***CONTRATO REFERENTE AL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN, CENTRO DE DATOS Y CONMUTADOR PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE COORDINACIÓN, COMANDO, CONTROL, COMUNICACIÓN Y COMPUTO C5 Y SU SUBCENTRO CUAUTLA, CON RECURSO FASP 2019*, PARA LA COMISIÓN ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MORELOS, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL ALMIRANTE JOSÉ ANTONIO ORTÍZ GUARNEROS, EN SU CARÁCTER DE COMISIONADO ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, Y LA ING. SHALOM YESABETH PRINCE JIMÉNEZ, EN SU CARÁCTER DE DIRECTORA GENERAL DEL CENTRO DE COORDINACIÓN, COMADO, CONTROL, COMUNICACIÓN Y COMPUTO (C5) DE LA COMISIÓN ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, ASISTIDOS POR EL LIC. JOSÉ JALIL AHUMADA ABRAHAM, EN SU CARÁCTER DE COORDINADOR DE DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA COMISIÓN ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ EL "PODER EJECUTIVO", Y EN REPRESENTACIÓN DE LA CONVOCANTE EL C. EFRÉN HERNÁNDEZ MONDRAGÓN, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE PROCESOS PARA LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA MORAL DENOMINADA *BALGUE S.A DE C.V.*, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR [redacted] EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, 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"; MISMAS QUE SE SUJETAN AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:**

A N T E C E D E N T E S

I.1. Con fecha 24 de octubre de 2019, en la Décima Tercera Sesión Ordinaria del Comité para el Control de las Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Servicios del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, mediante acuerdo número 09/ORD13/24/10/2019, se acordó por unanimidad de votos aprobar las bases de la Licitación Pública Nacional Presencial número EA-N11-2019, referente servicio de mantenimiento y conservación de equipos de comunicación, centro de datos y conmutador para la Dirección General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo C5 y su subcentro Cuautla, con recurso FASP 2019. El procedimiento de contratación se realiza en los términos solicitados mediante oficio número CES/CDyFI/DGDyLO/DA/0605/2019, de fecha 07 de octubre de 2019, suscrito por el Lic. José Jalil Ahumada Abraham, en su carácter de Coordinador de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional de la Comisión Estatal de Seguridad Pública.

I.2. Se cuentan con los recursos presupuestales para el cumplimiento de las obligaciones descritas en el cuerpo del presente contrato, en términos de lo señalado por el oficio número SH/830/2019, de fecha 10 de junio de 2019 signado por L.C. José Alejandro Jesús Villarreal Gasca, en su carácter de Secretario de Hacienda, mediante el cual informa que se cuenta con la suficiencia presupuestal para celebrar el presente contrato con cargo al recurso del Ramo 33, Fondo 7 de Aportaciones para la Seguridad Pública FASP 2019, aunado al oficio número CES/CDyFI/335/2019, de fecha 18 de septiembre del 2019, suscrito por el Lic. José Jalil Ahumada Abraham, en su carácter de Coordinador de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional de la Comisión Estatal de Seguridad Pública, a través del cual informa que se cuenta con la suficiencia específica para llevar a cabo la contratación de la Prestación del Servicio de Mantenimiento y Conservación de Equipos de Comunicación, Centro de Datos y Conmutador Telefónico para la Dirección General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Computo

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

[redacted]

(C5) y su Sub Centro Cuautla con recursos FASP 2019 con cargo a la partida 3532, "Mantenimiento y conservación de equipos de comunicación". 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; así como 13 fracción I, de la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.

I.3. La Dirección General de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración, área que funge como tramitadora del procedimiento de Licitación Pública Nacional presencial número EA-N11-2019, de la cual emanaron las documentales para la realización del presente contrato, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 4 fracción IV, 9, 12 fracciones I, VI, VII, IX y XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.

I.4. El presente contrato se adjudicó al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** con fecha 29 de noviembre de 2019, fecha en que se dio a conocer el fallo del procedimiento de Licitación Pública Nacional Presencial número EA-N11-2019, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 5 fracción I, 33 fracción I, 40, 44, 45, y 60 y demás relativos y aplicables de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos; y los artículos 26 y 57 de su **REGLAMENTO**, adjudicado a favor de la persona moral denominada **BALGUE S.A DE C.V.**, por haber cumplido con los requisitos legales, especificaciones técnicas y condiciones económicas benéficas para el Estado, precisando que esta Dirección General desahogó el procedimiento de contratación en los términos solicitados por la Comisión Estatal de Seguridad Pública.

I.5. 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, en cualquier parte del cuerpo del presente contrato:

a) **ÁREA REQUIRENTE**, a la Dirección General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Computo (C5), de la Comisión Estatal de Seguridad Pública, misma que es la encargada de emitir las especificaciones técnicas del servicio, vigilar la administración del presente contrato;
b) **ÁREA SO"PRESTADOR DEL SERVICIO",** a la Comisión Estatal de Seguridad Pública a través de la Coordinación de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional de la Comisión Estatal de Seguridad Pública, siendo la encargada de solicitar el servicio y gestionar todo lo referente al pago en los términos establecidos;
c) **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO,** a la Dirección General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Computo (C5), de la Comisión Estatal de Seguridad Pública, siendo la encargada de darle el debido cumplimiento a lo pactado en el presente contrato;
d) **SERVICIOS,** a los Servicios adquiridos mediante el presente contrato, descritos en la cláusula primera del mismo;
e) **LEY**, a la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos;
f) **PAGO**, a la entrega de la cantidad específica de dinero por los **SERVICIOS** detallados en este contrato.

DOCUMENTO VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

[redacted]

g) **REGLAMENTO**, al Reglamento de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos;
h) **COMISIÓN,** a la Comisión Estatal de Seguridad Pública, siendo la responsable de darle el debido cumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato, y;
i) **CONVOCANTE**, a la Dirección General de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración, área tramitadora del proceso de adjudicación.

Derivado de lo anterior **"LAS PARTES"** manifiestan las siguientes:

D E C L A R A C I O N E S

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, 42 fracciones I, 43 y 116 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el artículo 1° de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.

El Poder Ejecutivo se deposita en un Gobernador Constitucional y de acuerdo al artículo 74 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, cuenta con Secretarías de Despacho para la encomienda de las acciones que conduzca a conservar la buena marcha del Estado y en general al auxilio de sus funciones.

I.2. El Almirante José Antonio Ortiz Guarneros, en su carácter de Titular de la Comisión Estatal de Seguridad Pública del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, misma que forma parte de la Administración Pública Centralizada, se encuentra plenamente facultado para suscribir el presente contrato, lo anterior en términos del artículo 74 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos; en relación con los artículos 3, 9 fracción XV y penúltimo párrafo, 13 fracción VI y 35 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos, correlacionados con los artículos 7 y 9 del Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Seguridad Pública.

I.3. La Ing. Shalom Yesabeth Prince Jiménez, en su carácter de Directora General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Computo (C5) de la Comisión Estatal de Seguridad Pública, se encuentra plenamente facultada para suscribir el presente contrato en términos del artículo 14 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos; correlacionado con los artículos 5 fracción XII, 10 fracción V y 36 del Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Seguridad Pública.

I.4. El Lic. José Jalil Ahumada Abraham, en su carácter de Titular de la Coordinación de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional de la Comisión Estatal de Seguridad Pública, se encuentra plenamente facultado para suscribir el presente contrato en términos del artículo 14 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos; correlacionado con los artículos 5 fracción III, 10 fracción V y 16 del Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Seguridad Pública.

I.5. El C. Efrén Hernández Mondragón, en su carácter de Director General de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración, se encuentra plenamente facultado para

[redacted]

DOCUMENTO VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

suscribir el presente contrato en términos del artículo 14 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos, así como 4, fracción IV, 9, fracción III y 12, fracciones I, IV, VII, IX y XI, del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.

