

**"EL CLIENTE"**

Razón Social COMISIÓN ESTATAL INDÍGENA

Dirección JESÚS GARCÍA NO. 720, COL. EL SANTUARIO, GUADALAJARA, JALISCO.

Teléfono (33) 30 30 98 02

R.F.C. CEI-0701112C7

Representante Legal C. ANTONIO VAZQUEZ ROMERO

Correo Electrónico celina.vazquez@jalisco.gob.mx

En lo sucesivo se le llamará "el Cliente"

**"SEITON"**

Razón Social SEITON DE MÉXICO, S.A. D C.V.

Dirección AV. CIRCUNVALACIÓN PONIENTE NO. 790, COL. CIUDAD GRANJA, C.P. 45010, ZAPOPAN, JALISCO.

Teléfono (33) 50 00 13 00 / 35 40 41 42

R.F.C. SME-960412-7R9

Representante Legal DAISY LETICIA SÁNCHEZ POLANCO

Correo Electrónico dasanchez@seiton.mx

En lo sucesivo se le llamará "SEITON"

## DECLARACIONES

### I. Declara "SEITON" que:

- Es una sociedad anónima de capital variable constituida bajo las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, debidamente autorizada para operar legalmente.
- Su representante cuenta con facultades suficientes para celebrar el presente contrato, mismo que no le han sido revocadas, modificadas, restringidas o limitadas en forma alguna.
- A solicitud del cliente está dispuesta a celebrar el presente contrato.

### II. Declara "EL CLIENTE" que:

- Es una sociedad privada constituida bajo las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, debidamente autorizada para operar legalmente.
- Tiene la capacidad y autorizaciones necesarias conforme a los estatutos sociales para celebrar el presente contrato y suscribir los pagarés.
- Que su representante cuenta con facultades suficientes para celebrar el presente contrato y la suscripción de los pagarés, mismas que no le han sido revocadas, modificadas, restringidas o limitadas en forma alguna.
- Por convenir a sus intereses, es su deseo suscribir el presente contrato, en las condiciones que se especifica, asumiendo las obligaciones que en este contrato se consignan.

- Para manejar la relación comercial entre ambas partes designa a:

Como enlace para la gestión de los pagos:

Nombre: LIC. CELINA VAZQUEZ MARTINEZ

Correo: celina.vazquez@jalisco.gob.mx

Como enlace para la gestión de tecnologías de información:

Nombre: LIC. CELINA VAZQUEZ MARTÍNEZ

Correo: celina.vazquez@jalisco.gob.mx

### III. Declaran las partes conjuntamente que:

- Reconocerse mutua y recíprocamente la personalidad de suscribir el contrato, no mediando entre ellas incapacidad legal o vicio del consentimiento alguno.
- Conformes que estuvieron las partes con las anteriores declaraciones, convienen en otorgarse las siguientes:

## CLÁUSULAS

### 1. Objeto del contrato

Proporcionar en arrendamiento el "EQUIPO" detallado en el ANEXO 1 y ofrecer los servicios administrados y materiales incluidos y especificados en el presente contrato de conformidad con lo siguiente:

- "EQUIPO" se refiere al equipo (s) descrito en el anexo 1.
- "Servicios administrados" significa los servicios que junto con el "EQUIPO" proporcionará "SEITON" a "EL CLIENTE" como parte de este contrato y los cuales estarán especificados en el anexo 1.
- Materiales se refiere al tóner, tintas, cartuchos, reveladores, cilindros, tambores, grapas y papel.
- Centro de servicio SEITON, se refiere al departamento donde "EL CLIENTE" debe comunicarse para reportar su "EQUIPO" o solicitar materiales a los teléfonos: En Guadalajara (33) 3540-4118. En el resto del país 01-800-522-4566.

- ODM significa: Orden de Movimiento y es el único formato oficial que se utiliza para respaldar la entrega y retiro del "EQUIPO" y servirá de comprobante tanto para "EL CLIENTE" como para "SEITON".

