



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, DERIVADO DEL ACUERDO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA N° SSJ-DGA-DRM-DADQ-96-2020, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO SERVICIOS DE SALUD JALISCO, EN LO SUCESIVO "EL ORGANISMO", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR SU DIRECTOR GENERAL, EL DR. JOSÉ DE JESÚS MÉNDEZ DE LIRA, Y POR LA OTRA, LA EMPRESA DENOMINADA "GRUPO PINA CO, S. DE R.L. DE C.V.", REPRESENTADA POR SU GERENTE GENERAL ÚNICO, EL C. MAURICIO JIMÉNEZ BRAVO PIÑA, EN ADELANTE "LA PRESTADORA"; AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES:

I.- "EL ORGANISMO", POR CONDUCTO DE SU REPRESENTANTE, DECLARA QUE:

I.1.- Es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Estatal, creado mediante Ley publicada en el periódico oficial "El Estado de Jalisco" con fecha 10 de abril de 1997, con personalidad jurídica y patrimonio propios, con atribuciones para realizar aquellas acciones tendientes a garantizar el derecho a la protección de la salud de los habitantes del Estado de Jalisco.

I.2.- Tiene atribuciones para administrar los recursos humanos, materiales y financieros que conforman su patrimonio, con sujeción a las disposiciones legales aplicables, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 3º, fracción X de la Ley que lo crea, y a lo establecido en el Acuerdo de Coordinación para la Descentralización Integral de los Servicios de Salud en la Entidad, publicado el 06 de mayo de 1997, en el Diario Oficial de la Federación.

I.3.- Su Director General está facultado para suscribir el presente instrumento, conforme a lo dispuesto por los artículos 66, numeral 1, fracción I, 71, numeral 1, fracción II, y 78, numeral 1, fracciones II, inciso a), y III, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, 10, fracción I, de la Ley de su creación, cargo que acredita a través del nombramiento otorgado por el Ing. Enrique Alfaro Ramírez, Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco, el día 01 de febrero del 2020.

I.4.- Para la adjudicación y origen del presente contrato, se llevaron a cabo todas las etapas del procedimiento de Adjudicación Directa, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 47, numeral 2, 73, numeral 1, fracción IV y 74, numerales 1 y 4, de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, derivando en el Acuerdo de Adjudicación Directa N° SSJ-DGA-DRM-DADQ-96-2020, de fecha 30 de julio de 2020, documentos que forman parte integral del presente contrato, mismos que conserva y resguarda la Coordinación de Adquisiciones, los cuales pueden ser exhibidos ante la autoridad competente en caso de ser necesario.

I.5.- Dispone de la suficiencia presupuestal autorizada para las erogaciones del



presente contrato, correspondiente a recursos estatales según consta en la asignación presupuestal con folio de asignación E-976, autorizada por el Jefe del Departamento de Control Presupuestal de "EL ORGANISMO".

I.6.- Que el área requirente es el Instituto Jalisciense de Salud Mental y el área formulante es la Coordinación de Adquisiciones, quienes son responsables de la legalidad de los actos que originan el presente acto jurídico.

I.7.- Tiene su domicilio en la finca ubicada en la Calle Joaquín Baeza Alzaga No. 107, Zona Centro, en Guadalajara, Jalisco, C. P. 44100, y su clave del Registro Federal de Contribuyentes es SSJ970331PM5.

II.- "LA PRESTADORA", A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE, DECLARA QUE:

II.1.- Es una Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, constituida de conformidad con las leyes mexicanas, tal como consta con la Escritura Pública N° 15,258, de fecha 04 de marzo de 2010, pasada ante la fe del Lic. Eulogio Buendía Díaz de León, Notario Público N° 32, de Fresnillo, Zacatecas.

II.2.- Conforme se establece en la escritura pública descrita en la anterior declaración, tiene como objeto social, entre otros, en general brindar productos y servicios de mercadotecnia, diseño y venta de páginas web.

II.3.- Su apoderado acredita el carácter con el que comparece con la escritura pública antes mencionada y bajo protesta de decir verdad manifiesta que su personería y las facultades con las que comparece a la firma de este contrato, no le han sido revocadas o disminuidas y se identifica con la credencial para votar con número **N1-TESTADO 9** expedida por el Instituto Nacional Electoral.

II.4.- Bajo protesta de decir verdad manifiesta, que ninguno de sus socios, ni su representante se encuentran en alguno de los supuestos de conflicto de interés que prevé el artículo 49, fracción IX, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, y que tiene la capacidad técnica, jurídica y económica necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones consignadas en este contrato y se encuentra debidamente inscrita en el Registro Único de Proveedores y Contratistas del Estado de Jalisco, bajo el número de registro de proveedor P30563, y que la información contenida en el expediente respectivo se encuentra vigente.

II.5.- Tiene la capacidad técnica, jurídica y económica para contratar la ejecución del objeto de este instrumento, ya que dispone de personal propio capacitado, así como la organización suficiente para ello.

II.6.- Que se encuentra debidamente registrado ante las autoridades tributarias, contando con la clave GPI100304123, en el Registro Federal de Contribuyentes.



II.7.- Tiene su domicilio en la finca marcada con el número 106, de la calle Toronja, Colonia Fraccionamiento Lomas del Capulin, en Zacatecas, Zacatecas, C.P. 98050, mismo que es su domicilio fiscal y el apropiado para responder de sus obligaciones en la República Mexicana. Para el caso de que el **"LA PRESTADORA"** modifique su domicilio sin previo aviso a **"EL ORGANISMO"** con por lo menos 10 diez días hábiles antes de hacerlo, se entenderá como domicilio el aquí pactado y en caso de que el mismo se encuentre cerrado, la notificación surtirá todos los efectos legales en el presente domicilio.