Asimismo, suscribe el presente instrumento jurídico bajo el estricto sentido de que su figura, no contemplará ninguna responsabilidad de las acciones u omisiones que posteriormente se generen en el cumplimiento del presente contrato.

I.6. Esta Prestación de Servicios, se realiza bajo responsabilidad de la **COMISIÓN,** a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, quien manifiesta que los **SERVICIOS** adquiridos, así como 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 APODERADO QUE:

II.1. Es una persona moral debidamente constituida, bajo las leyes mexicanas como se desprende de la Póliza [redacted], de fecha 07 de diciembre del 2010, ante la Fe del Lic. Elio Chávez Martínez, Titular de la Correduría Pública número 32 (Treinta y dos) del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), con inscripción ante el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, con folio mercantil electrónico número 441893-1, por medio de la cual se constituye la persona moral denominada BALGUE, Sociedad Anónima de Capital Variable, cuyo objeto social entre otros es:

- La importación, exportación, compra, venta, distribución, reparación de todo tipo de aparatos, todo lo relacionado con equipos de comunicación, radios de frecuencia, radios (uhf/vhf), Software, sistemas de encripción....

II.2. A través del Testimonio de la Escritura Pública número [redacted] de fecha 15 de enero del 2014, pasada ante la fe del Lic. Carlos Flavio Orozco Pérez, Notario número 37 (Treinta y siete), del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), con inscripción ante el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, con folio mercantil electrónico número 441893-1, se le otorga al C. [redacted], un Poder General para Actos de Administración, con todas las facultades generales y especiales que requieran cláusula especial conforme a la normatividad, en los términos del párrafo segundo del artículo 2554 del Código Civil en vigor en el Distrito Federal (ahora Ciudad de México), y sus correlativos en todos los Códigos Civiles de los Estados de la Republica.

Su apoderado legal manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron otorgadas por parte de su representada mediante el instrumento jurídico señalado en el párrafo que antecede, a la fecha no le han sido revocadas ni limitadas y en este acto se identifica con credencial para votar con fotografía, en la cual consta su firma y huella digital, con número de clave de elector [redacted] e [redacted], expedida por el Instituto Nacional Electoral.

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

[redacted]

II.3. Manifiesta bajo protesta de decir verdad 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:

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

Bajo protesta de decir verdad, manifiesta estar al corriente en el pago de sus obligaciones fiscales, así como, de las obligaciones obrero-patronales ante el Instituto Mexicano del Seguro Social y de cualquier otra obligación requerida ante todo tipo de autoridades y asume las responsabilidades que las mismas le imponen.

II.5. De igual manera, manifiesta conocer y asume plenamente las especificaciones técnicas, programas, presupuestos, calendario y demás documentos que señalan el modo y los términos para la contratación de los **SERVICIOS** objeto del presente contrato, 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 AMBAS PARTES QUE:

III.1. Se reconocen la personalidad con la que comparecen, se obligan en los términos que se consignan en este contrato y manifiestan estar de acuerdo con lo establecido en las bases de la Licitación Pública Nacional Presencial número EA-N11-2019, su junta de aclaraciones, las especificaciones técnicas y la propuesta del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** mediante la celebración del presente contrato.

III.2. 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: Av. Temixco S/N, Col. Palo Escrito, Municipio de Emiliano Zapata del Estado de Morelos, C.P. 62765.
- Del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** el ubicado en: [redacted]

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.

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

III.3. Manifiestan que el presente contrato, es producto de la buena fe, por lo que no existe dolo, violencia, error, o cualquier otro vicio que pudiera afectar la validez o existencia del mismo, por lo que **"LAS PARTES"** acuerdan sujetarse al tenor de las siguientes:

C L Á U S U L A S:

PRIMERA. DEL OBJETO. El objeto del presente contrato es que el **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** suministre el Servicio de Mantenimiento y Conservación de Equipos de Comunicación, Centro de Datos y Conmutador para la Dirección General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Computo (C5), y su Sub Centro Cuautla, del recurso FASP 2019, para la Partida 1, renglones 1 y 2, mismos que se describen en la siguiente tabla:

Centro de Datos y Conmutador Telefónico

PARTIDA	RENGLÓN	CONCEPTO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	1	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN CENTRO DE DATOS, PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE COORDINACIÓN, COMANDO, CONTROL, COMUNICACIÓN Y COMPUTO (C5) Y SU SUBCENTRO CUAUTLA	**SERVICIO**	1
	2	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN, CONMUTADOR TELEFONICO PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE COORDINACIÓN,COMANDO, CONTROL, COMUNICACIÓN Y COMPUTO (C5) Y SUBCENTRO CUAUTLA	**SERVICIO**	1

RENGLÓN 1

SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN, CENTRO DE DATOS, PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE COORDINACIÓN, COMANDO, CONTROL, COMUNICACIÓN Y COMPUTO (C5), Y SUBCENTRO CUAUTLA.

Servicio de actualización y mantenimiento a la infraestructura de datos del 9-1-1.
Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la red privada de datos 9-1-1.

El "**PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá proporcionar los **SERVICIOS** de soporte técnico y mantenimiento preventivo a la base instalada, así como las herramientas, refacciones y accesorios que se añadan. Los términos y niveles de **SERVICIOS** que se deben cumplir se describen a continuación:

Mejoras a la plataforma de integración de telefonía

- El "**PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá proporcionar la actualización a la nueva versión release Cisco Finesse 12.0.;
- El "**PRESTADOR DEL SERVICIO"** debe considerar todas las herramientas, refacciones y accesorios, requeridos de hardware y software para la actualización;

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

- El "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" debe considerar reutilizar Gateways y tarjetas que actualmente se tienen y sean compatibles con la última versión del software del fabricante y que no estén en fin de vida (EoL) ni en fin de soporte (EoS) por parte del fabricante, de ser el caso, el "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" deberá considerar los componentes requeridos de hardware y software de características similares o superiores para reemplazar Gateways y tarjetas.

Servicio de equipos, soporte y mantenimiento de la base instalada.

El "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" debe incluir los **SERVICIOS** de soporte técnico y mantenimiento a la siguiente base instalada, así como para las herramientas, refacciones y accesorios que se añadan. Los términos y niveles de servicios que se deben cumplir se describen más adelante.

El detalle del equipamiento instalado se especifica en la siguiente tabla "Lista de equipos de datos 9-1-1".

Sitio	Tipo de nodo	Modelo	Versión de SW	Capacidad actual
Centro de Coordinación, Comando Control, Comunicación y Computo (C5)	Sistema principal Finesse y CPAM (Cisco Phisical Access Manager)	5 Servidores: UCS C220 M3	10.0, 1.5.3	50 licencias

Asimismo, para actualizar y/o mejorar la capacidad de almacenamiento y servicio que ofrecen los distintos tipos de Servidores y Work Stations con los que se cuenta actualmente, se brindarán las herramientas, refacciones y accesorios (memorias, discos duros; Nas, Sas, de estado sólido, tarjetas de video y combos, equivalente al 10% (Diez por ciento) del costo del servicio del **RENGLÓN 1),** necesarios para el óptimo funcionamiento de los equipos.

Servicio de soporte técnico

- Se incluira una cobertura de atención a fallas 24x7, durante la vigencia del presente contrato.
- El "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" se hará responsable en todo momento del soporte técnico y/o mantenimiento correctivo del sistema de telefonía completo, realizando todas las tareas relacionadas al buen funcionamiento del mismo.
- Para ello, el "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" debe contar con personal profesional y capacitado que realice las tareas de:

- Actualizaciones de software menores para corrección de fallas o "bugs";
- Soporte técnico a la plataforma (hardware y software);
- Labores de recuperación del servicio en caso de falla;
- Activación de nuevas funcionalidades requeridas por el **ÁREA REQUIRENTE** y;
- Reemplazo de partes (refacciones).

