



**MORELOS**  
PODER EJECUTIVO

Contrato número UPAC/SER179/2015, relativo a la prestación del servicio consistente en Soporte al Sistema Alert@Web y Denuncia Anónima C5, para la Comisión Estatal de Seguridad Pública, derivado de la adjudicación directa en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción III de la Ley.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CONSISTENTE EN SOPORTE AL SISTEMA ALERT@WEB Y DENUNCIA ANÓNIMA AL C5, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL PODER EJECUTIVO DEL GOBIERNO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MORELOS, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR DELEGACIÓN DE FACULTADES DEL SECRETARIO DE GOBIERNO AL LIC. JESÚS ALBERTO CAPELLA IBARRA, EN SU CARÁCTER DE COMISIONADO ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA Y EL LIC. YEI BEE CERECER LÓPEZ, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DEL CENTRO DE COORDINACIÓN COMANDO, CONTROL, COMUNICACIÓN Y CÓMPUTO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, ASISTIDOS POR EL M.D.I.P. JUAN CARLOS PENICHE PAYÉN, EN SU CARÁCTER DE COORDINADOR DE DESARROLLO Y VINCULACIÓN INTERINSTITUCIONAL EN MATERIA DE SEGURIDAD PÚBLICA DE LA COMISIÓN ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ COMO EL "PODER EJECUTIVO", Y EN REPRESENTACIÓN DE LA UNIDAD CONVOCANTE LIC. YANELY FONTES PERÉZ, EN SU CARÁCTER DE DIRECTORA GENERAL DE LA UNIDAD DE PROCESOS PARA LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MORELOS, Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA MORAL DENOMINADA PROMAD SOLUCIONES COMPUTARIZADAS S.A DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA C. , EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL DE LA EMPRESA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL "PRESTADOR DEL SERVICIO"; Y CUANDO EL "PODER EJECUTIVO" Y EL "PRESTADOR DEL SERVICIO" ACTÚEN DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES"; MISMOS QUE SE SUJETAN AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:**

#### ANTECEDENTES

I. Con fecha primero del mes de diciembre del año dos mil quince, se procedió a adjudicar de forma directa, el servicio consistente en soporte al sistema Alert@Web y denuncia anónima al C5, para la Comisión Estatal de Seguridad Pública. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto por los artículos 5 fracción IX, 33 fracción III, 52 y demás relativos y aplicables de la Ley; 52 y 53 de su Reglamento, adjudicando a favor de la persona moral denominada Promad Soluciones Computarizadas, S.A de C.V, por haber cumplido con los requisitos legales, especificaciones técnicas solicitadas y condiciones económicas benéficas para el Estado.

II. Se cuenta con los recursos suficientes para el cumplimiento de las obligaciones que se contratan, en términos de los oficios número SH/0015-2/2015, de fecha siete del mes de enero de dos mil quince, suscrito por la Lic. Adriana Flores Garza, en su carácter de Secretaria de Hacienda, aunado al oficio número CES/CEAA/530/2015, de fecha veintisiete de noviembre del año dos mil quince, signado por el C.P José Manuel Hernández Alanís, en su carácter de Coordinador de Enlace y Apoyo Administrativo de la Comisión Estatal de Seguridad Pública, mediante el cual se informa que se cuenta con la suficiencia presupuestal para celebrar el presente contrato de prestación de servicios. Lo anterior de conformidad con lo señalado por el artículo 35 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

III. La Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 4 fracción IV, 5, 9 fracción III y XVII y 12 fracciones II, IV, VI, IX y XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración, procedió a adjudicar de manera directa.



**MORELOS**  
PODER EJECUTIVO

Contrato número UPAC/SER179/2015, relativo a la prestación del servicio consistente en Soporte al Sistema Alert@Web y Denuncia Anónima C5, para la Comisión Estatal de Seguridad Pública, derivado de la adjudicación directa en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción III de la Ley.

IV. Para efectos del presente contrato se utilizarán los siguientes términos, mismos que tendrán el significado que se indica, los cuales podrán ser utilizados indistintamente en singular o plural, masculino o femenino, así como, en género neutro, mayúscula o minúscula y en cualquier parte del cuerpo del presente contrato.

- a) **ÁREA REQUIRENTE.** A la Dirección General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo, encargada de emitir las especificaciones técnicas objeto del presente contrato;
- b) **COMISIÓN.** A la Comisión Estatal de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- c) **LEY.** Ley Sobre Adquisiciones Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos;
- d) **PAGO.** A la entrega de la cantidad específica de dinero por los servicios de materia del presente contrato;
- e) **REGLAMENTO.** Al Reglamento de la Ley Sobre Adquisiciones Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, y
- f) **SERVICIO.** A la prestación del servicio de descrito en la cláusula primera del presente contrato.

Derivado de lo anterior "LAS PARTES", establecen las siguientes:

### DECLARACIONES

#### I. DECLARA EL "PODER EJECUTIVO" A TRAVÉS DE SUS REPRESENTANTES, QUE:

I.1. El Estado de Morelos es una Entidad libre, soberana e independiente que forma parte de la federación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 40, 43 y 116 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el artículo primero de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.

I.2. Sus Dependencias forman parte de la Administración Pública Central del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Morelos, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 74 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos y en relación con lo dispuesto en el artículo 11 fracción I y tercer párrafo, y 35 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos.

I.3. Sus representantes cuentan con facultades suficientes para llevar a cabo la celebración del presente Contrato, de conformidad por lo dispuesto por los artículos 8 y 9 de la Ley; los artículos 2, 3 fracción II, 11 fracción I, 13 fracción VI, 21 y 35 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos; Disposición Tercera Transitoria del Decreto número mil trescientos diez. Por el que se reforman, derogan y adicionan diversas leyes estatales, para crear, establecer y regular al Comisionado y la Comisión Estatal de Seguridad Pública; en relación con los artículos 1, 2, 4, fracción I, III, XI 13, 14, 15, 16, 17, 33, 38 y 39 del Reglamento Específico de Funciones de la Comisión Estatal de Seguridad Pública.

De conformidad con el oficio número SG/0260/2014 de fecha veinticinco de noviembre del año dos mil catorce, el Dr. Matías Quiroz Medina, en su carácter de Secretario de Gobierno del Estado de Morelos, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 74 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos; 13 fracciones VI, VII y XXI y 35, último párrafo de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos, delega facultades al Lic. Jesús Alberto Capella Ibarra, en su carácter de Comisionado Estatal de Seguridad Pública, para que celebre, otorgue y suscriba contratos, convenios y demás actos jurídicos de carácter administrativo o de cualquier otra índole dentro del ámbito de las funciones asignadas a la Comisión Estatal de Seguridad Pública y en su caso, de las unidades administrativas y órganos desconcentrados que les estén adscritos, así como realizar las acciones que en materia de contabilidad gubernamental correspondan y disponer a la preservación de los documentos inherentes, en términos de las disposiciones jurídicas y administrativas que resulten aplicables.



**MORELOS**  
PODER EJECUTIVO

Contrato número UPAC/SER179/2015, relativo a la prestación del servicio consistente en Soporte al Sistema Alert@Web y Denuncia Anónima C5, para la Comisión Estatal de Seguridad Pública, derivado de la adjudicación directa en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción III de la Ley.