III.- AMBAS PARTES, POR CONDUCTO DE SUS REPRESENTANTES, DECLARAN QUE:

III.1.- Es su voluntad obligarse en los términos del presente contrato, y toda vez que se han enterado del contenido de los documentos de los que se desprenden las facultades con las que comparecen, y se han reconocido de manera recíproca la personalidad, personería y capacidad jurídica que ostentan, convienen en sujetarse a las siguientes:

CLÁUSULAS:

PRIMERA.- OBJETO.- Por virtud del presente contrato **"LA PRESTADORA"** se obliga a proporcionar a **"EL ORGANISMO"** el servicio integral de call center y atención de mensajes a través de redes sociales, de conformidad a las especificaciones técnicas señaladas en el **ANEXO ÚNICO** de este contrato que, al ser firmado por las partes forma parte integral de este instrumento jurídico.

SEGUNDA.- DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- **"LA PRESTADORA"** deberá ejecutar el citado servicio a partir del 3 de agosto del año 2020 y hasta el 31 de diciembre del mismo año en el complejo administrativo de Ciudad Creativa Digital, con domicilio en la finca marcada con el número 55, de la calle Independencia, Colonia Centro, Código Postal 44100, en el municipio de Guadalajara, Jalisco.

TERCERA.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SUS AJUSTES.- La calidad del servicio otorgado por **"LA PRESTADORA"** deberá ser conforme a los términos y las especificaciones descritas en la cláusula primera, segunda y en el **ANEXO ÚNICO** del presente instrumento jurídico.

En cualquier momento **"EL ORGANISMO"**, a través de las áreas requirentes tendrán la opinión de calidad en la prestación de los servicios recibidos, de modo que **"LA PRESTADORA"** se obliga a realizar todas las adecuaciones administrativas y de hecho que éste le indique como necesarias para llevar a cabo el cumplimiento de este contrato, a menos que éstas impliquen un gasto que no pueda incluirse en la contraprestación o precio pactado, en cuyo caso **"LA PRESTADORA"** deberá razonárselo y explicárselo en un término no mayor a 03 tres días hábiles a partir de que se le hubieran hecho de su conocimiento para que sea **"EL ORGANISMO"** el que tome la decisión de que se



lleven o no a cabo, debiendo comunicarle sus decisiones en no más de 02 dos días hábiles. La falta de manifestación de **"LA PRESTADORA"** respecto a las indicaciones que **"EL ORGANISMO"** le señalara conforme a lo antes expresado, lo tendrán por conforme y aceptando las adecuaciones, mientras que la falta de manifestación de **"EL ORGANISMO"** a **"LA PRESTADORA"** a los señalamientos que éste le hiciera nunca implicarán su aceptación.

Estas adecuaciones podrán consistir por ejemplo, de manera enunciativa pero no limitativa, en el comienzo de la prestación del servicio por parte de **"LA PRESTADORA"** antes del plazo pactado; en el desempeño de actividades accesorias a las contratadas y en general, todo aquello que sin modificar las obligaciones sustanciales de este acuerdo permitan cumplirlo de manera flexible.

De no realizar **"LA PRESTADORA"** las adecuaciones respectivas se entenderá por incumplido el presente acuerdo. Ninguna de las adecuaciones que **"EL ORGANISMO"** indique a **"LA PRESTADORA"** incrementará el precio establecido en el acuerdo.

"EL ORGANISMO" cuidará que sus instrucciones no afecten, en la medida de lo posible, los tiempos de consumación de lo contratado.

Lo anterior tiene la finalidad de establecer la opinión de calidad de **"EL ORGANISMO"** sobre la de **"LA PRESTADORA"** respecto del servicio adquirido, para que ambos puedan maniobrar y adecuarse a los objetivos de la contratación de manera flexible, pero sin alterar las obligaciones sustanciales.

"EL ORGANISMO" no está obligado a; pagar gastos de envíos, fletes o traslados, sufragar impuestos, derechos o gravámenes de ninguna clase; empacar, resguardar o etiquetar; armar, medir o pesar; y en general a prestar o realizar actividad alguna para que lo adquirido de **"LA PRESTADORA"** aproveche a **"EL ORGANISMO"**, corriendo a cargo de aquél todas estas acciones.

"EL ORGANISMO" no está obligado a pagar o a reembolsar precio, importe o prestación alguna diversa a la contratada, cuando **"LA PRESTADORA"** entregara los servicios con calidad diversa a la pactada, debido a que la calidad de éstos es responsabilidad de **"LA PRESTADORA"**.

CUARTA.- VIGENCIA.- La vigencia de este contrato iniciará a partir del 03 de agosto de 2020 y concluirá el 31 de diciembre del mismo año.

QUINTA.- COSTO.- Por los servicios objeto de este contrato, **"EL ORGANISMO"** cubrirá a **"LA PRESTADORA"** la cantidad de \$900,000.03 (Novecientos mil pesos 03/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado.

Los precios unitarios se encuentran descritos en el **ANEXO ÚNICO** del presente instrumento.



El monto referido en el párrafo anterior, estará supeditado en todo momento a la suficiencia presupuestal de **"EL ORGANISMO"**.

La cantidad que **"EL ORGANISMO"** cubrirá a **"LA PRESTADORA"** compensará a esta por materiales, sueldos, honorarios, organización, dirección técnica propia, administración, prestaciones sociales y laborales de su personal, así como los demás gastos que se originen a consecuencia de este contrato, por lo que **"LA PRESTADORA"**, no podrá exigir mayor retribución por ningún otro concepto.

SEXTA.- TIEMPO, LUGAR Y FORMA DE PAGO.- Para proceder al pago, **"LA PRESTADORA"** tendrá la obligación de presentar al área requirente al final de cada mes, la factura firmada y el soporte documental de los servicios prestados, acompañados de la impresión del XML de dicha factura, formato de verificación de comprobante fiscal, PDF y XML en formato electrónico generado por el SAT en un dispositivo USB, copia de la asignación presupuestal del proceso, copia del pedido y/o caratula del contrato respectivo, copia legible del estado de cuenta bancaria y copia de la garantía de cumplimiento de obligaciones.