Estas labores deben ser realizadas tanto de manera remota, como en sitio en caso de que dichas tareas no puedan realizarse de manera remota.

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

El "**PRESTADOR DEL SERVICIO"** proporcionara un servicio de mesa de ayuda que funja como punto único de contacto y que al menos debe cumplir con las siguientes características:

- Número telefónico para la recepción de llamadas y reportes del **ÁREA REQUIRENTE**;
- Se recibirá, registrara, analizara, resolverá y canalizara los reportes de incidencias o fallas, dar seguimiento y solución a los reportes, informando al **ÁREA REQUIRENTE**;
- El "**PRESTADOR DEL SERVICIO"** debe considerar en su propuesta las herramientas de la mesa de ayuda que permita registrar los incidentes de falla y darles continuidad, hasta su solución;
- Esta herramienta debe contar con una base datos centralizada de conocimientos, que debe ser utilizada para capturar, almacenar y recuperar información histórica de todos los casos registrados y acciones ejecutadas para solucionarlos;
- El sistema de registro y seguimiento debe contar con las siguientes funcionalidades:
    - Fecha y hora del reporte de la incidencia;
    - Nombre de quien reporta;
    - Nombre de quien recibe;
    - Nombre de quien atendió y/o resolvió el problema;
    - Nombre de la persona que dio el visto bueno por parte del **ÁREA REQUIRENTE**;
    - Número de identificación de caso;
    - Componente o dispositivo en falla;
    - Descripción de la incidencia;
    - Nivel de severidad del problema;
    - Estado del problema y plan de acción y;
    - Fecha y hora de la solución.

Se realizará la entrega de reportes de manera mensual dentro de los primeros 10 (Diez) días del mes con la información del mes anterior de los **SERVICIOS**, el detalle de reportes finales a entregar se definirá a partir de las mesas de ayuda con el **ÁREA REQUIRENTE,** en función de las capacidades de la plataforma proporcionada por el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**.

Dicha mesa de ayuda debe de contar con una mesa de servicio para atención de cualquier tipo de incidente.

Servicio de mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo se debe realizar al menos 1 (uno) por año en sitio (durante la vigencia del presente contrato) y las fechas de realización serán calendarizadas en conjunto con el personal técnico responsable del **ÁREA REQUIRENTE**. Se deben considerar las siguientes actividades:

- Validación de accesos;
- Revisión de Logs;
- Verificación de la interoperabilidad entre integraciones;
- Verificación de tomas de corriente;
- Limpieza y análisis de los equipos;
    - Verificar que todos los procesos estén corriendo;

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

  - Buscar alarmas en el equipo;
  - Verificación de aplicaciones;
  - Verificar el flujo de operación;
  - Verificar los componentes del servidor y su operación;
  - Validar su funcionamiento;
- Verificar el estado físico general del equipo e instalaciones;
- Correr las rutinas del diagnóstico del equipo;
- Realizar las auto pruebas necesarias;
- Verificar la operación general del equipo y;
- Limpieza interior y exterior (aspirado) de gabinete, fuente de alimentación, tarjetas.

En caso de que ocurra un problema derivado de la ejecución del mantenimiento preventivo, se debe considerar como una falla y se debe atender el procedimiento de un incidente. El "**PRESTADOR DEL SERVICIO"** debe ser responsable en todo momento del mantenimiento preventivo y de mantener las configuraciones y respaldos de los equipos.

Niveles de servicio

Niveles de servicio para la atención de incidentes y requerimientos de soporte

Los niveles de servicio, es para la resolución de fallas presentadas en los sistemas, así como para la atención de requerimientos de soporte que se deben considerar, son los siguientes:

Solicitudes	Severidad	Descripción	Tiempos de atención a falla
Incidentes	1	Impacto severo en la operación	4 horas
Incidentes	2	Pérdida considerable de funcionalidades	8 horas
Incidentes	3	A pesar de que la operación se ve afectada, existe un modo de funcionamiento alterno pero se solucionará el problema	12 horas
Incidentes	4	Solicitud de cambios	24 horas

Severidad 1:

- Cuando los sistemas afecten el ingreso de datos al CAD (Centro de Atención de Diagnostico);
- Cuando los servidores no enciendan y/o los procesadores se encuentren apagados sin razón justificada o fuera de servicio;
- Cuando las aplicaciones no funcionen, no arrojen el resultado para el cual fueron diseñadas y no sea por un mal uso por parte del usuario;
- Problemas en la base de datos y;
- Que el 80% de los equipos están sin servicio.

Severidad 2:

- Más del 50%, menor del 80% del equipo está fuera de servicio;
- Más del 50% de todas las extensiones que no estén operando;

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

- Módulos de alguna aplicación tienen fallas que se presentan de manera regular y;
- Incapacidad para realizar respaldos de información.

Severidad 3:

- Cuando exista más del 20%, menor al 50% de falla de equipos de los usuarios finales y;
- Problemas de funcionalidades de tarjetas, alta de hardware, servidores, etc.

Severidad 4:

- Se realizarán los cambios, movimientos y aquellas modificaciones en los equipos solicitados por el responsable técnico por parte del **ÁREA REQUIRENTE**, tales como cambios y movimientos a extensiones, claves de acceso, grupos de troncales, vectores, restricciones, coberturas, facilidades en los teléfonos, etc.

Condiciones

Los niveles de servicio antes mencionados, mesa de ayuda y centro de monitoreo, deberán ser propiedad del "**PRESTADOR DEL SERVICIO"** y no se acepta que dichos **SERVICIOS** sean ofertados a través de un tercero.

Consideraciones:

El "**PRESTADOR DEL SERVICIO"** debe cumplir con lo siguiente:

- 3 personas certificadas como CCNP Colaboración de la marca CISCO;
- 4 personas certificadas como CCNA Routing and Switching de la marca CISCO;
- 2 personas certificadas como CCNP de Routing and Switching de la marca CISCO;
- 1 persona certificada como CCDA de la marca CISCO;
- 1 persona certificada como CCDP de la marca CISCO;
- 1 persona certificada como CCIE Security de la marca CISCO;
- 2 personas certificadas como CCNA Seguridad de la marca CISCO;
- 2 personas certificadas como CCNP Seguridad de la marca CISCO y;
- 1 persona certificada como CCNA Cyber Ops de la marca CISCO.

El plan de trabajo deberá contener al menos el desglose detallado de actividades, su duración, y los recursos humanos que las desarrollarán y deberá estar apegado a las necesidades del **ÁREA REQUIRENTE**.

El "**PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá demostrar que cuenta con la infraestructura para dar soporte de NOC por medio de evidencia fotográfica de sus instalaciones y este deberá ser propiedad del "**PRESTADOR DEL SERVICIO"**, no se permite la subcontratación para este servicio.

<u>RENGLÓN 2</u>

SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN, CONMUTADOR TELEFÓNICO, PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

COORDINACIÓN, COMANDO, CONTROL, COMUNICACIÓN Y COMPUTO (C5), Y SUBCENTRO CUAUTLA.

Servicio de actualización y mantenimiento a la infraestructura de telefonía.
Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la red privada de voz.

El "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" debe incluir los **SERVICIOS** de soporte técnico y mantenimiento preventivo a la base instalada, así como para las herramientas, refacciones y accesorios que se añadan. Los términos y niveles de **SERVICIOS** que se deben cumplir se describen a continuación:

Mejoras a la plataforma de telefonía

El "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" debe incluir la actualización a la nueva versión release 12.5 de Cisco Call Manager.

