN DE COMPONENTES Y EN SU CASO REEMPLAZO.
6. RESPALDO DE BASE DE DATOS REVISIÓN A TODAS LAS TABLAS, ESTRUCTURA Y EN SU CASO CORRECCIÓN DE ERRORES DETECTADOS.

EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO TENDRÁ LOS SIGUIENTES ALCANCES DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO COMPRENDIDO DEL 03 DE DICIEMBRE DE 2024 HASTA EL 02 DE DICIEMBRE DE 2025. ATENCIÓN Y CORRECCIÓN A LAS FALLAS QUE OCURRAN DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
PEDIDO DE COMPRA

PROVEEDOR:	PRO7693 PUJISAM, S.A. DE C.V.		
CLAVE COMPUESTA:	16021030		
DIRECCIÓN:	AV. INSURGENTES SUR # 716 2 ^º PISO, DEL VALLE, BENITO JUÁREZ CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO C.P. 03100		
TELÉFONO:	5555392248 / 5554151742		
CONDICIONES DE PAGO:	CREDITO 20 DIAS NATURALES		
TIPO COMPRA:	Adjudicación Directa	TIPO DE RECURSO:	GF
CRITERIO DE ADJUDICACIÓN:	PRECIO		
DE ACUERDO A LO SIGUIENTE:	<p>1. PRIORIDAD URGENTE: 2 HORAS CUANDO EL SISTEMA ESTÉ CAÍDO. TODAS LAS OPERACIONES ESTÁN DETENIDAS.</p> <p>2. PRIORIDAD ALTA: 4 HORAS SUBSISTEMA CAÍDO. IMPACTO SIGNIFICANTE EN LA OPERACIÓN.</p> <p>3. PRIORIDAD MEDIA: 8 HORAS EL SISTEMA ESTÉ OPERANDO. SE REQUIERE DE TIEMPO PARA SOLUCIONAR LA FALLA.</p> <p>4. PRIORIDAD BAJA: 24 HORAS SISTEMA ESTÉ OPERANDO. EXISTEN ASPECTOS INCONVENIENTES O DESAGRADABLES EN LA OPERACIÓN.</p> <p>EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEBE INCLUIR:</p> <p>1. 270 PLANES DE DATOS DE LOS DISPOSITIVOS SAFETYNET PANIC BUTTON.</p> <p>2. MANTENIMIENTO DE 8 AGENTES CON EL LICENCIAMIENTO CONCURRENTE "ALL MEDIA DE LA SOLUCIÓN AVAVA CCAAS OMNICHANNEL" QUE INCLUYEN LAS FUNCIONALIDADES DE VOZ, SMS, EMAIL, WEB, CHAT Y REDES SOCIALES (WHATSAPP, TWITTER, FACEBOOK).</p> <p>3. ANEXO SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT) CON LA GARANTÍA DE SOPORTE DEL PROVEEDOR DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO COMPRENDIDO DEL 03 DE DICIEMBRE DE 2024 HASTA EL 02 DE DICIEMBRE DE 2025.</p> <p>4. ACCESO AL SITIO DE SOPORTE, QUE PERMITE GENERAR REPORTES DE FALLAS PARA EL MANTENIMIENTO.</p> <p>5. ACCESO AL SITIO DE DOCUMENTACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA.</p> <p>6. EL C5I, DESIGNARÁ PERSONAL TÉCNICO RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.</p> <p>7. DEBERÁN CONTAR CON UN CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y CORREO ELECTRÓNICO DE REPORTE DE FALLAS CON ATENCIÓN 24/7 LOS 365 DÍAS DEL AÑO.</p> <p>8. GENERACIÓN DE REPORTES VÍA ELECTRÓNICA A TRAVÉS DEL SITIO.</p> <p>9. EN CASO DE QUE LA FALLA REQUIERA EL REMPLAZO DE COMPONENTES ESTOS DEBERÁN SER SUSTITUIDOS EN UN TIEMPO MÁXIMO DE 20 DIAS NATURALES.</p> <p>10. INCLUIRA 60 HORAS DE CAPACITACIÓN DEL SISTEMA SAFETYNET CAD NG PARA LOS MÓDULOS DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA, OPERACIÓN Y DESPACHO, MÓDULO DE MAPEO Y USO, ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS WEB.</p> <p>11. DEBERÁN ENTREGAR UN MANUAL, PAPELERIA Y CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN, AL FINALIZAR LA CAPACITACIÓN.</p> <p>11. LA CAPACITACIÓN DEBERÁ SER IMPARTIDA A POR LO MENOS 100 PERSONAS EN SITIO, EN LAS INSTALACIONES Y HORARIOS DESIGNADOS POR EL C5I AGUASCALIENTES, EN ATENCIÓN A LA CARGA LABORAL DEL PERSONAL.</p> <p>12. ENTREGABLE: MEMORIA DESCRIPTIVA QUE INCLUYE LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO, MISMA QUE ENTREGARÁ UN DÍA HÁBIL POSTERIOR A LA NOTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN.</p> <p>13. LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS, SE DEBERÁN REALIZAR EL 3 DE DICIEMBRE DEL 2024, 11 DE MARZO DE 2025, 10 DE JUNIO DE 2025 Y 9 DE SEPTIEMBRE DE 2025, LA VIGENCIA DEL</p>		
USUARIO SIIIF:	HECTOR GERARDO HUERTA ARREDON		
FAX:	RFC: PUJ040227RLA		
FECHA DE ELABORACIÓN:	13/08/2024		
PROCESO DE ADJUDICACIÓN:	AD	HOJA:	25