Las áreas requirentes entregarán toda la documentación señalada en el párrafo anterior anexando el formato denominado "Solicitud para la glosa y trámite de pago"

"EL ORGANISMO" efectuará pagos parciales en moneda nacional, dentro de los 30 días hábiles siguientes a la correcta presentación del expediente en el área de glosa de **"EL ORGANISMO"**. El pago se realizará mediante transferencia vía electrónica, a la cuenta bancaria que **"LA PRESTADORA"** haya proporcionado a **"EL ORGANISMO"**

SÉPTIMA.- PATENTES Y DERECHOS DE AUTOR.- **"LA PRESTADORA"** asume toda la responsabilidad por violaciones que pudieran causarse en materia de patentes o derechos de autor con respecto al uso de bienes o técnicas de que se valga para proporcionar los servicios objeto del presente contrato, liberando a **"EL ORGANISMO"** de cualquier responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.

OCTAVA.- SUPERVISIÓN.- **"EL ORGANISMO"** a través del área requirente vigilará y supervisará el cumplimiento de las obligaciones contraídas con motivo del presente instrumento, pudiendo **"EL ORGANISMO"** presentar por escrito a **"LA PRESTADORA"**, las observaciones que estime pertinentes, con respecto a la ejecución del servicio, a fin de que se ajuste a las especificaciones contratadas.

NOVENA.- LIMITE DE RESPONSABILIDADES LABORALES.- **"LA PRESTADORA"** será la única responsable de las obligaciones derivadas de la relación laboral, civil, administrativa o cualquiera que exista entre él y su personal, empleados o terceros de quienes se auxilie o sirva para realizar o prestar el servicio encomendado, por lo tanto, bajo ninguna circunstancia y en ningún caso, se considera a **"EL ORGANISMO"** patrón sustituto, responsable o solidario de dichas relaciones laborales, por ser ajeno a ese



vínculo obrero patronal y no existir subordinación de los auxiliares de "LA PRESTADORA", hacía con él, quedando a salvo de cualquier reclamación que se origine entre aquellos, siendo, por ende, "LA PRESTADORA" el responsable de los actos u omisiones imputables a sus representantes, trabajadores, factores o dependientes, liberando a "EL ORGANISMO" y manteniéndolo a salvo de cualquier reclamación o responsabilidad.

DÉCIMA.- PENALIZACIONES POR ATRASO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-

En caso que "LA PRESTADORA" tenga atraso en la prestación de los servicios por cualquier causa que no sea imputable a "EL ORGANISMO", se le aplicará una pena convencional de conformidad a la siguiente tabla:

DÍAS DE ATRASO (NATURALES)	PORCENTAJE DE LA SANCIÓN SOBRE EL MONTO TOTAL DEL CONTRATO.
De 01 uno hasta 05 cinco	3% tres por ciento
De 06 seis hasta 10 diez	6% seis por ciento
De 11 once hasta 20 veinte	10% diez por ciento
De 21 veintiún días de atraso en adelante	Se rescindirá el contrato a criterio de "EL ORGANISMO"

De incumplir con la entrega dentro del tiempo establecido para la recepción de los servicios objeto del contrato, se podrá rescindir el mismo a criterio de "EL ORGANISMO".

Las penas convencionales se aplicaran a partir del primer día de atraso respecto de la fecha límite programada para la prestación del servicio, salvo que obedezca a causas justificadas a juicio de "EL ORGANISMO". El cálculo de la pena lo realizará la Coordinación de Adquisiciones de "EL ORGANISMO", con base en la información que le proporcione el área requirente, debiendo remitir la petición vía oficio a la Dirección de Recursos Financieros de "EL ORGANISMO". La pena convencional máxima será del 10% (diez por ciento).

Esta sanción se estipula por el simple retraso en el cumplimiento de las obligaciones de "LA PRESTADORA", y su monto se descontará administrativamente de las liquidaciones que se formulen; el monto de la pena convencional podrá ser descontado por "EL ORGANISMO", en la próxima factura a pagar a "LA PRESTADORA", sin perjuicio del derecho que tiene "EL ORGANISMO" de optar entre exigir el cumplimiento del contrato o rescindirlo.

DÉCIMA PRIMERA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- En los términos del artículo 84, de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, "LA PRESTADORA" deberá constituir una garantía a través de fianza a favor de "EL ORGANISMO", para el cumplimiento de este contrato, en moneda nacional, por el importe del 10% (diez por ciento) del monto total del contrato incluido el importe del I.V.A., a través de fianza, con



una vigencia a partir de la fecha del contrato y hasta por 12 (doce) meses posteriores a la terminación de su vigencia. La fianza deberá ser concedida a favor del Organismo Público Descentralizado "Servicios de Salud Jalisco", y especificará claramente que se expide para garantizar el fiel y exacto cumplimiento según características, especificaciones y obligaciones requeridas y contraídas en el Acuerdo de Adjudicación Directa N° SSJ-DGA-DRM-DADQ-96-2020.

La fianza deberá ser otorgada por afianzadora nacional; la fianza deberá contener la aceptación por parte de la afianzadora de someterse a la competencia a la competencia de los Tribunales del Primer Partido Judicial del Estado de Jalisco.

En caso de prorrogarse el término de vigencia de este contrato, "**LA PRESTADORA**" estará obligada a modificar la fianza original en su monto o vigencia, para cumplir con los nuevos plazos pactados en la prórroga, notificando de tal hecho a su afianzadora.

Si durante la vigencia de este contrato surge la necesidad de modificar el monto mediante convenio, "**LA PRESTADORA**" ampliará la garantía otorgada para el cumplimiento del contrato, en la misma proporción sobre el monto del convenio.

La fianza solo podrá ser cancelada mediante aviso por escrito que realice "**EL ORGANISMO**", previa constancia de cumplimiento total de las obligaciones que realice el área requirente.