I.4. Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 4 fracción IV, 9 fracciones III, XVII y 12 fracciones II, IV, V, VII, IX y XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración, comparece su Directora General como ejecutora del proceso de adjudicación del presente contrato.

I.5. El presente contrato de servicios, se realiza bajo la responsabilidad de la Comisión, quien manifiesta que el presupuesto afectado para el cumplimiento de las obligaciones contraídas a través del presente instrumento legal, se encuentran previstos en los programas aprobados, siendo necesaria su contratación para el cumplimiento de sus objetivos, por lo cual, es la encargada de emitir las especificaciones técnicas, determinando y evaluando la oferta presentada por el "PRESTADOR DEL SERVICIO", así mismo, es la responsable de la comprobación del gasto, de gestionar el pago y del seguimiento y administración del presente contrato.

## II. DECLARA EL "PRESTADOR DEL SERVICIO" A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE, QUE:

II.1. Es una persona moral debidamente constituida, bajo las leyes mexicanas como se desprende del Testimonio de la Escritura Pública número 641 (seiscientos cuarenta y uno), de fecha ocho de noviembre del año mil novecientos noventa y siete, ante la fe del Licenciado Luis Raúl Flores Sáenz, Notario Público número 4 (cuatro), del Distrito Morelos, Estado de Chihuahua, por medio del cual se constituye la empresa denominada PROMAD SOLUCIONES COMPUTARIZADAS, S.A. de C.V.; cuyo objeto social es: a) comprar, vender, analizar, diseñar, desarrollar programas, instalar, implementar, representar, importar, exportar y comercializar programas y comercializar programas y sistemas computacionales; b) contratar, comprar, licenciar, dar mantenimiento, soporte, asesoría y toda clase de servicios relacionados con la computación.

II.2. A través del Testimonio de la Escritura Pública número 42,426 (cuarenta y dos mil cuatrocientos veintiseis), de fecha trece de agosto del año dos mil ocho, ante la fe del Lic. Erik Namur Campesino, Titular de la Notaría número 94 (noventa y cuatro) de México, Distrito Federal, mediante el cual se le otorga a la C.   
1, un Poder General para Actos de Administración, en los términos del tercer párrafo del artículo 2554 del Código Civil para el Distrito Federal y de sus disposiciones correlativas o concordantes en los Códigos Civiles para las demás entidades de la República Mexicana.

Su representante legal se identifica en éste acto con credencial para votar con fotografía en la cual consta su firma y huella digital, con clave de elector y número expedida por el Instituto Federal Electoral.

II.3. Manifiesta a través de su representante legal que cuenta con la capacidad, experiencia profesional y técnica, infraestructura, solvencia económica, organización y elementos suficientes para llevar a cabo fiel y exactamente el cumplimiento del presente contrato, de conformidad con los datos e información verificada mediante los instrumentos jurídicos que han quedado descritos con antelación y en la propuesta técnica adjudicada al "PRESTADOR DEL SERVICIO".

II.4. Para el cumplimiento de su objeto social cuenta con las autorizaciones y registros respectivos, entre los que se encuentran:

- Registro Federal de Contribuyentes expedida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con número de clave
- Registro Patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social número .

De igual manera bajo protesta de decir verdad manifiesta estar al corriente en el pago de sus obligaciones fiscales, así como de cualquier otra obligación requerida ante todo tipo de autoridades y asume las responsabilidades que las mismas le imponen.

De igual forma conoce y asume plenamente las especificaciones técnicas, programas, presupuestos, calendario y demás documentos que señalan el modo y los términos para otorgar la prestación del servicio que se contrata, así mismo, asume los procedimientos administrativos y las autorizaciones a que se sujetan los documentos de pago, así como, las disposiciones legales y las resoluciones administrativas que norman la celebración y el debido cumplimiento de este acto jurídico.

**III. DECLARAN "LAS PARTES", QUE:**

ÚNICA. Reconocen la personalidad con la que comparecen, se obligan en los términos que se consignan en el presente contrato y manifiestan estar de acuerdo con lo establecido en las especificaciones técnicas, la propuesta del "PRESTADOR DEL SERVICIO" y la prestación del servicio como tal, mediante la celebración del presente contrato, por lo que las partes acuerdan sujetarse al tenor de las siguientes:

**CLÁUSULAS:**

**PRIMERA. DEL OBJETO.** El "PODER EJECUTIVO" contrata a través del "PRESTADOR DEL SERVICIO", y este se obliga a realizar el servicio consistente en soporte al sistema Alert@Web y Denuncia Anónima al C5, con las siguientes especificaciones:

Los servicios profesionales contemplan los servicios necesarios para mantener el sistema de Alert@Web y Denuncia Anónima, en óptimas condiciones, así como para detectar áreas de oportunidad que lleven a su mejora continua en la calidad de la atención de las emergencias, la denuncia ciudadana y los tableros de control. También se contempla la revisión y sugerencias en las áreas de innovación tecnológica, el soporte técnico y las actualizaciones de los 2 sistemas.

Las características y servicios incluidos en cada una de las pólizas de mantenimiento, soporte, actualización y mesa de ayuda de conformidad a la siguiente tabla:

DESCRIPCIÓN	ESTÁNDAR
<b>Servicios</b>	
1.- monitoreo y reporte técnico	✓
2.- mantenimiento de licencia	✓
3.- soporte técnico remoto ilimitado	✓
4.- número de visitas en sitio, de Ingenieros Especializados para servicios opcionales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría y/o soluciones de errores</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Valoración de desempeño y tendencias</li> <li>• Mantenimiento preventivo a servidores</li> </ul>	1
<b>Cobertura</b>	
Recepción de incidentes severidad 1	7 x 24 x 365
Recepción de incidentes severidad 2 a 4	Horario de oficina
<b>Acuerdos de nivel de servicio (SLA)</b>	
Severidad 1	3 horas
Severidad 2	4 horas hábiles
Severidad 3	16 horas hábiles
Severidad 4	24 horas hábiles
Acceso a mesa de ayuda	✓

**I.- SERVICIOS INCLUIDOS**

**a) SERVICIOS PREVENTIVOS**

**1. Monitoreo y reportes técnicos.** Se accederá remotamente una vez a la semana (preferentemente jueves o viernes) a los servidores relacionados con Alert@Web y denuncia anónima, para revisión y monitoreo, se entregara un reporte técnico mensual, con información referente al estado de los



# MORELOS

PODER EJECUTIVO

Contrato número UPAC/SER179/2015, relativo a la prestación del servicio consistente en Soporte al Sistema Alert@Web y Denuncia Anónima C5, para la Comisión Estatal de Seguridad Pública, derivado de la adjudicación directa en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción III de la Ley.

servidores y las aplicaciones. Los reportes incluyen información, sugerencias y advertencias de riesgos, tales como espacios a nivel File System, espacios a nivel Table Spaces, estatus de actualización de índices, performance en memoria y revisión de logs.

En caso de detectar durante el monitoreo, alguna de las tecnologías involucradas presenta deficiencias o problemas, esto también será reportado en el informe y se presentaran las propuestas necesarias para su corrección o robustecimiento. Este reporte se enviara por correo electrónico al cliente, y se integrara a la carpeta de servicios.

