



CONTRATO 045/2016

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y EXTENSIÓN DE GARANTÍA DE SERVIDORES HP BLADE Y HP SAN, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL ESTADO DE CAMPECHE, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL INGENIERO GUSTAVO MANUEL ORTÍZ GONZÁLEZ EN SU CARÁCTER DE SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL ESTADO" Y POR LA OTRA PARTE LA EMPRESA HEWLETT PACKARD MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA C. LETICIA SOLEDAD JARAMILLO VÁZQUEZ, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ "EL PRESTADOR", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1.- DECLARA "EL ESTADO" A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE:

1.1.- QUE DE ACUERDO CON LOS ARTÍCULOS 40, 41, 42 Y 43 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 1, 2, 4, 23, 24, 26, 59, 71 FRACCIONES XV INCISO A) Y XXXI Y 72 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO, 1, 2, 12 Y 16 DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO; CAMPECHE ES UN ESTADO LIBRE Y SOBERANO QUE FORMA PARTE INTEGRANTE DE LA FEDERACIÓN, CUYA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA, SE ENCUENTRA CONFORMADA POR LAS DEPENDENCIAS QUE LO INTEGRAN, ESTANDO FACULTADOS SUS TITULARES PARA QUE, EN REPRESENTACIÓN DEL ESTADO DE CAMPECHE, SUSCRIBAN CONVENIOS, CONTRATOS Y DEMÁS ACTOS JURÍDICOS CON LA FEDERACIÓN, CON LOS OTROS ESTADOS DE LA REPÚBLICA, CON LOS AYUNTAMIENTOS DE LOS MUNICIPIOS DE LA ENTIDAD Y CON PERSONAS FÍSICAS Y MORALES.

1.2.- QUE EL INGENIERO GUSTAVO MANUEL ORTÍZ GONZÁLEZ, COMPARECE EN SU CARÁCTER DE SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL, PERSONALIDAD QUE ACREDITA CON EL NOMBRAMIENTO EXPEDIDO A SU FAVOR POR EL EJECUTIVO ESTATAL, EL DÍA 03 DE NOVIEMBRE DE 2015, Y ESTÁ FACULTADO PARA CELEBRAR EL PRESENTE INSTRUMENTO SEGÚN LO PREVISTO POR LOS ARTÍCULOS 4, 16 FRACCIÓN III, Y 23 FRACCIONES X Y XXIII DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE CAMPECHE.

1.3.- QUE MEDIANTE OFICIO NO. CESP/SE/450/2016, DE FECHA 09 DE JUNIO DE 2016, EL DR. MANUEL LANZ NOVELO, SECRETARIO EJECUTIVO Y EL L.I. OMAR RENÁN LÓPEZ VALLADARES, DIRECTOR DEL CENTRO DE ENLACE INFORMÁTICO, AMBOS DEL CONSEJO ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, SOLICITARON LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y EXTENSIÓN DE GARANTÍA DE LOS SERVIDORES HP BLADE Y HP SAN, DEL CENTRO DE ENLACE INFORMÁTICO DE LA CITADA DEPENDENCIA.

1.4.- QUE APEGÁNDOSE A LO ESTABLECIDO POR LOS ARTÍCULOS 1º, 3º, 21, 22, 33, 35, Y DEMÁS RELATIVOS DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE CAMPECHE, EN RELACIÓN CON LOS NUMERALES 1º, 25 FRACCIÓN VII, 49 SEGUNDO PÁRRAFO Y DEMÁS APLICABLES DE LA LEY DE COORDINACIÓN FISCAL Y EN LOS ARTÍCULOS 1º, 3, 4 FRACCIÓN IV Y DEMÁS DISPOSICIONES DE LA LEY DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DEL ESTADO DE CAMPECHE PARA EL EJERCICIO FISCAL 2016, LA PRESENTE OPERACIÓN SE EFECTÚA MEDIANTE LA MODALIDAD DE ADJUDICACIÓN DIRECTA.

1.5.- QUE LA EROGACIÓN DE LA PRESENTE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, SE ENCUENTRA PREVISTA Y SERÁ CUBIERTO CON RECURSOS PROVENIENTES DEL FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS Y DEL DISTRITO FEDERAL (FASP) EJERCICIO FISCAL 2016, MEDIANTE EL SIGUIENTE ESQUEMA: **PROGRAMA CON PRIORIDAD NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA:** SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA; **SUBPROGRAMA:** SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN **CAPÍTULO. - 3000:** SERVICIOS GENERALES.



1.6.- QUE TIENE ESTABLECIDO SU DOMICILIO EN CALLE 8 S/N ENTRE CALLE 61 Y CIRCUITO BALUARTES, COLONIA CENTRO, C.P. 24000, DE LA CIUDAD DE SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, CAMPECHE, MISMO QUE SEÑALA PARA LOS FINES Y EFECTOS LEGALES DE ESTE CONTRATO.

2.- DECLARA "EL PRESTADOR" A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE:

2.1.- SER UNA SOCIEDAD MERCANTIL CON CAPACIDAD PARA PRESTAR LOS SERVICIOS QUE EN ESTE CASO REQUIERE "EL ESTADO", CONSTITUIDA BAJO LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 41,322, DE FECHA TRECE DE ABRIL DE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y CUATRO, BAJO LA DENOMINACIÓN "MICROCOMPUTADORAS HEWLETT PACKARD, S.A. DE C.V.", PASADA ANTE LA FE DEL LIC. IGNACIO SOTO BORJA, TITULAR DE LA NOTARÍA PÚBLICA NÚMERO 129, DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, DOCUMENTO EL CUAL QUEDO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL BAJO EL FOLIO MERCANTIL No. 69,295 DE FECHA SEIS DE JUNIO DE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y CUATRO; POSTERIORMENTE, MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 49,264, DE FECHA TREINTA DE OCTUBRE DE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SIETE, PASADA ANTE LA DEL LIC. GERARDO CORREA ETCHEGARAY, TITULAR DE LA NOTARÍA No. 89 DEL DISTRITO FEDERAL, SE REALIZÓ EL CAMBIO DE DENOMINACIÓN DE LA SOCIEDAD, PARA QUEDAR COMO "HEWLETT PACKARD DE MÉXICO", S.A. DE C.V., MISMO QUE QUEDO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL, EN EL FOLIO MERCANTIL No. 69,295, DE FECHA 11 DE DICIEMBRE DE 1,987; ULTERIORMENTE, MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 31,227, DE FECHA VEINTICUATRO DE JUNIO DE DOS MIL DOS, PASADA ANTE LA FE DEL LIC. JOSÉ MARÍA MORERA GONZÁLEZ, TITULAR DE LA NOTARÍA PÚBLICA No. 102 DEL DISTRITO FEDERAL, SE REALIZÓ LA TRANSFORMACIÓN DE LA EMPRESA PARA QUEDAR COMO "HEWLETT PACKARD DE MÉXICO", S. DE R.L. DE C.V., MISMO QUE QUEDO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL, BAJO EL FOLIO MERCANTIL No. 69,295, DE FECHA 28 DE JUNIO DE 2002.

