



Durango

CONTRATO POR ADJUDICACIÓN DIRECTA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL MUNICIPIO DE DURANGO, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL **L.A. FRANCISCO BUENO AYUP**, DIRECTOR MUNICIPAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, ASISTIDA POR EL **I.S.C. JOSÉ ROBERTO MEZA FILETO** SUBDIRECTOR DE SISTEMAS E INFORMÁTICA, QUIEN ACTUARÁ EN EL PRESENTE CONTRATO COMO PARTE OPERATIVA Y DE CONTROL, A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ “**EL MUNICIPIO**”, POR LA OTRA **TECNOLOGÍA DE GESTION Y COMUNICACIÓN S.A. DE C.V.** REPRESENTADA POR EL **ING. DAOIZ GARZA VILLARREAL**, EN SU CARÁCTER DE **REPRESENTANTE LEGAL**, QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ “**EL PRESTADOR DE SERVICIOS**” DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

## DECLARACIONES

### I.- DE “EL MUNICIPIO”:

I.1.- Su legal existencia, el carácter de persona moral con autonomía y personalidad jurídica y las facultades para celebrar el presente contrato se encuentran acreditadas conforme a lo previsto por los artículos 115, fracción II, del primer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 50, 51, y 147 de la Constitución Política Local 2, y 23 de la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Durango, 2 y 15 del Bando de Policía y Gobierno de Durango

I.2.- El L.A. FRANCISCO BUENO AYUP, en su carácter de Director Municipal de Administración y Finanzas, justifica su personalidad como tal con nombramiento efectuado en su favor en sesión pública ordinaria del Municipio de Durango de fecha 01 de Septiembre de 2016.

I.3.- El L.A. FRANCISCO BUENO AYUP, está facultado para suscribir el presente contrato, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 16 fracciones III, VIII y X; y 25 fracción I, XXVIII, XXXV del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Durango, y publicada en la Gaceta Municipal del Municipio de Durango, Estado de Durango, número 318 de fecha 13 de junio de 2014. Y artículo 77 fracción II, 86, 88 fracción VII y 89 fracción XI de la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Durango.

I.4.- Que el ISC JOSÉ ROBERTO MEZA FILETO, justifica su personalidad con nombramiento otorgado en su nombre el día 1 de septiembre de 2016.

I.5.- Que tiene su domicilio en Boulevard Luis Donaldo Colosio No. 200 del Fraccionamiento San Ignacio, Código Postal 34030 de esta ciudad de Durango, Dgo., mismo que señala para los fines legales del presente contrato.

I.6.- Que se encuentra registrado ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con la Cédula del Registro Federal de Contribuyentes **N° HAM-580101-5P9**.

I.7.- Para cubrir con las erogaciones del presente contrato “EL MUNICIPIO”, cuenta con los recursos necesarios correspondientes con cargo al Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal 2016, autorizado mediante oficio no. R33-FAISM-066/16

1

I.8.- Que la adjudicación del presente contrato se realizó derivada de la Sesión Extraordinaria del Comité de Adquisiciones de Bienes y Servicios y obra pública del Municipio de Durango, con fecha **21 de octubre de 2016**, en la que se aprueba la adjudicación directa dentro de las excepciones a la Licitación Pública de la adquisición de Soporte Técnico, mantenimiento, modificación y actualización de 3 sistemas municipales Mantenimiento del Sistema Recaudador Municipal, Sistema de Ventanilla Múltitramite y Sistema Municipal de Notarios en Línea (SRM, SVM Y SMNL), así como la integración de nuevos padrones a los mismos para brindar un mejor servicio a la ciudadanía, solicitada mediante oficio 54.10/2016 por la Subdirección Municipal de Sistemas e Informática a cargo de la **I.S.C. JOSÉ ROBERTO MEZA FILETO "Área Solicitante"** quien fungirá como testigo y parte operativa en lo que a este contrato se refiere.

## II.- De "EL PRESTADOR DE SERVICIOS":

II.1.- Ser una **Persona Moral**, de Nacionalidad Mexicana y conviene, cuando llegare a cambiar de Nacionalidad en seguirse considerando como Mexicana, por cuanto a este contrato se refiere y a no invocar protección a ningún Gobierno Extranjero, bajo pena de perder en beneficio de la Nación Mexicana todo derecho derivado del presente instrumento.

II.2.- Ser una Sociedad Legalmente Constituida en el **Distrito Judicial Morelos del Estado de Chihuahua**, y lo acredita con el primer Testimonio de Escritura Pública N° **2366** Volumen 60 con fecha **9 de Enero de 2002**, otorgada ante la fe del Notario Público N° **4**, **Lic. Luis Raúl Flores Sáenz**, del Distrito Judicial Morelos del Estado de Chihuahua inscrita bajo el número 26 folios 48 del volumen 161 del libro primero de la Sección Comercio del Registro Público de la Propiedad del mencionado Distrito Judicial.

II.3.- Que su representante el **Ing. Daoiz Garza Villareal** cuenta con todas las facultades generales y aún las especiales para suscribir el presente contrato, las cuales no le han sido revocadas ni modificadas en término alguno, tal y como se desprende del Testimonio de Escritura Pública N° **2366**, pasado ante la fe del Notario Público N° **4**, **Lic. Luis Raúl Flores Sáenz** de fecha **9 de Enero del 2002**.

II.4.- Tiene capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones Técnicas y Económicas para obligarse en los términos de este contrato.

II.5.- Que tiene su domicilio establecido en **H. Colegio Militar número 4709 N4 L1 Colonia Nombre de Dios, de la ciudad de Chihuahua, Chih.**, Código Postal 31105, mismo que señala para los fines y efectos legales de este contrato.

II.6.- Se encuentra registrado ante la **Secretaría de Hacienda y Crédito Público** con la Cédula del Registro Federal de Contribuyentes N° **TGC020111-CX4**.

II.7.- Conocer las especificaciones de los bienes y servicios por adquirirse, así como el contenido de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, su Reglamento y demás disposiciones aplicables vigentes.





Gobierno Municipal de  
**Durango**

## CONTRATO No. 15 DMAyF / TGC SOPORTE TÉCNICO (COMITÉ) / 2016

II.8.- "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" declara que no se encuentra en alguno de los supuestos señalados en el Artículo 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango y que ha presentado en tiempo y forma sus declaraciones de acuerdo al Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación.