- El "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" debe considerar todas las herramientas, refacciones y accesorios requeridos de hardware y software para la actualización.
- El "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" debe considerar reutilizar Gateways, teléfonos y tarjetas que actualmente se tienen y sean compatibles con la última versión del software del fabricante y que no estén en fin de vida (EoL) ni en fin de soporte (EoS) por parte del fabricante, de ser el caso, el "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" deberá considerar las herramientas, refacciones y accesorios requeridos de hardware y software de características similares o superiores para actualizar y en caso de ser necesario reemplazar Gateways, teléfonos y tarjetas.

Servicio de telefonía, soporte y mantenimiento de la base instalada.

El "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" debe incluir los **SERVICIOS** de soporte técnico y mantenimiento a la siguiente base instalada, así como para los nuevos componentes que se añadan. Los términos y niveles de **SERVICIOS** que se deben cumplir se describen más adelante.

El detalle del equipamiento instalado se especifica en la siguiente tabla "Lista de equipos de telefonía".

Sitio	Tipo de nodo	Modelo	Versión de SW	Capacidad actual
Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Computo (C5)	Sistema Principal de Cisco Call Manager	Servidores: UCS C220 M3	9.1.2.12900-1	150 licencias

Servicio de soporte técnico

- El "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" debe incluir una cobertura de atención a fallas 24x7, durante la vigencia del presente contrato.
- El "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" proporcionara en todo momento del soporte técnico y/o mantenimiento correctivo del sistema de telefonía completo, realizando todas las tareas relacionadas al buen funcionamiento del mismo. Para ello, el "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" debe contar con personal que la realice las tareas de:

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

- Actualizaciones de software menores para corrección de fallas o "bugs";
- Soporte técnico a la plataforma (hardware y software);
- Labores de recuperación del servicio en caso de falla;
- Activación de nuevas funcionalidades requeridas por el **ÁREA REQUIRENTE** y;
- Reemplazo de partes (refacciones).

Estas labores deben ser realizadas tanto de manera remota, como en sitio en caso de que dichas tareas no puedan realizarse de manera remota.

El "**PRESTADOR DEL SERVICIO"** brindara un servicio de mesa de ayuda que funja como punto único de contacto y que al menos debe cumplir con las siguientes características:

- Debe contar con un número telefónico para la recepción de llamadas y reportes del **ÁREA REQUIRENTE;**
- Debe recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los reportes de incidencias o fallas, dar seguimiento y solución a los reportes, informando al **ÁREA REQUIRENTE**;
- El "**PRESTADOR DEL SERVICIO"** debe considerar las herramientas de la mesa de ayuda que permita registrar los incidentes de falla y darles continuidad, hasta su solución;
- Esta herramienta debe contar con una base datos centralizada de conocimientos, que debe ser utilizada para capturar, almacenar y recuperar información histórica de todos los casos registrados y acciones ejecutadas para solucionarlos;
- El sistema de registro y seguimiento debe contar con las siguientes funcionalidades:
    - Fecha y hora del reporte de la incidencia;
    - Nombre de quien reporta;
    - Nombre de quien recibe;
    - Nombre de quien atendió y/o resolvió el problema;
    - Nombre de la persona que dio el visto bueno por parte del **ÁREA REQUIRENTE;**
    - Número de identificación de caso;
    - Componente o dispositivo en falla;
    - Descripción de la incidencia;
    - Nivel de severidad del problema;
    - Estado del problema y plan de acción y;
    - Fecha y hora de la solución.

Se debe realizar la entrega de reportes de manera mensual dentro de los primeros 10 (Diez) días del mes con la información del mes anterior de los **SERVICIOS**, el detalle de reportes finales a entregar se definirá a partir de las mesas de trabajo con el **ÁREA REQUIRENTE**, en función de las capacidades de la plataforma proporcionada por el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**.

Dicha mesa de ayuda debe de contar con una mesa de servicio para la atención de cualquier tipo de incidente.

Servicio de mantenimiento preventivo

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

El mantenimiento preventivo se debe realizar cuando menos 1 (uno) por año en sitio (durante la vigencia del presente contrato) y las fechas de realización serán calendarizadas en conjunto con el personal técnico responsable del **ÁREA REQUIRENTE**. Se deben considerar las siguientes actividades:

- Validación de accesos;
- Revisión de Logs;
- Verificación de la interoperabilidad entre integraciones;
- Verificación de tomas de corriente;
- Limpieza y análisis de los equipos;
  - Verificar que todos los procesos estén corriendo;
  - Buscar alarmas en el equipo;
  - Verificación de aplicaciones;
  - Verificar el flujo de operación,
  - Verificar los componentes del servidor y su operación;
  - Validar el funcionamiento;
    - Verificar el estado físico general del equipo e instalaciones;
    - Correr las rutinas del diagnóstico del equipo;
    - Realizar las auto pruebas necesarias;
    - Verificar la operación general del equipo y;
    - Limpieza interior y exterior (aspirado) de gabinete, fuente de alimentación, tarjetas.

En caso de que ocurra un problema derivado de la ejecución del mantenimiento preventivo, se debe considerar como una falla y se debe atender el procedimiento de un incidente. El "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" debe ser responsable en todo momento del mantenimiento preventivo y de mantener las configuraciones y respaldos de los equipos.

Niveles de servicio

Niveles de servicio para la atención de incidentes y requerimientos de soporte

Los niveles de servicio, es para la resolución de fallas presentadas en los sistemas, así como para la atención de requerimientos de soporte que se deben considerar, son los siguientes:

Solicitudes	Severidad	Descripción	Tiempos de atención a falla
Incidentes	1	Impacto severo en la operación	4 horas
Incidentes	2	Pérdida considerable de funcionalidades	8 horas
Incidentes	3	A pesar de que la operación se ve afectada, existe un modo de funcionamiento alterno pero se solucionará el problema	12 horas
Incidentes	4	Solicitud de cambios	24 horas

Severidad 1:

- Cuando los sistemas telefónicos están fuera de servicio;
- Cuando más del 20% de todas las troncales que no están operando;

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

- Cuando los servidores no enciendan y/o los procesadores se encuentren apagados sin razón justificada o fuera de servicio;
- Cuando las aplicaciones no funcionen, no arrojen el resultado para el cual fueron diseñadas y no sea por un mal uso por parte del usuario;
- Problemas en la base de datos y;
- Porque el 80% de los equipos están sin servicio.

Severidad 2:

- Más del 50%, menor del 80% del equipo que este fuera de servicio;
- Más del 50% de todas las troncales que no están operando;
- Más del 50% de todas las extensiones que no estén operando;
- Módulos de alguna aplicación que tienen fallas y que se presentan de manera regular y;
- Incapacidad para realizar respaldos de información.

Severidad 3:

- Cuando exista más del 20%, menor al 50% de falla de equipos de los usuarios finales;
- Varios teléfonos no funcionan o están dañados y;
- Problemas de funcionalidades de teléfonos, up-date de firmware a teléfonos y tarjetas, configuración de desbordes de llamadas, alta de hardware, etc.

Severidad 4:

- Se realizarán los cambios, movimientos y aquellas modificaciones en los equipos solicitados por el responsable técnico por parte del área so**"PRESTADOR DEL SERVICIO"** tales como cambios y movimientos a extensiones, claves de acceso, grupos de troncales, vectores, restricciones, coberturas, facilidades en los teléfonos, etc.

Condiciones

Los niveles de los **SERVICIOS** antes mencionados, mesa de trabajo y centro de monitoreo, deberán ser propiedad del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** y no se acepta que dichos **SERVICIOS** sean ofertados a través de un tercero.

Penalizaciones

En caso de incumplimiento de los niveles de los **SERVICIOS** establecidos en los puntos anteriores, se aplicará una penalización convencional de acuerdo al contrato.

La aplicación de penas convencionales no causará un cambio en la fecha establecida, ni tampoco liberará al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** de su obligación de cumplir con los niveles de los **SERVICIOS** establecidos en los puntos anteriores, asimismo, estará obligado a mejorar el proceso para lograr cumplir con cualquier plazo o corregir la falla que lo impida.