NUMERO DE PEDIDO	398/24
TIEMPO DE ENTREGA EN DIAS NATURALES	112
FECHA LIMITE ENTREGA	02/12/2025
FECHA ADJUDICACIÓN	13/08/2024

TIPO COMPRA:	CONDICIONES DE PAGO:	TIPO DE RECURSO:	FECHA:	USUARIO SIIIF:	PRECIO	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN:	FECHA DE ELABORACIÓN:	PROCESO DE ADJUDICACIÓN:	AD	HOJA:
Adjudicación Directa	AV. INSURGENTES SUR # 716 2º PISO, DEL VALLE, BENITO JUÁREZ CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO C.P. 03100	CREDITO 20 DIAS NATURALES	5555392748 / 5564151742	FAX:	HECTOR GERARDO HUERTA ARREDONDO	13/08/2024	13/08/2024	MANTENIMIENTO CORRECTIVO, INICIA EL 3 DE DICIEMBRE DE 2024 Y CONCLUYE EL 2 DE DICIEMBRE DE 2025.		3/5
								Garantía: 365 días naturales contra fallas, defectos de fabricación y/o vicios ocultos.		
								El detalle de la garantía de soporte se describe en el documento: "ANEXO ANS (ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO), SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT), GARANTIA DE SOPORTE".		
								TIEMPO DE REPARACIÓN: DE ACUERDO AL NIVEL DE PRIORIDAD CONFORME AL "ANEXO ANS (ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO), SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT), GARANTIA DE SOPORTE".		
								TIEMPO DE REPOSICIÓN: 20 DIAS NATURALES, UNA VEZ NOTIFICADO EL PROVEEDOR VÍA TELEFÓNICA Y/O POR CORREO ELECTRÓNICO.		
								LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIÓN, CÓMPUTO Y COORDINACIÓN C51, AVENIDA AGUASCALIENTES ORIENTE, SIN NÚMERO, FRACCIONAMIENTO EX EJIDO OJOCALIENTE, CÓDIGO POSTAL 20190, AGUASCALIENTES.		
								CONDICIONES DE PAGO: EN UNA SOLA EXHIBICIÓN MEDIANTE TRANSFERENCIA INTERBANCARIA, DENTRO DE LOS 20 DIAS NATURALES POSTERIORES A QUE HAYA SIDO PRESENTADA LA FACTURA ELECTRÓNICA Y/O CFDI CONTRA ENTREGA DE LA MEMORIA DESCRIPTIVA QUE INCLUYA LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONFORMIDAD A LO DISPUESTO POR EL ARTICULO 9º PÁRRAFO SEGUNDO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES Y SUS MUNICIPIOS.		
								TOTAL CON LETRA:		
								CUATRO MILLONES CIENTO VEINTE MIL TRESIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS 96/100 M.N.		
									SUBTOTAL	3,552,028.41
									IVA	568,324.55
									TOTAL	\$4,120,352.96

GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

PEDIDO DE COMPRA

PROVEEDOR: PR07693 PULLSAM, S.A. DE C.V.
CLAVE COMPUESTA: 16021030

DIRECCIÓN: AV. INSURGENTES SUR # 716 2º PISO, DEL VALLE, BENITO JUÁREZ CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO C.P. 03100
TELÉFONO: 5553392748 / 5554151742

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

TIPO DE RECURSO: GF

RFC: PUL040227RLA
RFC: PUL040227RLA

FAX:

FAX:

USUARIO SIIF: HECTOR GERARDO HUERTA ARREDI
CRITERIO DE ADJUDICACIÓN: PRECIO

FECHA DE ADJUDICACIÓN: 13/08/2024
PROCESO DE ADJUDICACIÓN: AD

HOJA: 4/5
13/08/2024

REQUISICIÓN: 06 SEGGOB. SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
518 0601 DESPACHO DEL SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO
060106 SECRETARIADO EJECUTIVO DEL SISTEMA ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

RESPONSABLE DE RECEPCIÓN: MTRA. MICHELE OLMOZ ALVAREZ DIRECTORA GENERAL DEL CSI, O QUIEN LA SUSTITUTA EN SUS

OBSEERVACIONES: Adjudicación mediante Sesión de Comité REXA-13-24, de fecha 13/agosto/2024.

LUGAR DE RECEPCIÓN: CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIÓN, CÓMPUTO Y COORDINACIÓN CSI, AVENIDA AGUASCALIENTES CENTRE, SIN NÚMERO, FRACCIONAMIENTO EN. EJIDO, LOCALIDAD COCOK POZAS 20180, AGUASCALIENTES, AGUASCALIENTES, DE LUNES A VIERNES DE 8:00 A 16:00 HORAS

TELÉFONO: 4499682270/10004

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ

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

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

NUMERO DE PEDIDO	398/24
TIEMPO DE ENTREGA EN DIAS NATURALES	112
FECHA LIMITE ENTREGA	02/12/2025
FECHA ADJUDICACIÓN	13/08/2024

✓



6

✓

8m

C



✓

PULSIAM SA DE CV
PUL040227RLA
INSURGENTES SUR 716 P2
COL DEL VALLE
CDMX
CP 03100
Proveedor: PR07693

21-Mayo-2024

Maestra Michele Olmos Álvarez
Directora General del Centro de Comando, Control, Comunicación, Cómputo y Coordinación C5i
Avenida Aguascalientes Oriente sin número, Fraccionamiento Ex ejido Ojocaliente, C.P. 20190
Aguascalientes, Aguascalientes.
PRESENTE

CANT.	U.M.	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNI.	TOTAL
1	SERVICIO	<p>MANTENIMIENTO DE APLICATIVOS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DENUNCIA ANÓNIMA</p> <p>El mantenimiento preventivo y correctivo incluye a las siguientes interfaces del aplicativo de atención de emergencias y denuncia anónima (SAFETYNET CAD):</p> <ul style="list-style-type: none">1 SAFETYNET CAD SERVER/WORKSTATION2 SAFETYNET CAD NG.3 SAFETYNET CAD MAPPING INTERFACE SERVER / WORKSTATION.4 SAFETYNET CAD MAPPING SERVER / WORKSTATION.5 SAFETYNET CAD WEBSERVICES SERVER / WORKSTATION.6 SAFETYNET CAD E911.7 SAFETYNET CAD GEOLOCALIZACIÓN DE DISPOSITIVOS MÓVILES SERVICIO DE ELS.8 SAFETYNET INFORMER.9 SAFETYNET CAD SOS CIUDADANO.10 SAFETYNET DBMS.11 SAFETYNET INTERFAZ DE CÁMARA HIKVISION, RFIDS, AVL, Y DRON.12 SAFETYNET MÓDULO DE DRP.13 SAFETYNET RMS.14 SAFETYNET GRABADORA.15 SAFETYNET VIDEO STREAMING.16 SAFETYNET GIS Y CERTIFICADOS SSL. <p>Los mantenimientos preventivos, se realizarán el 3 de diciembre 2024, 11 de marzo 2025, 10 junio 2025 y 9 de septiembre 2025 con los siguientes alcances:</p>	\$ 3,552,028.41	\$ 3,552,028.41