II.9.- Manifiesta que su representada tiene registrado en el Instituto Nacional de Propiedad Intelectual: el **Sistema de Recaudación Municipal** bajo el número 03-2004-100711570400-01, el **Módulo de Desarrollo Urbano con Ventanilla Multi-tramite del Sistema Recaudador** bajo el número 03-2010-082613381700-01 y el **Módulo de Notarios del Sistema Recaudador** bajo el número 03-2010-082613405100-01 y que tiene la capacidad de comercializarlos y de ofrecer servicios de soporte técnico sobre las licencias que sus clientes adquieran, lo cual se certifica mediante las correspondientes copias simples de dichos registros.

### III. DE LAS PARTES

III.1.-Que es su voluntad realizar el presente contrato y se reconoce mutuamente la personalidad con que comparecen, por lo que manifiestan que no existe error o vicios ocultos o mala fe en los elementos del presente contrato que pudieran invalidarlo o anularlo por lo que éstas expresan su consentimiento para someterse al cumplimiento de las siguientes:

### CLÁUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.-** En los términos y condiciones del presente contrato y sus anexos "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a **Dar soporte técnico, mantenimiento, modificación y actualización de 3 sistemas municipales:** Mantenimiento del Sistema Recaudador Municipal, Sistema de Ventanilla Múltitramite y Sistema Municipal de Notarios en Línea (**SRM, SVM Y SMNL**), así como la **integración de nuevos padrones a los mismos sistemas, para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.**

La adquisición de los bienes y servicios relacionados deberán cumplir con las especificaciones técnicas y características solicitadas por "EL MUNICIPIO" y a las condiciones estipuladas por "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" que se muestran en el "Anexo Técnico A" **Acuerdo de servicio 2016** que es parte integral de este contrato.

**SEGUNDA.- MONTO DEL CONTRATO.-** El monto del presente contrato es de: **\$ 1,501.439.04 (Un millón quinientos un mil pesos cuatrocientos treinta y nueve pesos 04/100 m.n.) ya con el IVA incluido**, mismo que podrá modificarse en los términos y condiciones del artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango.

**TERCERA.- ANTICIPOS.- EL MUNICIPIO"** no otorgara anticipos.

**CUARTA.- CONDICIONES DE PAGO.-** El pago de los servicios a adquirir se hará en moneda nacional en las oficinas de la Dirección Municipal de Administración y Finanzas ubicadas en Boulevard Luis

3



Durango

Donaldo Colosio, Número 200, Fracc. San Ignacio, código postal 34030 esta de la ciudad de Durango, Dgo., o mediante transferencia electrónica a nombre de: **TECNOLOGÍA DE GESTIÓN Y COMUNICACIÓN, SA DE CV.**, Cuenta: 838 760 22 09, Clabe: 0021 500 838 76022093, del Banco: Banamex, mismo que se hará dentro de los **20 días naturales** posteriores a las entregas de la o las facturas y/o documentos anexos a esta Dirección de Administración y Finanzas por parte de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, ó el anterior día hábil si aquel no lo fuere.

En caso de que la factura ó la constancia de recepción de los bienes a adquirirse, presenten inconsistencias, no sean los mismos o tengan errores en su formulación e importes, la Dirección Municipal de Administración y Finanzas contará con un plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha de la recepción de los mismos, para realizar la notificación a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** de los errores en que se hubiere incurrido y en su caso procederá a su devolución por lo que el trámite de pago se dará de nueva cuenta y el plazo de 20 días para realizar el pago quedará comprendido a partir de la fecha de la nueva presentación.

**QUINTA.- GARANTÍAS.-"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, se obliga a constituir en forma, términos y procedimientos previstos por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango y demás disposiciones en la materia, Garantía de cumplimiento, mediante **Fianza por el 10% (diez por ciento) del monto total del presente contrato antes de IVA**, a la firma del mismo.

En caso de fianza también deberá garantizar el cumplimiento del contrato y deberá ser otorgada a través de una compañía afianzadora debidamente autorizada y a favor de la Dirección Municipal de Administración y Finanzas del Municipio de Durango y no podrá ser cancelada, salvo autorización expresa y por escrito de **"EL MUNICIPIO"**.

**SEXTA.- ALCANCE.-** El alcance del proyecto que ampara este documento se describe en el **"Anexo Técnico A"** llamado **Acuerdo de servicio 2016** que se adjunta a este documento.

**SÉPTIMA.- VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.- "EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se obliga a iniciar con los trabajos objeto de este contrato, una vez realizada la firma del mismo, y terminar los mismos el **31 DE MAYO DE 2017** siempre y cuando **"EL MUNICIPIO"** le proporcione la información, elementos, equipo y apoyo necesarios para este efecto, y en base a las consideraciones establecidas en el plan de trabajo general a conformar por ambas partes una vez realizada la etapa de análisis del proyecto.

**OCTAVA.- RECEPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA.- "EL MUNICIPIO"** se reserva el derecho de comprobar la calidad de los servicios prestados y demás implementos solicitados por esta, por parte de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, si derivado de la supervisión se presentara un retraso en la entrega, o en caso de comprobarse irregularidades, procederá lo estipulado en los Artículos 22 y 23 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango. Sin embargo, y considerando que el cumplimiento cabal al presente contrato conlleva una alta participación de recursos y personal de **"EL MUNICIPIO"**, si los retrasos generados fuesen responsabilidad de **"EL MUNICIPIO"**, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** buscara ajustar sus recursos y plan de trabajo sin afectar el monto total del presente contrato. De no ser posible, se le informará por escrito y de manera previa a **"EL MUNICIPIO"** de los efectos que el retraso pudiese generar, en cuanto a la calendarización del plan de trabajo general y de los costos adicionales asociados, en el entendido de que dicho retraso, por no ser imputable a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** no será causa para

4

hacer efectiva ningún tipo de garantía, pena u obligación económica de este último para este contrato.

**NOVENA.- DERECHOS DE MARCA, PATENTE O DE PROPIEDAD INTELECTUAL.-** En caso de violaciones en materia de derechos inherentes a la marca, patente o propiedad intelectual, la responsabilidad generada por su incumplimiento será a cargo únicamente de **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”**, por lo que estará obligado a deslindar al Municipio de Durango y a la Dirección Municipal de Administración y Finanzas de cualquier reclamación al respecto; todos los gastos que por este motivo se pudieran generar serán por cuenta exclusiva de **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”**.