Para brindar este servicio, será necesario contar con acceso remoto a los servidores de aplicación, base de datos y cartografía al menos una vez a la semana, de manera permanente.

**2. Mantenimiento y actualización de licencias.** El departamento de desarrollo de Promad, libera periódicamente actualizaciones, mejoras de rendimiento y nuevas funcionalidades para los sistemas de Alerta Web y denuncia anónima; las cuales estarán disponibles para aplicarse ya sea de manera remota o en sitio. Estas actualizaciones y mejoras aplican para las versiones que se encuentren instaladas en el C5.

También se contempla la instalación de parches y versiones que corrigen Bugs que pudieran ser detectados en Morelos u otras instalaciones y quedan incluidos los siguientes conceptos:

- ABC de software
- Instalación de software

## b) SERVICIOS CORRECTIVOS.

**3. Atención de incidentes (soporte técnico remoto).** Este servicio estará disponible por los siguientes medios:

- Mesa de ayuda, vía telefónica al número 01-800
- E-mail
- Conexiones directas SSH y GUI
- Reportes vía CRM en línea
- Conversaciones CHAT

En horario de oficina durante días hábiles, un ingeniero de sopores atenderá las solicitudes, dudas, asistencia, solución de errores (en caso de existir) y aplicación de parches y/o actualizaciones del sistema alet@Web y denuncia Anónima.

El servicio de soporte técnico remoto tiene disponibilidad de 24 x 7 x 365 para los casos de tipo de severidad 1.

Entre las actividades de soporte técnico remoto se incluyen:

- Revisión de logs del sistema y diagnostico
- Reinstalación de componentes JAR en caso de corrupción de archivos
- Soporte para diagnostico de integraciones
- Reinstalación de servidores de aplicación, cartografía y base de datos en caso de falla
- Guía de apoyo para revisión de servidores de Alert@Web por parte del personal local
- Para este servicio el área deberá proporcionar una conexión tipo VPN

**4. Visitas de ingenieros especializados a sitio.** Las visitas correctivas a sitio solo se realizaran para casos de severidad 1, que no pudieran ser resueltos por la mesa de ayuda dentro de los tiempos estipulados en los SLA's. la trasportación y viáticos derivados de estas visitas corren por cuenta del prestador del servicio.

## 5. CAPACITACIÓN.



**MORELOS**  
PODER EJECUTIVO

Contrato número UPAC/SER179/2015, relativo a la prestación del servicio consistente en Soporte al Sistema Alert@Web y Denuncia Anónima C5, para la Comisión Estatal de Seguridad Pública, derivado de la adjudicación directa en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción III de la Ley.

- **Capacitación en uso de los sistemas.** Un consultor operativo visitara el C5 o los sub centros, para reforzar los conocimientos de uso de los sistemas de Alerta Web y Denuncia Anónima, o para capacitar a personal nuevo, según se requiera.
- **Capacitación en administración de los sistemas.** Un ingeniero de soporte visitara el C5 o los sub centros,, para reforzar los conocimientos en la administración de colonias, sectores, cuadrantes, zonas de patrullaje, unidades, usuarios, motivos, directorio telefónico, directorio de emergencias y otros catálogos y configuraciones de Alerta Web y Denuncia Anónima.
- **Capacitación técnica de los sistemas.** Un ingeniero de soporte visitara el C5 o los sub centros,, para reforzar los conocimientos de la arquitectura que soporta el sistema y podrá detectar y solucionar fallas comunes por cambios de configuración del sistema y podrá detectar y solucionar fallas comunes por cambios de configuración del sistema, errores en las integraciones con otras tecnologías, errores de usuarios, errores humanos en conexión y desconexión de sesión o de equipos.
- **Capacitación en generación de reportes.** Un consultor operativo visitara el C5 o los sub centros, para reforzar el conocimiento en la generación de reportes en los sistemas Alerta Web y Denuncia Anónima, así como la interpretación de los mismos.

**6. Valoración de desempeño y tendencias.** Un consultor operativo visitara el C5 o los sub centros, durante 4 horas 2 días consecutivos, para ofrecer sus conocimientos y proponer mejores practicas en la operación de los sistemas Alerta Web y Denuncia Anónima, al finalizar cada visita el consultor entregara un reporte con observaciones y recomendaciones, mismos que podrán ser parámetros de evaluación con el objetivo de una mejora continua.

**7. Mantenimiento preventivo de bases de datos(Tunning a las BDs):**

- File System del sistema operativo de servidores de aplicación (Alerta Web y Denuncia Anónima), cartografía y base de datos.
- Base de datos, incluyendo Table spaces y actualización de índices.

**8. Mantenimiento preventivo a servidores.** Mantenimiento y limpieza de aplicaciones (Alerta Web y Denuncia Anónima), base de datos y cartografía.

**II. COBERTURA**

**Cobertura amplia para el sistema Alerta Web.** La cobertura de los servicios de soporte técnico incluidos en la póliza de mantenimiento, soporte, actualización y mesa de ayuda se describen en la siguiente tabla:

NIVELES DE SEVERIDAD	
NIVEL	DESCRIPCIÓN
1	Ningún usuario puede usar la aplicación.
2	Un grupo de usuarios (2 o mas) presentan el mismo error o problema, pero es posible continuar con el uso de la aplicación.
3	Se presenta un error o problema aislado en un usuario pero permite seguir usando la aplicación.
4	Mejora o sugerencia a funcionalidad no critica, consultas, asesoría, dudas y asistencia referente a la aplicación.

**III. MESA DE AYUDA Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA).**

Este servicio consta de dos niveles:

- a) **Atención de primer nivel.** Es el primer contacto y se pretende que los incidentes reportados se resuelvan remotamente. Los reportes se pueden realizar por los siguientes medios:
- Mesa de ayuda vía telefónica al número 01-800
  - Respuestas e-mail
  - Conexiones directas SSH o GUI
  - Programas tipo IM (chat)



**MORELOS**  
PODER EJECUTIVO

Contrato número UPAC/SER179/2015, relativo a la prestación del servicio consistente en Soporte al Sistema Alert@Web y Denuncia Anónima C5, para la Comisión Estatal de Seguridad Pública, derivado de la adjudicación directa en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción III de la Ley.

El servicio de primer nivel tiene disponibilidad de 24 x 7 x 365 para los casos tipo severidad 1. Para severidad 2, 3, 4, en horario de oficina durante días hábiles según el SLA.

b) **Atención segundo nivel.** Los incidentes que no se resuelvan en el primer nivel serán escalados al segundo nivel donde se contemplan los servicios remotos o en sitio, de ingenieros especializados en un área en específico.

#### IV. SOLICITUD DE SOPORTE O SERVICIOS

Las solicitudes de soporte técnico o servicios de primer y segundo nivel, se recibirán a través de:

- a) Mesa de ayuda vía telefónica al número 01 800
- b) Vía correo electrónico
- c) Vía CRM

##### a) Mesa de ayuda vía telefónica:

Esta vía se utiliza principalmente para reportes de severidad 1, Promad proporcionara un número de cliente/póliza y a partir de ahí, el cliente podrá llamar al número telefónico sin costo 01-800-080 PROMAD (01-800-080 776623), en los horarios acordes a las al SLA. Estos servicios se registran en la bitácora del cliente.