Cerr

- 1 Revisión y en su caso actualización de URMA 4.7.25
- 2 Revisión general del Aplicativo SafetyNet CAD y en su caso corrección.
- 3 Revisión y en su caso actualización de IPCMUX 1.3
- 4 Revisión del espacio en disco duro y eliminación de los archivos log de los aplicativos.
- 5 Revisión del estatus del servidor, verificación de componentes y en su caso reemplazo.
- 6 Respaldo de base de datos, revisión a todas las tablas, estructura y en su caso corrección de errores detectados.

El mantenimiento correctivo tendrá los siguientes alcances durante la vigencia del contrato comprendido del 03 de diciembre de 2024 hasta el 02 de diciembre de 2025.
Atención y corrección a las fallas que ocurran durante la prestación del servicio de acuerdo a lo siguiente:

- 1 Prioridad Urgente: 2 horas cuando el Sistema este caído. Todas las Operaciones están detenidas.
- 2 Prioridad Alta: 4 horas Subsistema caído. Impacto significante en la operación.
- 3 Prioridad Media: 8 horas El sistema este operando. Se requiere de tiempo para solucionar la falla.
- 4 Prioridad Baja: 24 horas Sistema este operando. Existen aspectos inconvenientes o desagradables en la operación.

El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo incluye:

- 1 270 planes de datos de los dispositivos de SafetyNet panic button.
- 2 Mantenimiento de 8 agentes con el licenciamiento concurrente "all media de la solución avaya ccaas omnichannel" que incluyen las funcionalidades de voz, sms, email, web, chat y redes sociales (WhatsApp, Twitter, Facebook).
- 3 ANEXO SLA (Service Level Agreement) con la garantía de soporte de Pulsiam durante la vigencia del contrato comprendido del 03 de diciembre de 2024 hasta el 02 de diciembre de 2025.
- 4 Acceso al sitio de soporte, que permite generar reportes de fallas para el mantenimiento
- 5 Acceso al sitio de documentación del funcionamiento de la plataforma.
- 6 Designación del personal técnico responsable de la atención durante la prestación del servicio.
- 7 Centro de atención telefónica y correo electrónico de reporte de fallas con atención 24/7 los 365 días del año.
- 8 Generación de reportes vía electrónica a través del sitio.
- 9 En caso de que la falla requiera el remplazo de componentes estos serán sustituidos en un tiempo máximo de 20 días naturales.

*C**✓**Sin*

Car

	<p>10 60 horas de capacitación del sistema SafetyNet CAD NG, para los módulos de administración del sistema, operación y despacho, módulo de mapeo y uso, administración de los servicios web. Se entregará manual, papelería y certificado de participación.</p> <p>11 La capacitación se impartirá a por lo menos 100 personas en sitio en las instalaciones y horarios que el C5i Aguascalientes designe y en atención a la carga laboral del personal.</p> <p>12 Entregable: Memoria descriptiva: Que incluye las condiciones generales de la prestación del servicio de mantenimiento, misma que se entrega un día hábil posterior a la notificación de la contratación.</p> <p>13 La vigencia de los mantenimientos preventivos, se realizará el 3 de diciembre del 2024, 11 de marzo de 2025, 10 de junio de 2025 y 9 de septiembre de 2025, la vigencia del mantenimiento correctivo, inicia el 3 de diciembre de 2024 y concluye el 2 de diciembre de 2025.</p>	
	<p>SUBTOTAL</p> <p>IVA 16%</p> <p>TOTAL</p>	<p>\$ 3,552,028.41</p> <p>\$ 568,324.55</p> <p>\$ 4,120,352.96</p>

Importe total con letra	CUATRO MILLONES CIENTO VEINTE MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS 96/100 MN
-------------------------	---