Se hará efectiva la garantía de cumplimiento de contrato cuando:

1. Cuando se presente incumplimiento por parte de "**LA PRESTADORA**" a alguna de las obligaciones a su cargo, se actualice alguna causa de rescisión o por incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato.
2. Cuando "**LA PRESTADORA**" ejecute los servicios con características que no correspondan a las solicitadas;
3. Cuando los servicios sean realizados en malas condiciones y no sean recibidos a entera satisfacción por parte del área requirente conforme a lo solicitado;
4. Cuando no entregue en tiempo y forma los servicios solicitados o
5. Cuando se rescinda el presente contrato, por causas imputables a "**LA PRESTADORA**".

DÉCIMA SEGUNDA.- CAUSALES DE RESCISIÓN.- El incumplimiento de las obligaciones que asume "**LA PRESTADORA**" por virtud de este contrato, faculta a "**EL ORGANISMO**" para darlo por rescindido sin ninguna responsabilidad a su cargo.

Dicha rescisión operará de pleno derecho y sin necesidad de declaración judicial, bastando para ello que "**EL ORGANISMO**" comunique por escrito a "**LA**



PRESTADORA” tal determinación.

“EL ORGANISMO” procederá a rescindir el presente contrato, si **“LA PRESTADORA”** incumple las obligaciones derivadas del mismo, y entre otros, si esta incurre en alguno de los siguientes supuestos:

- A) No otorga fianza en los términos señalados en este contrato. En todo caso, serán a cargo de **“LA PRESTADORA”** los daños y perjuicios que pudiera sufrir **“EL ORGANISMO”** por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato.
- B) No presta los servicios de conformidad a lo establecido en las cláusula primera y segunda de este instrumento, sus **ANEXOS** y demás datos y especificaciones que al efecto le señale **“EL ORGANISMO”** por conducto de las áreas requirentes.
- C) Por incompetencia de su personal para prestar los servicios derivados de este contrato. Cuando por este supuesto se causen daños y perjuicios al personal, al equipo, al inmueble o a terceros, **“LA PRESTADORA”** responderá totalmente por los mismos.
- D) Suspende injustificadamente la prestación de los servicios objeto de este contrato.
- E) No atiende las recomendaciones emitidas por **“EL ORGANISMO”**, en el ejercicio de sus funciones de supervisión.
- F) No cubre con personal suficiente y capacitado el servicio contratado.
- G) Cede, traspasa o subcontrata la totalidad o parte de los derechos y obligaciones contraídas en el presente contrato, salvo los derechos de cobro, para lo cual deberá contar con el consentimiento previo y por escrito que para tal efecto otorgue **“EL ORGANISMO”**.
- H) Si es declarada en concurso mercantil por autoridad competente, en los términos establecidos por la Ley de Concursos Mercantiles.

DÉCIMA TERCERA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.- Si se actualiza una o varias de las hipótesis previstas en la cláusula anterior, con excepción de las señaladas en los incisos G y H), las cuales surtirán sus efectos de inmediato, **“EL ORGANISMO”** a través de su Dirección de Recursos Materiales, requerirá por escrito a **“LA PRESTADORA”** para que dentro de los cinco días naturales contados a partir de la notificación del incumplimiento, de cualquiera de las obligaciones derivadas del contrato, las subsane o manifieste, lo que a su derecho convenga y en el caso aporte las pruebas que estime pertinentes.

Transcurrido el plazo antes señalado, **“EL ORGANISMO”** contará con un plazo de 15 quince días naturales para resolver, considerando los argumentos y pruebas que



hubiere hecho valer **"LA PRESTADORA"**.

En atención a lo anterior, si **"LA PRESTADORA"** a juicio de **"EL ORGANISMO"** no subsanara satisfactoriamente y/o las manifestaciones expresadas no fueran suficientes para justificar el incumplimiento, este podrá ejercer el derecho de rescindir el contrato. La determinación de dar por rescindido o no el contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada a **"LA PRESTADORA"** dentro de dicho plazo, mediante notificación por escrito que realice la Dirección Jurídica de **"EL ORGANISMO"**.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que realizará **"EL ORGANISMO"** para hacer efectivas las fianzas otorgadas por **"LA PRESTADORA"**.

Comunicado el inicio del procedimiento de rescisión, **"EL ORGANISMO"** procederá a levantar con o sin la comparecencia de **"LA PRESTADORA"**, acta circunstanciada en la que se hará constar el estado en que se encuentra la prestación de los servicios. En lo que se refiere a la documentación entregada a **"LA PRESTADORA"** para la prestación de los servicios, ésta se obliga a devolverla a **"EL ORGANISMO"** en un plazo no mayor a 10 (diez) días naturales contados a partir del inicio del procedimiento rescisorio.

Asimismo, en el caso de que se rescinda el contrato, **"LA PRESTADORA"** dentro de los 15 quince días siguientes a aquel en que se le haya sido notificado la rescisión respectiva, deberá realizar y notificar por escrito a **"EL ORGANISMO"** el importe del finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **"EL ORGANISMO"** por concepto de los servicios otorgados hasta el momento de la rescisión.

"EL ORGANISMO" precautoriamente se abstendrá de cubrir los importes resultantes de los servicios ejecutados aún no liquidados hasta que se otorgue el finiquito correspondiente, lo que deberá efectuarse dentro de los 30 treinta días naturales siguientes a la fecha de notificación de la rescisión, a fin de proceder a hacer efectivas las garantías.

En el finiquito deberá preverse la aplicación de las penas convencionales por incumplimiento de los servicios objeto del presente contrato, que resulten de las liquidaciones que se formulen, entendiéndose como tales, las que resulten del finiquito administrativo del contrato, así como lo relativo a la recuperación de los materiales y equipos que, en su caso, le hayan sido entregados a **"LA PRESTADORA"**.