**DÉCIMA.-LIMITES A QUE QUEDA SUJETO “EL MUNICIPIO”.-**

I. **“EL MUNICIPIO”** no podrá:

- A) Realizar ni permitir la realización de actividades de ingeniería inversa, desensamblaje o descompilación de los programas cuyas licencias se conceden merced a éste contrato, salvo que fuere necesario para alcanzar la interacción con otro software creado independientemente o de acuerdo a lo establecido por la ley al respecto, en cuyo caso deberá obtener autorización previa y por escrito de **“EL PRESTADOR DE LOS SERVICIOS”**.
- B) Conceder licencias de uso de los programas o sistemas, o utilizarlos para la prestación de servicios de entrenamiento o educación a terceros o para fines distintos a aquellos para los que hubieren sido autorizados de conformidad con lo dispuesto en este contrato.
- C) Permitir a terceros la utilización de los sistemas y programas materia de este contrato.
- D) Publicar cualquier resultado de pruebas de rendimiento de datos que se hayan aplicado a los programas.

II. **“EL MUNICIPIO”** en caso de que se dé por terminado el presente contrato, por convenirlo así las partes, por rescisión, o por cualquier otra causa distinta de la natural, deberá discontinuar el uso de todas las copias de los programas, licencias y documentación soporte, destruyéndolos o entregándoselas a **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”**.

**DECIMA PRIMERA.- RESPONSABILIDADES DE “EL PRESTADOR DE SERVICIOS”.-** Los derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato, una vez adjudicado, no podrán ser cedidos en forma parcial o total en favor de otra persona física o moral de conformidad a lo establecido en el Artículo 41 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango.

El Incumplimiento de la presente cláusula es motivo de rescisión sin responsabilidad de **“EL MUNICIPIO”**.

**DÉCIMA SEGUNDA.- DE LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO.-** **“EL MUNICIPIO”** podrá suspender temporalmente todo o en partes los suministros de los bienes contratados y la implementación del sistema en cualquier momento por causas justificadas o por razones de interés general sin que ello implique su terminación definitiva, siendo suficiente para su reanudación aviso por escrito con 10 (Diez) días hábiles de anticipación.

**DÉCIMA TERCERA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.-** "EL MUNICIPIO" Podrá rescindir administrativamente este contrato por causas de interés general tal como se estipula en el Artículo 66 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango.

La contravención de las disposiciones, bases, lineamientos, procedimientos y requisitos que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango y demás disposiciones administrativas sobre la materia, así como el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" que se estipulan en el presente contrato, da derecho a su rescisión inmediata sin responsabilidad para "EL MUNICIPIO" además de que se apliquen a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" las penas convencionales, conforme a lo establecido en este contrato y se haga efectiva la garantía otorgada para el cumplimiento del mismo.

**DÉCIMA CUARTA.- CONFIDENCIALIDAD, NO-REVELACIÓN DE DATOS Y SECRETO PROFESIONAL.-** " EL PRESTADOR DE SERVICIOS ", y su personal guardaran y hará guardar, estrictamente, la confidencialidad con respecto a la información que a éste, le proporcione "EL MUNICIPIO".

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS " no divulgará ni revelará dicha información, en ninguna forma, a las personas ajenas, sin expresa autorización previa y escrita de parte de "EL MUNICIPIO", de acuerdo con los principios del secreto profesional.

De lo contrario, " EL PRESTADOR DE SERVICIOS " asumirá la total responsabilidad por los daños, perjuicios y lucro cesante que pudieren ocasionarle a "EL MUNICIPIO" por su incumplimiento en esta CLÁUSULA.

Esta **CLÁUSULA** no será aplicable a la información del dominio público.

**DÉCIMA QUINTA.- CONFIDENCIALIDAD, NO-REVELACIÓN DE DATOS.-** "EL MUNICIPIO" y su personal guardaran y hará guardar, estrictamente, la confidencialidad con respecto a la propiedad de autor, industrial e intelectual de los productos que reciben, bajo su custodia, con derecho de uso y disfrute, inclusive la información impresa y electrónica.

"EL MUNICIPIO" se compromete a no duplicar esa información, sin previa autorización escrita de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" ni a divulgarla o usarla incorrectamente.

Por incumplimiento de lo anteriormente establecido, "EL MUNICIPIO" asumirá la total responsabilidad por los daños y perjuicios que pudiese ocasionar a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS".

**DÉCIMA SEXTA.-RELACIONES CONTRACTUALES.-** Asimismo se establece expresamente que en virtud de este contrato no se crea entre "LAS PARTES" forma alguna de sociedad, asociación, empresa mixta, relación de agencia o comisión, o cualquier otro concepto semejante, y que cada una conserva plenamente su individualidad legal, constituyendo tan sólo una relación jurídica contractual cuyos efectos tienen intención de crear derechos y obligaciones relativos a la prestación de los servicios objeto del presente Contrato.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- NOTIFICACIONES.-** Todas las notificaciones se harán por escrito ya sea personalmente a los representantes legales de "LAS PARTES" o bien, mediante correo registrado o certificado, con acuse de recibo, al domicilio determinado por "LAS PARTES" en el presente contrato, o a cualquier otro domicilio notificado posteriormente por escrito. Asimismo, la





**Durango**

CONTRATO No. 15 DMAyF / TGC SOPORTE TÉCNICO (COMITÉ) / 2016

notificación se considerará como recibida previa confirmación vía acuse de recibo. En lo que respecta a la notificaciones asociadas al servicio de soporte, se tomarán como válidas las establecidas en el "Anexo Técnico A" "Acuerdo de servicio 2016".

**DÉCIMA OCTAVA- DE LA INTERPRETACIÓN.-** Para la interpretación del presente contrato y con fundamento en los artículos 21 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales del fuero común, ubicados en la ciudad de Victoria de Durango, Dgo., por lo tanto "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" renuncia al fuero que pudiera corresponderle por razón de su domicilio presente, futuro o por cualquier otra causa.