- Horas de oficina (hábiles), son de 8:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes (excepto días feriados determinados por la Ley Federal del Trabajo).
- Zona Remota: se refiere a una localidad donde estuviere el "EQUIPO" y el tiempo de traslado en carretera de la ciudad capital más próxima sea mayor a 8 horas de camino.
- SLA's significa: Niveles de Servicio Acordados

### 2. Fecha de inicio

"SEITON" se obliga a instalar el "EQUIPO" con todos sus accesorios para que cumpla las especificaciones y servicios administrados descritos en el anexo 1.

A partir de la fecha de inicio, el presente contrato tiene un plazo para ambas partes de:

### 3. Niveles De Servicio Acordados "SLA's"

#### a) Tiempo de respuesta para reportes de servicio

- Cuando EL CLIENTE reporte el "EQUIPO" al centro de servicio de "SEITON" durante las horas de oficina de "SEITON", éste último se compromete a que un representante de servicio esté presente con "EL CLIENTE" en un máximo de 6 horas de oficina si la ubicación física del equipo se encuentra dentro de la zona metropolitana de las ciudades de México, Monterrey y Guadalajara, para zona foránea (No Remota), el compromiso será de 24 horas hábiles como máximo.

#### b) Tiempo de respuesta para suministro de materiales

- Cuando "EL CLIENTE" solicite "MATERIALES" al centro de servicio de "SEITON" durante las horas de oficina de "SEITON", éste último se compromete a hacer llegar la requisición como máximo en 16 horas hábiles si la dirección de envío está en la zona metropolitana de las ciudades de México, Monterrey y Guadalajara, para zona foránea (No Remota), el compromiso será de 24 horas hábiles como máximo.

#### c) Reportes cerrados en primera visita

- "SEITON" se compromete a cerrar en la primera visita mínimo un 90% de los reportes que genere el "CLIENTE".

#### d) Reportes repetitivos

- Cuando un equipo es reportado y reparado por "SEITON", éste equipo no debe presentar el mismo problema en un lapso de 15 días como mínimo, en caso de que suceda el error dentro del plazo descrito, se considera como un reporte repetitivo, "SEITON" se compromete a no tener más de un 15% de reportes repetitivos en la base instalada de "EL CLIENTE".



**e) Servicio PROACTIVO**

- Como parte de los servicios administrados de impresión que provee "SEITON", si ambas partes lo acordaron y está incluido conforme al ANEXO 1, "SEITON" se compromete a estar monitoreando los dispositivos y enviando avisos a "EL CLIENTE" de los siguientes puntos:

- ❖ Niveles de tóner y papel.
- ❖ Atoramientos y errores presentados.
- ❖ Copiado por equipo.
- ❖ Ubicación física y contadores por equipo.

**f) Administración de costos por departamento y usuario**

- Como parte de los servicios administrados de impresión que provee "SEITON", si ambas partes lo acordaron y está incluido conforme al ANEXO 1, "SEITON" se compromete a monitorear el uso y control de las impresiones y copiado generados por el personal de "EL CLIENTE", entregando reportes mensuales de:

- ❖ Copiados por usuario o departamento.
- ❖ Tipos de documentos impresos y enrutamiento de impresiones para optimizar costos.
- ❖ Establecer y mantener las políticas de seguridad de impresión de documentos.

**g) Mantenimientos preventivos**

- "SEITON" programa automáticamente mantenimientos preventivos sobre la base de copiado e impresión generados por el "EQUIPO", si éste no justifica un mantenimiento "SEITON" se compromete a ejecutarlos trimestralmente.

**h) Compensación para "EL CLIENTE"**

- Si "SEITON" no cumple con los SLA's señalados en esta cláusula "EL CLIENTE" puede solicitar una nota de crédito de un 10% de la facturación en el mes en que ocurrió la falta o hasta \$5,000.00 pesos (cinco mil pesos 00/100 MN) lo que sea menor. Esta compensación NO tendrá efecto si: i) Las circunstancias que causaron el incumplimiento estuvieron fuera del control de "SEITON", previa comprobación; ii) Si "EL CLIENTE" no tiene sus pagos a tiempo.