"EL ORGANISMO" podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento rescisorio advierta que dicha acción pudiera ocasionar un daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas como Entidad. En este supuesto, se elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que ocasionaría con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no dar por rescindido el contrato, **"EL ORGANISMO"** establecerá a **"LA PRESTADORA"** otro plazo, que a consideración del mismo le permita a ésta última,



subsanan el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento rescisorio.

DÉCIMA CUARTA.- RECLAMACIONES.- La liquidación total de los trabajos y/o servicios, no significará la aceptación de los mismos por lo tanto **“EL ORGANISMO”** se reserva expresamente el derecho de reclamar los servicios faltantes o mal ejecutados o el pago de lo indebido.

DÉCIMA QUINTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.- “EL ORGANISMO” de conformidad a lo establecido en el artículo 89, de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, podrá dar por terminado el contrato anticipadamente por razones justificadas, de orden público o de interés general, bastando para ello una comunicación que dirija por escrito en este sentido y sin más responsabilidad, que la de cubrir el importe de los trabajos que efectivamente haya ejecutado **“LA PRESTADORA”** hasta entonces y los gastos no recuperables siempre y cuando se relacionen directamente con el objeto del contrato.

DÉCIMA SEXTA.- VINCULACIÓN.- Las partes declaran conocer que este contrato deviene de un procedimiento estipulado en la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y por ende se encuentra relacionado y regido por los documentos derivados del Acuerdo de Adjudicación Directa N° SSJ-DGA-DRM-DADQ-96-2020, así como a la cotización presentada por **“LA PRESTADORA”** para el proceso de contratación, los cuales conserva **“EL ORGANISMO”** por medio de la Coordinación de Adquisiciones y que en caso de ser requeridos, serán exhibidos ante la autoridad competente de acuerdo a su existencia; por ende para su interpretación, cumplimiento y ejecución, deben ser tomados en cuenta, como parte integral del mismo en virtud de que las obligaciones que aquí se consignan tienen su explicación en ellos.

Las partes manifiestan estar de acuerdo, que en caso de disparidad o discrepancia entre la información contenida en los documentos derivados del procedimiento de adquisición que nos ocupa y la contenida en el presente contrato, se estarán a lo señalado en los documentos del procedimiento de adquisición, lo que también ocurrirá, en caso de exceso, omisión o escasez de información, en donde, lo dicho en exceso, lo no dicho o lo dicho con ambigüedad en este contrato, deberá complementarse o extraerse de los documentos señalados.

DÉCIMA SÉPTIMA.- CONFIDENCIALIDAD.- “LA PRESTADORA” no podrá divulgar o aprovechar para beneficio o interés propio o de terceros los conocimientos e información propiedad de **“EL ORGANISMO”**. Una vez terminada la vigencia del contrato respectivo o si por algún motivo se suspendiesen los servicios a realizar, quedará obligada **“LA PRESTADORA”** a devolver toda la información que se le hubiere proporcionado o hubiere obtenido por la prestación de servicio, prevaleciendo la titularidad de **“EL ORGANISMO”** sobre todos los productos y servicios derivados del contrato respectivo.

Cualquier tipo de información que se entregue es de carácter confidencial, la



inobservancia del deber de confidencialidad por parte de "LA PRESTADORA", durante la ejecución de los servicios, dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que pudiera actualizarse a cargo de "LA PRESTADORA".

DÉCIMA OCTAVA.- COMPETENCIA Y LEY APLICABLE.- Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, "EL ORGANISMO" y "LA PRESTADORA" se someten a la competencia de los Tribunales Locales de la zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco, renunciando al fuero que les pudiera corresponder en razón de su domicilio presente o futuro.

La ley aplicable al presente contrato será la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios y el Código Civil del Estado de Jalisco.

Leído que fue el presente contrato y enterados "EL ORGANISMO" y "LA PRESTADORA" de su valor y consecuencias legales, lo firman en cuatro tantos originales en la ciudad de Guadalajara, Jalisco, a 30 (treinta) días de julio de 2020 dos mil veinte.

POR "EL ORGANISMO"

POR "LA PRESTADORA"

N2-TESTADO 6


DR. JOSÉ DE JESÚS MENDEZ DE LIRA.
DIRECTOR GENERAL DEL O.P.D.
SERVICIOS DE SALUD JALISCO.

PINA CO, S. DE R.L. DE C.V."

TESTIGOS:


LIC. KARLA CORDOVA MEDINA.
DIRECTORA JURÍDICA.


LIC. GABRIELA SERRATOS
FERNÁNDEZ.
DIRECTORA GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN.


L.C.R. GILDARDO FLORES FREGOSO.
DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES.

LA PRESENTE PÁGINA DE FIRMAS CORRESPONDE AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, DERIVADO DEL ACUERDO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA N°SSJ-DGA-DRM-DADQ-96-2020, QUE CELEBRAN EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO SERVICIOS DE SALUD JALISCO Y LA EMPRESA GRUPO PINA CO, S. DE R.L. DE C.V., CON FECHA 30 DE JULIO DE 2020.



ANEXO ÚNICO.

LOS QUE FIRMAN ESTE DOCUMENTO, RELATIVO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRAL DE CALL CENTER Y ATENCIÓN DE MENSAJES A TRAVÉS DE REDES SOCIALES, RECONOCEN QUE SE DERIVA DEL ACUERDO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA N° SSJ-DGA-DRM-DADQ-96-2020, Y POR ENDE, SE ENCUENTRA ESTRECHAMENTE RELACIONADO CON EL CONTRATO, CONSIDERÁNDOSE PARTE INTEGRAL DEL MISMO.

POR "EL ORGANISMO"


DR. JOSÉ DE JESÚS MENDEZ DE LIRA.
DIRECTOR GENERAL DEL O.P.D. "SERVICIOS DE SALUD JALISCO".