El presente contrato se firma en la ciudad Victoria de Durango, capital del estado de Durango, a los **24 de octubre de 2016.**

POR "EL MUNICIPIO"

**L.A. FRANCISCO BUENO AYUP**  
DIRECTOR MUNICIPAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**I.S.C. JOSÉ ROBERTO MEZA FILETO**  
SUBDIRECTOR DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

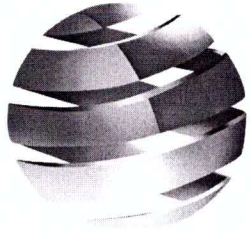
7

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"

**ING. DAOIZ GARZA VILLARREAL**  
REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA  
TECNOLOGIA DE GESTION Y COMUNICACIÓN S.A. DE C.V.

LAS PRESENTES FIRMAS CORRESPONDEN AL CONTRATO NO.15 QUE SUSCRIBEN EN SIETE FOJAS ÚTILES, LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y LA EMPRESA TECNOLOGÍA DE GESTIÓN Y COMUNICACIÓN S.A. DE C.V. - Conste.

# Anexo I



# TGC

Acuerdo de  
servicio

2016

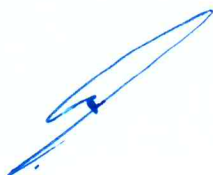
A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive letter 'S' followed by a horizontal line.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive letter 'S' followed by a horizontal line.



## Contenido

- 1. Introducción**
- 2. Acuerdo de servicio**
  - 2.1. *Descripción del servicio de mantenimiento*
  - 2.2. *Consideraciones generales*
  - 2.3. *Definiciones*
  - 2.4. *Términos de soporte*
  - 2.5. *Servicios de soporte*
  - 2.6. *Alcance y prestación del servicio*
  - 2.7. *Personas autorizadas*
- 3. Matriz de roles y responsabilidades**
  - 3.1. *Descripción*
- 4. Acuerdo de niveles de servicio**
  - 4.1. *Horas de servicio*
  - 4.2. *Disponibilidad del servicio*
  - 4.3. *Rendimiento del servicio*



## 1. Introducción

El objetivo de este documento es presentar los acuerdos de servicio vigentes de Tecnología de Gestión y Comunicación S.A. de C.V. (TGC), describir su procedimiento de captura y proceso de escalación. Además, se incluye la matriz de asignación de responsabilidades que nos permite relacionar actividades específicas al soporte con recursos (individuos o equipos de trabajo) y qué rol juegan en su realización.

## 2. Acuerdo de servicio

### 2.1. Descripción del servicio de mantenimiento

Consiste en atender las necesidades de configuración y corrección de errores de los productos que se encuentren operando en producción, así como otorgar la asesoría necesaria para el uso adecuado de cada uno de sus módulos. Las necesidades se documentan por medio de una solicitud de servicio, en la cual se le da el seguimiento correspondiente para su solución. El servicio de mantenimiento tiene como principal objetivo que el producto opere de manera óptima por medio de la constante actualización en las configuraciones y versiones del producto.

### 2.2. Consideraciones generales

A menos de que se indique lo contrario, este acuerdo de servicio aplica para todas las líneas de productos de TGC.

"Usted" y "su" se refieren al individuo o entidad que haya solicitado el soporte técnico de TGC.

Para recibir el Servicio de Soporte Técnico, conforme se describe en este acuerdo de servicio, todos los programas deben estar debidamente licenciados.

El Servicio de Soporte Técnico se suministra para asesorar, configurar y resolver errores en el producto (incluyendo los creados por usted) que sean demostrables en la(s) versión(es) actual(es) soportada(s) del Sistema, que corra sin alteración en una configuración apropiada de hardware, sistema operativo, software de base de datos y software de aplicaciones, según está especificado en su orden, contrato o en la documentación del programa.

Este acuerdo de servicio está sujeto a cambios a discreción de TGC; sin embargo, los cambios no tendrán por resultado una reducción material en el nivel de servicios prestados para los programas soportados durante el período de soporte para los cuales se hayan pagado las tarifas correspondientes por el servicio.

### 2.3. Definiciones

Para los efectos del Servicio de Soporte Técnico (SST) que TGC otorga para el Sistema, las partes convienen en dar a las expresiones que a continuación se indican, los siguientes significados:

- a) SERVICIOS.- Significará los trabajos efectuados por TGC para **Usted** de conformidad con los planteamientos aquí contenidos.
- b) PROGRAMAS.- Se refiere a los productos de software de propiedad o distribuidos por TGC, incluyendo la documentación de los programas y actualizaciones de los mismos, adquiridos por medio del SST.
- c) SOPORTE AL PRODUCTO.- Consiste en servicios de apoyo a problemas (incluyendo los creados por **Usted**) que se puedan presentar en forma demostrable en la versión actual de un programa que cuente con licencia vigente de TGC. Los servicios de soporte, se prestarán conforme al acuerdo de servicio vigente al momento en que se prestan los servicios y para el período por el que las tarifas del SST hayan sido pagadas.
- d) DOCUMENTACIÓN.- Se entenderá las guías y manuales que TGC proporciona a **Usted** para el uso de los programas de software. La documentación se suministrará en formato digital o en forma impresa, según disponibilidad.