##### b) Vía correo electrónico

Esta vía se utiliza principalmente para sugerencias y reportes de severidad 3 y 4. Los reportes deben dirigirse al correo [soporte@promad.com.mx](mailto:soporte@promad.com.mx). Para mejorar la calidad de las respuestas a sus solicitudes, el prestador del servicio deberá proporcionar la estructura recomendada para el correo para reportar incidentes.

##### c) Vía CRM.

Esta vía se utiliza en casos de severidad 2 y 3. Para registrar incidentes y dar seguimiento a los incidentes reportados mediante el CRM de la mesa de ayuda se debe ingresar al portal: <http://promad.crmdesk.com>, para ingresar el prestador del servicio deberá proporcionar un ID de usuario y contraseña.

Dentro del sistema CRM, se tiene la opción de:

- **Crear nuevos incidentes** (crear pregunta). Al ingresar en esta sección se muestra una forma para registrar el incidente con los campos necesarios para poder identificar y solucionar adecuadamente el problema.
- **Consultar incidentes.** Consultar los incidentes que se han reportado (mi cuenta), donde se puede ver el status de los incidentes activos y las acciones realizadas a los incidentes cerrados.

Cuando un usuario envía desde su cuenta de correo electrónico registrada un email al correo de [soporte@promad.com.mx](mailto:soporte@promad.com.mx) este genera automáticamente un ticket dentro del sistema CRM Help Desk para llevar un control de todos los incidentes reportados por el cliente, independientemente de la vía que utilizo para registrarlo.

#### V. REGISTRO DE ACTIVIDADES.

Las solicitudes e incidentes que se atienden vía electrónica al correo [soporte@promad.com.mx](mailto:soporte@promad.com.mx), se registran en el CRM de Promad, el cual genera un reporte de servicio en forma automática. Estos reportes y la bitácora del cliente servirán para apoyar las actividades de control y seguimiento de incidentes y requerimientos.

Los reportes de servicios en sitio deberán ser llenados por el ingeniero de servicio y firmado de conformidad por el usuario anotando fechas-horas de atención del reporte y conclusión del servicio. En caso de quejas o necesidad de escalamiento, los correos de las personas responsables serán proporcionados al inicio de la póliza de soporte.



**MORELOS**  
PODER EJECUTIVO

Contrato número UPAC/SER179/2015, relativo a la prestación del servicio consistente en Soporte al Sistema Alert@Web y Denuncia Anónima C5, para la Comisión Estatal de Seguridad Pública, derivado de la adjudicación directa en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción III de la Ley.

Con el objetivo de mejorar la calidad en nuestros servicios, ponemos a disposición el correo electrónico de servicio al cliente en el cual se podrán enviar cualquier tipo de reclamación, queja o sugerencia cuando los casos no sean atendidos bajo los tiempos que marca el SLA. [servicioalcliente@promad.com.mx](mailto:servicioalcliente@promad.com.mx).

**VI. INTERVENCIONES CON CARGO ADICIONAL**

En caso de que la falla reportada a Promad no sea atribuible a los sistemas de atención de emergencias Alerta Web y Denuncia Anónima, o que sea reportada fuera del horario cubierto señalado por el tipo de cobertura contratada, o el cliente haya perdido el derecho de hacerla exigible; el cliente podrá solicitar a Promad la atención y reparación de la falla, en el entendido que dichos servicios tendrán un costo adicional con cargo al cliente.

Dichos cargos se cotizaran conforme a las tarifas de servicios de Promad que en su momento estén vigentes. El costo de los gastos de trasportación, materiales y viáticos en que incurra Promad cuando la falla no sea imputable a los sistemas de Alerta Web o Denuncia Anónima, serán por cuenta del cliente, en el entendido que para iniciar el proceso de atención en sitio es indispensable que el cliente realice la adquisición de los boletos de transporte y contrate hospedaje; y haga llegar a Promad los comprobantes respectivos, previa coordinación con el administrador de soporte.

Promad atenderá estos reportes conforme a la disponibilidad de recursos con que cuente, por lo que en los tiempos de atención estarán sujetos a disponibilidad de personal, de partes y de medios de transporte.

**Interfaces**

El desarrollo y el soporte de las interfaces de los sistemas Alerta Web y Denuncia Anónima con otras tecnologías, no están incluidos en la presente póliza de servicios. Estas son sujetas a cotizaciones individuales y a que el preste del equipo cuente con la capacidad y disponibilidad para desarrollar y/o soportar la contra parte de de la interfaz.

**SEGUNDA. DEL MONTO.** El importe total por la prestación del servicio que se contrata se desglosa de la siguiente manera:

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO
1	servicio	Servicio consistente en soporte al sistema Alert@Web al C5.	\$537,413.79
1	servicio	Servicio consistente en soporte al sistema de denuncia Anónima al C5.	\$288,706.90
<b>SUBTOTAL</b>			<b>\$806,120.69</b>
<b>IVA</b>			<b>\$128,979.31</b>
<b>TOTAL</b>			<b>\$935,100.00</b>

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" se compromete a mantener el costo del servicio durante la vigencia del presente contrato, o de la ampliación de la vigencia.

El monto total del contrato es por la cantidad de \$806,120.69 (OCHOCIENTOS SEIS MIL CIENTO VEINTE PESOS 69/100 M.N.), más la cantidad de \$128,979.31 (CIENTO VEINTIOCHO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS 31/100 M.N.) cantidad correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA), lo que nos da un total de \$935,100.00 (NOVECIENTOS TREINTA Y CINCO MIL CIENTO PESOS 00/100 M.N.), correspondiente al monto total que se paga por el servicio prestado al "PRESTADOR DEL SERVICIO".





**MORELOS**  
PODER EJECUTIVO

Contrato número UPAC/SER179/2015, relativo a la prestación del servicio consistente en Soporte al Sistema Alert@Web y Denuncia Anónima C5, para la Comisión Estatal de Seguridad Pública, derivado de la adjudicación directa en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción III de la Ley.

La cantidad establecida en el párrafo que precede, cubre todos los gastos directos e indirectos pactados y que se generen con motivo del mismo, incluyendo los impuestos o derechos de cualquier naturaleza que se causen, siendo improcedente el incremento al monto establecido.

De conformidad con los artículos 68 de la Ley y 63 del Reglamento, dentro de su presupuesto aprobado, por razones fundadas y motivadas por el área requirente, se podrá acordar cambios en la prestación de servicios, mediante modificaciones que no rebasen en un 20% (veinte por ciento), a elección, responsabilidad y absoluta justificación de la Comisión, cumpliendo los extremos previstos en el artículo 68 de la Ley.

**TERCERA. DEL ANTICIPO.** Para el cumplimiento del presente contrato no se prevé anticipo alguno, todo pago que se genere será debidamente programado, lo que incluye los gastos directos e indirectos que se causen con motivo de la prestación de los servicios.