2.2.- QUE SU REPRESENTANTE LEGAL ES LA C. LETICIA SOLEDAD JARAMILLO VÁZQUEZ, QUIEN SE IDENTIFICA CON SU PASAPORTE EXPEDIDO POR LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES, CON NÚMERO [REDACTED] Y ACREDITA SU PERSONALIDAD BAJO LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 66,459 DE FECHA 26 DE ENERO DE 2015, PASADA ANTE LA FE DEL LIC. ERIK NAMUR CAMPESINO, TITULAR DE LA NOTARÍA PÚBLICA NÚMERO 94 DEL DISTRITO FEDERAL, MÉXICO, CARÁCTER QUE HASTA LA FECHA NO LE HA SIDO REVOCADO.

2.3.- QUE TIENE CAPACIDAD JURÍDICA PARA CONTRATAR Y REÚNE LAS CONDICIONES TÉCNICAS Y ECONÓMICAS PARA OBLIGARSE A PROVEER LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO

2.4.- CONOCE EL CONTENIDO Y LOS REQUISITOS QUE ESTABLECE LA LEY DE ADQUISICIONES ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE CAMPECHE.

2.5.- QUE SEÑALA COMO DOMICILIO, EL UBICADO EN AVENIDA PROLONGACIÓN REFORMA NO. 700, LOMAS DE SANTA FE, DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 01210, MISMO QUE SEÑALA PARA TODOS LOS FINES Y EFECTOS LEGALES DE ESTE CONTRATO.

2.6.- QUE SU REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES ES: HME871101RG3.

2.7.- QUE SU REGISTRO EN EL PADRÓN DE PROVEEDORES ES: 04999, RENOVADO EL 23 DE MAYO DE 2016.



3.- DE AMBAS PARTES:

3.1.- QUE EN RAZÓN DE LO DECLARADO ANTERIORMENTE Y CON FUNDAMENTO EN LO PREVISTO POR LOS ARTÍCULOS 39, 40, 43, 46, 47, 50, 51, 52, 55, 58, 60 Y DEMÁS RELATIVOS APLICABLES DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE CAMPECHE Y 1698, 1699, 1700, 1701, 1703, 1705, 1709, 1712, 1730, 1736, 1740, 1744, 1755, 1756, 1757, 1758, 1759, 1760, 2506, 2507 Y DEMÁS ESTABLECIDOS EN EL CÓDIGO CIVIL DEL ESTADO DE CAMPECHE, HAN DECIDIDO FORMALIZAR EL PRESENTE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

CLÁUSULAS

PRIMERA. - OBJETO: "EL ESTADO" ENCOMIENDA A "EL PRESTADOR" LA REALIZACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y EXTENSIÓN DE GARANTÍA DE LOS SERVIDORES HP BLADE Y HP SAN, CONFORME A LO DESCRITO A CONTINUACIÓN Y CONFORME AL ANEXO ÚNICO:

EQUIPOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
HP SAN SYSTEM	\$13,686.35	\$13,686.35	\$13,686.35	\$13,686.35	\$17,266.75	\$17,266.75	\$89,278.90
HP BLADE ENCLOSURE	\$26,119.20	\$26,119.20	\$26,119.20	\$26,119.20	\$26,119.20	\$26,119.20	\$156,715.20
SUB TOTAL MENSUAL	\$39,805.55	\$39,805.55	\$39,805.55	\$39,805.55	\$43,385.95	\$43,385.95	\$245,994.10
IVA 16%	\$6,368.89	\$6,368.89	\$6,368.89	\$6,368.89	\$6,941.75	\$6,941.75	\$39,359.06
TOTAL MENSUAL	\$46,174.44	\$46,174.44	\$46,174.44	\$46,174.44	\$50,327.70	\$50,327.70	\$285,353.16

SEGUNDA. - RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS: "EL PRESTADOR" ESTÁ DE ACUERDO Y SE OBLIGA A PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y EXTENSIÓN DE GARANTÍA DE LOS SERVIDORES HP BLADE Y HP SAN, DESCRITOS EN EL ANEXO ÚNICO Y UBICADOS EN EL MUNICIPIO DE CAMPECHE, ESTADO DE CAMPECHE.

EN EL CASO DE QUE, LLEGASE A CAMBIAR LA UBICACIÓN DE SUS OFICINAS, YA SEA TOTAL O PARCIALMENTE, DENTRO DE LA MISMA ÁREA METROPOLITANA, BASTARÁ INFORMAR POR OFICIO CON VEINTE (20) DÍAS NATURALES DE ANTICIPACIÓN AL "EL PRESTADOR" DEL SERVICIO, PARA QUE ÉSTE SIGA PRESTANDO EL SERVICIO EN LOS TÉRMINOS DEL PRESENTE CONTRATO Y DE SU ANEXO ÚNICO, EN EL O LOS LUGARES QUE SE LE NOTIFIQUEN, SIN COSTO ADICIONAL PARA "EL ESTADO".

TERCERA. - MONTO DEL CONTRATO: EL MONTO DEL CONTRATO ES DE \$ 285,353.16 (SON: DOSCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS 16/100 M.N.), I.V.A. INCLUIDO, PRECIO CON EL CUAL SE CONSIDERA SATISFECHO "EL PRESTADOR".

CUARTA. - PLAZO Y CONDICIONES DE ENTREGA: "EL PRESTADOR" SE OBLIGA A CUMPLIR CON LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO, EN UN PLAZO DE SEIS MESES CONTADOS A PARTIR DE LA FIRMA DEL PRESENTE CONTRATO.