- e) FECHA DE INICIO.- Significará la fecha efectiva en la cual los servicios fueron iniciados o las licencias de uso del Sistema fueron ordenadas por **Usted**. De existir un acuerdo previo de Servicio de Soporte Técnico, la fecha de inicio corresponderá al día inmediato posterior a la terminación de dicho acuerdo.
- f) PERÍODO DE SOPORTE.- A menos que se indique lo contrario en el documento de pedido, los Servicio de Soporte Técnico tendrán una duración de un año contado a partir de la fecha de su último vencimiento o de la expresada en la correspondiente factura como fecha de inicio.
- g) SISTEMA.- Es el conjunto de partes interrelacionadas de hardware y software que permiten almacenar y procesar información.
- h) PROGRAMA.- Es el conjunto de instrucciones que una vez ejecutadas realizarán una o varias tareas en una computadora o servidor.
- i) SOFTWARE.- Información organizada en forma de programas de computación, procedimientos y documentación asociada, concebidos para realizar la operación de un sistema, de manera que pueda proveer de instrucciones a las computadoras o servidores así como de datos expresados en cualquier forma, con el objeto de que éstos realicen funciones específicas.
- j) HARDWARE.- Equipos de cómputo (incluyendo componentes, opciones y piezas de repuesto) donde son instalados los Programas.
- k) ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE.- Se entenderá como la versión subsiguiente de software que **TGC** pone a disposición de los clientes que tienen contratado los Servicio de Soporte Técnico sin cargos adicionales. No incluye consultoría de instalación, es decir, si el cliente deseara instalar la aplicación en otro servidor o bien requiere capacitación sobre módulos ya instalados o nuevos, TGC presentará una cotización a Usted para la instalación y capacitación de la aplicación en el nuevo servidor.
- l) LICENCIA.- Permiso de uso de los programas que proporciona **TGC** como titular o legítimo representante del titular de la propiedad intelectual e industrial. **TGC** al otorgar una licencia de uso de programas, concede a **Usted** una licencia perpetua no exclusiva para utilizar los sistemas y/o programas asociados en un determinado sistema, en el entendido de que dicho número de licencias será el número real de usuarios nombrados de dicho software.
- m) DOCUMENTO DE PEDIDO.- Medio a través del cual se realiza una solicitud formal para adquirir los Servicio de Soporte Técnico de TGC. Un documento de pedido puede ser una orden de compra o contrato que especifique claramente la adquisición del servicio.
- n) SOLICITUD DE SOPORTE.- Es la denominación que se le da a la captura de solicitudes y/o reporte de problemas por parte de **Usted** hacia **TGC** a través de la herramienta de soporte puesta a su disposición. Los reportes de problema se clasifican por parte de **TGC** en:
- **Soporte.-** Asesoría de cómo usar el sistema o sobre fallas causadas por una mala operación del usuario.
  - **Mantenimiento.-** La atención a un fallo o deficiencia en el software.
- o) HERRAMIENTA DE SOPORTE.- Se entenderá como el sitio de Internet a través del cual se realiza la captura y control de solicitudes y/o requerimientos por parte de **Usted** hacia **TGC**. En el sitio se manejará la captura y los diferentes estatus de las solicitudes. **TGC** otorgará las claves de acceso, usuario y contraseña a los contactos técnicos autorizados, además de una guía para su uso. TGC entregará la guía de uso de la herramienta actualizada cuando se solicite.
- p) MEJORA.- Solicitudes de servicio que por su naturaleza requieren de desarrollo o integración de nueva funcionalidad en el producto que no está documentada en las tablas de funcionalidad de la versión más reciente.

## 2.4. Términos de soporte

### Tarifas de Soporte Técnico

Las tarifas de soporte técnico serán devengadas y pagaderas anualmente por adelantado al Período de Soporte, a menos que se indique lo contrario en el documento de pedido o en un contrato de pago o financiamiento firmado con TGC. Se requiere su compromiso de pago para procesar su orden de soporte técnico con TGC (por ejemplo: orden de compra, pago, u otro método aceptado de pago). Se emitirá una factura únicamente una vez obtenido el recibo de su compromiso de pago, y se la enviará a un único domicilio de facturación indicado por usted. La falta de pago resultará en la finalización del soporte.

## **Reinstalación del Soporte Técnico de TGC**

Si el soporte técnico se suspende por falta de pago por más de seis meses, la tarifa de reinstalación será el 150% de la última tarifa anual de soporte técnico pagada por usted para el programa relevante. El inicio del nuevo periodo de soporte técnico después de la reinstalación correrá a partir del término del periodo anterior.

### **Programas sin Soporte Técnico**

Los clientes que posean programas sin soporte no tienen derecho a descargas o a recibir actualizaciones, versiones de mantenimiento, parches ("patches"), asistencia telefónica o cualquier otro tipo de servicio de soporte técnico.

### **Contactos Técnicos Autorizados**

Sus contactos técnicos constituyen el único nexo entre usted y el Servicio de Soporte Técnico respecto al soporte técnico del Sistema. Sus contactos técnicos deberán tener, como mínimo, un entrenamiento inicial básico del producto, y si fuera necesario, un entrenamiento adicional adecuado para el rol específico o fase de implantación, especialización en el uso del producto y/o migración. Sus contactos técnicos deberán tener conocimiento de los programas de TGC y Oracle para poder ayudar a resolver problemas del Sistema y asistir a TGC en el análisis y solución de reportes de problema. Cuando se ingresa un reporte, su contacto técnico deberá tener un entendimiento básico del problema que usted enfrenta y la habilidad de reproducir el problema para asistir a TGC en el diagnóstico y solución del mismo.

Para evitar interrupciones en el servicio de soporte, usted deberá notificar al Servicio de Soporte Técnico si se cambiará a la persona que ocupa el lugar de contacto técnico.

TGC podrá revisar las solicitudes ingresadas por sus contactos técnicos y podrá recomendar entrenamiento específico para evitar solicitudes de servicio que podrían evitarse si existiera dicho entrenamiento.

### **Soporte de Primer y Segundo Nivel**

Usted está obligado a establecer y mantener la organización y los procesos para proporcionar "Soporte de Primer Nivel" para los programas con soporte directamente a sus usuarios. El Soporte de Primer Nivel deberá incluir, pero no se limitará a, (i) una respuesta directa a sus usuarios con respecto a consultas relacionadas con el rendimiento, funcionalidad u operación de los programas con soporte, (ii) una respuesta directa a sus usuarios respecto de los problemas o asuntos con los programas con soporte, (iii) un diagnóstico de los problemas o asuntos que afectan a los programas con soporte, y (iv) una solución de los problemas o asuntos que afectan a los programas con soporte.

Si luego de haberse realizado los esfuerzos internos razonables, usted no es capaz de diagnosticar o solucionar los problemas o asuntos que afectan a los programas con soporte, podrá ponerse en contacto con TGC para obtener "Soporte de Segundo Nivel". Usted deberá emplear los esfuerzos comercialmente razonables para proveerle a TGC el acceso necesario (por ejemplo, acceso a los archivos de almacenamiento, archivos de registro -log files-, o extractos de la base de datos) requeridos para proporcionar Soporte de Segundo Nivel.

El Soporte de Segundo Nivel deberá incluir, pero no se limitará a, (i) un diagnóstico de los problemas o asuntos que afectan a los programas con soporte y (ii) los esfuerzos comerciales razonables para solucionar los errores reportados y verificables en los programas con soporte, de manera tal que dichos programas cumplan en todos los aspectos materiales las funciones descritas en la documentación asociada.

TGC puede revisar los reportes de problema generados por sus contactos técnicos, y puede recomendar cambios específicos en la organización o en los procesos para asistirlo a Usted con las prácticas estándar recomendadas anteriormente.