**CUARTA. DE LA FORMA DE PAGO.** "LAS PARTES" convienen en que el "PODER EJECUTIVO", a través del área requirente, pagará al "PRESTADOR DEL SERVICIO" el monto total del contrato en una sola exhibición a más tardar a los ocho días naturales posteriores a la firma del contrato y a satisfacción del área requirente.

Para efectos del pago el "PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá de entregar los documentos que acrediten la entrega de los productos entregables, con el visto bueno del área requirente para cada uno de los pagos, anexando la factura correspondiente debidamente requisitada y entregará la factura original con los siguientes datos:

**R.F.C GEM720601TW9**

Domicilio fiscal en Plaza de Armas sin número  
Colonia Centro  
Cuernavaca, Morelos  
Código Postal 62000.

Una vez autorizado el pago y con el sello de recibido, se realizará a través la Tesorería General de Gobierno del Estado, adscrita a la Secretaría de Hacienda, para que esta programe el pago a los 15 (quince) días hábiles contados a partir de recibida dicha documentación.

**QUINTA. DEL LUGAR, TIEMPO, ENTREGA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El "PRESTADOR DEL SERVICIO" realizará la prestación del servicio contratado durante la vigencia del presente contrato, de conformidad a los requerimientos establecidos en el presente contrato, y a entera satisfacción del "PODER EJECUTIVO".

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" llevará a cabo sus funciones en las instalaciones de la Dirección General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo (C5) ubicadas en Av. Temixco s/n, colonia Palo escrito, Emiliano Zapata, Morelos, C.P 62765

El atraso en la prestación del servicio y la mala calidad del mismo en los términos establecidos en el presente contrato, será causa de rescisión del mismo y/o de que se aplique la pena convencional pactada.

**SEXTA. DEL SEGUIMIENTO.** Para el cumplimiento de los compromisos del presente contrato, la Comisión, asumen la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de los compromisos que se deriven de la contratación del servicio, nombrando por su parte al personal del área requirente, para que verifique que la prestación de los servicios cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y se lleve a cabo el seguimiento correspondiente.

Las inconsistencias en el servicio deberán de ser notificadas al "PRESTADOR DEL SERVICIO" mediante los medios que sean acordados entre las partes, para que sean corregidas, subsanadas, reemplazadas, modificadas las inconsistencias del mismo.

**SEPTIMA. DE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.** El "PRESTADOR DEL SERVICIO" se obliga a garantizar la prestación de los servicios en condiciones óptimas, preservando la calidad del mismo, conforme a las especificaciones que se establecen en el presente contrato.

**OCTAVA. DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.** Para garantizar el cumplimiento del presente contrato el "PRESTADOR DEL SERVICIO" se obliga a otorgar garantía a favor del Poder Ejecutivo de Gobierno del Estado de Morelos, por el veinte por ciento (20%) del importe total del contrato.

En términos de lo anterior el "PRESTADOR DEL SERVICIO" otorga a favor del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Morelos, la garantía expedida por Afianzadora Sofimex, S.A. , de fecha primero de diciembre del año dos mil quince, con número de fianza 1959156 por un monto de **\$187,020.00 (ciento ochenta y siete mil veinte pesos 00/100 M.N.)**, equivalente al veinte por ciento del importe total del contrato.

La póliza de fianza, prevé las siguientes declaraciones expresas:

- a) Que la fianza se otorga atiene a todas las disposiciones pactadas contenidas en el contrato;
- b) Que para liberar la fianza, será requisito insoslayable la manifestación expresa y por escrito del Poder Ejecutivo;
- c) Que la fianza continuará vigente en caso de que se otorgue 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, salvo que las partes se otorguen el finiquito y;
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, para hacer efectivas las fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

La asunción de la institución afianzadora de admitir prórroga o modificación a los términos contractuales originalmente pactados y los supuestos de suspensión o interrupción de entrega del servicio, sin que por ello se requiera previa notificación alguna a la afianzadora o se entienda que ha mediado novación, además de responder por su fiado de todas las obligaciones contraídas y resarcir ante cualquier incumplimiento directo o indirecto del "PRESTADOR DEL SERVICIO", incluidos los daños y perjuicios que se ocasionen al "PODER EJECUTIVO" o a terceros con motivo de las omisiones imputables al "PRESTADOR DEL SERVICIO".

En la garantía, la institución afianzadora deberá señalar expresamente su renuncia a los beneficios de orden, excusión y preferencia y someterse al procedimiento administrativo que regula el artículo 279 y 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para hacer efectivas las garantías cuando se otorguen a favor de cualquier orden de Gobierno

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" manifiesta que la garantía otorgada atiene a todas las disposiciones pactadas contenidas en el contrato, para la liberación de su garantía será requisito insoslayable la manifestación expresa y por escrito del "PODER EJECUTIVO" hasta el momento incluyendo las prórrogas al contrato.

La garantía otorgada se podrá hacer efectiva si hubiese incumplimiento parcial o total por parte del "PRESTADOR DEL SERVICIO", sin necesidad de agotar el procedimiento administrativo de rescisión establecido en el presente instrumento jurídico, a elección del "PODER EJECUTIVO".

Cuando se requiera hacer efectiva la garantía otorgada por incumplimiento del presente contrato, la Coordinación a través del área requirente deberá remitir a la Tesorería del Estado, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a que se verifique el incumplimiento, la solicitud donde se precise la información necesaria para identificar la obligación o crédito que se garantiza y los sujetos que se vinculan con la garantía, debiendo acompañar los documentos que soporten y justifiquen el cobro, lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el artículo 71 fracción IV del Reglamento.

**NOVENA. DEL PLAZO.** El plazo para la realización del servicio será de ciento veintidós días naturales a partir de la fecha de firma del presente instrumento jurídico.

**DÉCIMA. DE LAS RESPONSABILIDADES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO.** Basándose en su experiencia y conocimiento, el "PRESTADOR DE SERVICIO" se compromete a:

- a) Cumplir con lo establecido en su oferta, en los términos establecidos en el contrato y lo señalado por la Ley;
- b) Responder por la debida calidad y especificaciones técnicas de los servicios, objeto del presente contrato;
- c) Al cumplimiento estricto de la Ley, presupuesto, programas y demás documentos que regulan la prestación de los servicios;
- d) Responder como patrón de todo elemento humano que requiera con motivo de la prestación de los servicios, siendo el único responsable de las obligaciones derivadas con motivo de dichas relaciones laborales, incluidas dentro de éstas las prestaciones de seguridad social de los trabajadores, profesionales y técnicos, sin que pudiere determinarse o derivarse relación laboral entre el personal contratado y el "PODER EJECUTIVO" quien queda excluido de cualquier responsabilidad ante las reclamaciones judiciales o extrajudiciales por este concepto;
- e) Responder sobre cualquier relación jurídica que se origine por cualquier acto jurídico con el prestador del servicio y demás operarios que contrate para el cumplimiento del presente contrato;
- f) No ceder o transmitir total o parcialmente los derechos derivados de este contrato, ni aún a título gratuito, sin el previo consentimiento que por escrito otorgue el "PODER EJECUTIVO" y una vez que se constituyan las garantías correspondientes;
- g) Ser el único e inmediato responsable de todos los adeudos que frente al Fisco Federal, Estatal o Municipal tenga como consecuencia y en ejecución de la prestación de los servicios, (Impuestos, derechos y aportaciones de seguridad social);
- h) Cumplir con la prestación oportuna y correcta de los servicios objeto del presente contrato;
- i) Cumplir con la debida calidad y especificaciones técnicas de los servicios;
- j) Hacer frente a las responsabilidades que surjan con motivo de la infracción de patentes o marcas o viole derechos de propiedad industrial con relación a los productos del presente contrato, y;
- k) Cumplir con los términos, horarios, plazos de prestación de los servicios y demás requisitos contenidos en el presente contrato.