Servicio de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo de la red LAN Switching (Core, distribución y acceso) y WLAN existente dentro de las instalaciones del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo (C5).

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

El "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" debe de mantener en óptimo funcionamiento el equipamiento correspondiente a los equipos de la red LAN y WLAN administrados por personal del **ÁREA REQUIRENTE**, así como mantener a su vez los niveles de servicio de operación, mantenimiento y soporte.

El "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" proporcionara los **SERVICIOS** de soporte técnico, configuración, reconfiguración, mantenimiento preventivo y correctivo, a la infraestructura de LAN Switching y WLAN, que comprenden equipamiento Cisco, administrados por **ÁREA REQUIRENTE**

Se debe realizar monitoreo y soporte técnico remoto para realizar un diagnóstico en caso de presentarse una falla y en sitio para atender y reestablecer el servicio en caso de que no se reestablezca de manera remota, actualizaciones del sistema, copias de seguridad de los datos, configuración, monitoreo remoto de manera proactiva, que permita presentar informes de evaluación / reparación con el estado operativo actual, nivel de la versión de firmware y estado de fin de venta o fin de soporte. Con este monitoreo de manera proactiva se identificarán los posibles problemas para proceder con su diagnóstico y solución a los equipos del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo (C5).

Clasificación de los incidentes

A. Solicitud de información: Se refiere a la solicitud de parte del **ÁREA REQUIRENTE** de información general y/o dudas técnicas respecto de las características y funcionamiento de los equipos. Este tipo de solicitud considera que no tienen fallas ni afectaciones del servicio proporcionado por los equipos;
B. Fallas de equipo: Se refiere a alarmas y/o a fallas en el equipo que brinda conectividad directa al usuario que afecten el funcionamiento del usuario final;
C. Mantenimiento preventivo: Visita de al menos una vez al año en cada sitio, para verificar el estado, configuración y correcto funcionamiento del equipamiento correspondiente.

Altas, bajas y cambios

Debe ser responsabilidad del "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" llevar un control de las altas, bajas o cambios que el mismo haya realizado tanto a nivel físico (herramientas, refacciones, accesorios, equipamiento, ubicación, etc.), como a nivel lógico (configuraciones de equipo) de los equipos descritos en la siguiente tabla "Equipos LAN y WLAN", con el objeto de garantizar que la información se encuentre actualizada en todo momento facilitando así la prestación del servicio, de la siguiente infraestructura:

Equipo	Cantidad	Modelo
Switch	16	WS-C3850-48P-L
Router	2	ISR G2 3925/K
Access Point	4	Banda Dual Aironet AIR-CAP3702E-N-K9, Inalámbrico
Servidores	1	ucs c220 m3
Teléfonos	90	7821
Teléfonos	5	7911

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

Teléfonos	7	9971
Teléfonos	15	8945
Teléfonos	1	8831

En caso de requerirse, ya sea por características del proyecto o bien por las condiciones del equipo, las actualizaciones del sistema operativo de los equipos serán responsabilidad del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, quien debe poder realizarlas de manera remota siempre que garantice el correcto funcionamiento del equipo, una vez realizada esta actualización, en su defecto se ejecutará en sitio.

Una vez generada esta información, el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** debe ser responsable del mantenimiento y actualización de la misma, tomando en cuenta que debe poder ser solicitada en cualquier momento como uno de los niveles de los **SERVICIOS**.

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** debe garantizar la sustitución y puesta en operación de los equipos y servicios afectados, en un lapso no mayor a 24 horas.

Mantenimiento preventivo

Se debe realizar un mantenimiento preventivo por año, a partir de la fecha de inicio de los **SERVICIOS**, de acuerdo a la programación definida en conjunto por el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**y el **ÁREA REQUIRENTE**. Este servicio aplica para todos los equipos bajo cobertura contenidos en la tabla "Equipos LAN y WLAN".

Para cada uno de los eventos, el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** debe considerar las siguientes actividades:

- Realizar los respaldos de la configuración que guardan los equipos en hardware y software (o en su caso, mediante memoria técnica detallada), antes de iniciar el mantenimiento preventivo correspondiente.
- El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** verificará el correcto funcionamiento e instalación de los equipos, con el objeto de diagnosticar si el estado general de operación del equipo es el óptimo y en caso de ser necesario ubicar y corregir las fallas respectivas.

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** debe recabar la siguiente información:

- Condiciones del equipo (hardware);
- Desempeño;
- Grado de obsolescencia;
- Revisión del firmware actual y en caso de haber alguna actualización, realizarla previa autorización por parte del personal del **ÁREA REQUIRENTE**;
- Observaciones y recomendaciones de acción sobre la infraestructura de la red del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo (C5) y;
- Inspección inicial visual del equipo e identificación de cableado, desmontaje y limpieza externa e interna a base de aire comprimido, cambio de etiquetas en cableado y equipo, captura de pantallas de configuración actual del sistema (respaldo de configuración actual del equipo),

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

reporte fotográfico del sitio (a excepción de los sitios donde no esté permitido la toma de fotografías).

- El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** presentará al término del evento una carpeta con toda la información recabada en donde se describan las configuraciones de hardware y software de los equipos, los resultados de los diagnósticos y pruebas realizadas así como el estado que guardan los equipos y en su caso, la relación de las partes y refacciones sustituidas, recabando la firma de aceptación y satisfacción del servicio por parte del **ÁREA REQUIRENTE**, teniendo como plazo 20 (Veinte) días naturales después de haber concluido con el programa de trabajo.
- El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** presentará previamente la descripción detallada de todas las actividades a realizar por evento.
- El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** elaborará y revisará conjuntamente con el personal técnico del **ÁREA REQUIRENTE** el programa de trabajo, los procedimientos, la ventana de tiempo estimada y actividades del mantenimiento preventivo a detalle; con cantidades, nombres de los responsables a ejecutar y supervisar la aplicación de dichos servicios.

Para lo indicado en el punto anterior, se generará un plan de trabajo, el cual debe ser autorizado previamente conforme a los procedimientos de operación del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo (C5).

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** debe considerar el mantenimiento preventivo y correctivo del mismo para su óptimo desempeño, teniendo como base los niveles de servicio que se debe de proporcionar de acuerdo a lo siguiente:

Mantenimiento preventivo:

- Limpieza exhaustiva interna, aspirado y con dieléctrico;
- Limpieza externa;
- Revisión de herrajes de sujeción a rack (Switches y Routers);
- Revisión de herrajes de sujeción a pared o plafón (Access Point);
- Revisión y limpieza de ventiladores y partes mecánicas;
- Evaluación y diagnóstico de condiciones ambientales y físicas (aterrizaje a tierra de rack y equipos de comunicaciones);
- Actualización de firmware o sistema operativo, en caso necesario.

Para el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo, el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** presentará por escrito los recursos humanos y técnicos, así como los protocolos de prueba, con los que cubrirá el servicio.

- El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** debe ser responsable de la adecuada manipulación de los equipos durante el mantenimiento preventivo. En caso de presentarse una falla durante el preventivo y este se vuelva correctivo, el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** debe ser responsable de permanecer en el sitio y solicitar la refacción o recurso necesario para dejar el equipo operando en las condiciones adecuadas, respondiendo posteriormente por los daños del problema generado, en caso de presentarse esta eventualidad, el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** estará sujeto a las mismas condiciones y nivel de servicio establecidos para los [redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

mantenimientos correctivos, contando como hora inicial, la hora en que debió terminar el mantenimiento preventivo.