## **2.5. Servicios de soporte**

Los servicios que TGC se compromete a prestar a Usted en el marco del presente instrumento consisten en las actualizaciones de software y soporte al producto y están sujetos a los siguientes prerequisites:

- a) Los Servicios de Soporte Técnico que TGC ofrece están limitados al período efectivamente adquirido o contratado por parte de Usted.
- b) No deben existir alteraciones al código de programas del Sistema, sin que éstos hayan sido con la autorización expresa de TGC. Falta a este prerrequisito es causa de terminación de los servicios de soporte para con Usted.
- c) El Sistema deberá estar corriendo en una configuración apropiada de hardware, sistema operativo, software de base de datos y software de aplicaciones, tal y como se especifica en la documentación del programa, por lo que Usted deberá entregar a TGC una ficha técnica de instalación del hardware y software con sus versiones y configuraciones vigentes.
- d) Usted deberá tener en orden y actualizadas sus licencias del Sistema. El uso de un número mayor de licencias del Sistema sin haber sido debidamente adquiridas, podrá resultar en la cancelación del soporte asociado y la revocación de las licencias que no hubieran sido efectivamente adquiridas.
- e) TGC se reserva el derecho a suspender el soporte a sus productos o a versiones específicas de sus productos, y notificará con anticipación si un producto va a dejar de ser soportado. TGC no suspenderá el servicio de soporte al producto si éste ya ha sido pagado.
- f) El personal autorizado por parte de Usted para registrar solicitudes de soporte de la aplicación deberá contar con la capacidad técnica y funcional necesaria.
- g) Los solicitudes de soporte de la aplicación deberán ser capturadas en la Herramienta de Soporte designada por TGC y en esa misma herramienta se podrán revisar los estatus y respuestas proporcionadas por TGC a cada reporte.

## **2.6. Alcance y prestación del servicio**

El alcance y lineamientos generales para la prestación del servicio son los siguientes:

- a) Al contratar el servicio de soporte, usted es acreedor a las actualizaciones del Sistema que incluyen versiones nuevas del software una vez que estas hayan sido liberadas. Las versiones del software se pondrán a disposición de Usted cuando TGC las tenga disponibles e incluirán la solución de problemas y mejoras. Es responsabilidad de Usted descargar e instalar dichas actualizaciones.
- b) El registro de solicitudes puede ser realizado las 24 horas del día a través de la herramienta de soporte, pero su atención está sujeta a la tabla de clasificación de solicitudes que se presenta en la siguiente sección.
- c) Usted podrá solicitar atención telefónica o por correo electrónico una vez que haya registrado la solicitud de soporte y siga el proceso de escalación presentado en este documento.
- d) El tiempo de respuesta de evaluación de las solicitudes de soporte registradas por Usted será de acuerdo a lo establecido en la tabla de clasificación de solicitudes.
- e) Los servicios sólo serán aplicables al Sistema y en la cantidad de licencias adquiridas por Usted, y NO incluyen soporte a problemas asociados con el equipo de cómputo o de comunicaciones, ni a aplicaciones de terceros necesarios para la ejecución y operación del Sistema.
- f) El seguimiento a las solicitudes de soporte registradas durará hasta que la incidencia se considere resuelta. No se considerará como solicitud de soporte cualquier situación que no se hubiese comunicado a través de la herramienta de soporte proporcionada.
- g) TGC no garantiza que el Sistema funcionará libre de errores o en forma ininterrumpida, o que TGC corregirá todos los errores del Sistema. Sin embargo, una vez presentado el reporte del problema y que se compruebe que está dentro de las competencias del soporte técnico, la resolución del problema se establecerá como el cumplimiento de alguno de los siguientes:
  1. Una solución razonable del problema.
  2. Método alternativo que permita al usuario obviar y/o salvar el problema.
  3. Determinar que el problema es una funcionalidad no incluida del programa, para lo cual TGC apoyará a Usted en la documentación de las necesidades de la nueva funcionalidad para que pueda ser atendida y negociada en lo particular.
  4. Determinar que el problema es una falla (bug) de la aplicación y el envío del problema al área de mantenimiento de TGC, para que se resuelva a través de una nueva versión del producto.
- h) Son competencias del Servicio de Soporte Técnico:

1. Las características documentadas de los módulos del Sistema que TGC haya puesto en producción.
  2. El soporte técnico tiene como función asistir al cliente en el entendimiento de la funcionalidad del Sistema, pero no tiene por tarea implementar dicha funcionalidad.
- i) No son competencia del Servicio de Soporte Técnico:
1. Los problemas producidos por aplicaciones no registradas ni aplicaciones de terceros. Así como problemas técnicos en los servidores, discos duros, equipos de telecomunicaciones, impresoras o cualquier hardware utilizado para la operación de la aplicación. Tampoco serán competencias del Servicio de Soporte Técnico aquellos problemas producidos por modificaciones directas hechas a las estructuras de datos o a los datos del sistema utilizando herramientas diferentes de los programas o scripts desarrollados por TGC.
  2. Aquellos problemas producidos por modificaciones directas realizadas al software de la aplicación por personal de Usted o terceros y que no estén validadas por TGC de forma escrita.
  3. Los problemas originados por un mal mantenimiento de la base de datos y otras tecnologías Oracle donde corren los programas de **TGC**, ya que dichas funciones corresponden al administrador de base de datos (DBA por sus siglas en inglés) que **Usted** debe realizar.
- j) Las actividades de soporte se realizarán utilizando la herramienta de soporte, por vía telefónica, enlace de datos privados, vía Internet, fax y/o correo electrónico y siempre desde las instalaciones de TGC. En ningún caso implica la necesidad de desplazar a personal de soporte al domicilio de Usted. TGC podrá trasladarse a las instalaciones de Usted si lo considera conveniente, notificándole previamente a Usted por los mismos medios en caso de ser necesario.
- k) TGC no se hace responsable de las pérdidas o daños sufridos por Usted, sus empleados o clientes, directa o indirectamente originados por errores en el Sistema, su documentación o la operación del mismo. Así mismo TGC no se responsabiliza de los daños producidos por un uso indebido del software, daños derivados de virus informáticos o cualquier otra circunstancia ajena a TGC.
- l) Cuando una solicitud de soporte sea identificada como mejora al Sistema, se documentarán las nuevas necesidades correspondientes a la nueva funcionalidad, se informará al cliente el procedimiento para solicitarla a través del área correspondiente en TGC. Cualquier funcionalidad no incluida o no implementada en el software deberá ser revisada y negociada en lo individual.
- m) Es responsabilidad de TGC respetar la lista de prioridades marcadas por el Cliente.