Vigencia de la cotización	180 días naturales
Tiempo de reparación	De acuerdo al nivel de prioridad conforme al ANEXO SLA, GARANTÍA DE SOPORTE.
Tiempo de reposición	20 días naturales una vez notificado vía telefónica y/o por correo electrónico
Lugar de entrega de memoria descriptiva	Centro de Comando, Control, Comunicación, Cómputo y coordinación C5i, Avenida Aguascalientes Oriente, sin número, Fraccionamiento Ex ejido Ojocaliente, Código Postal 20190, Aguascalientes, Aguascalientes, de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas.
Lugar de prestación del servicio	Centro de Comando, Control, Comunicación, Cómputo y coordinación C5i, Avenida Aguascalientes Oriente, sin número, Fraccionamiento Ex ejido Ojocaliente, Código Postal 20190, Aguascalientes, Aguascalientes.
Garantía	365 días naturales contra defectos de fabricación, fallas y/o vicios ocultos. El detalle de la garantía de soporte se describe en el documento "ANEXO SLA, GARANTÍA DE SOPORTE".
Condiciones de pago	En una sola exhibición, mediante transferencia interbancaria dentro de los 20 días naturales posteriores a que haya sido presentada la factura y/o CFDI, contra la entrega de la memoria descriptiva que incluya las condiciones generales de la prestación de servicio

ATENTAMENTE

CARLOS ALBERTO LÓPEZ GUTIÉRREZ
 PULSIAM SA DE CV
 Representante Legal de Pulsiam

8/11
C
1

Our



8th

6

1

✓



PULSIAM

Cent

GARANTIA DE SOPORTE DE PULSIAM

Garantía y Soporte

Pulsiam S. A. de C. V. proporciona uno de los mejores programas de soporte en la industria, incluyendo personal 24 x 7 x 365. Garantizamos al menos una respuesta de dos (2) horas para problemas críticos, mientras que los problemas no críticos se tratan con un tiempo de respuesta de cuatro (4) horas durante el horario normal. Pulsiam S. A. de C. V. también cuenta con un proceso de escalamiento interno que controla una situación del sitio y escala los incidentes al recurso técnico apropiado y un gerente de soporte dentro de una 1 hora.

El siguiente diagrama proporciona tiempos de respuesta promedio de incidentes:

Soporte Llamada Rendimiento	
Duración promedio	La mayoría de las solicitudes de soporte se realizan utilizando el portal de soporte de Pulsiam S. A. de C. V. y es resuelto dentro de un día hábil. La duración de las solicitudes de apoyo hechas usando el teléfono suele ser de pocos minutos para capturar la información necesaria para proporcionarle el soporte requerido.
Tiempo promedio para resolver problemas	En promedio, se abordan los problemas urgentes o críticos y se restablece el servicio en menos de 30 minutos de que el problema fue reportado.
Porcentaje de resolución de primera llamada	100% de las solicitudes de apoyo se resuelven antes de una segunda solicitud. Este es un resultado del proceso de soporte; una solicitud en línea para soporte automáticamente realiza un seguimiento hasta su conclusión.

El soporte técnico remoto se realiza a través de una conexión VPN segura. Toda emergencia o rutina de cambios y actualizaciones se coordinan con el cliente. En caso de correcciones, mejoras y actualizaciones de versiones. Las actualizaciones se instalan en una primera fase en el ambiente de pruebas y una vez contemos con la aprobación del cliente, se procede a realizar la instalación en la cuenta de producción

Spir

O



Un

Mantenimiento y Servicios de Soporte

Pulsiam S. A. de C. V., S.A. de C.V. provee soporte técnico 24 horas al día, los 7 días de la semana, 365 días al año para cubrir las solicitudes críticas de nuestros clientes, que competan a los productos de Safety Net CAD. Pulsiam S. A. de C. V. utiliza el website myHitech (<http://my.hitech.com>), un sitio web seguro y en tiempo real, para generar y monitorear los reportes y todas las actividades del staff de soporte sin importar si ya fueron cerrados o están activos.

Estándares de Servicio

Como se muestra en la tabla A, Estándares de Servicio, aparecen los tiempos de respuesta que serán provistos por nuestros recursos de Soporte Técnico. Un reporte de Incidente con prioridad **URGENTE** (IR) requiere que el cliente y el Staff de soporte de Pulsiam S. A. de C. V. respondan rápidamente (dentro de 2hrs) y permanecer atendiendo el reporte hasta tener una solución que permita restablecer la operación del sistema mientras se resuelve el problema original.