**DÉCIMA PRIMERA. DE LAS RESPONSABILIDADES DEL PODER EJECUTIVO.** De acuerdo a las facultades que los diversos ordenamientos le confieren, el "PODER EJECUTIVO" a través de la Comisión, se compromete a:

- a) Verificar que el servicio prestado se apegue a las especificaciones técnicas solicitadas por el área requirente;
- b) Recibir y otorgar las facilidades para que el "PRESTADOR DEL SERVICIO" realice el servicio en la fecha, hora y lugar establecidos;
- c) Realizar y gestionar el o los pagos en los términos establecidos en el presente contrato;
- d) Aplicar las penas convencionales en caso de la calidad deficiente del servicio, en los términos y condiciones pactados en el presente contrato;
- f) Administrar el contrato bajo los términos establecidos en el mismo y derivados del procedimiento de adjudicación;



# MORELOS

PODER EJECUTIVO

Contrato número UPAC/SER179/2015, relativo a la prestación del servicio consistente en Soporte al Sistema Alert@Web y Denuncia Anónima C5, para la Comisión Estatal de Seguridad Pública, derivado de la adjudicación directa en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción III de la Ley.

- g) Llevar a cabo bajo su absoluta responsabilidad las modificaciones e incrementos en los periodos y calendarios originalmente establecidos;
- h) Informar por escrito a la convocante todas aquellas modificaciones a los términos establecidos en el contrato o sus incrementos;
- i) Iniciar con el procedimiento de rescisión del contrato en caso de que el "PRESTADOR DEL SERVICIO" incurriera en algunas de las causas de incumplimiento, y;
- j). Llevar a cabo en coordinación con la Secretaría de Hacienda el procedimiento de ejecución de las garantías.

**DÉCIMA SEGUNDA. DE LAS MODIFICACIONES.** Cualquier modificación o adición al presente instrumento jurídico se deberá de realizar bajo la más estricta responsabilidad de la Comisión y por acuerdo mutuo de "LAS PARTES", siempre y cuando existan razones fundadas y bajo las formalidades establecidas por el artículo 69 de la Ley.

El o los convenios modificatorios que se realicen sobre cambios en las cantidades deberá también de formalizarse por escrito, durante la vigencia del presente contrato, contando con suficiencia presupuestal disponible, dichas ampliaciones no podrán rebasar el 20% (veinte por ciento) del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente, respetando el precio originalmente pactado. Dicho porcentaje deberá de ser previsto en los casos de modificaciones por prórroga de la vigencia, lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el artículo 68 de la Ley.

**DÉCIMA TERCERA. DE LA SUSPENSIÓN.** Por causas justificadas, por razones de interés general caso fortuito o de fuerza mayor el "PODER EJECUTIVO" bajo su más estricta responsabilidad podrá determinar la suspensión temporal de todo o en parte de la prestación de los servicios, estableciendo el plazo de la suspensión, mismo que podrá prorrogarse si las circunstancias que originaron la intervención permanecen, debiendo informar el contenido de esta decisión al "PRESTADOR DEL SERVICIO", en este caso se interrumpirá el calendario originalmente previsto para la conclusión total de la prestación.

Se entiende como caso fortuito todo acontecimiento natural, previsible o imprevisible, pero inevitable, por virtud del cual no se pueda llevar a cabo la prestación de los servicios o se imposibilite el cumplimiento de la obligación, y por fuerza mayor todo hecho previsible o imprevisible, pero inevitable, proveniente de uno o más terceros determinados o indeterminados por virtud del cual se pierda el bien o se imposibilite el cumplimiento de la obligación. Las causas de interés general se configuran atendiendo a las facultades discrecionales con que cuenta el "PODER EJECUTIVO".

Cesando la causa que dio origen a la suspensión, continuará la prestación de los servicios y volverá a computarse el resto del tiempo previsto.

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá informar inmediatamente al "PODER EJECUTIVO", cualquier circunstancia que afecte, interrumpa o ponga en riesgo la continuación de la prestación de los servicios, a efecto de se encuentre en condiciones de determinar lo conducente.

**DÉCIMA CUARTA. DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.** Se podrá dar por terminado anticipadamente el contrato cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de la prestación de los servicios originalmente contratados y de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionará algún daño patrimonial o perjuicio al Estado, o en caso de que se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato, por motivo de la resolución de un procedimiento de inconformidad emitido por la Secretaría de la Contraloría, para lo cual el "PODER EJECUTIVO" dará aviso por escrito por lo menos con quince días naturales de anticipación al "PRESTADOR DEL SERVICIO".

La terminación anticipada de los contratos, se sustentará mediante dictamen del área requirente que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma.

**DÉCIMA QUINTA. DE LA PENA CONVENCIONAL.** En caso de la calidad deficiente o retraso en la prestación del servicio, en los términos y condiciones pactados en el presente contrato, el área requirente, pacedera inmediatamente a aplicar las penas convencionales, rescindir administrativamente o el contrato o pedido, hacer efectiva la garantía de contrato y en general adoptar las medidas procedentes conforme a lo establecido por el artículo 60 fracción IX y 70 de la Ley y 66 de su Reglamento.

En caso de que el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** no concluya la prestación del servicio en los casos estipulados en el presente contrato, por causas imputables a él mismo, se aplicará una pena convencional del 0.3% (tres al millar) del valor total de la prestación del servicio, sin incluir impuestos, por cada día natural de retraso, contados a partir del día siguiente en que feneció el plazo, calculado sobre el importe total del día incumplido o periodo según corresponda, de tal manera que el monto máximo de la pena será aquel que iguale el importe de la garantía de cumplimiento de contrato presentada, pena que deberá ser depositada ante las oficinas de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Morelos.

Para el pago de la pena convencional a que alude esta estipulación, así como, cualquier otra obligación no cumplida o satisfecha en los términos convenidos por **"LAS PARTES"**, una vez determinada en cantidad líquida se hará efectiva la garantía a favor del **"PODER EJECUTIVO"** o podrá deducirse del importe efectivo pendiente por pagar.

La pena convencional por atraso se calculará de acuerdo al porcentaje establecido en el segundo párrafo de la presente cláusula, aplicado al valor del servicio atrasado y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento que corresponda a la partida de que se trate. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía.