#### Responsabilidades de Usted:

- a) Usted deberá haber adquirido los servicios de soporte técnico que TGC ofrece y el número de licencias del Sistema que requiere su operación y que estén dadas de alta dentro del Sistema.
- b) Usted tendrá disponible un ambiente de pruebas donde se aplicarán y probarán las nuevas versiones de software, correcciones a problemas, etc.
- c) Es responsabilidad de Usted probar las nuevas versiones de software, correcciones a problemas, y cualquier modificación al sistema que TGC entregue antes de que sean instaladas en el ambiente de producción. Estas pruebas se deben llevar a cabo en el ambiente de pruebas.
- d) Usted deberá contar con personal capacitado para aplicar las medidas correctivas o preventivas que TGC determine necesarias. El personal de Usted deberá contar con los conocimientos funcionales y técnicos necesarios. En el caso de los conocimientos funcionales, el o los contactos asignados por Usted deberán haber participado en los talleres de capacitación funcional impartidos por TGC. En el caso de los conocimientos técnicos, el o los contactos designados por Usted deberán haber tomado la capacitación necesaria para operar la tecnología de bases de datos, servidores de aplicaciones y de reportes de Oracle. En el supuesto caso de que Usted no cuente con personal debidamente preparado para realizar las funciones de apoyo necesarias para la corrección del problema y/o dar seguimiento a la solicitud de soporte, TGC no se hará responsable de su resolución a través de los servicios de soporte.
- e) Usted permitirá el acceso remoto a sus ambientes de pruebas y producción a través de un enlace dedicado o vía Internet para el diagnóstico y solución de los problemas. TGC se apegará a las políticas de seguridad de Usted y es responsabilidad de Usted hacerlas del conocimiento de TGC.

TGC no se hace responsable de fallas en seguridad en los accesos remotos proporcionados por Usted.

- f) Usted debe contar con un contrato vigente de soporte técnico con Oracle, esto con el objeto de coordinar los esfuerzos de soporte en caso de que los problemas se originen en productos de Oracle.
- g) Usted hará acopio de toda la información que TGC le solicite para resolver el problema.
- h) Usted deberá informar a TGC sobre cualquier cambio en la infraestructura donde se encuentre instalado el Sistema, tanto en lo que respecta a equipo de cómputo, sistemas operativos y cualquier otro tipo de software que pudiera estar asociado en los ambientes de prueba y producción.
- i) Usted debe poder reproducir el error y/o proporcionar la mayor información posible que ayude a diagnosticarlo. Al no poder reproducir el error los tiempos de solución se verán afectados.
- j) Usted debe estar disponible para el caso en que se requiera información adicional.
- k) Usted notificará a TGC con la mayor anticipación posible los cambios anuales a la ley de ingresos, incluso cuando aún sean considerados como proyectos de ley con el objeto de evaluar de manera conjunta con Usted el posible impacto en la aplicación. TGC reconocerá en la ley de ingresos los cambios que serán resueltos mediante configuración de la aplicación y notificará de los cambios en la ley de ingresos que requieran funcionalidad adicional de la aplicación, los cuales no serán parte de los servicios de soporte técnico, por lo que TGC procederá a su estimación y cotización.

Confidencialidad:

- a) TGC no podrá utilizar, disponer, conservar y/o transmitir en ningún medio la información capturada, ni antes, ni durante el término de la prestación del servicio; comprometiéndose a garantizar la confidencialidad de la información. Así mismo, TGC se obliga a no divulgar informes, o dar resultados de los servicios que se generen internamente durante el servicio o después de su conclusión.

## **2.7. Personas autorizadas**

1. Para poder recibir los Servicio de Soporte Técnico de **TGC**, **Usted** deberá definir a las personas autorizadas para realizar las consultas y trámites para este efecto. TGC sólo atenderá las solicitudes enviadas por el personal autorizado y definido previamente.

El personal autorizado para reportar problemas y realizar solicitudes de soporte deberá cumplir con lo siguiente:

- Un máximo de 4 (cuatro) personas.
- Deberán pertenecer al área técnica o de sistemas.

A dicho personal se le asignará su cuenta de acceso a la herramienta de soporte de **TGC**.

2. **TGC** establecerá para cada cliente, quienes serán los contactos para la atención de solicitudes de soporte.
3. Los datos de contacto de **TGC** son:

### **Oficina principal**

H. Colegio Militar 4709 N4 L1  
Col. Nombre de Dios  
31105 Chihuahua, Chihuahua, Mex.  
Teléfonos +52 (614) 424-5210

4. Tanto el cliente como TGC se obligarán a comunicarse mutuamente cualquier modificación de las personas autorizadas.

### 3. Matriz de roles y responsabilidades

#### 3.1. Descripción

La matriz de asignación de responsabilidades (RACI por las iniciales de los tipos de responsabilidad) se utiliza generalmente para relacionar actividades con recursos (individuos o equipos de trabajo). De esta forma se logra asegurar que cada uno de los componentes del alcance esté asignados a un individuo o a un equipo en particular.

#### Roles:

**TGC** = Proveedor del servicio de soporte técnico  
**Sistemas** = Área de sistemas del cliente  
**Usuarios** = Usuarios de TGC Recaudador

#### Descripción de responsabilidades:

##### R = Responsable de la actividad

Este rol realiza el trabajo y es responsable por su realización. Lo más común es que exista sólo una R, si existe más de una, entonces el trabajo debería ser subdividido a un nivel más bajo. Es quien debe ejecutar las tareas.

##### E = Encargado de la actividad (también conocido como Aprobador)

Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de ese momento, se vuelve responsable por él. Sólo puede existir una E por cada tarea. Es quien debe asegurar que se ejecutan las tareas.

##### C = Consultado antes de la actividad

Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para terminar el trabajo. Se le informa y se le consulta información (comunicación bidireccional).

##### I = Informado después de la actividad

Este rol debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo. A diferencia del Consultado, la comunicación es unidireccional.