Un reporte de incidente con prioridad **ALTA** también requiere una delicada coordinación entre los equipos de soporte del cliente y Pulsiam S. A. de C. V. (dentro de 4 hrs.) en este caso los recursos de soporte revisaran el caso y resolverán o desarrollaran un plan para la solución del problema.

Un reporte de incidente de prioridad **MEDIA** (dentro de 8 hrs.) será atendida entre cliente y la asistencia de Pulsiam S. A. de C. V.

Un reporte de prioridad **BAJA** (dentro 24 hrs) es comúnmente manejada por el cliente con mínima ayuda de Pulsiam S. A. de C. V. a menos de que se resuelva con una actualización de nuestros productos, en este caso el representante de atención a clientes se pondrá en contacto con el cliente para planear y coordinar los recursos necesarios de Pulsiam S. A. de C. V.

Tabla A Estándares de Servicio

Prioridad	Descripción del Incidente	Tiempo de Respuesta
URGENTE	El sistema este caido. Todas las operaciones están detenidas.	Dentro 2 hrs.



PULSIAM

✓

ALTO	Subsistema caído. Impacto significante en la operación.	Dentro 4 hrs.
MEDIA	El Sistema está operando. Se requiere de tiempo para solucionar la falla.	Dentro 8 hrs.
BAJA	El sistema está operando. Existen aspectos inconvenientes o desagradables en la operación.	Dentro 24 hrs.

Descripción de Falla	Prioridad	Respuesta
No accesa usuario	Baja	24 hrs.
No puede realizar búsquedas	Baja	24 hrs.
No puede enviar mensajes	Baja	24 hrs.
No recibe datos	Baja	24 hrs.
No recibe datos de PBX	Baja	24 hrs.
No pude imprimir	Baja	24 hrs.
No puede enviar correos	Baja	24 hrs.
Los botones no ejecutan comandos	Baja	24 hrs.
No puede generar nuevos folios	Media	8 hrs.
No se pueden agregar unidades	Media	8 hrs.
No se pueden despachar unidades	Media	8 hrs.
No se puede cancelar un incidente	Media	8 hrs.

Cent

No se puede encontrar calle	Media	8 hrs.
No sirve interface de AVL	Alta	4 hrs.
No sirve interface de PBX	Alta	4 hrs.
No sirve interface de Arcos	Alta	4 hrs.
No sirve interface de mapas	Alta	4 hrs.
No sirve interface de video	Alta	4 hrs.
No sirve interface de mensajes	Alta	4 hrs.
No se puede encontrar calle		
No se puede accesar al sistema	Urgente	2 hrs.
El URL del sistema manda error de sistema	Urgente	2 hrs.
El server se apagó y no entran usuarios	Urgente	2 hrs.
El sistema no crea reportes en	Urgente	2 hrs.
Sistema lento	Urgente	2 hrs.
Sistema borra información	Urgente	2 hrs.
Sistema congelado	Urgente	2 hrs.
Pantalla de nuevo incidente	Urgente	2 hrs.

Portal de Soporte de Pulsiam S. A. de C. V.

En Pulsiam S. A. de C. V. nos sentimos muy orgullosos por nuestro servicio con Portal de Soporte que funciona 24 x 7. Con el portal de soporte de Pulsiam S. A. de C. V., los usuarios pueden confiar en una sola herramienta en línea para informar de problemas con cualquiera de los productos de Safety Net o acceder a una gran variedad de recursos útiles. El portal de soporte es una fuente en línea conveniente para:

- **Servicios de soporte:** los clientes pueden enviar y dar seguimiento a las solicitudes de soporte a través del portal de soporte.
- **Descargas de software:** paquetes de instalación de software para el cliente y programas de utilidad pueden descargarse aquí.

- **Intercambio de información:** a través de la Wiki de Safety Net, los clientes pueden crear artículos e intercambiar ideas, preguntas y respuestas, soluciones técnicas u otra información.
- **Documentación:** nuestros clientes pueden acceder a materiales de capacitación, contenido de las clases de la Conferencia de Safety Net, documentación oficial para todas las aplicaciones de Safety Net y enlaces a la documentación pertinente de terceros a través del Wiki de Safety Net.