N3-TESTADO 6


GERENTE GENERAL ÚNICO DE "GRUPO PINA CO, S. DE R.L. DE C.V."

TESTIGOS:


LIC. KARLA CORDOVA MEDINA.
DIRECTORA JURÍDICA.


LIC. GABRIELA SERRATÓS FERNÁNDEZ.
DIRECTORA GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN.


L.C.P. GILDARDO FLORES FREGOSO.
DIRECTOR DE RECURSOS
MATERIALES.

RESUMEN DE PROPUESTA INTEGRAL CALL CENTER

	Servicio mensual	Cantidad	Precio unitario mensual	Importe
1	Servicio renta mensual (Licencia de software y equipo)	5	155,172.42	\$775,862.10
			Subtotal	\$775,862.10
			IVA	\$ 124,137.93
			Total	\$900,000.03

Condiciones:

*La vigencia de los servicios es por 5 meses

** 5 Pagos mensuales de \$155,172.42 más iva que deberán ser cubiertos dentro de los primeros 10 días del mes.

INTRODUCCIÓN

Esta propuesta aún de carácter presupuestal considera de forma general los servicios ofrecidos por GRUPO PINA, (empresa) para la implementación de una plataforma bajo el modelo Contact Center as a Service en la operación de los Centros de Contacto. El objetivo de este documento es registrar todo el proceso de la interacción con los ciudadanos, realizado por la empresa, quien será el soporte para el funcionamiento de esta plataforma, instruyendo y/o informando a las áreas de proyectos y TI (Implantación) sobre los alcances adquiridos con la plataforma/solución.

Resaltamos que la información aquí mencionada no sustituye las actividades de proyectos que deberán ser realizados por las áreas correspondientes. Cualquier duda o comentario el área comercial y técnica estarán a su disposición.

ALCANCE DEL PROYECTO:

Plataforma de Contact Center

Presentamos el resumen de esta propuesta aún de forma presupuestal con el objetivo de entregar la plataforma bajo el modelo Contact Center as a Service en la operación de los Centros de Contacto, la propuesta está dimensionada para 50 agentes, para una gestión de voz Outbound e Inbound, Whatsapp y Chat bot , Speech Analytics, Script de Agentes, grabación de voz para todos los agentes, copia de grabaciones.

La grabación de voz será almacenada hasta por 4 meses máximo para consulta on-line. Después de este período las grabaciones serán movidas para un FTP que deberá ser proporcionado por el cliente. En caso de ser necesario almacenar las grabaciones por más tiempo, deberá ser contratado un servicio adicional.

Esta propuesta contempla un front-end básico, sin personalizaciones. El front-end del agente será basado en los campos presentados en la base de marcación y serán mostrados en la pantalla del agente. Para las llamadas de Inbound la plataforma conectara un Mensaje de bienvenida y un menú de atención (pendiente de definir), en donde según las opciones seleccionadas será enviado a un asesor para su atención.

Es importante mencionar que para definir de forma completa el proyecto será necesario un análisis más detallado, esto con la finalidad de conocer la operación, conectores, aplicaciones, funcionalidades y entre ello la creación de chat bot.

El cliente podrá incrementar el número de licencias de acuerdo a sus necesidades operativas, para ello solo será necesario que nos avise con al menos 3 horas de anticipación.

Telecomunicaciones

En este alcance se Consideran enlaces o troncales de comunicación entrantes y salientes estos serán proporcionados por la empresa

Soporte

El soporte a la plataforma es "5x8". Esta modalidad consiste en la consulta al equipo técnico de la empresa a través de "soporte telefónico". El soporte de la plataforma será realizado remotamente. Una vez concluida la implementación, el equipo de Servicios realizará la presentación del procedimiento para la solicitud del soporte.

Diademas

Se proveerá de diademas para obtener una óptima calidad en la reproducción y grabación de las llamadas así como en la interacción con el cliente.

Premisas del Alcance del soporte IPCOM

Basado en las informaciones proporcionadas hasta este momento por el cliente, presenta este documento con las premisas generales de la solución.

- La empresa se reserva el derecho de revisar y/o cambiar los valores de las horas y tiempo estimado de esta propuesta durante la ejecución del proyecto, y/o cuando haya redefinición del alcance o premisas, lo que llevará a un posible cambio de precio.
- La empresa es responsable por la asignación de un técnico durante la ejecución del acompañamiento on-site para inicio de la producción del proyecto.
- El cliente es responsable por contratar y entregar el enlace de internet entre la plataforma de la empresa y el Contact Center donde estarán ubicados los agentes, así como su redundancia y disponibilidad en caso de ser necesarios.
- Después de los meses contratados para el almacenamiento de grabaciones on-line, el cliente deberá indicar el FTP donde se moverán los archivos de grabaciones generados, en caso contrario, los archivos serán borrados. En caso de ser necesario almacenamiento en la Nube por más tiempo, el cliente deberá contratar el servicio adicional.

Fuera del Alcance en esta Propuesta

- Consulta de forma on-line a las grabaciones de voz por más de 4 meses.
- Uso de TTS – Text to Speech o ASR – Automatic Speech Recognition en los árboles de IVR.
- Venta de hardware o licencias de aplicaciones de terceros que no estén contempladas en esta propuesta, así como servicios profesionales que puedan ser necesarios.

- Dimensionamiento o prerrequisitos de aplicaciones terceros.
- Plantillas para Monitoreo de calidad.
- Tiempo de almacenamiento y expurgo de las grabaciones además del expuesto en esta propuesta.
- Integración con la base de datos o sistemas que no estén previstos en el alcance de esta propuesta.
- Personalizaciones adicionales no detalladas en esta propuesta. A su petición se podrá revisar estos ítems y otros requisitos, con la finalidad de presentar una propuesta subsecuente, que cubra la inclusión en la solución global presentada en este documento.