QUINTA. - FORMA DE PAGO: LAS PARTES CONVIENEN QUE EL MONTO DEL PRESENTE CONTRATO, SE PAGUE EN RAZÓN DE SEIS PARCIALIDADES, SIENDO PARA LAS PRIMERAS CUATRO MENSUALIDADES POR UN MONTO DE \$ 46,174.44 (SON: CUARENTA Y SEIS MIL CIENTO SETENTA Y CUATRO PESOS 44/100 M.N.), Y PARA LAS DOS ÚLTIMAS MENSUALIDADES POR UN MONTO DE \$50,327.70 (SON: CINCUENTA MIL TRESCIENTOS VEINTISIETE PESOS 70/100 M.N.), PARCIALIDADES QUE SERÁN CUBIERTAS AL CONCLUIR LOS TRABAJOS DEL MES TRANSCURRIDO. ESTAS DEBERÁN SER CUBIERTAS DENTRO DE LOS VEINTE (20) DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE LAS FACTURAS CORRESPONDIENTES Y REALIZADO LOS SERVICIOS DEL MES TRANSCURRIDO, MISMAS QUE SERÁN PRESENTADAS POR "EL PRESTADOR" PARA SU REVISIÓN, AUTORIZACIÓN Y PAGO, EN LAS OFICINAS QUE LE INDIQUE "EL ESTADO".



CONTRATO 045/2016

SEXTA.- GARANTÍAS: PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO Y VICIOS OCULTOS DEL CONTRATO "EL PRESTADOR" OTORGARÁ GARANTÍA POR EL 20% DEL MONTO TOTAL DEL PRESENTE INSTRUMENTO CONTRACTUAL Y SERÁ A TRAVÉS DE PÓLIZA DE FIANZA QUE DEBERÁN CONTENER ENTRE OTRAS, LAS SIGUIENTES DECLARACIONES EXPRESAS DE LA INSTITUCIÓN QUE LAS OTORQUE:

A) QUE SEA EXPEDIDA A FAVOR DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE, ATENDIÉNDOSE A LAS ESTIPULACIONES EXPRESAMENTE ESTABLECIDAS EN ESTE CONTRATO, TENIENDO LA FIANZA DE CUMPLIMIENTO Y VICIOS OCULTOS UNA VIGENCIA FORZOSA DE DOCE MESES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN TOTAL DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS.

B) QUE GARANTICE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LAS ESTIPULACIONES ESTABLECIDAS EN EL MISMO INSTRUMENTO CONTRACTUAL.

C) QUE EN CASO DE QUE EXISTA INCONFORMIDAD POR PARTE DE "EL ESTADO" RESPECTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS O POR DAÑOS A TERCEROS, "EL PRESTADOR" SE OBLIGA A RESPONDER TANTO DE LOS DEFECTOS EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES, SUS FALLAS EN LA EJECUCIÓN, ASÍ COMO DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD QUE LE SEA IMPUTABLE, OBLIGÁNDOSE A QUE LA FIANZA PERMANEZCA VIGENTE HASTA QUE ESTA SUBSANE LAS CAUSAS QUE MOTIVARON LA INCONFORMIDAD, ASEGURANDO EN TODO CASO EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES DENTRO DEL PLAZO DE LA GARANTÍA DEFINIDO POSTERIORMENTE EN EL CONTRATO.

D) QUE PARA SER CANCELADA LA FIANZA SERÁ REQUISITO INDISPENSABLE LA CONFORMIDAD EXPRESA Y POR ESCRITO DE "EL ESTADO" A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL.

E) QUE LA INSTITUCIÓN AFIANZADORA ACEPTÉ EXPRESAMENTE E INDEFECTIBLEMENTE LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 178, 279, 280 Y 282 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS EN VIGOR.

F) QUE LA FIANZA CONTINUARÁ VIGENTE EN CASO DE QUE SE OTORQUE PRÓRROGA AL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, ASÍ COMO DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS LEGALES O JUICIOS QUE SE INTERPONGAN Y HASTA QUE SE DICTE RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE.

SÉPTIMA. - VIGILANCIA, SEGUIMIENTO Y RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS POR PARTE DE "EL ESTADO": "EL ESTADO" DESIGNA COMO RESPONSABLE PARA LA VIGILANCIA, SEGUIMIENTO Y RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS AL ÁREA REQUERENTE, EN ESTE CASO AL DIRECTOR DEL CENTRO DE ENLACE INFORMÁTICO (C.E.I.) DEL CONSEJO ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, O POR PERSONAL QUE ESTE MISMO DESIGNE, QUIEN DEBERÁ EN TODO MOMENTO EXIGIR A "EL PRESTADOR" LA ENTREGA TOTAL DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.

OCTAVA. - RESPONSABILIDADES DE "EL PRESTADOR": "EL PRESTADOR" SE OBLIGA A QUE LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, CUMPLAN CON LAS NORMAS DE CALIDAD REQUERIDAS Y QUE LOS SERVICIOS SE EFECTÚEN A SATISFACCIÓN DE "EL ESTADO" ASÍ COMO A RESPONDER POR SU CUENTA Y RIESGO DE LOS DEFECTOS DE DICHS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO.

"EL PRESTADOR" SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE POR LA EJECUCIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS, AJUSTÁNDOSE A LO SEÑALADO EN ESTE CONTRATO Y SU "ANEXO ÚNICO", PARA LOGRAR LA CONSECUCCIÓN DEL OBJETO PREVISTO EN LA CLÁUSULA PRIMERA DEL PRESENTE CONTRATO. "EL PRESTADOR", SE COMPROMETE A ENTREGAR UNA RELACIÓN DE LAS PERSONAS QUE REALIZARÁN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.



CONTRATO 045/2016

NOVENA. - "EL PRESTADOR" SE OBLIGA A NO CEDER A TERCERAS PERSONAS FÍSICAS O MORALES, SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES SOBRE LOS SERVICIOS O TRABAJOS EFECTUADOS QUE AMPARA ESTE CONTRATO SIN PREVIA APROBACIÓN EXPRESA POR ESCRITO DE "EL ESTADO".

DÉCIMA. - RESPONSABILIDAD LABORAL: QUEDA EXPRESAMENTE CONVENIDO QUE CADA PARTE ES RESPONSABLE DE LAS RELACIONES LABORALES QUE TENGA CON SU PROPIO PERSONAL Y DE LAS RELACIONES CONTRACTUALES QUE TENGAN CON SUS PROPIOS CONTRATISTAS. NO EXISTIRÁN RELACIONES LABORALES, NI DE NINGUNA OTRA ÍNDOLE ENTRE "EL ESTADO" Y EL PERSONAL QUE "EL PRESTADOR" CONTRATE O EMPLEE PARA EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS CONVENIDOS, POR LO QUE EN EL SUPUESTO DE QUE "EL ESTADO" LLEGASE A RECIBIR CUALQUIER RECLAMACIÓN POR ESTE CONCEPTO, "EL PRESTADOR" SE OBLIGA A SACARLO EN PAZ, A SALVO, LIBRE DE RESPONSABILIDADES Y DAÑOS DE CUALQUIER NATURALEZA, Y A REEMBOLSARLE EN SU CASO, CUALQUIER EROGACIÓN QUE HUBIERE TENIDO QUE REALIZAR POR TAL MOTIVO.