Contrato de Servicios de Soporte y Mantenimiento

De acuerdo al contrato de servicios de soporte y mantenimiento, Pulsiam S. A. de C. V. ofrece dos horas de asistencia mensual para proveer capacitación o apoyo al cliente según sea necesario. Más de dos horas de apoyo pueden ser solicitados si se incluye una tarifa por hora de soporte en el contrato. Para los problemas que son responsabilidad de Pulsiam S. A. de C. V., no se aplica el límite de dos horas, y el tiempo utilizado no aplica a las dos horas por contrato.

Como parte del servicio de mantenimiento ofrece se incluyen actualizaciones, personalizaciones y mejoras para el software los cuales, a diferencia de otros proveedores en la industria, no tienen costo. Si es necesaria una conversión de datos para actualizar a una nueva versión, Pulsiam S. A. de C. V. proporciona las herramientas de conversión y realiza la conversión o ayuda a los clientes con la conversión.

Resolución de incidentes

Pulsiam S. A. de C. V. mantiene un seguimiento del incidente a través de su portal de soporte. Este sistema de seguimiento de datos proporciona el status en tiempo real de todos los incidentes abiertos e información sobre cuándo se reportó el incidente y el tiempo transcurrido desde que se registró.

Informes de incidente o IRs (Incident Reques), son reportes de problemas que requieren ayuda o peticiones de asistencia. Los IRs (Incident Reques) se envían automáticamente a los ingenieros de soporte apropiado para la acción basada en el producto y el impacto en las operaciones. Los IRs (Incident Reques) con un impacto operacional alto urgente, que se consideran problemas críticos, enviará un mensaje a los ingenieros apropiados de soporte 24 x 7 x 365 para proveer una respuesta inmediata.

Proceso de resolución del problema de Pulsiam S. A. de C. V. consta de los siguientes pasos:

Cesar

1. Cuando un problema tiene que resolverse, se crea un IR (Incident Reques) en el portal de soporte por el cliente ya sea llamando a un ingeniero de soporte de Pulsiam S. A. de C. V. o creando un IR vía el portal de soporte.
2. Una vez que se envía un IR (Incident Reques), el portal de soporte se pondrá en contacto con el personal de soporte adecuado y el ingeniero preparado para resolver el reporte tomará el caso para su atención. Los IRs (Incident Reques) que tienen un impacto significativo en las operaciones en las operaciones del sistema resultará en contactar por mensaje o email de forma automática al personal apropiado, 24 x 7.
3. El cliente es informado por correo electrónico cuando un ingeniero de Pulsiam S. A. de C. V. toma el caso. El Objetivo de Pulsiam S. A. de C. V. es ponerse en contacto con el cliente dentro los 30 minutos posteriores a que se generó el reporte.
4. El ingeniero entonces hará un análisis del problema para determinar la causa. Puede definir una solución y aplicar esa solución. El IR (Incident Reques) se cierra una vez que se ha implementado la solución y el cliente esté satisfecho que el problema ha sido resuelto.

Después de que un IR (Incident Reques) que es creado, los clientes también pueden seguir el proceso de resolución a través del portal de soporte de Pulsiam S. A. de C. V.

Solicitudes de Mejoras

Pulsiam S. A. de C. V. se enorgullece del grado de participación del cliente en la interfaz y desarrollo de las características de la suite de productos de Safety Net, que es hecha posible a través de solicitudes de mejoras (ERs).

Las mejoras pueden solicitarse en cualquier momento, por cualquier cliente, para cualquier producto de Safety Net. Los ERs se revisan para implementarse por el equipo de desarrollo de productos de Pulsiam S. A. de C. V. y, si se selecciona, se pone en ejecución un plan de desarrollo sin costo para el cliente. Cada nueva versión de algún producto de Safety Net incorporará numerosos ERs solicitados por nuestros clientes. (por lo general, más de 100 solicitudes de mejoras por el usuario final se incorporan en la suite de productos de Safety Net cada año).

SJM

C
J
Y