**4. Niveles de servicio de "Misión Crítica"**

- Cuando "EL CLIENTE" y "SEITON" acuerden establecer un nivel de servicio de "Misión Crítica" y éste se encuentre especificado en el ANEXO 1, "SEITON" se compromete en las ciudades de México, Monterrey y Guadalajara a ofrecer un servicio que además de lo descrito en el presente contrato contemple:

- a) Servicio 24 horas los 7 días de la semana
- b) Tiempo de respuesta máximo de 2 horas
- c) Equipo de soporte en menos de 6 horas
- d) Mesa de ayuda dedicada a monitorear los equipos

**5. Capacitación y soporte por servicios digitales**

- "EL CLIENTE" podrá solicitar capacitación a su personal cuantas veces lo requiera SIN costo. Para el "EQUIPO" con conectividad, la instalación inicial, configuración y capacitación dentro de la red de "EL CLIENTE" será gratuita y tendrá una garantía de 15 días posteriores a la implementación. Las modificaciones o servicios posteriores podrán estar cubiertos en caso que en el ANEXO 1 quede especificado como tal dentro de los servicios administrados, de lo contrario se prestará el servicio con un cargo extra que "SEITON" comunicará al "CLIENTE" dependiendo el caso.

**Garantía de satisfacción**

- Es compromiso de "SEITON" que mediante el servicio que presta bajo las condiciones de este contrato "EL CLIENTE" se sienta satisfecho con su relación comercial con "SEITON" y por ello, cuando "EL CLIENTE" considere que reiteradamente no estuviera recibiendo el servicio pactado en este contrato, podrá solicitar la revisión de éste y pedir cambio de equipos, personal que lo atiende e inclusive la cancelación de uno o varios equipos en caso de así ameritarlo. Esto procederá siempre y cuando tenga sus pagos a tiempo y envíe una carta justificando el (los) punto (s) de los niveles de servicio que se han pactado en el presente contrato y que no se están cumpliendo, una vez recibida la carta, "SEITON" tendrá 30 días para corregir los puntos señalados por "EL CLIENTE" y en caso de no demostrar la mejora se procederá a la ejecución de la petición de "EL CLIENTE" en cuyo caso se negociarán los términos correspondientes.

**7. Modificaciones al volumen mínimo de copiado**

- "EL CLIENTE" podrá solicitar cambio en el volumen mínimo de copiado/impresión descrito en el ANEXO 1, en cuyo caso se establecerá un nuevo volumen mínimo y se negociará el precio por copia vigente que aplique para el caso.

**8. Cambio de equipo por garantía o inconformidad**

- "EL CLIENTE" podrá solicitar el cambio del "EQUIPO" por uno de características y capacidades similares en todo momento que éste contrato esté vigente, siempre y cuando "EL CLIENTE" tenga al corriente todos sus pagos según lo estipulado en la cláusula 14 c) del presente contrato.

**9. Respaldo de centros de producción**

- Como valor agregado al servicio que "SEITON" proporciona a "EL CLIENTE", en caso de que el "EQUIPO" falle, su copiado a procesar exceda la capacidad del "EQUIPO", o simplemente el "CLIENTE" requiera apoyo para realizar trabajos de copiado e impresión, "EL CLIENTE" podrá solicitar a "SEITON" realizar este trabajo en los centros de producción de "SEITON" y respetando el mismo precio pactado en el presente contrato más los materiales que no estén incluidos, la mano de obra requerida para procesar el trabajo será GRATUITA.

**10. Reportes ejecutivos de evaluación de cuentas.**

- Mensual, Bimestral o Trimestralmente "SEITON" elaborará un reporte detallando la evaluación de la cuenta donde se incluirán:

- ✓ Base instalada y tendencias de copiado e impresión y sus costos
- ✓ Evaluación de SLA's en el trimestre
- ✓ Resultados de encuestas de percepción a usuarios
- ✓ Consumo de energía (si es incluido en el ANEXO1)
- ✓ Impacto ecológico

**11. Seguro de cobertura especial**

- Para brindarle a "EL CLIENTE" una mayor cobertura y tranquilidad, "SEITON" incluye una póliza de seguro que cubre al "EQUIPO" contra: incendio, explosión, corto circuito (debe contar con tierra física y regulador), descuido, negligencia, daños mal intencionados, caídas y robos CON o SIN violencia (se requiere que "EL CLIENTE" entregue copia fiel con sellos originales de la denuncia ante la Procuraduría).

**12. Propiedad del "EQUIPO", ubicación y límite de responsabilidad para "SEITON"**

"EL CLIENTE" expresamente reconoce que el "EQUIPO" es propiedad de "SEITON" por lo tanto deberá conservarlo libre de gravámenes, cargas o limitaciones a su uso o dominio, NO tendrá derecho a vender, gravar, ceder sus derechos y obligaciones, subarrendar o transmitir el "EQUIPO" y las obligaciones del presente contrato sin la previa autorización de "SEITON". "SEITON" queda autorizado para ceder, dar en garantía o traspasar los derechos emanados de este contrato sin previa notificación a "EL CLIENTE" pero aún así "SEITON" será responsable ante "EL CLIENTE" para llevar a cabo sus obligaciones emanadas del presente contrato.

"EL CLIENTE" no deberá mover el "EQUIPO" por su cuenta, si así lo llegara a necesitar deberá dar aviso a "SEITON" para que dependiendo del caso autorice el traslado o envío personal propio de "SEITON" a realizar el traslado con cargo a "EL CLIENTE" y se tenga en todo momento la ubicación exacta del "EQUIPO" de acuerdo con la ODM. "SEITON" no puede saber la forma en que una falla del "EQUIPO" pueda dañar a "EL CLIENTE", excepto para los términos de este contrato, no aplican otras condiciones, garantías y compromisos. Especialmente "SEITON" NO ES RESPONSABLE de ninguna pérdida de beneficio, reputación o pérdida financiera de cualquier manera que sea provocada por "EL EQUIPO".

- "EL CLIENTE" tiene la responsabilidad de proveer:

- a) El espacio físico y la ventilación para el adecuado funcionamiento del "EQUIPO"
- b) En caso de conectividad proveerá el cableado, nodo de red y condiciones necesarias para la correcta comunicación y funcionamiento del "EQUIPO".
- c) Deberá pagar en tiempo todas sus facturas relacionadas con el presente contrato.
- d) "SEITON" reconoce que no existirá relación laboral alguna entre el personal asignado a proveer el servicio materia de este contrato (ejecutivos de cuenta, consultores, ejecutivos de servicio y operadores) y "EL CLIENTE" por lo que cualquier obligación derivada de la relación entre "SEITON" y su personal será única y exclusivamente responsabilidad de "SEITON".

**13. Cuando el contrato incluye más de un equipo**

- Este contrato describe el total de los compromisos, derechos y obligaciones entre "EL CLIENTE" y "SEITON" para el "EQUIPO". En caso de que este contrato incluya más de un equipo, las cláusulas del mismo aplican individualmente. Si alguna copiadora, impresora o multifuncional falla, no afectará los derechos y obligaciones de "EL CLIENTE" y "SEITON" para el resto de los equipos.



#### 14. Procedimiento de toma de lecturas, facturación y pagos

##### a) Toma de lecturas y facturación

- "SEITON" y "EL CLIENTE" aceptan que la toma de contadores/lecturas del "EQUIPO" será mensualmente el día 25 de cada mes y esto se llevará a cabo por medio de:



Por vía electrónica cuando se instale el software "SOS".

Por teléfono donde el "CLIENTE" proporcionará los datos necesarios.

Por escrito mediante un formato destinado para esta actividad.

"EL CLIENTE" pagará a "SEITON" por concepto de contraprestación una renta mensual conforme a lo pactado en el ANEXO 1 dentro de los primeros 30 días posteriores a la fecha en que se realizó la facturación electrónica.

"SEITON" elaborará la factura electrónica y "EL CLIENTE" acepta que para procesar el pago, ésta le sea enviada al (los) correo (s) de:

Nombre: LIC. CELINA VAZQUEZ MARTÍNEZ

Correo Electrónico: celina.vazquez@jalisco.gob.mx

Nombre:

Correo Electrónico:

Nombre:

Correo Electrónico:

##### b) Forma y lugar de pago

- "EL CLIENTE" realizará los pagos, con cheque no negociable emitido a nombre de "SEITON" en moneda Nacional, en el domicilio de "SEITON", sin que tenga que mediar requerimientos; o en su caso, el abono y/o pago antes mencionado se efectuará mediante depósito de la cuenta bancaria que a continuación se señala: Titular: Seiton de México S.A. de C.V. BANAMEX Cta. 517900 Suc. 870 Plaza México DF, CLABE 002 180 087 005 179 000 ó SANTANDER Cta.: 65501905921 Suc. 295 Pza. GDL CLABE: 014 320 655 019 059 215.

Especificar en referencia: número de factura, número de cliente, servirá como comprobante de pago realizado, la ficha de depósito debidamente sellada y firmada por el representante del banco, la cual podrá ser canjeada por el recibo correspondiente.

##### c) Pagos a tiempo

- Es requisito indispensable para que el presente contrato esté vigente que "EL CLIENTE" tenga todos sus pagos al corriente. En caso de mora "SEITON" tendrá la facultad de cobrar a "EL CLIENTE", por única ocasión, un cargo del 2.5% por intereses moratorios sobre las facturas vencidas y no pagadas. Si algún pago se realiza con cheque y éste no fuera pagado por el banco por causas imputables a "EL CLIENTE", éste último acepta que deberá pagar a "SEITON" una indemnización del 20% del valor expresado en el cheque devuelto de conformidad con el artículo 193 de la ley de títulos y operaciones de crédito.
- En el caso de que "EL CLIENTE" no pague sus facturas dentro del plazo establecido "SEITON" podrá suspender el servicio y entrega de materiales al "EQUIPO", siendo este el caso, "SEITON" podrá cancelar el presente contrato y tendrá derecho a retirar el "EQUIPO" y "EL CLIENTE" se obliga a entregarlo en el momento que la primera lo requiera, al hacer esto NO se afectarán los derechos de "SEITON" descritos en el presente contrato y "EL CLIENTE" se obliga a cumplir lo referente a la cláusula 16 de este contrato.

##### d) Obligatoriedad de la renta y conformidad con las NIF

- Las partes acuerdan que la obligación de pago de la renta es absoluta, por lo que "EL CLIENTE" deberá pagar oportunamente el importe de las rentas, aún cuando no haga uso del equipo por accidente o robo, subsistiendo sus obligaciones de pago hasta la fecha en que "EL CLIENTE" entregue el "EQUIPO" a satisfacción de "SEITON", así mismo SEITON reconoce que "EL EQUIPO" materia de éste contrato tiene la capacidad de vida útil por el periodo contratado, se puede solicitar un reemplazo de equipo bajo condiciones de fuerza mayor o lo estipulado en el presente contrato.

#### 15. Modificación de precios

- Las partes convienen que los precios establecidos en el ANEXO 1 se incrementarán anualmente y en forma automática en el porcentaje igual a aquel que hubiere aumentado en el índice nacional de precios al consumidor que publica el Banco de México, calculando entre la fecha de inicio y terminación de cada año de vigencia del presente contrato.

#### 16. Devolución del "Equipo"

- Al finalizar la vigencia del presente contrato, "SEITON" retirará el "EQUIPO" y los materiales sobrantes que incluye el presente contrato y los gastos de traslados correrán por cuenta de "SEITON", "EL CLIENTE" se compromete a entregar el equipo en buen estado de conservación teniendo en cuenta el desgaste normal por su uso, que el funcionamiento de todos los componentes mecánicos y eléctricos sea el normal y que no falten piezas internas o externas, "EL CLIENTE" acepta que pagará a "SEITON" los faltantes.

#### 17. Jurisdicción y competencia

- Para la interpretación y cumplimiento de éste contrato, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales de este primer partido judicial de la Ciudad de Guadalajara, Jalisco, renunciando a cualquier otro fuero que pudiere corresponderles por razón. Leído que fue el presente contrato, constante de 2 fojas útiles (sin incluir anexos) y enteradas que fueron las partes de su contenido, valor y alcance legal lo ratifican y firman por duplicado al margen en cada una de sus hojas con fecha de:

ZAPOCAN, JALISCO., 31 DE ENERO DE 2014.

"CLIENTE"  
COMISIÓN ESTAL INDÍGENA

"SEITON"

C. ANTONIO VAZQUEZ  
ROMERO  
DIRECTOR

DAISY LETICIA SÁNCHEZ POLANCO

Nombre del Representante Legal

Nombre del Representante Legal



## ANEXO 1

Este anexo contiene la descripción detallada de los equipos y servicios administrados que proveerá "SEITON", así como la contraprestación de pagos que "EL CLIENTE" deberá hacer conforme al contrato celebrado entre ambas partes y por tal, este anexo forma parte integral del contrato maestro identificado con el número que aparece en el título del presente.