DÉCIMA PRIMERA. - PENAS CONVENCIONALES: POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO, "EL ESTADO" PROCEDERÁ A UN DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN POR UNA CANTIDAD IGUAL A 5 AL MILLAR DIARIO POR CADA DÍA QUE "EL PRESTADOR" INCUMPLA CON LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS, HASTA POR 20 DÍAS NATURALES, DICHO DESCUENTO SE REALIZARÁ POR LOS SERVICIOS NO ENTREGADOS EN TIEMPO Y FORMA. CONCLUIDO ESTE PLAZO Y SI "EL PRESTADOR" CONTINUA CON EL INCUMPLIMIENTO, "EL ESTADO" PROCEDERÁ A LA RESCISIÓN DEL CONTRATO, HACIÉNDOSE EFECTIVA LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

DÉCIMA SEGUNDO. - SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO: "EL ESTADO" PODRÁ SUSPENDER TEMPORALMENTE EN TODO O EN PARTE LOS SERVICIOS CONTRATADOS EN CUALQUIER MOMENTO, POR CAUSAS JUSTIFICADAS O RAZONES DE INTERÉS GENERAL, SIN QUE ELLO IMPLIQUE SU TERMINACIÓN DEFINITIVA. EL PRESENTE CONTRATO PODRÁ CONTINUAR PRODUCIENDO TODOS SUS EFECTOS LEGALES, UNA VEZ QUE HAYAN DESAPARECIDO LAS CAUSAS QUE MOTIVARON DICHA SUSPENSIÓN.

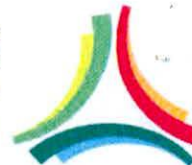
DÉCIMA TERCERA. - TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO: "EL ESTADO", PODRÁ DAR POR TERMINADO EL PRESENTE CONTRATO EN CUALQUIER MOMENTO POR RAZONES DE INTERÉS GENERAL O CUANDO POR CAUSA JUSTIFICADA SE EXTINGA LA NECESIDAD DE REQUERIR LOS SERVICIOS A QUE SE REFIERE EL PRESENTE CONTRATO.

EN CASO IMPUTABLE A "EL ESTADO", ESTE PAGARÁ A "EL PRESTADOR", LOS GASTOS NO RECUPERABLES, SIEMPRE Y CUANDO ÉSTOS SEAN RAZONABLES, ESTÉN DEBIDAMENTE COMPROBADOS Y SE RELACIONEN DIRECTAMENTE CON EL OBJETO DE ESTE CONTRATO.

PARA EFECTUAR EL PAGO DE LOS GASTOS NO RECUPERABLES, "EL PRESTADOR", DENTRO DE UN PLAZO NO MAYOR DE TREINTA (30) DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA, DEBERÁ PRESENTAR UN ESTUDIO QUE INCLUYA COSTOS DE LOS MISMOS, QUE JUSTIFIQUE SU SOLICITUD. DENTRO DE IGUAL PLAZO, DEBERÁ RESOLVER SOBRE LA PETICIÓN. SI ÉSTA FUESE PROCEDENTE, SE DEBERÁ FORMALIZAR EL CONVENIO RESPECTIVO.

DÉCIMA CUARTA. - CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR: NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER RETRASO O INCUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO, QUE RESULTE DIRECTA O INDIRECTAMENTE DE CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR, CUANDO ÉSTOS SEAN DEBIDAMENTE DEMOSTRADOS.

DÉCIMA QUINTA. - RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO: "EL ESTADO" PODRÁ EN CUALQUIER MOMENTO RESCINDIR ADMINISTRATIVAMENTE ESTE CONTRATO CUANDO "EL PRESTADOR" INCURRA EN INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES ESTIPULADAS EN EL PRESENTE CONTRATO, APLICANDO ADEMÁS A "EL PRESTADOR" LA GARANTÍA SEÑALADA EN EL PRESENTE INSTRUMENTO CONTRACTUAL.



CONTRATO 045/2016

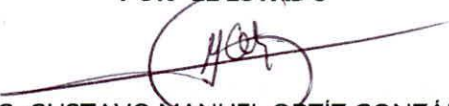
DÉCIMA SEXTA. - LAS PARTES SE OBLIGAN A SUJETARSE Estrictamente PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS, OBJETO DE ESTE CONTRATO, A TODAS Y CADA UNA DE LAS CLÁUSULAS QUE LO INTEGRAN, ASÍ COMO A LOS TÉRMINOS, LINEAMIENTOS, PROCEDIMIENTOS Y REQUISITOS QUE ESTABLECE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE CAMPECHE Y DEMÁS DISPOSICIONES LEGALES QUE LE SEAN APLICABLES.

DÉCIMA SÉPTIMA. - AUSENCIA DE VICIOS DEL CONSENTIMIENTO: AMBAS PARTES MANIFIESTAN QUE EN LA CELEBRACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO NO EXISTE NINGÚN ERROR, DOLO, VIOLENCIA, MALA FE, NI ENRIQUECIMIENTO ILÍCITO QUE PUDIESE INVALIDARLO.

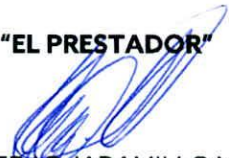
DÉCIMA OCTAVA. - PARA LA INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CONTENIDO DEL PRESENTE CONTRATO, ASÍ COMO PARA TODO AQUELLO QUE NO ESTE EXPRESAMENTE ESTABLECIDO EN EL MISMO, LAS PARTES SE SOMETEN A LA JURISDICCIÓN DE LOS TRIBUNALES ESTABLECIDOS EN LA CIUDAD DE SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, ESTADO DE CAMPECHE, RENUNCIANDO A CUALQUIER OTRO QUE POR SU DOMICILIO PRESENTE O FUTURO PUDIERE CORRESPONDERLES.

LEÍDO LO QUE FUE EL PRESENTE CONTRATO, AMBAS PARTES SE MANIFIESTAN CONFORMES CON SU CONTENIDO, PROCEDIENDO A SUSCRIBIRLO POR TRIPLICADO, EN LA CIUDAD DE SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, CAMPECHE, EL DÍA 01 DE JULIO DE 2016.

POR "EL ESTADO"

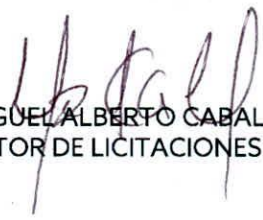

ING. GUSTAVO MANUEL ORTÍZ GONZÁLEZ
SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN E
INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

POR "EL PRESTADOR"


C. LETICIA SOLEDAD JARAMILLO VÁZQUEZ
REP. LEGAL DE HEWLETT PACKARD
MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.