#### Matriz de asignación de responsabilidades

Actividad	TGC	Sistemas	Usuarios
<b>Hardware (Soporte y mantenimiento):</b>			
Servidores internos y externos	C, I	E, R	I
Estaciones de trabajo de usuario final	I	E, R	I
Impresoras	I	E, R	I
<b>Software (Soporte y mantenimiento):</b>			
Sistemas operativos en servidores y estaciones de trabajo	C, I	E, R	I
Controladores de impresoras y dispositivos	I	E, R	I
Paquetería en general utilizada en estaciones de trabajo	I	E, R	I
Antivirus en estaciones de trabajo	I	E, R	I
<b>Telecomunicaciones (Soporte y mantenimiento):</b>			
Diseño, arquitectura, implantación y mantenimiento de red local	I	E, R	I
Nivel de servicio de red de área local y accesos remotos a TGC	I	E, R	I
Firewalls	I	E, R	I
Conexiones a Internet	I	E, R	I
Servicios de DHCP, DNS, WINS, etc.	I	E, R	I
Enlaces a bancos (Puntos de venta por Internet)	C, I	E, R	I
<b>Bases de datos y servidores de aplicaciones</b>			
Administración de las bases de datos (Oracle DBA)	I	E, R	I
Capacitación de administradores de base de datos	I	E, R	I



Actividad	TGC	Sistemas	Usuarios
Administración de los servidores de aplicaciones	I	E, R	I
Capacitación de administradores de servidores de aplicaciones	I	E, R	I
Disponibilidad de ambiente de pruebas y de producción	I	E, R	I
Mantener contrato de soporte técnico vigente con Oracle	I	E, R	I
<b>Sitio de Internet no relacionado a TGC Recaudador</b>			
Administración del sitio y cambios al mismo	I	E, R	I
<b>TGC Recaudador - Producto</b>			
Corrección de bugs y problemas de la aplicación	E, R	C, I	C, I
Capacitación del producto a usuarios de sistemas y finales	E, R	C, I	C, I
Control de accesos externos a la base de datos de la aplicación	C, I	E, R	I
Solicitud de mejoras al producto	I	I	E, R
Canalizar mejoras al producto con el área correspondiente para que sean negociadas en lo particular.	E, R	I	I
<b>TGC Recaudador – Soporte</b>			
Reporte de bugs o problemas de la aplicación con la información necesaria para reproducirlos.	I	E, R	C, I
Proporcionar soluciones o métodos alternativos a reportes de bugs o problemas de la aplicación	E, R	I	I
Atención y escalación a problemas previamente reportados	E, R	I	I
Aclaración de solicitudes de usuarios finales para reproducir problemas	C, I	E, R	C, I
Priorización de solicitudes en una lista única	C, I	E, R	I
Validación de soluciones a reportes de bugs o problemas reportados	C, I	E, R	C, I
Actualización periódica del ambiente de pruebas con los datos del ambiente de producción	I	E, R	I
Ejecución de procedimientos de respaldo y recuperación de datos	I	E, R	I
Entrega de scripts y artefactos de configuración del producto	E, R	I	I
<b>Actualizaciones</b>			
Instalación de correcciones y nuevas versiones del producto en los ambientes de pruebas y producción	C, I	E, R	C, I

## 4. Acuerdo de niveles de servicio

### 4.1. Horas de servicio

El servicio debe estar disponible de 9:00 am a 6:00 pm Hora de la ciudad de México, de lunes a viernes, excepto cuando las instalaciones de los clientes estén cerradas debido a las vacaciones, cierres administrativos o inclemencias del tiempo.

El servicio debe ser solicitado (solicitud de servicio) o un incidente reportado por el Portal de registro de solicitudes Jira. Para solicitar información sobre el servicio puede ser por teléfono durante las horas de trabajo, o por correo o por el Portal de registro de solicitudes Jira, en cualquier momento.

Los incidentes reportados o servicios solicitados fuera de las horas de trabajo se servirán en la próxima jornada de trabajo regular, a menos que se invoque un procedimiento especial a atender el cual debe ser acordado entre cliente y proveedor del servicio.

### 4.2. Disponibilidad del servicio

Para la prestación del servicio de soporte técnico regulado por el presente acuerdo de niveles de servicios (SLA por sus siglas en inglés), la disponibilidad está determinada por el porcentaje que el tiempo del servicio está disponible para el cliente y sus usuarios.

"El Proveedor de Servicios" buscará disponibilidad del 100% durante las horas de trabajo para todas las interfaces combinadas (teléfono, correo electrónico o portal web de Jira) para reportar o ingresar una

solicitud, eso significa que el cliente siempre tendrá al menos un medio disponible para ingresar una solicitud de servicio, informar sobre incidentes o problema en los tiempos de trabajo. La disponibilidad de cada interfaz se proporciona a continuación:

Interfase / medio	Disponibilidad	Horas en el que será medido
Teléfono	90%	Durante horas de trabajo
E-mail	95%	Tiempo completo (24/7)
Portal web Jira	99%	Tiempo completo (24/7)

### 4.3. Rendimiento del servicio

El tiempo de respuesta para cada solicitud es de acuerdo al tipo de solicitud y severidad. Los objetivos acordados son los siguientes:

Tipo	Severidad	Objetivo de solución (alternativa o total con un 90% de cumplimiento)	Objetivo de primer respuesta (con un 90% de cumplimiento)	Calendario que aplica	Tipo de solicitudes que entran en este grupo
Asesoría	Indistinta	30 días hábiles	6 horas	Horario de servicio	Solicitudes de servicio que sean contempladas en el servicio de asesoría y/o solicitudes de servicio que sean solucionados por datos y configuración.
Mantenimiento o a sistemas en producción	Critica	Tres días naturales	3 horas	24/7	Errores que detengan la operación de 1 o más unidades de negocio del cliente.
	Alta	30 días hábiles	6 horas	Horario de servicio	Errores que generan actividades adicionales al usuario, errores que implican tardanza en la atención al contribuyente, falta de funcionalidad con una solución temporal (work around), errores que impiden que el contribuyente pueda hacer ciertos pagos.
	Media	90 días hábiles	2 día hábil	Horario de servicio	Validaciones menores, errores que no afectan en la atención al contribuyente.
	Baja	180 días hábiles	2 día hábil	Horario de servicio	Errores de formato o estándar.