- El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** entregará documentos con los programas, procedimientos y calendarios formalizados conjuntamente en la fase de revisión. En caso que existan modificaciones al programa validado, estas se registrarán por escrito y de común acuerdo entre ambas partes.
- El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** validará con el **ÁREA REQUIRENTE** las restricciones de días y horas (en el entendido de que se trata de un servicio 7x24 para llevar a cabo los mantenimientos preventivos, así como obtener información relativa a medidas de seguridad o requerimientos especiales que tenga el Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo (C5) en sus instalaciones o cualquier requisito o documento que le garantice el acceso y le permita desempeñar sus actividades.

El calendario para estos mantenimientos se acordará entre el **ÁREA REQUIRENTE** y el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, debiendo tener el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** la disponibilidad de horario requerida por las ventanas de servicio que el **ÁREA REQUIRENTE** establezca.

Una vez finalizado el programa de **SERVICIOS** para el sitio, el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** es responsable de integrar y entregar al **ÁREA REQUIRENTE**, la carpeta o memoria del mantenimiento preventivo con la documentación que se defina, además de entregar acuse de recibo por parte del **ÁREA REQUIRENTE** como evidencia de que se proporcionó el servicio. La documentación antes mencionada debe ser entregada al **ÁREA REQUIRENTE** en un plazo no mayor a 20 (Veinte) días naturales después de haber concluido el programa de mantenimiento.

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** debe tomar en cuenta que, en los casos que por alguna razón se tenga que reprogramar un mantenimiento, debe acudir nuevamente a sitio en la fecha reprogramada, dicha acción podría aplicar en algunas ocasiones y debe ser considerado que esto no puede generar un costo adicional al **ÁREA REQUIRENTE.**

Se deben ejecutar al menos dos mantenimientos preventivos programados durante la vigencia del presente contrato, siendo el mismo hasta el 31 de diciembre de 2019.

Mantenimiento correctivo

Durante la vigencia del presente contrato, el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** proporcionará en sitio todos los **SERVICIOS** de mantenimientos correctivos que le sean solicitados por el **ÁREA REQUIRENTE**, para los equipos indicados en la tabla "Equipos LAN y WLAN" del presente contrato.

El objetivo de estos **SERVICIOS** es recuperar la conectividad del equipo reportado, reparando o sustituyendo el equipamiento para recuperar un desempeño similar o mayor velocidad y confiabilidad.

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** llevará a cabo la reparación, sustitución de partes y componentes, así como el suministro de refacciones originales y de características similares o superiores, con especificaciones equiparables y totalmente compatibles a las partes y componentes dañados de un equipo que se encuentre fuera de operación. Asimismo, sustituirá el equipo por completo en caso de daño, falla o carencia, sea cual fuere el motivo de la misma por otro equipo con iguales y/o mejores

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

[redacted]

especificaciones técnicas de las del equipo en cuestión. Se dejará el equipo en operación a punto y funcionando, siendo responsabilidad del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** la configuración de los equipos sustituidos, con la información suministrada por el personal designado por el **ÁREA REQUIRENTE** y/o la obtenida de los respaldos.

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** presentará al término de la actividad un reporte en donde se describan las configuraciones de hardware y software de los equipos, los resultados de los diagnósticos y pruebas realizadas, así como el estado que guardan los equipos y en su caso, la relación de partes y refacciones sustituidas, recabando la firma de aceptación y satisfacción del servicio por parte del área usuaria.

El servicio incluirá soporte técnico telefónico y en sitio, para la identificación y soluciones de fallas que se presenten, a través de su centro de atención de reportes, las veces que sean necesarias y sin ningún costo para el **ÁREA REQUIRENTE**.

En caso de que la atención telefónica no sea suficiente para recuperar el buen desempeño del servicio, se atenderá en sitio en un plazo no mayor a 5 horas para los equipos listados anteriormente, a partir de la recepción de la llamada a través de un ingeniero asignado a la atención de reportes. Esto se proveerá las veces que sea necesario y sin ningún costo para el **ÁREA REQUIRENTE**.

A continuación, se enlista de manera enunciativa más no limitativa, los tipos de servicio de soporte que se pueden presentar:

- El horario de recepción de reportes debe ser en modalidad 7x24;
- El tiempo de inicio de atención técnica a los reportes no excederá 120 minutos;
- Cuando el equipo este dañado, el tiempo de reemplazo del equipo no excederá de 5 horas para los equipos del listado "Equipos LAN y WLAN", a partir de la identificación de la falla;
- Los equipos en diagnóstico de falla serán revisados en las instalaciones que designe el Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo (C5).

Únicamente se permitirá la salida de equipos para cambios físicos que no sea posible atender en el área, previa autorización del **ÁREA REQUIRENTE**, el traslado y retorno de los bienes debe ser responsabilidad absoluta del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**.

Al término de los **SERVICIOS** de mantenimiento correctivo, se debe entregar un reporte al **ÁREA REQUIRENTE**, en donde se describa la falla, causa, partes y componentes dañados y su solución, la cual debe incluir las medidas necesarias para que no ocurra nuevamente la falla.

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** proporcionará las refacciones en sitio y hacerse cargo de la administración de garantías con el fabricante del equipo, de la siguiente manera:

En caso de que la falla sea debida a un problema en hardware y software, que requiera el reemplazo, parcial o total, del equipo, el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** enviará la refacción a sitio apegándose a los niveles de los **SERVICIOS** solicitados para este punto. Las actividades enunciativas más no limitativas serán:

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

- Realizar la solicitud de reemplazo de equipo (RMA) con su almacén o fabricante;
- Desinstalación en el sitio del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo (C5) del equipo dañado;
- Empaquetado del equipo dañado y envío a su almacén, el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** cubrirá los gastos de paquetería resultantes;
- Recepción del equipo de RMA y transportación del mismo al sitio del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo (C5);
- Instalación física y lógica del equipo;
- Reconfiguración del equipo con la configuración original que se tenía antes de la falla
- Pruebas de operación y;
- Aprobación del correcto funcionamiento por el personal del **ÁREA REQUIRENTE.**

  - El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** contará con ingenieros de soporte capacitados y especializados en la infraestructura en cobertura, para proporcionar los **SERVICIOS** de soporte de mantenimiento remoto y en sitio para la resolución de fallas.
  - El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** contará con cobertura técnica en el sitio donde estén instalados los equipos objeto del servicio solicitado.
  - El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** realizará todos los mantenimientos correctivos en sitio que sean necesarios, durante la vigencia de la prestación del servicio para la resolución de las fallas reportadas.
  - El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** incluirá los gastos por viáticos en que incurra durante la prestación de los servicios correctivos en sitio.
  - El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** realizará en forma remota o en sitio, las actualizaciones de software necesarias y requeridas en la infraestructura en cobertura.

Estas actualizaciones se realizarán solo cuando se cumplan las condiciones:

- La actualización representa una mejora en el desempeño del servicio proporcionado;
- La actualización ha demostrado ser estable y no representa un riesgo para la operación y;
- El hardware y software actual es el necesario para permitir realizar la actualización.

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** entregará al **ÁREA REQUIRENTE** un reporte mensual de operación donde se describan todos los **SERVICIOS** proporcionados durante el mes, detallando actividades realizadas y los tiempos de cumplimiento de cada una de estas, en caso de no existir servicios durante el mes, debe indicarlo de manera escrita, recabando la firma de conformidad del **ÁREA REQUIRENTE**.

Los **SERVICIOS** incluirán la mano de obra, partes y refacciones sin costo adicional para el **ÁREA REQUIRENTE,** revisado por el personal de la misma, entregando un reporte en donde se describa la falla, causa, partes y componentes dañados y su solución, la cual incluirá las medidas necesarias para que no ocurra nuevamente la falla, el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** contará con reemplazo de hardware en caso de falla el mismo día, acorde a los alcances presentados.

- El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** proporcionará una revisión y evaluación del rendimiento de los equipos instalados.
- El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** efectuará un análisis y modificación de las configuraciones del equipamiento para garantizar la óptima operación de la red.