ENLACES DE COMUNICACIÓN

El cliente contratará los servicios de los enlaces VOIP G.729 de telefonía para que la empresa pueda dar de alta la configuración SIP TRUNK entre la plataforma. Para la comunicación de datos del Contact Center con la plataforma, es necesario que considere al menos 150 kbps por agente y 250 kbps por Supervisor.

El proveedor del enlace de Internet deberá garantizar el ancho de banda bidireccional de download y upload, estabilidad, y redundancia, en caso sea requisito de parte del cliente.

GRABACIÓN Y ALMACENAMIENTO

Esta propuesta dimensiona grabación de voz para todos los agentes, se utilizarán máximo 4 meses para consulta on-line de las grabaciones de voz.

PRE REQUISITOS EQUIPOS Y RED

RED

- La red corporativa del cliente debe tener habilitado QoS (Quality of Service) en todos los dispositivos Switch y routers que interactúen con la comunicación entre el Agente de la plataforma
- Tener habilitado NAT TRAVERSAL en todos los dispositivos FW y Switch.
- Tener parametrizados los puertos de los Switch para que estos puedan navegar en GB y no en MB adicional a ello que nunca estén en modo auto negociación. Si tienen algún Switch que haga uplink contra otro Switch este puerto debe estar para navegar en GB con un cable ethernet categoría 6 o tener conexión por fibra (10gb).
- Topología: Evitar las topología de red tipo cascada y asegurar que no haya una tormenta de broadcast en la red asociada al Call center o su acceso LAN,WAN a internet.
- Latencia: Inferior a 150ms. Jitter: Inferior a 100ms.
- Pérdida de paquetes: Para que la comunicación sea clara esta debe ser inferior al 1%.

- El Agente de la plataforma como aplicación integral requiere de 150k de velocidad de ancho de banda sincrónica, 150k de subida y 150k de bajada. 5.2. Estaciones de Agente/Supervisor

Renta de Equipo

Se arrendara el equipo con las siguientes especificaciones:

Computadoras portátiles marca DELL modelo Latitude 5580

- Intel Core i7-7600 (hasta 3.9 Ghz, 4 MB Caché)
- 8 GB DDR4 a 2400 MHz
- 1 TB SATA 5400 rpm
- Ethernet
- USB 2.0
- LAN inalámbrica
- Windows 10 Pro

Monitores Dell 23" E2318H

Diademas con conector USB

Configuración de Puestos de Trabajo

- Sistema operativo: Windows (Vista - 7 - 8 - 10).
- Arquitectura de 64 bits.
- La salida hacia la plataforma, debe ser con una IP estática, por ser protocolo UDP no es recomendable tener ningún tipo de balanceo de cargas en la red.
- Crear la excepción para que el antivirus, (cualquiera que sea) no realice ningún tipo de escaneo sobre los aplicativos.
- La excepción se debe crear a los .exe (AGENTBOX.EXE / CONFIGURATIONBOX.EXE)
- La excepción se debe crear a la ruta donde queda instalada la plataforma, la cual es: C:\ipdialbox.
- Si el antivirus también tiene bloqueos a nivel de red, puertos, protocolos o IP, debe tener la misma excepción que en la parte de REQUERIMIENTOS DE RED.
- Las estaciones de trabajo deben tener permisos de escritura en el DISCO LOCAL C, ya que eventualmente la plataforma, realiza algún tipo de actualización lo que implica que se realizara alguna descarga de una DLL nueva a la ruta, C:\ipdialbox.
- Las estaciones de trabajo siempre deben de estar conectadas a internet por medio de un cable Ethernet, no es para nada recomendable que la plataforma opere sobre redes inalámbricas

RESPONSABILIDADES:

GRUPO PINA

De acuerdo con los alcances de esta propuesta, GRUPO PINA posee las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar el servicio de forma adecuada durante la vigencia de la oferta.
- Disponibilidad de los recursos adecuados para el proyecto de acuerdo a la necesidad de los servicios detallados en esta propuesta.
- Garantizar la calidad del desarrollo efectuado.
- Garantizar que el plan de tareas de suministro de servicios se cumpla y sea adaptado a las necesidades, dentro del posible.
- Garantiza la confidencialidad de la base de datos y la no utilización de la información suministrada por el cliente durante el proyecto.
- No se responsabiliza por el contenido de los datos almacenados por el cliente, tampoco por la pérdida de sus datos en el transcurso de la utilización de la plataforma, ya sea realizado por los agentes o supervisores, o en hipótesis de la intervención en el sistema, sea por profesionales de la empresa a petición del cliente ya sean realizados local o por acceso remoto.
- Se responsabiliza por el, mantenimiento y disponibilidad de los equipos de cómputo utilizados por los agentes del Contact Center, así como los headset.

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Esta propuesta tiene por supuesto que EL CLIENTE asumirá las siguientes responsabilidades detalladas abajo. Un fallo o retraso en su ejecución podrá dar origen a revisión de esta propuesta:

- EL CLIENTE deberá nombrar un líder de proyecto que será el punto de contacto primario entre el equipo de proyecto de la empresa y EL CLIENTE. El líder de proyecto de EL CLIENTE será responsable por asegurar el acceso a toda la información necesaria en el desarrollo del proyecto y coordinar la comunicación con otras áreas del cliente que sea necesario, cómo coordinar y garantizar la realización de todas las actividades necesarias para asegurar los presupuestos y requisitos del proyecto que dependan de EL CLIENTE o líder de proyecto deberá garantizar la disponibilidad necesaria de los recursos del cliente para asegurar las condiciones necesarias al equipo de proyectos de de la empresa.
- EL CLIENTE deberá garantizar la contratación, disponibilidad, y redundancia de los enlaces de telefonía y red para comunicación con Enlace Dedicado para el Contact Center.

- EL CLIENTE es responsable de informar con 5 días hábiles de anticipación la necesidad de crecimiento en las cantidades de agentes, supervisores, administradores, puertos de IVR o más espacio en Storage para almacenamiento de las grabaciones de voz para consulta online por un período mayor.
- EL CLIENTE es responsable por la instalación y configuración de los pre-requisitos en los puestos de trabajo de los agentes.

DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LAS FUNCIONALIDADES:

- **Plataforma de Contact Center As a Service**
 - Servicios profesionales
 - SET UP, configuración, puesta a punto, capacitación
 - Validación de los requisitos de conectividad de voz y datos y PC agentes
 - Creación de campañas identificadas en conjunto con el cliente INBOUND Y OUTBOUND
 - Creación de la lista de agentes y supervisores entregada por el cliente
 - Configuración de enrutamientos
 - Configuración de la lista de pausas
 - Configuración del listado de terminaciones
 - Pruebas funcionales
 - Servicio de implementación de whatsapp
 - Servicios de integración de CRM vía API
 - Bolsa de horas de desarrollo IVR
 - Servicio de implementación de Bot
 - Capacitación BASE de la plataforma
 - Go live
 - Instalación 11 números DID
 - Desarrollo de botones /script para llamadas rápidas de salida
 - Configuración de proceso de transferencia asistida / no asistida (uso de botones de agent script)
 - Licencia BASE
 - Voz inbound
 - Voz Outbound, preview, progresivo y predictivo
 - Grabación de voz
 - Scripting de agente
 - Licencias de supervisor
 - Troncales virtuales
 - DID virtual para llamadas entrantes
 - Speech analytics voz del cliente al 20%

- Omnivox chat. Este producto permite habilitar el chat a los agentes para los canales de whatsapp, messenger, wechat, line y telegram
- Conector whatsapp por línea
- Renta mensual de 11 DID con 2 canales de llamada entrante

○ **Números DID asignados**

- 3325046040
- 3325046050
- 3325042020
- 3325042030
- 3325042040
- 3325042050
- 3325042060
- 3325042070
- 3325042080
- 3325042090
- 3325043020

Notas Plataforma Contact Center As a Service:

- El pago del uso de las licencias cubrirá el periodo de tres meses.
- Los Valores de Licencias adicionales para Supervisor no tienen costo.
- Las grabaciones podrán ser almacenadas como máximo 4 meses.
- El servicio ya considera soporte y mantenimiento.
- El servicio no considera servicios de Internet, o cualquier otro punto no mencionado en la propuesta
- Esta propuesta comercial/técnica no contempla grabación de pantalla y tampoco licenciamiento de uso de video llamada. Si hay interés por esa funcionalidad, deberá ser solicitado del alcance adicional.

Gestión e implementación de servicios de comunicación móviles

- Habilitación de WA B y Gestión de alta ante WA.
- Soporte Técnico incluido.
- Entrenamiento de uso de herramienta
- Desarrollo de programa informático para automatización de tareas para WhatsApp
- Interacción con más canales digitales
- Máquinas virtuales para cada remitente de WhatsApp
- Cifrado extremo a extremo
- Conexión con la cuenta de WhatsApp B
- Hasta 10 mil usuarios activos mensuales

Condiciones Comerciales del Servicio

- Todos los valores se encuentran en PESOS MEXICANOS, no incluyen impuestos
- No existe un periodo mínimo de contratación, la cancelación del servicio deberá ser con un mínimo de 30 días hábiles.
- En caso de que EL CLIENTE no efectúe el pago, el servicio será suspendido hasta contar con el pago.
- El pago de los Servicios Profesionales será realizado de la siguiente forma: 100 % del cargo único por la puesta en marcha más el primer mes de servicios, los pagos consecuentes se realizarán en forma mensual.
- Si fueran requeridas más licencias con las mismas funcionalidades, los valores serán de acuerdo los ya establecidos en la presente propuesta, en caso de que se requieran nuevas funcionalidades será entregada una propuesta con las mismas.
- Serán emitidas facturas y quedando establecido que el mencionado crédito no podrá ser cedido, transferido o negociado con terceros
- Posterior a la firma de formalización por parte de EL CLIENTE a GRUPO PINA; enviaremos la fecha de kick-off para el planeamiento del cronograma del proyecto. La empresa comunicará la asignación de los recursos involucrados como máximo en 15 días de la firma.

Condiciones Comerciales renta de equipos

- Plazo mínimo de renta: 90 días
- Incluye entrega y recolección en el área metropolitana de la ciudad de Guadalajara, Jalisco.
- Tiempo de entrega: 4 días hábiles posteriores a la recepción de orden de compra y pago.
- Condiciones de pago: Pago por anticipado de los primeros 30 días..

VIGENCIA

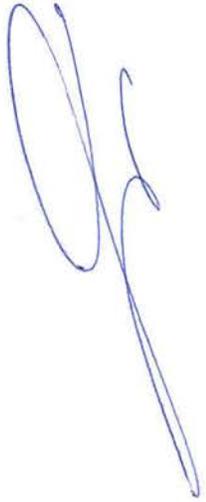
La presente propuesta tiene una vigencia de 30 días a partir de la fecha en la primera hoja.

TÉRMINO DE RESPONSABILIDAD:

GRUPO PINA se responsabiliza por la información contenida en este documento y afirma que los servicios aquí mencionados, con las respectivas configuraciones, son homologados y probados, siendo por tanto considerados "listos para uso".

DISPOSICIONES GENERALES:

La presente propuesta, cuando expresamente es aceptada, a través de la firma del "Término de Aceptación" por EL CLIENTE, permitirá a partir de tal acto, la elaboración del contrato correspondiente a los servicios mencionados en la presente. En caso de no elaboración de contrato, se determina el negocio detallado a través de la presente propuesta.



FUNDAMENTO LEGAL

- 1.- ELIMINADA la Clave de Elector, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*
- 2.- ELIMINADA la firma, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*
- 3.- ELIMINADA la firma, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR*

* "Lineamientos Generales para la Protección de la Información Confidencial y Reservada que deberán observar los Sujetos Obligados previstos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios"