



17 MAR. 2020

RECIBIDO

DIR. GRAL. DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

POR cahy HORA 10:37

Calle Magisterio #1155, Observatorio,
C.P. 44266 Guadalajara, Jal.

CONTRATO-IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020

EN LA CIUDAD DE GUADALAJARA, JALISCO, SIENDO EL DÍA 01 DEL MES DE ENERO DEL AÑO 2020, COMPARECIERON ANTE LOS TESTIGOS QUE AL FINAL SUSCRIBEN, POR UNA PARTE **IVÁN EDUARDO ARGÜELLES SÁNCHEZ**, EN SU CARÁCTER DE **DIRECTOR GENERAL DE "EL IPEJAL" DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO**, A QUIEN EN LO SUCESIVO Y PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO SE LE DENOMINARÁ COMO **"EL IPEJAL"** Y POR LA OTRA **DELIA ROCÍO CERROS CONTRERAS**, EN SU CARÁCTER DE **APODERADO LEGAL** DE LA EMPRESA DENOMINADA **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES, S.A. DE C.V.**, A QUIEN EN LO SUCESIVO Y PARA EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO SE LE DENOMINARA **"EL PROVEEDOR"**, AMBOS MAYORES DE EDAD, MEXICANOS, CON CAPACIDAD LEGAL PARA CONTRAER DERECHOS Y OBLIGACIONES Y QUIENES MANIFIESTAN QUE HAN CONVENIDO EN FORMALIZAR UN **"CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS"** SUJETÁNDOSE AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS QUE SE INDICAN:

ANTECEDENTES:

1. El presente Contrato ha sido adjudicado a **"EL PROVEEDOR"** mediante el proceso de Licitación Pública Local No. IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020 **"CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA RED DE VOZ Y DATOS PARA EL IPEJAL 2020"**, según Acta de Dictamen - Fallo de fecha 19 de diciembre del 2019, suscrita por los miembros del Comité de Adquisiciones de **"EL IPEJAL"**.
2. Para formalizar la presente operación, **"EL IPEJAL"** cuenta con los recursos suficientes aprobados por su Consejo Directivo dentro del presupuesto de egresos respectivo.

DECLARACIONES:

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

- I.1. Es un Organismo Público Descentralizado con Personalidad Jurídica y Patrimonio propio, cuya finalidad es el de alcanzar los fines y objetivos de Seguridad Social para los Servidores Públicos en el Estado y sus Municipios.
- I.2. Su designación como Director General, la acredita con el nombramiento de fecha 06 seis de diciembre del 2018 dos mil dieciocho, emitido por el C. Gobernador Constitucional del Estado Enrique Alfaro Ramírez y la Toma de Protesta del día 06 seis de diciembre del 2018 dos mil dieciocho; por lo que, con fundamento en el artículo 154 de la Ley de "EL IPEJAL" de Pensiones del Estado de Jalisco, se encuentra facultado para contraer obligaciones a nombre de su representada; nombramiento y facultades que a la fecha no le han sido revocadas o limitadas en forma alguna.
- I.3. Su Registro Federal de Contribuyentes es IPE-540101-GX0 "cero" y se encuentra al corriente en el pago de sus impuestos.
- I.4. Tiene atribuciones para suscribir el presente instrumento, según lo ordenan los numerales 148, 149 fracción I, XII y 154 fracciones I, VIII, IX, XII y XVI de la Ley de "EL IPEJAL" de Pensiones del Estado de Jalisco, y es por ello que requiere de la proveeduría de servicios e insumos que aseguren su debido cumplimiento.



II.- DECLARA "EL PROVEEDOR", POR CONDUCTO DE SU REPRESENTANTE LEGAL, QUE:

II.1. Su representada es una Sociedad Anónima de Capital Variable, legalmente constituida, según consta en la Póliza N° 8,219 de fecha 06 de marzo de 2013, pasada ante la fe del Licenciado Eduardo de Alba Góngora, Corredor Público N° 38 de la Plaza del Estado de Jalisco, debidamente inscrita bajo el Folio Mercantil Electrónico Número 73085*1 en la Dirección del Registro Público de la Propiedad y de Comercio de Guadalajara, Jalisco.

II.2. Tiene como objeto social, en los términos del primer y segundo numeral de la Cláusula Tercera de sus Estatutos Sociales protocolizado en el acta constitutiva mencionada en el párrafo que antecede: 1. La prestación de servicios de desarrollo de software, programas de cómputo, análisis de procesos y servicios relacionados, así como el desarrollo, análisis, modificación, instalación, exportación, importación, compra, venta, licenciamiento, fabricación, distribución, transformación, consignación y arrendamiento de: maquinaria, equipo electrónico, equipos de cómputo, redes, programas y sistemas de información, software en general de cualquier tipo; 2. Servicios y reparación de los equipos y maquinaria mencionadas en el párrafo anterior, al igual que de cualquier otro con características similares, entre otros.

II.3. Tiene amplias facultades para la celebración del presente contrato, según se acredita con el Poder General para Actos de Administración o y Poder Especial para Actos de Administración relativo a Licitaciones, formalizado en la Escritura Pública No. 9,923 de fecha 07 de febrero del 2017, ante la fe del Licenciado Guillermo Loza Ramírez, Notario Público Titular Número 10 de la Primera Demarcación Notarial del Estado de Nayarit, facultades que, bajo protesta de decir verdad, a la fecha no le han sido revocadas ni limitadas en forma alguna.

II.4. Se encuentra al corriente de sus obligaciones fiscales y tiene como Registro Federal de Contribuyentes el identificado como SIE130307MD4.

II.6. Cuenta con las licencias, permisos, autorizaciones y demás requisitos ante las autoridades competentes, para realizar todas las acciones relacionadas con su objeto social, así como con la capacidad, recursos y elementos humanos, materiales, científicos, técnicos y tecnológicos suficientes para proporcionar los servicios objeto de este contrato, en los términos y condiciones requeridos por "EL IPEJAL".

II.7. "EL IPEJAL" le dio a conocer su Aviso de Privacidad Integral, mismo que se encuentra publicado en la liga <https://pensiones.jalisco.gob.mx/Principal/Transparencia/ConfidencialidadIPEJAL> de su página oficial.

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

III.1. Tienen a la vista los documentos en los que constan las facultades con las que comparecen, por lo que se reconocen recíprocamente la capacidad y representación que ostentan.

III.2. Es su voluntad celebrar el presente contrato, sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO

El objeto del presente Contrato es la prestación de servicios profesionales por parte de "EL PROVEEDOR" para realizar el servicio de soporte de mantenimiento preventivo y correctivo a los siguientes equipos,



componentes y aplicaciones de software que conforman la Infraestructura Red de Voz y Datos de "EL IPEJAL":

1. ANEXO "A" INVENTARIO DE EQUIPOS Y COMPONENTES

CANTIDAD	NÚMERO DE PRODUCTO O MODELO	NÚMERO DE SERIE	DESCRIPCIÓN	COBERTURA
1	Software Nuance	N/D	Nuance Vocalizer 5.0 Text-To-Speech (TTS)	24X7
1	Software Nuance	N/D	Nuance Recognizer 9	24X7
1	MCS-7835-I3-RC1	KQ256RH	HW IBM server 4GB RAM 2x146HDD -- CCX Ver. 8.0.2.11005-20 (Agents 300 - Premium Seat 20 - IVR port 40)	24X7
1	MCS7835I3-K9-CXA1	KQ257LM	HW IBM server 4GB RAM 2x146HDD -- CCX Ver. 8.0.2.11005-20 (Agents 300 - Premium Seat 20 - IVR port 40)	24X7
1	MCS-7835-I3	KQ52ZRX	HW IBM server 4GB RAM 2HDD --- IPIVR Ver. 8.0.2.11005-20 (IVR Ports 15)	24X7
1	MCS-7835-I3	KQ59NRA	HW IBM server 4GB RAM 2HDD --- IPIVR Ver. 8.0.2.11005-20 (IVR Ports 15)	24X7
1	MCS7835I3-K9-UCC1	KQ256LC	CUCxn 8.6.2.24901-1 (2x300 HDD 4GB RAM) (620 user license and 150 voice ports)	24X7
1	MCS7835I3-K9-CMD	KQ256TB	Unified CM 8.6.2.24900 Appliance 8200 Phone License and 4 CCMNode License	24X7
1	MCS7835I3-K9-CMD	KQ256PP	Unified CM 8.6.2.24900 Appliance 8200 Phone License and 4 CCMNode License	24X7
1	AIR-CT5508-K9	FCW1447L0L2	Cisco 5508 Series Wireless Controller	24X7
1	N5K-C5020P-BF	SSI143204RD	N5000 2RU Chassis no PS 5 Fan Modules 40 ports (req SFP+)	24X7
1	N5K-C5020P-BF	SSI143203PJ	N5000 2RU Chassis no PS 5 Fan Modules 40 ports (req SFP+)	24X7
1	ASA5510-SEC-BUN-K9	JMX1450L09S	ASA 5510 Security Plus Appl with SW HA 2GE+3FE 3DES/AES	24X7
1	ASA5540	JMX1610X0JS	ASA 5540	24X7
1	C3925-VSEC/K9	FTX1450AHLR	Cisco 3925 UC Sec. Bundle PVD3-64 UC and SEC License P	24X7
1	C3925-VSEC/K9	FTX1609AJ8X	Cisco 3925 UC Sec. Bundle PVD3-64 UC and SEC License P	24X7
1	C2921	FTX1610AJ2Y	Cisco 2921	5X10
1	AP2702	FJC1950F4PM	Access Point 802.11a/b/g/n/ac1	5X10
1	AP2702	FJC1950F4QL	Access Point 802.11a/b/g/n/ac1	5X10
1	AP2702	FJC1944F5B0	Access Point 802.11a/b/g/n/ac1	5X10
1	AP2702	FJC1950F4PL	Access Point 802.11a/b/g/n/ac1	5X10
1	AP2702	FJC1944F5AK	Access Point 802.11a/b/g/n/ac1	5X10
1	AP2702	FJC1950F4R4	Access Point 802.11a/b/g/n/ac1	5X10
1	AP2702	FJC1950F59C	Access Point 802.11a/b/g/n/ac1	5X10
1	AP2702	FJC1944F5AE	Access Point 802.11a/b/g/n/ac1	5X10
1	AP2702	FJC1944F5B9	Access Point 802.11a/b/g/n/ac1	5X10
1	AP2702	FJC1950F58C	Access Point 802.11a/b/g/n/ac1	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DR	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DM	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DJ	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DK	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DF	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DN	Access Point 802.11a/g/n	5X10



1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DH	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DL	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DD	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DG	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DE	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DS	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	Router 2801	FTX0945W1ME	Router 2801	5X10
1	Router 891	FJC2034L13E	Router C891F-K9 con tarjeta PoE Incluida	5X10
1	Router 891	FJC2039L24U	Router C891F-K9 con tarjeta PoE Incluida	5X10
1	Router 891	FJC2034L13D	Router C891F-K9 con tarjeta PoE Incluida	5X10
1	Router 891	FJC2146L1GG	Router C891F-K9 con tarjeta PoE Incluida	5X10
1	Router 891	FJC2144L2GW	Router C891F-K9 con tarjeta PoE Incluida	5X10
1	Router 891	FJC2146L19W	Router C891F-K9 con tarjeta PoE Incluida	5X10
1	Router 891	FJC2202L17N	Router C891F-K9 con tarjeta PoE Incluida	5X10
1	WS-C6509-E	SMG1445N09B	Catalyst 6500 Enhanced 9-slot chassis 15RU con tarjetería incluida	24X7
1	Catalyst 4500	FOX0838033J	Catalyst 4500 Chassis (6-Slot) con tarjetería incluida	24X7
1	Catalyst 4500	FOX10450QX1	Catalyst 4500 Chassis (6-Slot) con tarjetería incluida	24X7
1	WS-C3750G-24PS	FOC1141Y0SX	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1041Y2RL	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1443W7AP	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1141Y0SZ	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1141Y0T6	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1443W7AZ	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS	FOC1032Y2TZ	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS	FOC1036Y1Y5	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS-S	FOC1322Z00C	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS-S	FOC1032Y2XD	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1141Y0PP	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1347Z17X	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1443W7CC	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1443W7AG	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS	FOC1034Z0J8	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS-S	FOC1340Z1W2	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS-S	FOC1032Y2WQ	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS-S	FOT1528X047	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS-S	FOC1032Y2T4	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1443W7CQ	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1443W77J	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1443W7AJ	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1443W7C8	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2950G-24	FHK0714Y07B	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960S-24PS-L	FOC1606W4DT	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960S-24PS-L	FOC1606W4FL	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960-24PC-S	FCQ1545X5LH	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960-24PC-S	FCQ1734Y4K5	Switch Catalyst	5X10
1	Linksys SG300	DNI142800KI	Switch	5X10
1	WS-C3560G-24PS-S	FOC1515Z3YR	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS-S	FOC1515Z3Z0	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS-S	FOC1515Z3YN	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS-S	FOC1515Z3YY	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960S-24PD-L	FOC1738V31Y	Switch Catalyst	5X10



1	WS-C2960S-24PD-L	FOC1738V31Z	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960S-24PS-L	FOC1751Z21T	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960S-24PS-L	FOC1752Z24T	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960S-24PS-L	FOC1752Z275	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960S-24PS-L	FOC1752Z26S	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960S-24PS-L	FOC1752Z26H	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560X-24P-S	FDO1813R0WY	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960X-48FPS-L	FCW2008B2TZ	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960X-24PS-L	FOC1944Y1D5	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960X-24PS-L	FOC1944Y1DQ	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960X-48FPS-L	FCW2008B2U1	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960X-48FPS-L	FCW2008B2UJ	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960X-48FPS-L	FCW2008B2TX	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960X-48FPS-L	FCW2008B2U2	Switch Catalyst	5X10
5	Phone Cisco 6921	N/A	IP Phone Cisco	SDH
50	PhoneCisco 7911	N/A	IP Phone Cisco	SDH
20	PhoneCisco 7925	N/A	IP Phone Cisco	SDH
30	PhoneCisco 7942	N/A	IP Phone Cisco	SDH
20	PhoneCisco 7945	N/A	IP Phone Cisco	SDH
13	PhoneCisco 7965	N/A	IP Phone Cisco	SDH
20	PhoneCisco 8961	N/A	IP Phone Cisco	SDH
15	PhoneCisco 9951	N/A	IP Phone Cisco	SDH
12	PhoneCisco 9971	N/A	IP Phone Cisco	SDH

2. ANEXO "B" INVENTARIO APLICACIONES DE SOFTWARE

- Aplicación de IVR General
- Aplicación de IVR para marcación de salida
- Aplicación de administración de campañas
- Reportes personalizados de Navegación IVR
- Configuración TTS
- Configuración ASR

"EL PROVEEDOR" se obliga a realizar los servicios de soporte de mantenimiento correctivo y preventivo de conformidad a las características, condiciones y descripción del requerimiento detalladas en el presente clausulado, ANEXO 1 "ESPECIFICACIONES", ANEXO "A" INVENTARIO DE EQUIPOS, ANEXO "B" INVENTARIO DE APLICACIONES DE SOFTWARE y demás anexos de las bases de la Licitación Pública Local IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020, los cuales forman parte integral del presente contrato, dándose aquí por reproducidos, como si se insertaran a la letra, para todos sus efectos legales.

SEGUNDA.- ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

"EL PROVEEDOR" se obliga con "EL IPEJAL" a otorgar los servicios de soporte de mantenimiento correctivo y preventivo, objeto del presente contrato, de conformidad a las especificaciones técnicas descritas en el ANEXO 1 "ESPECIFICACIONES", ANEXO "A" INVENTARIO DE EQUIPOS, ANEXO "B" INVENTARIO DE APLICACIONES DE SOFTWARE de las bases de la presente licitación, los cuales se transcriben a continuación:

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS REQUERIMIENTOS

Servicio de soporte de Mantenimiento Correctivo y Preventivo a equipos y componentes de la marca Cisco de la Red de Voz y Datos de "EL IPEJAL" de Pensiones del Estado de Jalisco.



ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

El servicio de soporte de mantenimiento objeto del presente contrato se realizará a los equipos, componentes y aplicaciones de software cuya descripción y ubicación se detallan en los anexos "A" y "B", el cual se efectuará conforme a lo siguiente:

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Consistirá en la atención y reparación de todo tipo relacionado con los equipos, componentes y software; incidentes que surjan en cualquiera de los equipos relacionados y/o aplicaciones de software listados en los **ANEXOS A y B**, el servicio podrá efectuarse vía remota o en sitio según lo solicite el personal técnico de la Dirección General de Informática y Sistemas de "EL IPEJAL".

"EL PROVEEDOR" deberá tener una cobertura para atender los reportes del servicio de mantenimiento correctivo, con apego a las coberturas descritas en el anexo correspondiente durante la vigencia del presente contrato.

En caso de requerirse el traslado del equipo a los laboratorios de "EL PROVEEDOR", será necesario que se sustituya con la misma funcionalidad, siendo responsabilidad de "EL PROVEEDOR" la instalación del equipo a préstamo y la reinstalación del equipo dañado una vez que se repare o sustituya.

"EL PROVEEDOR" deberá respaldar la información del equipo antes de intervenirlo.

Las refacciones y partes que se requieran para el servicio de mantenimiento correctivo serán proporcionadas en sitio por "EL PROVEEDOR" garantizando su funcionamiento.

Por las características de funcionalidad de los equipos para proporcionar los servicios de comunicaciones, es imprescindible el uso de refacciones originales de marca determinada ya que es la única manera en que se puede asegurar el correcto funcionamiento de los equipos y por tanto la continuidad de la operación de los equipos que conforman la red de comunicaciones de "EL IPEJAL".

El personal designado por "EL PROVEEDOR" para proporcionar el servicio objeto del presente instrumento jurídico, deberá contar con los conocimientos y competencia necesaria para realizar las actividades de este tipo de mantenimiento a los equipos descritos en la tabla inserta en el primer numeral **ANEXO "A"** de la cláusula que antecede.

"EL PROVEEDOR" deberá proporcionar el hardware y software necesarios para solucionar los incidentes de funcionamiento de los equipos y aplicaciones descritas en la tabla inserta en el primer numeral **ANEXO "A"** de la cláusula que antecede, de tal forma que se garantice la correcta operación de los mismos.

Por ser considerados equipos donde residen servicios críticos, "EL IPEJAL" deberá proceder de acuerdo a la cobertura marcada en el apartado de Tiempos de Respuesta, Tiempos de Solución y cumplimiento de SLA's.

"EL PROVEEDOR" deberá entregar a la firma del presente contrato un procedimiento detallado de atención y resolución de fallas, contemplando por lo menos, un formato para el reporte de fallas, que contenga el nombre y cargo de la persona que atenderá directamente los servicios del contrato de mantenimiento, procedimiento del seguimiento de fallas, formato de acuse de recibo del reporte el cual deberá contener al menos fecha, hora de recepción de reporte y sello o firma de recepción del licitante de servicios.



MANTENIMIENTO DE APLICACIONES DE SOFTWARE (ANEXO "B")

La cobertura solicitada para el mantenimiento preventivo y correctivo en las aplicaciones de software es de 8 horas de servicio mensual (96 horas anuales) totalmente acumulable mes a mes, con los mismos tiempos de atención plasmados en la sección de Servicios de Soporte Técnico.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Los mantenimientos preventivos a los equipos descritos en la tabla inserta en el primer numeral **ANEXO "A"** de la cláusula que antecede, tendrán que realizarse 1 vez al año. La fecha de ejecución del mismo será establecida de común acuerdo entre el personal técnico de la Dirección General de Informática y Sistemas de **"EL IPEJAL"** y **"EL PROVEEDOR"** 30 (treinta) días naturales anteriores a la fecha de inicio de los servicios de mantenimiento preventivo.

Las partes (refacciones) y materiales que se requieran para realizar los mantenimientos preventivos serán proporcionados en sitio por **"EL PROVEEDOR"** garantizando su duración, resistencia y funcionamiento. Por las características y funcionalidad de los equipos descritos en la tabla inserta en el primer numeral **ANEXO "A"** de la cláusula que antecede, es imprescindible el uso de refacciones originales y de la marca determinada, siendo esto la única manera en que se puede asegurar el funcionamiento de los mismos y por tanto la continuidad de la operación de los equipos que conforman la red de comunicaciones de **"EL IPEJAL"**.

El personal designado por **"EL PROVEEDOR"**, deberá contar con la capacidad y competitividad necesaria para realizar las actividades de este tipo de mantenimiento a los equipos descritos en la tabla inserta en el primer numeral **ANEXO "A"** de la cláusula que antecede.

Los mantenimientos se programarán entre las partes, pudiéndose realizar cualquier día de la semana, en los centros de trabajo señalados y en relación a los horarios establecidos por el personal técnico de la Dirección General de Informática y Sistemas de **"EL IPEJAL"** y **"EL PROVEEDOR"**.

"EL IPEJAL" notificará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** los equipos de comunicaciones que quedarán fuera del programa de mantenimiento preventivo y de forma definitiva.

"EL PROVEEDOR" es responsable de cualquier falla ocasionada, de la pérdida de información o descompostura generada por alguna actividad mal realizada por su personal, por tal motivo la reparación y/o sustitución correrá a su cargo.

El mantenimiento preventivo deberá cubrirse en el periodo del contrato y al menos considerar las siguientes actividades:

- Revisión de uso de CPU de los equipos.
- Revisión de uso de la memoria de los equipos.
- Revisión de logs para determinar la disponibilidad de los equipos.
- Actualización de firmware a la versión más reciente, estable y disponible para el equipo.
- Respaldos de:
 - Configuraciones.
 - Imágenes.
- Salud de los equipos.
 - Revisión de uso de troncales.
 - Revisión de uso y validación de recursos.
 - Revisión de log de alarmas y errores.
- Revisión visual
 - Estado de cables.



- Estado de alertas físicas visuales.
- Voltaje regulado.
- Limpieza externa e interna de los equipos.
 - Filtro de los equipos (siempre y cuando el equipo contenga filtros).
 - Con líquidos anti-estáticos.
 - Espuma anti-estática para el exterior.
- Revisión de las condiciones ambientales del lugar donde está físicamente instalado el equipo.
 - Temperatura.
 - Polvo.

Al término del mantenimiento preventivo "**EL PROVEEDOR**" deberá entregar un reporte por escrito por sitio y sitios secundarios que cuente con equipo activo cubierto en los descritos en la tabla inserta en el primer numeral **ANEXO "A"** de la cláusula que antecede, con el detalle de las actividades realizadas y memoria fotográfica del antes, durante y después del mantenimiento.

"**EL PROVEEDOR**" debe prevenirse con viáticos que correrán por su cuenta, para realizar las visitas a los sitios secundarios fuera del área metropolitana, los cuales son:

Delegación Puerto Vallarta

Edificio Unirse Av. Grandes Lagos no. 236 Fracc. Fluvial Vallarta. C.P. 48312.

Puerto Vallarta, Jalisco.

Delegación Ciudad Guzmán

Av. 1o. de Mayo No. 126, local 43, Centro Comercial Plaza del Río.

Ciudad Guzmán, Jalisco.

Delegación Tepatlán

Circuito Jardín Alteño No. 10, local 5. Centro Galerías, C.P. 47600.

Tepatlán, Jalisco.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA LAS APLICACIONES DE SOFTWARE

Este tipo de mantenimiento debe contemplar aquellas situaciones en las que alguna aplicación deje de funcionar por cualquier motivo; dichos sucesos deben ser una falla comprobada o en el que ya ha sucedido una acción o un mal funcionamiento no previsto.

INCIDENTES EN LAS APLICACIONES DE SOFTWARE.

Se entiende que existe un incidente en el sistema cuando éste deja de funcionar o realizar actividades completamente fuera de la funcionalidad para la que fue implementado. Donde se pueden presentar los siguientes tipos:

- Las aplicaciones de IVR no responden.
- Las aplicaciones de IVR reproducen información errónea.
- Existen problemas de acceso a los WebServices con las que se conecta cada una de las aplicaciones de IVR.
- Los reportes de navegación recuperan información incorrecta o bien no se encuentran disponibles.
- Cuando las aplicaciones de IVR no ejecutan correctamente alguna sección del flujo de navegación, pudiendo ser por problemas de conectividad con algún sistema o equipo de "**EL IPEJAL**".
- El sistema interactivo de voz reproduce audios que no correspondan con la funcionalidad esperada por el usuario.
- El sistema interactivo de voz no realiza las transferencias de la llamada adecuadamente.



- Cuando se presenten problemas mínimos en las reglas de negocio implementadas en el flujo de navegación.
- Los reportes no muestran información debido a problemas de conectividad con el servidor de base de datos.
- Los reportes no están disponibles por problemas con el servidor web donde residen los reportes.
- Los reportes generan información que no corresponde con las estadísticas esperadas por el administrador del Call Center.
- El tiempo de respuesta ha disminuido considerablemente desde el momento de la instalación de los reportes.
- Las aplicaciones XML y de Marcación de Salida, están interconectados con diferentes sistemas/equipos de la plataforma de telefonía Cisco, por lo que una falla en los sistemas/equipos involucrados en la solución puede poner en riesgo las aplicaciones XML y de Marcación de Salida.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA APLICACIONES DE SOFTWARE

La cobertura de estos servicios será proporcionar un servicio preventivo en sitio cada seis meses. Las actividades mínimas contempladas a realizar en cada mantenimiento preventivo son:

- Verificar el correcto funcionamiento de las aplicaciones.
- Revisión de conectividad con sistemas externos a la plataforma Cisco, es decir, verificar el correcto funcionamiento de la integración entre el desarrollo y los sistemas de información de "EL IPEJAL".
- Revisión de la integración realizada con los WebServices.
- Generar un respaldo de los archivos logs que genera cada una de las aplicaciones de IVR.
- Generar un respaldo de logs de la aplicación de reconocimiento de voz y texto a voz.
- Generar un respaldo de las aplicaciones IVR.
- Verificar el correcto funcionamiento de los reportes de navegación.
- Revisión de conectividad con los equipos que alimentan de información a los reportes de navegación.
- Conectividad entre el Servidor Web donde residen los reportes.
- Generar un respaldo de la aplicación web que genera los reportes personalizados.
- Al término de los mantenimientos preventivos se deberá entregar un reporte por escrito de cada aplicación cubierta en el presente contrato, con el detalle de las actividades realizadas.

SEGUIMIENTO DE SERVICIOS

"EL PROVEEDOR" deberá contar con un sistema de reportes preferentemente disponible a través de una página Web, en la que se pueda dar seguimiento y cerrar reportes; dicho sistema debe de proporcionar al menos las siguientes funcionalidades:

- Registro y consulta de: Nombre de quien reporta
- Registro y consulta de: Nombre de quien atiende.
- Registro y consulta de: Hora y Fecha de apertura de reporte.
- Registro y consulta de: Hora y Fecha de cierre de reporte.
- Registro y consulta de: Sitio y datos del Contacto en sitio.
- Registro y consulta de: Equipo o componente telefónico reportado, indicando: marca, modelo y número de serie.
- Registro y consulta de: Descripción o diagnóstico de falla o problemática.
- Consulta del estado en que se encuentra el reporte.



- Consulta de: Datos del personal de servicio que atiende el reporte.
- **"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar al menos tres cuentas de acceso al sitio de reportes vía Web para personal de la Convocante.
- **"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar la dirección URL, usuario y contraseña, a fin de que el personal técnico de la Dirección General de Informática y Sistemas de **"EL IPEJAL"**, en caso de ser necesario, pueda verificar la funcionalidad del sistema de levantamiento de reportes requerido para la evaluación.
- **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar un reporte semestral por escrito de los incidentes, reportes y requerimientos que fueron atendidos en ese periodo.

MESA DE AYUDA

"EL PROVEEDOR" deberá contar con una Mesa de Ayuda la cual deberá entrar en operación a partir del inicio de la vigencia del presente contrato. La mesa de ayuda deberá cubrir al menos los siguientes aspectos:

- Recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los reportes de incidentes o fallas, dará seguimiento y solución a los reportes informando al personal técnico de la Dirección General de Informática y Sistemas de **"EL IPEJAL"**, oportunamente.
- Deberá contar con un horario de servicio 7 x 24 (Siete días de la semana, las 24 horas del día) y deberá ser capaz de recibir las llamadas en ese horario y brindar la atención de acuerdo a los niveles de severidad solicitados. (La mesa de ayuda deberá ser capaz de registrar incidentes con este horario).
- Recibir en forma centralizada llamadas a través de un número telefónico único local o con servicio 01-800 sin costo adicional para el Instituto.
- Los reportes deberán estar registrados de manera integrada en el sistema de mesa de ayuda, no importando el medio por el que se hayan levantado (vía telefónica, correo electrónico o vía Web).
- La mesa de ayuda preferentemente debe estar asociada a un sistema de reportes vía Web donde podrá darse el seguimiento a los reportes levantados.

SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

La cobertura del soporte solicitado debe de considerar los siguientes rubros:

- Cobertura de 7X24, incluyendo días festivos y 5X10 (de lunes a viernes, 10 horas de atención) de acuerdo al apartado de Tiempos de Respuesta, Tiempos de Solución y cumplimiento de SLA's.
- Atención 7x24 de la Mesa de Servicio.
- Atención de Incidentes ilimitados (atención y restauración de fallas).
- Atención de Cambios.
- Atención de Requerimientos.

ATENCIÓN DE INCIDENTES (FALLAS).

Todos los incidentes, cambios y requerimientos deberán reportarse a la mesa de ayuda, y **"EL PROVEEDOR"** deberá resolverlos en sitio o vía remota si es posible por este medio. El personal técnico de la Dirección General de Informática y Sistemas de **"EL IPEJAL"** podrá indicarle a **"EL PROVEEDOR"** cuales podrán resolverse de manera remota.

"EL PROVEEDOR" deberá solicitar la autorización previa a cada conexión remota que quieran hacer, ya que por seguridad y control es necesario, puesto que la infraestructura de comunicación



es muy delicada y requiere de supervisión de parte del personal técnico de la Dirección General de Informática y Sistemas de "EL IPEJAL".

La prioridad de los incidentes se deberá catalogar de la siguiente manera:
Inmediata.

- Cuando los equipos no enciendan, se encuentren apagados sin razón justificada o fuera de servicio.
- Cuando las aplicaciones personalizadas no funcionen correctamente o no arrojen el resultado para el cual fueron diseñadas.
- 50% de los equipos, aplicaciones del fabricante o aplicaciones personalizadas están sin servicio.
- Equipos y aplicaciones del fabricante, core, switches, routers, servidores, controladoras, gateways, entre otros.

Alta.

- Menos del 50% y más del 20% del equipo, aplicaciones del fabricante o aplicaciones personalizadas fuera de servicio.
- Pérdida de servicio con proveedores 3ros, energía eléctrica, PSTN (red pública)
- Las aplicaciones del fabricante y aplicaciones personalizadas marcan alarmas o errores.
- Módulos en alguna aplicación personalizada tienen fallas que se presentan de manera regular.
- Equipos y aplicaciones del fabricante.
- Módulos en alguna aplicación personalizada tienen fallas que se presentan de manera esporádica y no tiene impacto en la operación.
- Problemas con el carrier o terceros.

Baja.

- Fallas unitarias, cuenta con una solución alterna para continuar con el servicio.
- Equipos y aplicaciones del fabricante de Acceso.

ATENCIÓN DE CAMBIOS

Se considera un cambio de configuración como un servicio que se brinda para buscar mejoras y/o optimizaciones en la infraestructura.

Las tareas contempladas dentro de la administración de cambios son:

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

Categorías de Cambios:

Mayor: Son cambios que afectan la operación del sistema.

Estándar: Son cambios que no afectan a la operación del sistema.

Urgente: Se consideran cambios extraordinarios los solicitados por el Instituto debido a una urgencia.



ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Un requerimiento es lo que permiten al personal técnico de la Dirección General de Informática y Sistemas de "EL IPEJAL" solicitar información como:

- Asesoría.
- Documentación
- Información

REEMPLAZO DE PARTES (REFACCIONES).

El reemplazo de partes está asociado a la recuperación del servicio cuando se presenta un incidente y estas deberán ser proporcionadas por "EL PROVEEDOR". Para todos los equipos especificados en el Anexo "A", durante la vigencia de la Póliza.

El equipo o pieza (hardware) dañado será reparado y posteriormente reintegrado a la infraestructura de "EL IPEJAL". En caso de que el equipo dañado no pueda ser reparado, se notificará a "EL IPEJAL" su sustitución definitiva y deberá ser un equipo de características similares o superiores.

En caso de que el equipo o componente propiedad de "EL IPEJAL", deba ser reparado en las instalaciones de "EL PROVEEDOR", el tiempo máximo para su devolución no excederá de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de reporte de falla. Para el caso de los componentes y/o equipos que no puedan ser reparados, el licitante adjudicado deberá realizar el remplazo de los mismos, mientras tanto deberá dejar un equipo de respaldo que permanecerá en operación hasta su reemplazo.

En caso de que sea necesario reparar el equipo o componente fuera de las instalaciones de "EL IPEJAL", el tipo de transportación será la que "EL PROVEEDOR" considere conveniente y correrá por su cuenta y riesgo, responsabilizándose por completo de la seguridad del equipo o componente.

Durante el tiempo en que "EL PROVEEDOR" proporcione equipo o componentes de respaldo no le será aplicada la penalización por retraso en reparación, siempre y cuando la sustitución del equipo sea inmediata o no mayor a 4 horas de haber realizado la solicitud de sustitución del equipo dañado, esto de acuerdo al apartado Tiempos de Respuesta, Tiempos de Solución y cumplimiento de los SLA.

"EL PROVEEDOR" deberá realizar las actualizaciones necesarias de los equipos que componen la red de "EL IPEJAL" cuando exista una recomendación de actualización de software por parte del fabricante para solucionar una falla o algún problema para el correcto funcionamiento de los equipos.

TIEMPOS DE RESPUESTA, TIEMPOS DE SOLUCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS SLA

Con base a los Servicios de Soporte Técnico, los incidentes, cambios y requerimientos deberán de ser atendidos con base al impacto descrito en la falla y la urgencia de los mismos, quedando los tiempos de respuesta y los tiempos de solución mostrados en la siguiente matriz:

Servicio de Soporte	Categoría	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución	SLA
Incidentes	Inmediata	30 minutos	4 horas	90.00%
Incidentes	Alta	30 minutos	12 horas	90.00%
Incidentes	Baja	30 minutos	24 horas	90.00%
Cambios	Estándar	1 hora	48 horas	90.00%
Cambios	Mayor programado	1 hora	24 horas	90.00%
Cambios	Urgente	30 minutos	8 horas	90.00%
Requerimientos	Asesoría	1 hora	5 horas	90.00%
Requerimientos	Documentación	1 hora	8 horas	90.00%
Requerimientos	Información	1 hora	12 horas	90.00%



TERCERA.- OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR"

En virtud de la celebración del presente instrumento legal "EL PROVEEDOR" se obliga con "EL IPEJAL" a:

- A) Contar con oficinas operativas en la Zona Metropolitana de Guadalajara.
- B) Presentar los servicios objeto de este proceso en el Edificio Central de "EL IPEJAL", así como en los domicilios indicados en la cláusula segunda del presente instrumento.
- C) Proporcionar soporte constante los 07(siete) días de la semana, las 24 (veinticuatro) horas del día, durante los 365 (trescientos sesenta y cinco) días al año, tanto físico como telefónico.
- D) Garantizará un tiempo de respuesta de atención a fallas máximo de 1 (una) hora.
- E) Entregar, una vez ejecutados los mantenimientos preventivos y correctivos, un reporte a detalle de las actividades realizadas en los mantenimientos que incluya memoria fotográfica del antes, durante y después de las intervenciones, éstos deberán de incluir estrictamente la descripción detallada del servicio proporcionado y el estado en el que se encuentra los equipos y sus componentes al finalizar el servicio.
- F) Extender, al término de la vigencia del presente contrato, una carta garantía que indique que los equipos y componentes se encuentran en perfecto estado de funcionamiento y garantizará por un periodo de 30 días naturales aquellos equipos que fueron objeto de mantenimiento correctivo durante el último mes del contrato.
- G) Entregar una carta garantizando los servicios otorgados a "EL IPEJAL" de acuerdo a lo solicitado en los Requerimientos.
- H) Brindar soporte de acuerdo a:
 - o Cobertura 7X24, incluyendo días festivos y 5X10 (de lunes a viernes, 10 horas de atención) de acuerdo al apartado de Tiempos de Respuesta, Tiempos de Solución y Cumplimiento de SLA's.
 - o Atención 7X24 de la Mesa de Servicio.
 - o Atención de incidentes ilimitados (atención y restauración de fallas).
 - o Atención de cambios.
 - o Atención de requerimientos.
- I) Atender los Servicios de Soporte Técnico, los incidentes, cambios y requerimientos con base al impacto descrito en la falla y la urgencia de los mismos, quedando los tiempos de respuesta y los tiempos de solución mostrados en la matriz descrita en la cláusula que antecede.
- J) Recibir reportes de servicio correctivo e incidentes, a través de los siguientes medios:
 - o Línea telefónica.
 - o Correo electrónico.
 - o Vía WEB.
- K) Proporcionar asistencia técnica remota a "EL IPEJAL", sin que esto represente un costo adicional, relativo a los equipos, componentes y aplicaciones a los que se les proporcionarán los servicios objeto del presente instrumento jurídico, durante la vigencia del mismo en horario de 24 horas de lunes a domingo.
- L) Entregar los reportes de servicio correctivo y preventivo incluyendo estrictamente la descripción detallada del servicio proporcionado y el estado en el que se encuentran los equipos y sus componentes al finalizar el servicio.
- M) Ser responsable de cualquier falla ocasionada, de la pérdida de información o descompostura generada por alguna actividad mal realizada por su personal, por tal motivo la reparación y/o sustitución correrá a cargo de "EL PROVEEDOR".
- N) Expedir, al personal designado para la prestación del servicio contratado, una identificación con fotografía reciente, para el acceso a las instalaciones de "EL IPEJAL", a efecto de proporcionársele un gafete que deberá portar durante el tiempo que permanezca en las instalaciones de "EL IPEJAL", en caso contrario, no se le permitirá el acceso.



- O) Responder por los daños parciales o totales que su personal cause a los bienes propiedad de "EL IPEJAL" o de los servidores públicos, para lo cual "EL PROVEEDOR" contará con un plazo de 7 (siete) días naturales contados a partir de la fecha de notificación del hecho que por escrito le haga "EL IPEJAL", para manifestar lo que a su derecho convenga y aporte las pruebas que estime pertinentes, en caso de resultar responsable, contará con igual plazo para la reparación de los bienes o el pago total de los mismos a valor de reposición a satisfacción de "EL IPEJAL", de no cubrir los daños, su costo se deducirá administrativamente de los saldos pendientes de pago que tuviese de "EL IPEJAL" con "EL PROVEEDOR".
- P) Entregar una garantía que indique que los equipos y componentes se encuentran en perfecto estado de funcionamiento, garantizando por un período de 30 (treinta) días naturales los equipos que hayan sido objeto de mantenimiento correctivo durante el último mes del presente contrato.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE ENTREGA.

"EL PROVEEDOR" se obliga con "EL IPEJAL" a proporcionar los servicios de soporte de mantenimiento objeto del presente contrato, a partir del día 01 de enero del 2020, los cuales serán programados en la Dirección General de Informática y Sistemas de "EL IPEJAL", ubicada en el sexto piso del Edificio Central de "EL IPEJAL" domiciliado en Avenida Magisterio No. 1155, Colonia Observatorio, en Guadalajara, Jalisco, debiendo "EL PROVEEDOR" proporcionar el servicio de soporte en los diversos equipos, componentes y aplicaciones contemplados en la cláusula primera del presente instrumento.

La Dirección General de Informática y Sistemas de "EL IPEJAL" se reserva el derecho de efectuar supervisión, con el objeto de constatar el debido cumplimiento del servicio objeto del presente contrato y en su defecto comunicar a "EL PROVEEDOR" las irregularidades detectadas para su inmediata solución, de ser omiso "EL IPEJAL" tendrá derecho a rescindir el contrato o exigir su cumplimiento; en cualquiera de los dos casos "EL PROVEEDOR" se hará acreedor a las penas convencionales estipuladas en la cláusula décima cuarta del presente contrato por dicho incumplimiento. Esta verificación, no excluye a "EL PROVEEDOR" de su responsabilidad en caso de que, posteriormente se DETECTEN discrepancias con las características técnicas solicitadas en el presente contrato y/o ANEXO 1 "ESPECIFICACIONES", ANEXO "A" INVENTARIO DE EQUIPOS, ANEXO "B" INVENTARIO DE APLICACIONES DE SOFTWARE y demás anexos de las bases de la Licitación Pública Local IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020.

QUINTA.- PRECIO

"EL IPEJAL" le pagará a "EL PROVEEDOR" por la prestación de los servicios objeto de este contrato, la cantidad total de \$1'399,998.00 (UN MILLÓN TRESCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS 00/100 M.N.). I.V.A. incluido, en el entendido, de que el monto total queda sujeto a la aprobación del presupuesto de egresos 2020 de "EL IPEJAL", por consiguiente, si el Consejo Directivo de "EL IPEJAL" aprueba un monto menor al antes señalado, las partes acuerdan celebrar el convenio modificatorio respectivo.

En el precio se incluye, de forma enunciativa más no limitativa, todos los gastos directos e indirectos inherentes a la prestación de los servicios de soporte de mantenimiento, por ello "EL PROVEEDOR" no podrá exigir ninguna cantidad adicional a la pactada anteriormente. Los precios son fijos a partir de la adjudicación del presente contrato y hasta su cabal cumplimiento.

En caso de que el objeto contratado no fuera realizado conforme a las características descritas en el presente contrato y/o ANEXO 1 "ESPECIFICACIONES", ANEXO "A" INVENTARIO DE EQUIPOS, ANEXO "B" INVENTARIO DE APLICACIONES DE SOFTWARE y demás anexos de las bases de la Licitación Pública Local IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020, "EL IPEJAL" no estará obligado a cubrir pago alguno y "EL PROVEEDOR" estará obligado a devolver las cantidades que hasta ese momento haya recibido dentro de los 8 ocho días hábiles posteriores al requerimiento que le realice por escrito "EL IPEJAL".

SEXTA.- FORMA DE PAGO

"EL IPEJAL" le pagará a "EL PROVEEDOR" el monto total del contrato en tres parcialidades vencidas de \$466,666.00 (CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS 00/100 M.N.), I.V.A. incluido, conforme a lo siguiente:

- 1.- La primera parcialidad se le pagará una vez que haya realizado un diagnóstico de la infraestructura durante los primeros dos meses, contra entrega del informe del estado en que se encuentran los equipos; el cual deberá estar a la entera satisfacción de la Dirección General de Informática y Sistemas de "EL IPEJAL";
2. La segunda parcialidad se le pagará una vez que hayan transcurridos seis meses contados a partir de la firma del presente contrato, siempre y cuando haya realizado los mantenimientos preventivos y correctivos a la entera satisfacción de la Dirección General de Informática y Sistemas de "EL IPEJAL"; y
- 3.- La tercera parcialidad se le pagará al término de la vigencia del presente contrato, siempre y cuando haya realizado los servicios contratados y cumplido con la entrega total de los servicios objeto del presente instrumento a la entera satisfacción de la Dirección General de Informática y Sistemas de "EL IPEJAL".

El pago de las parcialidades lo realizará "EL IPEJAL" a "EL PROVEEDOR" en Moneda Nacional, por dispersión de fondos, dentro de los 20 veinte días naturales, contados a partir de la fecha en que sea presentada, aprobada y validada la factura y la siguiente documentación en la Dirección General de Informática y Sistemas de "EL IPEJAL":

a) Copia de simple de la factura, con los siguientes datos:6

CAMPOS O CONCEPTOS	SE DEBE ASENTAR EN EL XML Y PDF
RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL	Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco.
R.F.C.	IPE540101GX0 "cero".
LUGAR DE EXPEDICIÓN	El código Postal del Domicilio Fiscal del Emisor
TIPO DE COMPROBANTE	Ingreso
FORMA DE PAGO	99 Por definir (este es cuando se emite el comprobante y no se liquida el importe en ese momento, CREDITO)
METODO DE PAGO	PPD.- Pago en Parcialidades o Diferido (solo cuando se liquida con posterioridad el bien o servicio)
USO DEL CFDI	G03.-Gastos en General (Será diferente la clave sólo cuando se adquieran activos fijos) (mobiliario, Equipo, etc.)
REGIMEN FISCAL	601.GENERAL DE LEY PERSONAS MORALES 612. PERSONAS FISICAS CON ACTIVIDADES EMPRESARIALES Y PROFESIONALES
CLAVE DEL PRODUCTO O SERVICIO	"Es responsabilidad del proveedor (emisor del CFDI) asentar los datos de la clave del producto o servicio, conforme al catálogo del SAT"
CLAVE UNIDAD	
DESCRIPCION	
VALOR UNITARIO	
IMPORTE	"Debe corresponder al tipo de impuesto y tipo factor conforme al catálogo del SAT"
TIPO DE FACTOR	
IMPUESTO	Clave 001. ISR



NÚMERO DE CONTRATO	Clave 002. IVA IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020.
--------------------	---

- b) Visto bueno de la Dirección General de Informática y Sistemas de "EL IPEJAL".
c) En caso de existir refacturación deberá indicar en la nueva factura el número de la factura anterior a la que sustituye.

Enviar correo electrónico de archivos XML y PDF (facturación CFDI) a las siguientes direcciones:
recepcioncfdi@ipejal.gob.mx, elena.ramirez@ipejal.gob.mx. y mara.perea@ipejal.gob.mx.

En caso de que "EL PROVEEDOR" presente la factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se recorrerá, hasta que sea presentada de manera satisfactoria, sin ninguna responsabilidad para "EL IPEJAL".

"EL PROVEEDOR" deberá de presentar la factura para su cobro dentro de los 60 días naturales contados a partir de la entrega de los servicios objeto del presente contrato, en caso contrario, "EL IPEJAL" le descontará por concepto de pena convencional por incumplimiento el 10 % del monto total de la factura sujeta a pago.

"EL IPEJAL" realizará el pago a "EL PROVEEDOR" por dispersión a través de su cuenta clabe bancaria estandarizada (CLABE) Número **014-320-65503888379-2 de SANTANDER**, por lo que deberá notificarle a "EL IPEJAL" cualquier modificación a la misma. "EL PROVEEDOR" acepta y extiende formal finiquito a "EL IPEJAL" respecto de su obligación de pago desde el momento en que "EL IPEJAL" realice la dispersión de la cantidad pactada en la presente cláusula.

SÉPTIMA.- VIGENCIA

Este contrato iniciará su vigencia a partir del día de su firma y la concluirá el día 31 treinta y uno de diciembre del 2020 dos mil veinte, independientemente de esa fecha, todas las obligaciones y responsabilidades que de éste se deriven seguirán vigentes hasta que se extingan y se cumplan las mismas. Sin embargo "EL IPEJAL" podrá en cualquier tiempo de manera unilateral y sin mediar el consentimiento de "EL PROVEEDOR" darlo por terminado anticipadamente, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de tener los bienes y/o servicios contratados, y se manifieste que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el presente instrumento, se ocasionaría algún daño o perjuicio a "EL IPEJAL", sin que por ello le sea exigible indemnización o responsabilidad alguna a éste último. Al efecto bastará la notificación por escrito que en ese sentido se dé a "EL PROVEEDOR", indicando el alcance de la terminación y la fecha a partir de la cual será aplicable.

OCTAVA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA

Las partes acuerdan que será causa de terminación anticipada del presente contrato, cuando en virtud del procedimiento de contratación pública, algún licitante, interponga la instancia de inconformidad, y la resolución que emita la Autoridad correspondiente, decrete la nulidad del acto impugnado, para efectos de su reposición, cuando ésta implique que el proceso debe adjudicarse a un licitante diverso, y dicha resolución haya quedado firme, sin que para ello sea necesario la celebración de convenio de terminación; en la inteligencia que las obligaciones contenidas en el presente instrumento, serán válidas y exigibles hasta en tanto se lleve a cabo la terminación señalada en el presente párrafo. En cuyo caso y desde este momento "EL PROVEEDOR" otorga a "EL IPEJAL" el más amplio finiquito que en derecho corresponda.

NOVENA.- CAUSAS DE RESCISIÓN

"EL IPEJAL" podrá rescindir administrativamente el presente contrato sin necesidad de declaración judicial, misma que será notificada de manera personal por "EL IPEJAL" a "EL PROVEEDOR" cuando éste último incurra en los siguientes supuestos:



- a) Cuando no cumpla con cualquiera de las obligaciones contraídas en el presente contrato y/o ANEXO 1 "ESPECIFICACIONES", ANEXO "A" INVENTARIO DE EQUIPOS, ANEXO "B" INVENTARIO DE APLICACIONES DE SOFTWARE y demás anexos de las bases de la Licitación Pública Local IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020.
- b) Cuando se encuentre en alguno de los supuestos señalados en el artículo 52 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenación y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios y el artículo 108 de su Reglamento.
- c) Cuando realice los servicios objeto del presente contrato con especificaciones distintas a las contratadas en el presente contrato y/o ANEXO 1 "ESPECIFICACIONES", ANEXO "A" INVENTARIO DE EQUIPOS, ANEXO "B" INVENTARIO DE APLICACIONES DE SOFTWARE y demás anexos de las bases de la Licitación Pública Local IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020, "EL IPEJAL" considerará estas variaciones como un acto doloso y será razón suficiente para la cancelación total del contrato, aún y cuando el incumplimiento sea parcial, y sin perjuicio de ejecutar los procesos legales correspondientes y demás sanciones que resulten en su caso.

DÉCIMA.- AVISOS Y AUTORIZACIONES

"EL PROVEEDOR" declara expresamente que su empresa y sus mercancías, cuentan con todos los avisos y autorizaciones que pueda requerir, bajo cualquier modalidad de licencia, permiso, registro o tarjeta, emitida por autoridades facultadas para tales efectos.

DÉCIMA PRIMERA.- CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y PERSONAL.

"EL PROVEEDOR", durante toda la vigencia del presente Contrato, deberá mantener las condiciones de infraestructura, equipamiento y personal altamente capacitado y suficiente, conforme los requerimientos técnicos de los servicios contratados.

DÉCIMA SEGUNDA.- PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR

"EL PROVEEDOR", asume la responsabilidad total en caso de que al realizar los servicios objeto del presente contrato infrinja patentes, marcas, o viole otros registros de derechos de propiedad industrial, a nivel nacional e internacional, liberando en este acto de cualquier responsabilidad a "EL IPEJAL".

DÉCIMA TERCERA.- RESPONSABILIDAD LABORAL

"EL IPEJAL" se excluye de toda relación laboral respecto del personal que "EL PROVEEDOR" utilice o contrate con motivo de la prestación del servicio objeto del presente instrumento, por lo cual, el único responsable del cumplimiento de los derechos laborales y de seguridad social es "EL PROVEEDOR". Para tal efecto, y en el supuesto de que "EL IPEJAL" sea llamado a algún juicio laboral, como **PATRON SOLIDARIO O SUSTITUTO**, "EL PROVEEDOR" asumirá la obligación de responder ante la autoridad laboral, en cuyo caso se le otorgará poder bastante y suficiente para que exima a "EL IPEJAL" de cualquier responsabilidad.

"EL PROVEEDOR" indemnizará suficientemente a "EL IPEJAL" en el caso de que alguno o algunos de sus trabajadores o prestadores de servicios lo demandará en la vía civil o laboral. Dicha indemnización deberá incluir cuando menos: a) Las cantidades pagadas al trabajador o prestador de servicios, b) Los gastos y costas del juicio, c) Los daños y perjuicios.

DÉCIMA CUARTA.- PENAS CONVENCIONALES

Si "EL PROVEEDOR" niega la prestación de un servicio o no cumple con la prestación del servicio en el plazo y condiciones pactadas en el presente contrato, se aplicará la pena convencional según los siguientes supuestos:



- a) Se aplicará una pena convencional, sobre el importe total I.V.A. incluido según contrato, de los servicios que no hayan sido realizados dentro del plazo establecido y/o cumpliendo las especificaciones técnicas descritas en el presente contrato y/o ANEXO 1 "ESPECIFICACIONES" y/o demás anexos de las bases de la Licitación Pública Local IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020, conforme a la siguiente tabla:

DÍAS HÁBILES DE ATRASO ANTE CUALQUIER SOLICITUD	% DE LA SANCIÓN
UNO A TRES DÍAS	3%
CUATRO A SEIS DÍAS	6%
SIETE A DIEZ DÍAS	10%
SI EL RETRASO ES MAYOR A DIEZ DÍAS, SE LE COBRARÁ EL 10% COMO PENA CONVENCIONAL Y SE PODRÁ RESCINDIR EL PRESENTE CONTRATO A CRITERIO DE "EL IPEJAL".	

- b) Si "EL PROVEEDOR" no cumple en tiempo y forma con lo pactado en el presente contrato, "EL IPEJAL" si lo requiere procederá a la adquisición del servicio incumplido con otro proveedor y se le cobrará a "EL PROVEEDOR" el excedente que resulte entre el monto adjudicado y el del servicio realizado, por concepto de daños y perjuicios.

"EL IPEJAL" a través de la Dirección General de Informática y Sistemas, notificará por escrito a "EL PROVEEDOR" sobre los montos de las penas convencionales y daños y perjuicios que procedieran y será obligación de "EL PROVEEDOR" realizar lo siguiente:

1. En caso de existir pagos pendientes de facturas por parte de "EL IPEJAL", "EL PROVEEDOR" deberá de cubrir el pago de la pena convencional y/o daños y perjuicios dentro de un plazo no mayor a ocho días hábiles contados a partir de la notificación, a través de una notas de crédito por los montos correspondientes, las cuales serán descontadas de las facturas pendientes de pago.
2. En caso de no existir pagos pendientes de facturas por parte de "EL IPEJAL", "EL PROVEEDOR" deberá de cubrir el pago de la pena convencional y/o daños y perjuicios, dentro de un plazo no mayor a ocho días hábiles contados a partir de la notificación, a través de un cheque certificado a favor de "EL IPEJAL", el cual deberá ser depositado en las cajas de "EL IPEJAL", referenciando en el comprobante respectivo la Orden de Compra de la cual se genera. "EL PROVEEDOR" deberá entregar a la Dirección General de Informática y Sistemas de "EL IPEJAL" copia del comprobante de pago a más tardar dos días hábiles posteriores a la fecha de pago.

La Dirección General de Informática y Sistemas de "EL IPEJAL" verificará que los montos sean correctos, en su defecto, "EL PROVEEDOR" tendrá que realizar la corrección dentro de los tres días hábiles siguientes.

En ambos casos la Dirección General de Informática y Sistemas de "EL IPEJAL" verificará que los montos sean correctos, en su defecto "EL PROVEEDOR" tendrá que realizar la corrección dentro de los 3 días hábiles siguientes a su devolución.

En caso de que "EL PROVEEDOR" omita el pago de la pena convencional dentro de los ocho días hábiles contados a partir de su notificación, desde estos momentos "EL IPEJAL" cuenta con la autorización de "EL PROVEEDOR" para retener y/o aplicar el monto de cualquier saldo a favor de éste.

Si "EL PROVEEDOR" incumple con lo estipulado en el presente contrato, se turnará su expediente a la Dirección General Jurídica de "EL IPEJAL" para que ésta ejercite las acciones legales correspondientes, generándose la obligación a cargo de "EL PROVEEDOR" del pago de gastos y costas que en su caso se



generen por la instauración de algún procedimiento judicial, o requerimiento extrajudicial de cualquier índole.

DÉCIMA QUINTA.- DEFECTOS O VICIOS OCULTOS.

"EL PROVEEDOR" queda obligado a responder por los defectos y vicios ocultos o falta de calidad de los servicios proporcionados a "EL IPEJAL", así como de los daños o perjuicios, falta de profesionalismo y de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido en los términos señalados en el presente contrato y en los Códigos Civil y Penal para el Estado de Jalisco.

DÉCIMA SEXTA.- CONTACTO PERMANENTE

"EL PROVEEDOR" se obliga a mantenerse en contacto permanente durante la vigencia del presente contrato con la Dirección General de Informática y Sistemas de "EL IPEJAL", cuantas veces se requiera para resolver a la mayor brevedad posible mediante consultas telefónicas o entrevistas ejecutivas los problemas que en las áreas de su competencia y especialidad juzguen conveniente consultarlos, para lo cual no cobrará honorarios.

DÉCIMA SÉPTIMA.- CASOS DE RECHAZO Y DEVOLUCIONES

En caso de detectarse defectos o incumplimiento en las especificaciones solicitadas en el presente contrato y/o ANEXO 1 "ESPECIFICACIONES", ANEXO "A" INVENTARIO DE EQUIPOS, ANEXO "B" INVENTARIO DE APLICACIONES DE SOFTWARE y demás anexos de las bases de la Licitación Pública Local IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020, "EL IPEJAL" procederá a la no aceptación de los servicios contratados.

Se entiende como no entregados los servicios en términos del supuesto señalado en el párrafo anterior, pudiéndose aplicar las sanciones establecidas en el presente contrato, hasta en tanto sean aceptados por "EL IPEJAL".

"EL IPEJAL" podrá solicitar la reposición de los servicios y "EL PROVEEDOR" se compromete a subsanarlos en el supuesto de que se detectarán vicios o defectos de calidad durante la prestación otorgada, por lo que "EL PROVEEDOR" se obliga a sustituir el servicio otorgado por otro, conforme a las especificaciones solicitadas dentro de los 3 días hábiles a la solicitud de "EL IPEJAL", sin costo alguno para éste último.

DÉCIMA OCTAVA.- CÉSIÓN DE DERECHOS

"EL PROVEEDOR" no podrá gravar o ceder a otras personas físicas o jurídicas ya sea en todo o en parte, los derechos u obligaciones que le corresponden conforme al presente contrato, salvo los de cobro que llegaren a generarse, en cuyo caso deberá cumplir previamente con los requisitos que al efecto indique "EL IPEJAL".

DÉCIMA NOVENA.- INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

"EL PROVEEDOR" se compromete a guardar la confidencialidad de los datos, trabajos y resultados derivados del presente contrato conforme a las leyes y demás normatividad aplicable en materia de transparencia y acceso a la información pública, no pudiendo darlos a conocer sin previo consentimiento por escrito de "EL IPEJAL", salvo que se tenga relación indispensable para el buen cumplimiento de su objeto y será bajo su propia responsabilidad y sin menoscabo de los términos y condiciones asentados en el presente contrato, esta salvedad opera previa anuencia de "EL IPEJAL".

VIGÉSIMA.- PRUEBAS DE CALIDAD

"EL IPEJAL" podrá llevar a cabo pruebas selectivas de las refacciones y/o servicios prestados, en el entendido de que, si los resultados indican que "EL PROVEEDOR" no está cumpliendo con lo solicitado, se podrá rescindir el contrato, con las consecuencias legales que procedan.



VIGÉSIMA PRIMERA.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y/O INSUMOS

Las refacciones proveídas para la prestación del servicio objeto del presente contrato deberán cumplir con todas las características necesarias que garanticen el correcto funcionamiento de los equipos descritos en la tabla inserta en el primer numeral **ANEXO "A"** de la cláusula primera del presente instrumento.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- GARANTÍA

Para garantizar el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones pactadas en el presente Contrato, así como la buena calidad, y responder en su caso de los defectos y vicios ocultos de los servicios objeto del presente contrato, **"EL PROVEEDOR"** constituye una garantía a favor de **"EL IPEJAL"** por la cantidad de **\$139,999.80 (CIENTO TREINTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS 80/100 M.N.)**, equivalente al **10%** (diez por ciento) del monto total del contrato I.V.A. incluido, a través de fianza, cheque certificado, cheque de caja o billete de depósito. Ésta garantía estará vigente por un año contado a partir de la firma del presente contrato y permanecerá en vigor hasta en tanto sean cumplidas a cabalidad todas y cada una de las obligaciones contraídas por **"EL PROVEEDOR"** debiendo presentarla en la Dirección de Adquisiciones de **"EL IPEJAL"** el día de la firma del presente instrumento, de no presentar la fianza no se le entregará el contrato.

Si **"EL PROVEEDOR"** opta por la fianza, ésta deberá ser expedida por afianzadora nacional y contener el texto autorizado por **"EL IPEJAL"**.

Al término de la vigencia y una vez cumplidas todas las obligaciones pactadas, **"EL PROVEEDOR"** deberá solicitar la devolución de la garantía, por escrito, a la Dirección de Adquisiciones de **"EL IPEJAL"**, previa autorización de la Dirección General de Informática y Sistemas de **"EL IPEJAL"**.

VIGÉSIMA TERCERA.- FIRMA DE CONFORMIDAD.

Las partes manifiestan que el precio es justo y legítimo, por lo que en este contrato no existen dolo, error, lesión o enriquecimiento ilegítimo de ninguna de ellas, por lo que expresamente y en beneficio recíproco, renuncian a los derechos que pudieran otorgarles los artículos 1765, 1767 y demás relativos al Código Civil del Estado de Jalisco.

VIGÉSIMA CUARTA.- DOMICILIO CONVENCIONAL

Para todos los efectos derivados del presente Contrato, las partes señalan como sus domicilios los siguientes:

- I. **"EL IPEJAL"**.- Avenida Magisterio No. 1155, Colonia Observatorio, en Guadalajara, Jalisco. C.P. 44266. Número de Teléfono: 32080340.
- II. **"EL PROVEEDOR"**.- Avenida Lapizlazuli No. 2686, Colonia Bosques de la Victoria, Guadalajara, Jalisco. C.P. 44540. Número de Teléfono: (33) 37-77-51-80.

VIGÉSIMA TERCERA.- COMPETENCIA Y JURISDICCIÓN

Para todo lo relacionado con la interpretación y cumplimiento de este contrato, y para todo aquello que no éste expresamente estipulado en el mismo, las partes se someten expresamente a las leyes aplicables y autoridades competentes de los Tribunales del Primer Partido Judicial del Estado de Jalisco, renunciando al fuero que pudiese corresponderles en razón de sus domicilio presentes o futuros.

LEÍDO QUE FUE EL PRESENTE CONTRATO Y ENTERADAS LAS PARTES DE SU CONTENIDO Y ALCANCE, LO FIRMAN EN DUPLICADO ANTE LA PRESENCIA DE LOS TESTIGOS QUE AL FINAL SUSCRIBEN.



POR "EL IPEJAL"

POR "EL PROVEEDOR"

IVÁN EDUARDO ARGÜELLES SÁNCHEZ
DIRECTOR GENERAL

DELIA ROCÍO CERROS CONTRERAS
APODERADO LEGAL

TESTIGOS

JOSÉ GARCÍA FLORES
DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA Y
SISTEMAS

ALEJANDRO GÁLVEZ BECERRA
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

EDUARDO RUVALCABA HERNÁNDEZ
DIRECTOR DE ADQUISICIONES

La presente página corresponde a las firmas del Contrato IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020, celebrado por El Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco y la Empresa "SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES, S.A. DE C.V.", con fecha 01 de Enero de 2020.