En los casos en que una partida o parte de la misma no sea entregada y la pena convencional, por atraso, rebase el monto de la garantía establecida de manera proporcional respecto de la parte incumplida, en las fechas pactadas en el presente contrato, el **"PODER EJECUTIVO"**, previa notificación al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, sin rescindir el contrato, podrá modificarlo, cancelando las partidas de que se trate, o bien, parte de las mismas, aplicando al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** una sanción por cancelación, equivalente a la pena convencional por atraso máxima que correspondería en el caso de que el servicio hubiera concluido en fechas posteriores a las pactadas, siempre y cuando la suma total del monto de las cancelaciones no rebase el cinco por ciento del importe total del contrato. En el supuesto de que sea rescindido el Contrato, no procederá la contabilización de dicha sanción al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

Cuando el incumplimiento de las obligaciones del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** no derive del atraso a que se refiere el Tercer Párrafo de ésta cláusula, sino por otras causas establecidas en el presente contrato, el **"PODER EJECUTIVO"** podrá iniciar en cualquier momento posterior al incumplimiento, el procedimiento de rescisión establecido en el presente contrato.

**DÉCIMA SEXTA. DE LAS ESPECIFICACIONES.** Los servicios objeto de este contrato deberán cumplir con las especificaciones técnicas señaladas en la cláusula primera del mismo, así como en las mencionadas en la propuesta técnica que exhibió el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** durante el proceso de adjudicación que dio origen al presente instrumento legal.

**DÉCIMA SEPTIMA. DE LA SUPERVISIÓN.** En cualquier momento durante la vigencia del presente contrato al **"PODER EJECUTIVO"** a través del área requirente, podrá efectuar inspecciones y/o visitas en el domicilio del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** o del lugar establecido para la realización del mismo, para constatar su capacidad técnica, legal, administrativa y verificar el grado de avance del servicio y calidad del mismo, teniendo la obligación éste, de permitir el acceso al personal autorizado por el **"PODER EJECUTIVO"**.

Durante la prestación del servicio, éste se someterán a una revisión por parte del personal del área requirente, para comprobar que las características técnicas sean idénticas a las solicitadas y a las ofertadas en la propuesta técnica del "PRESTADOR DEL SERVICIO", en el entendido que no serán aceptadas si hubiere diferencias.

El "PODER EJECUTIVO" a través del área requirente, será la encargada de verificar hasta su total conclusión y satisfacción del servicio descrito en el cuerpo del presente contrato.

**DÉCIMA OCTAVA. DE LAS CAUSAS DE RESCISIÓN.** El incumplimiento parcial, total, permanente, interrumpido, directo o indirecto de las obligaciones establecidas en el presente contrato y aquellas que por virtud del mismo sean imputables al "PRESTADOR DEL SERVICIO" darán lugar a determinar la rescisión del mismo, exigir el cumplimiento o sustitución de los servicios o hacer exigible la garantía otorgada, de manera enunciativa más no limitativa por las siguientes causas:

- I. Los precios por la prestación de los servicios estipulados sufran incremento, sin justificación alguna;
- II. El contrato que se haya celebrado en contravención a Ley, y a las disposiciones derivadas de las mismas o de las demás disposiciones administrativas que se expidan;
- III. Por el incumplimiento parcial, atraso o defectuosa y que no sea subsanada en tiempo y forma;
- IV. Por ausencia de entrega total o parcial de la información y documentos que se le requieran con relación a la prestación de los servicios objeto del contrato o bien la entrega alterada de la información o de la documentación relacionada, o cualquier otra causa que haga más onerosa la prestación de los mismos;
- V. Por realizar actos o acciones que afecten el prestigio o la reputación del "PODER EJECUTIVO";
- VI. Quebrantar la confidencialidad de la información que le haya proporcionado el "PODER EJECUTIVO";
- VII. Como consecuencia de una resolución administrativa o judicial que determine la rescisión, y;
- VIII. Por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones consignadas en el presente contrato.

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" manifiesta su conformidad en que la falta de cumplimiento o la violación a lo estipulado en cualquiera de las cláusulas del presente contrato, facultará al "PODER EJECUTIVO" a rescindir el mismo sin necesidad de declaración judicial o administrativa, bastando un simple aviso por escrito.

**DÉCIMA NOVENA. DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RESCISIÓN.** Bajo las hipótesis previstas en la cláusula que antecede, el "PODER EJECUTIVO", a través de la Comisión, podrá determinar en cualquier momento la rescisión administrativa del presente contrato, bajo el siguiente procedimiento:

- I. Se iniciará a partir de que el "PRESTADOR DEL SERVICIO" le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;
- II. Transcurrido el término a que se refiere la fracción anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer;
- III. La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada al "PRESTADOR DEL SERVICIO" dentro de los quince días hábiles siguientes a lo señalado en la fracción I de la presente cláusula, y
- IV. Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar el "PODER EJECUTIVO" por concepto de la prestación de los servicios recibidos hasta el momento de la rescisión.

Concluido el procedimiento de rescisión del contrato, el **"PODER EJECUTIVO"** formulará el finiquito correspondiente, dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, a efecto de hacer constar los pagos que deban efectuarse y demás circunstancias del caso.

Cuando el **"PODER EJECUTIVO"** sea el que determine rescindir el contrato, bastará para ello que se cumpla el procedimiento que para tal efecto se establece; si es el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** quien decide rescindirlo, será necesario que acuda ante la autoridad competente y obtenga la declaración correspondiente.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se dará por concluida la prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación del **"PODER EJECUTIVO"** de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

El **"PODER EJECUTIVO"**, a través del área requirente, podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del contrato pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas.

El **"PODER EJECUTIVO"** podrá, a su juicio, suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiere iniciado un procedimiento de conciliación. En este supuesto, deberá elaborar un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

Al no dar por rescindido el contrato, el **"PODER EJECUTIVO"**, a través del área requirente, establecerá con el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio se celebrará en términos de lo dispuesto por los artículos 68 último párrafo y 69 de la Ley.

En estos casos, establecerá el límite de incumplimiento a partir del cual podrán cancelar total o parcialmente las partidas o conceptos no entregados, o bien rescindir el contrato en los términos de la presente cláusula.

Cuando por motivo del incumplimiento de la prestación de los servicios o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquel en que hubiere sido adjudicado el contrato, el **"PODER EJECUTIVO"** podrá continuar con la prestación, previa verificación de que continúa vigente la necesidad y se cuenta con disponibilidad presupuestaria. Debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en esta cláusula se considerará nulo.

**VIGÉSIMA. DE LA RELACIÓN LABORAL, CIVIL, ADMINISTRATIVA, PENAL, MERCANTIL O DE CUALQUIER ÍNDOLE CON PERSONAS O EMPLEADOS QUE CONTRATE EL PRESTADOR DEL SERVICIO PARA CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO.** Queda expresamente convenido por **"LAS PARTES"** que el personal que utilice el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** para el ejercicio de sus actividades, dependerá única y exclusivamente de éste, quedando a cargo de él mismo todas las responsabilidades u obligaciones derivadas de dichas relaciones jurídico laborales, incluso las procesales; por lo que libera desde este momento al **"PODER EJECUTIVO"** de las mismas.

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** se compromete a sacar a salvo al **"PODER EJECUTIVO"** de cualquier controversia, juicio o conciliación que se derivará durante la vigencia del presente contrato.

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** reconoce que por tratarse de un contrato de prestación de servicio por honorarios, no le son aplicables la leyes laborales sino las civiles y que se hará responsable de todas las obligaciones fiscales que se deriven bajo este régimen y que el **"PODER EJECUTIVO"** no reconoce ninguna otra responsabilidad que el pago de los servicios pactados en el presente contrato.