TESTIGOS


LIC. JOSÉ LUIS VERA LÓPEZ
DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES
Y CONTROL PATRIMONIAL


LIC. MIGUEL ALBERTO CABALLERO CHUC
SUBDIRECTOR DE LICITACIONES Y CONTRATOS



ANEXO ÚNICO

SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y EXTENSIÓN DE GARANTÍA DE LOS SERVIDORES HP BLADE Y HP SAN

ESTACIÓN REMOTA	UNIDAD	CANTIDAD
SOPORTE TÉCNICO Y EXTENSIÓN DE GARANTÍA DE SERVIDOR HP BLADE.	SERVICIO	1
SOPORTE TÉCNICO Y EXTENSIÓN DE GARANTÍA DE SERVIDOR HP SAN.	SERVICIO	1

SOPORTE TÉCNICO Y EXTENSIÓN DE GARANTÍA DE LOS SERVIDORES HP BLADE Y HP SAN POR UN PERÍODO DE SEIS MESES.

SOPORTE TÉCNICO Y EXTENSIÓN DE GARANTÍA DE INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA HP BLADE ENCLOSURE Y HP SAN SYSTEM UBICADOS EN EL EDIFICIO DEL CENTRO DE ENLACE INFORMÁTICO Y CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

HP SAN SYSTEM

MODELO HP EVA P6350

NO. DE PRODUCTO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	NO DE SERIE
BV871A	1	HP X3800 G2 NETWORK STORAGE GATEWAY	2M223200DH
500658-B21	1	HP 4GB 2RX4 PC3-10600R-9 KIT	2C0238MBF2
AJ764A	1	HPE 82Q 8GB DUAL PORT PCI-E FC HBA	6C422241M6
AF556A	2	HP PWR CRD 1.83M 10A C13-UL DOM	
QK746B	1	HP P6350 EVA FC LFF COMBO FIELD KIT	USE241J67K

ENCLOSURE DE HDD

NO. DE PRODUCTO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	NO DE SERIE
AJ832A	1	HP M6612 3.5-INCH SAS DRIVE ENCLOSURE	5C7215P35F
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870YD
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870YF
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870YG
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870YH
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870YL
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870YM
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870YP
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870YT
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870Z0
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870Z1
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870Z8
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870ZH
AJ832A	1	HP M6612 3.5-INCH SAS DRIVE ENCLOSURE	5C7215P2HJ



CONTRATO 045/2016

AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870YB
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870YC
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870YE
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870YK
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870YN
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870YR
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870YS
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870Z2
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870ZD
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870ZE
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870ZJ
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2C623870ZK
AJ832A	1	HP M6612 3.5-INCH SAS DRIVE ENCLOSURE	5C7313P0W4
AJ832A	1	HP M6612 3.5-INCH SAS DRIVE ENCLOSURE	5C7313P0W7
AP871A	12	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	N/A
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S4331701Y
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S4331702C
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S4331702A
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S4331701S
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S4331702E
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S4331701T
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S4331701P
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S43317013
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S4331702D
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S43317017
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S43317016
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S43317012
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S4331701W
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S43317014
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S43317029
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S4331700Z
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S4331701R
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S43317028
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S4331701X
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S4331701V
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S43317021
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S4331702B
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S43317010
AP871A	1	HP M6612 450GB 6G SAS 15K 3.5IN HDD	2S4331701U
C0H22A	1	HP MSL2024 1 LTO-6 ULT 6250 FC LIBRARY	MXA339Z0UM
BW904A	1	HP 42U 600X1075MM ENTERPRISE SHOCK RACK	USE241J7FJ



CONTRATO 045/2016

252663-D72	1	HPE BASIC 4.9KVA/L6-30P/C19/NA/J PDU	CN02280034
252663-D72	1	HPE BASIC 4.9KVA/L6-30P/C19/NA/J PDU	CN02290034
BW932A	1	HP 600MM RACK STABILIZER	
BW930A	1	HP AIR FLOW OPTIMIZATION	
BW906A	1	HP 42U 1075MM SIDE PANEL KIT	
C8R09A	1	HP MSA 2040 SAN CONTROLLER	SGA235000V

SOFTWARE

BV871A	1	HP X3800 G2 NETWORK STORAGE GATEWAY	2M223200DH
QK746B	1	HP P6350 EVA FC LFF COMBO FIELD KIT	USE241J67K
T5494IAE	1	HP P6000 CV V10.1 E-SOFTWARE SUITE	

**SOFTWARE
UPDATE**

QK746B	1	HP P6350 EVA FC LFF COMBO FIELD KIT	USE241J67K
T5494IAE	1	HP P6000 CV V10.1 E-SOFTWARE SUITE	

HP BLADE ENCLOSURE

HP PROLIANT BL680 G7				
NO.	DE			
PRODUCTO		CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	NO DE SERIE
507019-B21		1	HP BLC7000 CTO 3 IN LCD ROHS ENCL	USE203S638
AF002A		1	HP UNIVERSAL RACK 10642 G2 SHOCK ALL	USE203S63D
600334-B21		1	HP BL680C G7 CTO BLADE	USE203S639
600334-B21		1	HP BL680C G7 CTO BLADE	USE203S63A
600334-B21		1	HP BL680C G7 CTO BLADE	USE203S63B
600334-B21		1	HP BL680C G7 CTO BLADE	USE203S63C
589090-L21		4	HP BL680C G7 E7540 2P FIO KIT	
500658-B21		16	HP 4GB 2RX4 PC3-10600R-9 KIT	
507127-B21		1	HP 300GB 6G SAS 10K 2.5IN DP ENT HDD	PHH201I5LM
507127-B21		1	HP 300GB 6G SAS 10K 2.5IN DP ENT HDD	PHH201I5LP
507127-B21		1	HP 300GB 6G SAS 10K 2.5IN DP ENT HDD	PHH201I5NW
507127-B21		1	HP 300GB 6G SAS 10K 2.5IN DP ENT HDD	PHH201I5NX
507127-B21		1	HP 300GB 6G SAS 10K 2.5IN DP ENT HDD	PHH202I0BM
507127-B21		1	HP 300GB 6G SAS 10K 2.5IN DP ENT HDD	PHH202I0D1
507127-B21		1	HP 300GB 6G SAS 10K 2.5IN DP ENT HDD	PHH202I0FG
507127-B21		1	HP 300GB 6G SAS 10K 2.5IN DP ENT HDD	PHH202I0GT
438030-B21		1	HP BLC GBE2C LY 2/3 SWITCH	
499243-B21		6	HP 2400W GOLD HT PLG PWR SUPPLY KIT	
412140-B21		1	HP BLC ENCL SINGLE FAN OPTION	3C31365146
412140-B21		1	HP BLC ENCL SINGLE FAN OPTION	3C31365147
412140-B21		1	HP BLC ENCL SINGLE FAN OPTION	3C31365148
412140-B21		1	HP BLC ENCL SINGLE FAN OPTION	3C31365149
412140-B21		1	HP BLC ENCL SINGLE FAN OPTION	3C31365150



CONTRATO 045/2016

412140-B21	1	HP BLC ENCL SINGLE FAN OPTION	3C31365173
413379-B21	1	HP BLC7000 1 PH FIO POWER MODULE OPT	
433718-B21	1	HP BLC7000 10K RACK SHIP BRKT OPT KIT	
AF460A	1	HP R5000 3U L630 HIGH VOLTAGE NA/JP UPS	3C81361864
AF460A	1	HP R5000 3U L630 HIGH VOLTAGE NA/JP UPS	3C81361875
AF090A	1	HP RACK AIRFLOW OPTIMIZATION KIT	
AF062A	1	HP 10K G2 600MM STABILIZER KIT	
AF054A	1	HP 10642 G2 SIDE PANEL ALL	
252663-D75	1	HPE BASIC 8.3KVA/CS8265C/C19/NA/J PDU	CN01430073
252663-D75	1	HPE BASIC 8.3KVA/CS8265C/C19/NA/J PDU	CN01430076
252663-B21	1	HPE BASIC 9.2KVA/TERM BLOCK/C19/WW PDU	CN01030172
252663-B21	1	HPE BASIC 9.2KVA/TERM BLOCK/C19/WW PDU	CN01030232
507019-B21	1	HP BLC7000 CTO 3 IN LCD ROHS ENCL	USE203S638
SOPORTE TELEFÓNICO			
600334-B21	1	HP BL680C G7 CTO BLADE	USE203S639
600334-B21	1	HP BL680C G7 CTO BLADE	USE203S63A
600334-B21	1	HP BL680C G7 CTO BLADE	USE203S63B
600334-B21	1	HP BL680C G7 CTO BLADE	USE203S63C
SOFTWARE			
C6N33A	1	HP INSIGHT CONTROL ENC FIO BUNDLE 16 LIC	PR9LH1MCK5
SOFTWARE UPDATE			
C6N33A	1	HP INSIGHT CONTROL ENC FIO BUNDLE 16 LIC	PR9LH1MCK5

HP SAN SWITCH			
NO. DE PRODUCTO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	NO DE SERIE
AJ821A	1	HP B-SERIES 8/24C BLADESYSTEM SAN SWITCH	CN8211B045
AJ821A	1	HP B-SERIES 8/24C BLADESYSTEM SAN SWITCH	CN8211B069

HP BLADE SWITCH			
NO. DE PRODUCTO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	NO DE SERIE
438030-B21	1	HP BLC GBE2C LY 2/3 SWITCH	MY31455HBE
438030-B21	1	HP BLC GBE2C LY 2/3 SWITCH	MY33367YJ2



CONTRATO 045/2016

PERÍODO DE COBERTURA: 24X7: EL SERVICIO ESTÁ DISPONIBLE 24 HORAS AL DÍA, SIETE DÍAS POR SEMANA, INCLUYENDO LOS FERIADOS PARA LOS SIGUIENTES EQUIPOS.

RESPUESTA EN 4 HORAS EN EL SITIO: EN EL CASO DE INCIDENTES CON HARDWARE PUEDAN RESOLVERSE DE FORMA REMOTA, "EL PRESTADOR" REALIZARÁ LOS ESFUERZOS COMERCIALMENTE RAZONABLES PARA RESPONDER EN EL SITIO DENTRO DE LAS 4 HORAS. UN REPRESENTANTE AUTORIZADO DE LA MARCA DEBERÁ LLEGAR AL SITIO DEL CLIENTE DURANTE EL PERÍODO DE COBERTURA PARA COMENZAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE HARDWARE DENTRO DE LAS 4 HORAS POSTERIORES A LA RECEPCIÓN Y AL ACUSE DE RECIBO DE LA LLAMADA POR PARTE DE LA MARCA. LOS TIEMPOS DE RESPUESTA EN EL SITIO ESPECIFICAN EL PERÍODO QUE COMIENZA CUANDO SE RECIBE Y ACUSA RECIBO DE LA LLAMADA INICIAL. EL TIEMPO DE RESPUESTA EN EL SITIO FINALIZA CUANDO EL REPRESENTANTE AUTORIZADO DE LA MARCA DE LOS EQUIPOS LLEGA A LAS INSTALACIONES DEL CLIENTE O CUANDO SE CIERRA EL EVENTO INFORMADO CON LA EXPLICACIÓN DE QUE EL SOPORTE HA DETERMINADO QUE YA NO SE REQUIERE INTERVENCIÓN EN EL SITIO.

SOPORTE DE SOFTWARE: PERÍODO DE COBERTURA: 24X7: EL SERVICIO ESTÁ DISPONIBLE LAS 24 HORAS AL DÍA, SIETE DÍAS POR SEMANA, INCLUYENDO LOS FERIADOS. TIEMPO DE RESPUESTA REMOTA: UNA VEZ QUE EL PROBLEMA DE SOFTWARE SE HAYA REGISTRADO, UN INGENIERO DEL CENTRO DE SOLUCIONES DE LA MARCA RESPONDERÁ LA LLAMADA EN UN LAPSO DE DOS HORAS.

COMO PARTE DE ESTE SERVICIO, "EL PRESTADOR" DEBE PERMITIR EL ACCESO A ALGUNAS HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS DISPONIBLES COMERCIALMENTE Y A HERRAMIENTAS BASADAS EN LA WEB. SE DEBE DE TENER ACCESO A:

- CIERTOS RECURSOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DE LOS USUARIOS REGISTRADOS, COMO DESCARGA DE ALGUNOS PARCHES DE SOFTWARE Y FIRMWARE OFICIALES DE LA MARCA, SUSCRIPCIÓN A AVISOS DE SERVICIOS PROACTIVOS RELACIONADOS CON HARDWARE Y PARTICIPACIÓN EN FOROS PARA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y PARA COMPARTIR LAS MEJORES PRÁCTICAS CON OTROS USUARIOS REGISTRADOS.
- BÚSQUEDAS EXPANDIDAS DE DOCUMENTOS DE SOPORTE TÉCNICO BASADAS EN LA WEB, PARA PERMITIR UNA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS MÁS RÁPIDA.
- ALGUNAS HERRAMIENTAS DE DIAGNÓSTICO DE SERVICIO DE PROPIEDAD DE LA MARCA CON ACCESO MEDIANTE CONTRASEÑA.
- UNA HERRAMIENTA BASADA EN LA WEB PARA ENVIAR PREGUNTAS DIRECTAMENTE A LA MARCA DE LOS EQUIPOS, QUE AYUDA A RESOLVER PROBLEMAS DE FORMA MÁS RÁPIDA, CON UN PROCESO DE PRECALIFICACIÓN QUE ENVÍA LA SOLICITUD DE SOPORTE O SERVICIO AL RECURSO ADECUADO Y PERMITE VER EL ESTADO DE CADA SOLICITUD DE SOPORTE O SERVICIO ENVIADA, INCLUIDOS LOS CASOS PRESENTADOS POR TELÉFONO.
- BASES DE DATOS DE CONOCIMIENTO OFICIALES Y DE TERCEROS PARA ALGUNOS PRODUCTOS DE TERCEROS, DONDE LOS CLIENTES PUEDEN BUSCAR Y RECUPERAR INFORMACIÓN DE PRODUCTO, OBTENER RESPUESTAS A PREGUNTAS DE SOPORTE, PARTICIPAR EN FOROS DE SOPORTE Y DESCARGAR PARCHES DE SOFTWARE.
- EL PORTAL DE ACTUALIZACIÓN Y LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE, QUE PROPORCIONA AL CLIENTE ACCESO ELECTRÓNICO PARA RECIBIR, ADMINISTRAR PROACTIVAMENTE Y PLANEAR ACTUALIZACIONES DE PRODUCTO.

UNA VEZ QUE EL CLIENTE REALICE UNA LLAMADA, EL REPRESENTANTE DE LA MARCA TRABAJARÁ DURANTE EL PERÍODO DE COBERTURA PARA AISLAR EL INCIDENTE DE HARDWARE Y DIAGNOSTICAR, REMEDIAR Y RESOLVER EL INCIDENTE DE FORMA REMOTA CON EL CLIENTE. ANTES DE PRESTAR CUALQUIER ASISTENCIA EN EL SITIO, "EL PRESTADOR" PUEDE INICIAR Y REALIZAR PRUEBAS DE DIAGNÓSTICO REMOTO USANDO SOLUCIONES DE SOPORTE REMOTO ELECTRÓNICO PARA ACCEDER A LOS PRODUCTOS CUBIERTOS.



CONTRATO 045/2016

"EL PRESTADOR" PROPORCIONARÁ ASISTENCIA TELEFÓNICA PARA LA INSTALACIÓN DE FIRMWARE INSTALABLE POR EL CLIENTE Y PIEZAS PARA REPARACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE DURANTE EL PERÍODO DE COBERTURA DEL SERVICIO.

INDEPENDIEMENTE DE LA COBERTURA DEL CLIENTE, LOS INCIDENTES CON EL HARDWARE CUBIERTO PUEDEN INFORMARSE AL "EL PRESTADOR" POR TELÉFONO O A TRAVÉS DEL PORTAL WEB, SEGÚN LA DISPONIBILIDAD LOCAL, O COMO UN EVENTO DE INFORME DE EQUIPO AUTOMATIZADO A TRAVÉS DE LAS SOLUCIONES DE SOPORTE REMOTO ELECTRÓNICO DE LA MARCA DURANTE LAS 24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA.

PARA INCIDENTES DE HARDWARE QUE EN LA OPINIÓN DE "EL PRESTADOR" NO PUEDAN RESOLVERSE DE FORMA REMOTA, UN REPRESENTANTE AUTORIZADO DE LA MARCA BRINDARÁ SOPORTE TÉCNICO EN EL SITIO PARA LOS PRODUCTOS DE HARDWARE CUBIERTOS A FIN DE HACER QUE VUELVAN A FUNCIONAR. EN LO QUE RESPECTA A ALGUNOS PRODUCTOS, DE ACUERDO CON DIAGNOSTICO SE PODRÁ OPTAR POR REEMPLAZARLOS EN LUGAR DE REPARARLOS. LOS PRODUCTOS DE REEMPLAZO SERÁN NUEVOS O FUNCIONALMENTE EQUIVALENTES A NUEVOS EN TÉRMINOS DE DESEMPEÑO.

UNA VEZ QUE UN REPRESENTANTE AUTORIZADO DE LA MARCA LLEGUE A LAS INSTALACIONES DEL CLIENTE, EL REPRESENTANTE CONTINUARÁ PRESTANDO EL SERVICIO (EN EL LUGAR O DE FORMA REMOTA) HASTA QUE LOS PRODUCTOS ESTÉN REPARADOS. EL TRABAJO PODRÍA SUSPENDERSE TEMPORALMENTE SI SE REQUIEREN PIEZAS O RECURSOS ADICIONALES, PERO SE REANUDARÁ CUANDO ESTÉN DISPONIBLES. EL TRABAJO HASTA LA FINALIZACIÓN PUEDE NO APLICARSE AL SOPORTE EN EL LUGAR SUMINISTRADO PARA PRODUCTOS DE DESKTOP, MÓVILES O DE CONSUMIDOR.

LA REPARACIÓN SE CONSIDERARÁ CONCLUIDA LUEGO DE QUE "EL PRESTADOR" VERIFIQUE QUE SE RESOLVIÓ EL PROBLEMA DE HARDWARE O QUE SE REEMPLAZÓ EL HARDWARE.

"REPARACIÓN ANTE FALLAS": ADEMÁS DEL TIEMPO DE ENTREGA DE SOPORTE TÉCNICO EN EL SITIO, "EL PRESTADOR" DEBERÁ:

- INSTALAR MEJORAS DE INGENIERÍA DISPONIBLES PARA AYUDAR AL CLIENTE A ASEGURAR UN FUNCIONAMIENTO ADECUADO DE LOS PRODUCTOS DE HARDWARE Y A MANTENER LA COMPATIBILIDAD CON LAS PIEZAS DE HARDWARE DE REEMPLAZO DE MARCA.
- INSTALAR ACTUALIZACIONES DE FIRMWARE DISPONIBLES DEFINIDAS POR LA MARCA COMO NO INSTALABLES POR EL CLIENTE QUE, SEAN NECESARIAS PARA QUE EL PRODUCTO CUBIERTO VUELVA A LA CONDICIÓN DE FUNCIONAMIENTO.