Fecha de inicio 01 DE FEBRERO DE 2014.

Fecha finalización 01 DE FEBRERO DE 2015.

Vigencia del anexo 12 meses

## Descripción de los EQUIPO(S)

	EQUIPO			ACCESORIOS				
	Marca	Modelo	Serie	ADF	Finalizador	T. Red	T. Fax	Otro
1	CANON	IR 3300	MPH27767	SI	NO	NO	NO	
2								
3								
4								
5								

En caso de que los equipos excedan el número aquí previsto se elaborará un anexo relacionando todos los equipos que incluye el contrato y se firmará por ambas partes y formará parte integral de este contrato. "SEITON" reconoce que los equipos aquí descritos tienen una vida útil sustancialmente igual al periodo de arrendamiento.

## Descripción de los servicios administrados que se incluyen el contrato:

(Todos los contratos incluyen la mano de obra y refacciones para el funcionamiento de los equipos)

a) Material (tónér, tintas, cartuchos, revelador, cilindros, tambor, papel, grapas)

Incluye: MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS, CORRECTIVOS, TÓNER, REVELADOR, CILINDRO.

Excluye: OPERADOR, PAPEL Y GRAPAS.

b) Soporte y Asesoría en conectividad (instalación drivers, Configuración) N/A

c) Software de Monitoreo (Alertas de servicio, control de costos, Reportes) Incluye (equipos rentados y propiedad del cliente):

d) Administración de impresoras propiedad del cliente

- Solo Administración N/A
- Surtido de Materiales N/A (En este caso se firma contrato de servicio)

e) Software de Control de Usuarios (definición de reglas, usuarios y reportes) N/A

f) Centro de Copiado Corporativo (operadores, equipo de terminado, papel(s) Incluye:

No. De Operadores N/A Horario N/A

Equipo de Terminado N/A

Tipo de papel (s) N/A

Otros Servicio (Detallar): NINGUNO

Servicio de "Misión Crítica"

- Tiempo de Respuesta
- Horario de Servicio
- Mesa de ayuda dedicada
- Equipo de soporte

Para proporcionar el servicio de mantenimiento y/o surtido de materiales a las impresoras propiedad de "EL CLIENTE" se requiere firmar un contrato independiente.

## Detalle de costos e importes de facturación en contrato tipo: costo x copia/impresión

## Copiadoras y Multifuncionales Blanco y Negro

Vol. de copiado/impresión Mín. 5500 Mensual + IVA  
 Importe de Renta Mínima \$ 1,200.00 Mensual + IVA  
 Precio por copia de Excedente: \$ 0.18 + IVA  
 Costo por Operador \$ mensual + IVA

## Impresoras Blanco y Negro

Costo por copia + IVA  
 Vol. de copiado/impresión Mín. Mensual + IVA  
 Importe de Renta Mínima \$ Mensual + IVA  
 Precio por copia de Excedente \$ + IVA

## Copiadoras y Multifuncionales de Color

Costo por Copia + IVA  
 Vol. de copiado/impresión Mín. N/A Mensual + IVA  
 Importe de Renta Mínima \$ Mensual + IVA  
 Precio por copia de Excedente \$ + IVA  
 Otros

## Impresoras a Color

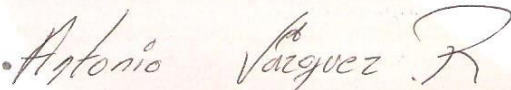
Costo por Copia N/A + IVA  
 Vol. de copiado/impresión Mín. Mensual + IVA  
 Importe de Renta Mínima \$ Mensual + IVA  
 Precio por copia de Excedente \$ + IVA  
 Otros

"EL CLIENTE"

"SEITON"

C. ANTONIO VAZQUEZ ROMERO  
DIRECTOR

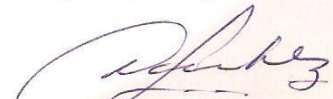
Nombre del representante Legal



Firma

DAISY LETICIA SÁNCHEZ POLANCO

Nombre del representante Legal



Firma