**MORELOS**  
PODER EJECUTIVO

Contrato número UPAC/SER179/2015, relativo a la prestación del servicio consistente en Soporte al Sistema Alert@Web y Denuncia Anónima C5, para la Comisión Estatal de Seguridad Pública, derivado de la adjudicación directa en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción III de la Ley.

**VIGÉSIMA PRIMERA. DE LA CONFIDENCIALIDAD.** "LAS PARTES" convienen que toda la información que se genera entre ellas, materia de este contrato que contenga datos personales y/o cualquier otra información relacionada con las especificaciones técnicas de los servicios tendrá para "LAS PARTES" el carácter de reservado, salvo aquella que deba de ser difundida de acuerdo a la Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos, por lo que dicha información solo podrá ser utilizada para el efecto de las obligaciones contenidas en el presente contrato. En caso del que el "PRESTADOR DEL SERVICIO", contraviniera lo señalado en la presente cláusula, se hará acreedor a las sanciones estipuladas en el presente contrato como de incumplimiento a las obligaciones, independientemente que se realizaran las acciones legales ya sea civil o penal por el daño ocasionado con la divulgación de la información.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. DE LA CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.** Ninguna de "LAS PARTES" podrá ceder, transferir o subcontratar parcial o totalmente los derechos y obligaciones derivadas del presente contrato a personas físicas o morales distintas de ellas excepcionalmente, cuando existan causas o riesgos debidamente justificados, que pongan en peligro las operaciones de un programa prioritario o puedan ocasionar consecuencias graves, con la autorización previa de la Comisión, de la Secretaría de la Contraloría y la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado, podrán en conjunto autorizar la subcontratación o cesión correspondiente, modificando el contrato con los requisitos establecidos por la Ley y estableciendo nuevas garantías.

**VIGÉSIMA TERCERA. DE LA VIGENCIA.** El presente contrato estará vigente a partir del día primero de diciembre del año dos mil quince y finalizará el día treinta y uno de marzo del año dos mil dieciséis.

**VIGÉSIMA CUARTA. DE LOS DOMICILIOS DE LOS CONTRATANTES.** "LAS PARTES" señalan como sus domicilios para oír y recibir toda clase de notificaciones, avisos, comunicaciones y resoluciones administrativas o judiciales que se produzcan con motivo de este contrato, los siguientes:

Del "PODER EJECUTIVO": El ubicado en Autopista México-Acapulco, km 102+900, Colonia Granjas Mérida, Poblado de Acatlipa, Temixco, Morelos, C.P. 62790.

Del "PRESTADOR DEL SERVICIO": El ubicado

Los contratantes se obligan, en el caso de cambiar sus respectivos domicilios, a notificarse mutuamente y por escrito dichos cambios. La omisión en el cumplimiento de esta obligación, traerá como consecuencia la validez de las notificaciones, aún las de carácter judicial que se realicen en los domicilios originalmente señalados.

**VIGÉSIMA QUINTA. NORMATIVIDAD.** Las partes se obligan a sujetarse estrictamente para la ejecución del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, a lo señalado por la Ley Sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos, y a lo previsto en el Decreto de Presupuesto de Egresos del Estado para el ejercicio fiscal del 1º de Enero al 31 de Diciembre del 2015, al Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos y a falta de disposiciones expresas se aplicará supletoriamente lo dispuesto en la Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado Libre y Soberano de Morelos, el Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos y el Código Procesal Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos, y todas aquellas disposiciones jurídicas y administrativas que se encuentran vigentes en materia de adquisiciones.

**VIGÉSIMA SEXTA. DE LA SUPLETORIEDAD.** Todo lo señalado en el presente contrato, se encuentra sujeto a lo solicitado por la Secretaría y en propuesta técnica del "PRESTADOR DEL SERVICIO",





**MORELOS**  
PODER EJECUTIVO

Contrato número UPAC/SER179/2015, relativo a la prestación del servicio consistente en Soporte al Sistema Alert@Web y Denuncia Anónima C5, para la Comisión Estatal de Seguridad Pública, derivado de la adjudicación directa en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción III de la Ley.

referente a la prestación de servicios y solicitado por la Secretaria de Hacienda del Estado de Morelos, al Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos, a la Ley y su Reglamento y demás disposiciones jurídicas aplicables, lo no previsto en el presente contrato se estará sujeto a lo establecido en las anteriores.


**VIGÉSIMA SEPTIMA. JURISDICCIÓN.** En caso de controversia suscitada con motivo de la interpretación y cumplimiento de las estipulaciones contenidas en este contrato, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Competentes del Primer Distrito Judicial en el Estado de Morelos, con residencia en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos; renunciando el "PRESTADOR DEL SERVICIO" en forma expresa al fuero que pudiere corresponderle en razón de sus domicilio presente o futuro.


Leído que fue el presente instrumento jurídico y enteradas las partes de su valor, fuerza legal, validez, contenido y alcance legal del presente instrumento jurídico, lo ratifican y firman por triplicado en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos, a primero de diciembre del año dos mil quince.

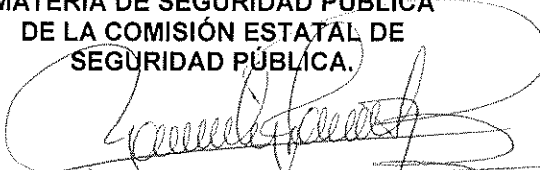
POR EL "PODER EJECUTIVO"

POR EL "PRESTADOR DEL SERVICIO"

  
LIC. JESUS ALBERTO CAPELLA IBARRA.  
COMISIONADO ESTATAL DE SEGURIDAD  
PÚBLICA.

  
LIC. YEI BEE CERECER LÓPEZ.  
DIRECTOR GENERAL DEL CENTRO DE  
COORDINACIÓN, COMANDO, CONTROL,  
COMUNICACIÓN Y CÓMPUTO DE LA COMISIÓN  
ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA.

  
M.D.I.P. JUAN CARLOS PENICHE PAYÉN.  
COORDINADOR DE DESARROLLO Y  
VINCULACIÓN INTERINSTITUCIONAL EN  
MATERIA DE SEGURIDAD PÚBLICA  
DE LA COMISIÓN ESTATAL DE  
SEGURIDAD PÚBLICA.

  
LIC. YANELY FONTES PEREZ  
DIRECTORA GENERAL DE LA UNIDAD DE  
PROCESOS PARA LA ADJUDICACIÓN DE  
CONTRATOS DE LA SECRETARÍA DE  
ADMINISTRACIÓN.

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONSISTENTES EN SOPORTE AL SISTEMA ALERT@WEB Y DENUNCIA ANÓNIMA AL C5, QUE CELEBRÁ EL PODER EJECUTIVO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, Y LA PERSONA MORAL PROMAD SOLUCIONES COMPUTARIZADAS, S.A DE C.V., DE FECHA PRIMERO DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL QUINCE, POR UN MONTO TOTAL DE \$935,100.00 (NOVECIENTOS TREINTA Y CINCO MIL CIENTO PESOS 00/100 M.N), CONSTANTE DE DIECISIETE FOJAS ÚTILES.