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

- El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** realizará recomendaciones para mejorar la operación de la red, considerando en todo momento criterios fundamentales en las mejores prácticas para reducir el costo de propiedad.

En caso de problemas de desempeño, el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** brindará soporte vía telefónica para la búsqueda de soluciones al problema detectado, a través del centro de atención de reportes, las veces que sea necesario y sin ningún costo adicional para el **ÁREA REQUIRENTE**.

Mesa de ayuda del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**

- El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** contará con un centro de atención a fallas para la recepción y atención de reportes.
- El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** tendrá la capacidad de recibir reportes de falla por vía telefónica y/o por correo electrónico y/o mediante página web.
- El centro de atención a fallas del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** contará con los servicios de una herramienta de gestión de fallas (trouble ticket) para la atención, seguimiento y documentación de los reportes de falla reportados.
- El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** contará con un proceso de escalación de reportes de falla.
- El centro de atención de reportes del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** llevará una bitácora o registro de todas las asesorías generadas, reportes de fallas y proporcionará: número y descripción de la asesoría o reporte, hora, fecha y quien recibe, para su seguimiento y conclusión, debe presentar un reporte o la bitácora mensual dentro de los primero 10 (Diez) días del mes posteriores al corte.
- El centro de atención de reportes de fallas, deberá ser propiedad del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**.
- El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** proporcionará el servicio para atender los reportes generados, de manera que cubra las actividades de controlar, coordinar, supervisar, escalar, notificar, dar seguimiento y asegurar la operación del servicio.
- La mesa de ayuda del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** tendrá una cobertura 7x24.

El proceso de operación de la mesa de ayuda tiene como actividades generales más no limitativas las siguientes:

- Seguimiento y escalación: estas actividades son responsabilidad de la mesa de ayuda del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, la cual se asegurará en todo momento a través del seguimiento que los reportes sean atendidos dentro de los alcances del contrato entre el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** y el **ÁREA REQUIRENTE**;
- Apertura del reporte interno del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**;
- Documentación en el sistema de gestión del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** de los avances en la solución de los reportes de falla;
- En caso de que la falla no sea solucionada a través del grupo de soporte remoto del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** o bien se diagnostique la necesidad de una visita, la mesa de ayuda solicitará la presencia de uno de los ingenieros del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** en sitio y notificará al **ÁREA REQUIRENTE.**

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

- El ingeniero del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** se comunicará con su mesa de ayuda para informar las actividades realizadas, la hora de solución y éste validará con el Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo (C5), la solución de la falla;
- Para cuando el ingeniero de campo del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** realice el diagnóstico en sitio, es su responsabilidad determinar qué refacciones se requieren indicando los números de parte, cantidad, descripción y debe ser responsabilidad de la mesa de ayuda coordinar el envío de la refacción;
- A la solución de la falla, documentar en el sistema de gestión del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** el detalle de las actividades realizadas, cantidad, códigos y números de serie de las partes instaladas y retiradas, hora de llegada, hora de acceso, hora de solución de la falla y hora de salida del ingeniero de las instalaciones del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo (C5), condiciones del sitio (medición de voltajes, observaciones de la instalación del equipo, etc.), así como el nombre del contacto por parte del **ÁREA REQUIRENTE** que acepta que la falla o el requerimiento quedó atendido y solucionado en su totalidad, así como el nombre de la persona por parte del **ÁREA REQUIRENTE** que autoriza el retiro del ingeniero.

Refacciones

- El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** debe reemplazar los componentes y/o partes dañadas con refacciones nuevas y originales, de la misma marca, dejando el equipo a punto y funcionando;
- Cuando se determine que el equipo es irreparable o la falla en el mismo componente sea persistente, el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** sustituirá el equipo, sin costo alguno para el **ÁREA REQUIRENTE**, por otro igual o de características técnicas iguales y/o superiores, compatible al mismo y de la misma marca, sin restricción por el origen de la falla;
- El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** debe proporcionar el reemplazo de hardware en caso de fallo el mismo día, acorde a los alcances presentados, una vez que el centro de asistencia técnica del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** realice el diagnóstico y autorice el cambio de partes, para los equipos. El diagnóstico no debe exceder las 8 horas;
- El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** debe contar con equipos de refaccionamiento en stock para disminuir el tiempo de recuperación del servicio;
- En caso de reparación de equipo, las refacciones serán nuevas y corresponderán a la misma marca de la que en su caso se sustituya y;
- En caso de sustitución de los equipos, la garantía del mismo estará bajo los términos del presente contrato, en todas sus partes, la cual tendrá vigencia a partir de la fecha de la instalación del mismo, considerando mano de obra y componentes, sin costo adicional.

Administración y control de reportes de servicio

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** tendrá una línea telefónica para atención telefónica sin cargo al **ÁREA REQUIRENTE** en horario 7x24, donde se atenderán los siguientes tipos de eventos:

- Consultas y dudas técnicas relacionadas a características y/o funcionalidades de los equipos
- Reporte y solución de fallas en los equipos.

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

Para garantizar el servicio, el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** atenderá y solucionará las solicitudes de atención de fallas y soporte técnico mediante un Call center, especificará el procedimiento de escalamiento de reporte de fallas y señalará los medios de comunicación correspondientes; números telefónicos, páginas web, correo electrónico.

Se contemplará un procedimiento para la administración de incidentes / problemas, que detallará en su propuesta técnica, que cuenta con al menos la siguiente información:

- Apertura de ticket;
- Definición inicial del incidente;
- Escalamiento del ticket;
- Solución y cierre del ticket y;
- Personal técnico, asignado, supervisor y puntos de contacto.

El mantenimiento preventivo y correctivo debe ser realizado por el personal especializado y debidamente acreditado por el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, quienes portarán gafete de la empresa con fotografía.

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** designará al personal técnico responsable del mantenimiento correctivo, que estará disponible en una modalidad 7x24 durante la vigencia del presente contrato.

Los ingenieros de servicio que llevarán a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo, se trasladarán a los sitios en donde se encuentran físicamente los equipos a los que se realizará el mantenimiento.

El **ÁREA REQUIRENTE** supervisará que el mantenimiento preventivo y correctivo cumpla con las especificaciones requeridas.
Al concluir cada uno de los mantenimientos preventivos y correctivos, se entregará al **ÁREA REQUIRENTE** un reporte con la descripción detallada de los **SERVICIOS** realizados a los equipos de comunicaciones.

Condiciones
Los niveles de los **SERVICIOS** antes mencionados, mesa de ayuda y centro de monitoreo, deberán ser propiedad del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** y no se acepta que dichos servicios sean ofertados a través de un tercero.

Arquitectura de comunicaciones para el Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo (C5) y Subcentro Cuautla

Con la finalidad de mantener la arquitectura de comunicaciones y establecer mejoras a los servicios actuales, se deberá considerar la actualización de los siguientes equipos:

Cantidad	Observaciones
02	Switch modelo WS-C3850-48P-L – Cisco Catalyst 3850 Port PoE LAN Base
05	CP-7841-K9 – Cisco UC Phone 7841
06	WS-C2960CX-8PC-L – Cisco Catalyst 2960-CX Port PoE, LAN Base
02	ISR4431-V/K9 – Cisco ISR4431 UC Bundle, PVDM4-64, UC License

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

	GLC-SX-MMD, NIM-2MFT-T1/E1

Se deberá considerar el reemplazo de los componentes y/o las partes dañadas con refacciones nuevas y originales de la misma marca y en caso de ser necesario el reemplazo del equipo con la última actualización, conservando los servicios de soporte mencionados.