"REPARACIÓN A PEDIDO": ADEMÁS, DURANTE EL HORARIO DE COBERTURA, "EL PRESTADOR" INSTALARÁ, A PEDIDO DEL CLIENTE, ACTUALIZACIONES CRÍTICAS DE FIRMWARE DEFINIDAS POR LA MARCA DE LOS EQUIPOS, COMO NO INSTALABLES POR EL CLIENTE Y PARA LAS CUALES EL CLIENTE DISPONGA DE LA LICENCIA DE USO NECESARIA, SI CORRESPONDE.

EN RELACIÓN AL SERVICIO DE PIEZAS DE REPUESTO Y MATERIALES, "EL PRESTADOR" PROVEERÁ LAS PIEZAS DE REPUESTO CON SOPORTE DE LA MARCA Y CUALQUIER MATERIAL NECESARIO PARA MANTENER OPERATIVO EL HARDWARE CUBIERTO, INCLUYENDO PIEZAS Y MATERIALES PARA MEJORAS DE INGENIERÍA DISPONIBLES EXIGIDAS POR LA MARCA DE LOS EQUIPOS PARA MANTENER EL SOPORTE DEL PRODUCTO. LAS PIEZAS Y LOS PRODUCTOS DE REEMPLAZO PROPORCIONADOS POR "EL PRESTADOR" SERÁN NUEVOS O FUNCIONALMENTE EQUIVALENTES A NUEVOS EN TÉRMINOS DE DESEMPEÑO. LAS PIEZAS REEMPLAZADAS PASAN A SER PROPIEDAD DE "EL PRESTADOR". LOS INSUMOS Y PIEZAS CONSUMIBLES NO SE INCLUYEN EN EL SOPORTE Y NO SE SUMINISTRARÁN COMO PARTE DE ESTE SERVICIO. LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE GARANTÍA ESTÁNDAR SE APLICAN A LOS INSUMOS Y PIEZAS CONSUMIBLES.



CONTRATO 045/2016

TIEMPO DE VIDA ÚTIL MÁXIMO DE SOPORTE/USO MÁXIMO ADMITIDO: LAS PIEZAS Y COMPONENTES QUE HAYAN EXCEDIDO SUS LÍMITES DE TIEMPO DE VIDA ÚTIL DE SOPORTE Y/O DE USO MÁXIMO ADMITIDO, SEGÚN LO QUE SE ESTABLECE EN EL MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL FABRICANTE, EN LAS ESPECIFICACIONES RÁPIDAS O EN LA HOJA DE DATOS TÉCNICOS DEL PRODUCTO, NO SERÁN SUMINISTRADOS, REPARADOS NI SUSTITUIDOS COMO PARTE DE ESTE SERVICIO.

EL CLIENTE PUEDE ACCEDER A RECURSOS TÉCNICOS DE LA MARCA A TRAVÉS DEL TELÉFONO, COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA O FAX (SUJETO A DISPONIBILIDAD LOCAL) PARA ASISTENCIA PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE U OPERACIONALES.

EL CLIENTE RECIBE LA LICENCIA DE USO DE ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE REFERENTE A SOFTWARE DE LA MARCA DE LOS EQUIPOS CON SOPORTE PARA CADA SISTEMA, SOCKET, PROCESADOR, NÚCLEO DE PROCESADOR O LICENCIA DE SOFTWARE DE USUARIO FINAL QUE CUENTE CON LA COBERTURA DE ESTE SERVICIO, SEGÚN LO PERMITAN LOS TÉRMINOS DE LA LICENCIA DEL SOFTWARE DEL FABRICANTE ORIGINAL, SIEMPRE QUE EL CLIENTE HAYA ADQUIRIDO CORRECTAMENTE LA LICENCIA DE SOFTWARE ORIGINAL

LOS TÉRMINOS DE LA LICENCIA DEBEN ENCUADRARSE EN LO DESCRITO EN LOS TÉRMINOS DE LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE DE LA MARCA CORRESPONDIENTES A LA LICENCIA DE SOFTWARE SUBYACENTE DE PRERREQUISITO DEL CLIENTE O DEBEN ESTAR DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS ACTUALES DE LICENCIAMIENTO DEL FABRICANTE DE SOFTWARE DE TERCEROS, SI CORRESPONDE, INCLUYENDO CUALQUIER TÉRMINO DE LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE ADICIONAL QUE PUEDA ACOMPAÑAR LAS ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE SUMINISTRADAS CON ESTE SERVICIO.

SOPORTE DE SOFTWARE. UNA VEZ QUE EL PROBLEMA DE SOFTWARE HAYA SIDO REGISTRADO, UN INGENIERO DEL CENTRO DE SOLUCIONES DE LA MARCA RESPONDERÁ A LA LLAMADA DENTRO DE LAS DOS HORAS. LAS LLAMADAS RECIBIDAS Y RESPONDIDAS FUERA DEL PERÍODO DE COBERTURA DEL SERVICIO SERÁN REGISTRADAS AL DÍA SIGUIENTE EN EL QUE EL CLIENTE TENGA UN PERÍODO DE COBERTURA (PUEDE VARIAR DEPENDIENDO DE LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA). "EL PRESTADOR" DEBERÁ VER QUE LA MARQUE SUMINISTRE SOPORTE CORRECTIVO PARA RESOLVER PROBLEMAS DE PRODUCTO DE SOFTWARE IDENTIFICABLES Y REPRODUCIBLES POR EL CLIENTE.

SE DEBERÁ SUMINISTRAR SOPORTE DE ASESORAMIENTO LIMITADO QUE SE RESTRINGE A ASISTENCIA BÁSICA AL CLIENTE QUE ENCUENTRA DIFICULTADES PARA INSTALAR UN PRODUCTO DE SOFTWARE O QUE NECESITE CONSEJOS ACERCA DE LOS MÉTODOS APROPIADOS DE INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE APLICACIONES INDIVIDUALES. TAMBIÉN SE PROPORCIONARÁ SOPORTE DE ASESORAMIENTO LIMITADO PARA PRODUCTOS DE SOFTWARE INSTALADOS EN UN ENTORNO DE RED. EL ALCANCE DE DICHO SOPORTE DE ASESORAMIENTO DEPENDE DE LA DISCRECIONALIDAD DE LA MARCA. LAS EXCLUSIONES DE ESTE SOPORTE DE ASESORAMIENTO INCLUYEN, ENTRE OTRAS: CUALQUIER DESCARGA DE PAQUETES DE SOFTWARE COMPLETOS O GUIAR AL CLIENTE A TRAVÉS DE UNA INSTALACIÓN, DE PRINCIPIO

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO Y FISCALIDAD
DIRECCIÓN DE REGISTRO Y FISCALIDAD



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO Y FISCALIDAD
DIRECCIÓN DE REGISTRO Y FISCALIDAD