Consideraciones

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** debe cumplir con lo siguiente:

- 3 personas certificadas como CCNP Colaboración de la marca CISCO;
- 4 personas certificadas como CCNA Routing and Switching de la marca CISCO;
- 2 personas certificadas como CCNP de Routing and Switching de la marca CISCO;
- 1 persona certificada como CCDA de la marca CISCO;
- 1 persona certificada como CCDP de la marca CISCO;
- 1 persona certificada como CCIE Security de la marca CISCO;
- 2 personas certificadas como CCNA Seguridad de la marca CISCO;
- 2 personas certificadas como CCNP Seguridad de la marca CISCO y;
- 1 persona certificada como CCNA Cyber Ops de la marca CISCO.

El plan de trabajo deberá contener al menos el desglose detallado de actividades, su duración, y los recursos humanos que las desarrollarán y deberá estar apegado a las necesidades del **ÁREA REQUIRENTE.**

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá demostrar que cuenta con la infraestructura para dar soporte de NOC por medio de evidencia fotográfica de sus instalaciones y este deberá ser propiedad del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, no se permite la subcontratación para este servicio.

La **COMISIÓN** a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO,** será la encargada de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de todo lo establecido en el presente contrato.

SEGUNDA. DEL MONTO. El importe total por el servicio que se describe en el presente contrato, se desglosa de la siguiente forma:

PARTIDA	RENGLON	CONCEPTO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	IVA	TOTAL
1	1	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN CENTRO DE DATOS, PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE COORDINACIÓN, COMANDO, CONTROL, COMUNICACIÓN Y COMPUTO C5 Y SU SUBCENTRO CUAUTLA.	SERVICIO	1	$6,613,792.59	$1,058,206.81	$7,671,999.40

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

	2	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN, CONMUTADOR TELEFONICO PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE COORDINACIÓN, COMANDO, CONTROL, COMUNICACIÓN Y COMPUTO C5 Y SUBCENTRO CUAUTLA.	SERVICIO	1	$6,636,690.99	$1,061,870.56	$7,698,561.55
MONTO TOTAL $15,370,560.95							

El **"PODER EJECUTIVO"** cubrirá al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** de la Partida 1, Renglón 1, la cantidad de **$6´613,792.59 (Seis millones seiscientos trece mil setecientos noventa y dos pesos 59/100 m.n.),** más la cantidad de **$1´058,206.81 (Un millón cincuenta y ocho mil doscientos seis pesos 81/100 m.n.),** cantidad correspondiente al Impuesto al Valor Agregado, lo que nos da un gran total de **$7'671,999.40 (Siete millones seiscientos setenta y un mil novecientos noventa y nueve pesos 40/100 m.n.),** monto que se paga por los **SERVICIOS** descritos en el Renglón 1.

De igual manera de la Partida 1, Renglón 2, el **"PODER EJECUTIVO"** cubrirá al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** la cantidad de **$6´636,690.99 (Seis millones seiscientos treinta y seis mil seiscientos noventa pesos 99/100 m.n.),** más la cantidad de **$1´061,870.56 (Un millón sesenta y un mil ochocientos setenta pesos 56/100 m.n.),** cantidad correspondiente al Impuesto al Valor Agregado, lo que nos da un gran total de **$7´698,561.55 (Siete millones seiscientos noventa y ocho mil quinientos sesenta y un pesos 55/100 m.n.),** monto que se paga por los **SERVICIOS** descritos en el Renglón 2.

Lo que da un monto total a pagar por concepto del renglón 1 y 2, la cantidad de $15,370,560.95 (**QUINCE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA MIL QUINIENTOS SESENTA PESOS 95/100 M.N**), incluye I.V.A.

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** se compromete a mantener el costo unitario durante la vigencia del presente contrato, o de la ampliación del mismo, monto que incluye lo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado, siendo improcedente el incremento al precio establecido.

De conformidad con los artículos 68 de la **LEY** y 63 del **REGLAMENTO**, dentro de su presupuesto aprobado y disponible, manifestando sus razones fundadas y motivadas, se podrán acordar cambios en la cantidad, incrementando o disminuyendo hasta en un 20% (Veinte por ciento) sobre la contratación del servicio a elección, responsabilidad y absoluta justificación de la Comisión Estatal de Seguridad Pública, cumpliendo los extremos previstos en el artículo 68 de la **LEY.**

TERCERA. DEL ANTICIPO. Para el cumplimiento del presente contrato no se prevé un anticipo.

CUARTA. DE LA FORMA DE PAGO. "LAS PARTES" convienen que el **"PODER EJECUTIVO"** pagará al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** como contraprestación por el servicio entregado, el importe pactado en la cláusula segunda de manera mensual y a contra entrega del reporte, dentro de los 15 (Quince) días hábiles a partir de haber recibido el pedido o la factura original, sin errores en

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

importes y escritura, en el cual demuestre que ha realizado la entrega total del servicio, así como con el visto bueno y entera satisfacción del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.**

En el caso de que la factura entregada por el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** para su pago, presente errores o deficiencias, el **"PODER EJECUTIVO"** dentro de los 3 (Tres) días hábiles siguientes al de su recepción, indicará al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** la o las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de que se le indiquen las deficiencias y hasta que el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** presente la factura corregida, se interrumpirá el plazo para el pago.

"LAS PARTES" aceptan que el **"PODER EJECUTIVO"** podrá descontar al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, las penas convencionales y las deducciones de la documentación que éste presente para los efectos del pago.

El pago podrá ser realizado mediante transferencia electrónica, quedando a cargo del **"PRESTADOR DEL SERVICO"** la comisión o cobro correspondiente.

La factura deberá ser presentada ante el área encargada de realizar el trámite de pago sin errores ortográficos y aritméticos, asimismo deberá de facturar de conformidad con las necesidades de la **COMISIÓN**, con los siguientes requisitos fiscales:

A nombre del **Gobierno del Estado de Morelos**.
RFC.: **GEM720601TW9**.
Domicilio fiscal: **Plaza de Armas sin número, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, Código Postal 62000.**

QUINTA. DEL LUGAR, FORMA Y TIEMPO DE ENTREGA. El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** realizará la entrega del servicio objeto del presente contrato en las instalaciones de la Dirección General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo (C5), ubicadas en: Avenida Temixco S/N, Col. Palo Escrito, Emiliano Zapata, C.P. 62765.
Y en las instalaciones del Subcentro Cuautla ubicadas en: Carretera México Cuautla, ampliación 12 de diciembre, Tetelcingo Morelos, C.P. 62744.

El servicio se deberá de entregar a partir del día siguiente a la notificación del fallo, y a entera satisfacción del **ÁREA REQUIRENTE.**

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 40 fracción X de la Ley, la recepción del servicio será por conducto del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, o por el personal debidamente facultado de dicha área, quien verificará que las características del servicio entregado sea idéntico a lo ofrecido y cumplan con las especificaciones técnicas requeridas en este contrato, y a las ofertadas en su respectiva propuesta técnica. No serán aceptados los **SERVICIOS** que no cumplan o presenten diferencias en calidad, cantidad y/o tiempos de entrega.

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

Para todos los efectos legales, se entenderá que el servicio se ha recibido de conformidad por el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** con el acuse de las facturas que deberán contener el sello y firma de entera satisfacción del **ÁREA REQUIRENTE.**

SEXTA. DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO. Para el seguimiento se designa como **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** al Titular de Dirección General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo (C5), quien asume la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de los compromisos que se deriven del presente contrato, para que verifique que la prestación del servicio cumpla con las especificaciones técnicas requeridas y se lleve a cabo el seguimiento correspondiente, siendo la responsable de la comprobación del gasto, de gestionar el pago y todo lo que se derive del mismo y en este acto acepta el cargo.

SÉPTIMA. DEL SEGUIMIENTO. Para el seguimiento de este contrato, el **"PODER EJECUTIVO"** asume la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de los compromisos que se deriven del mismo, nombrando por su parte al personal calificado del **ÁREA REQUIRENTE** o a quien designe para tales efectos, para que verifique que el servicio cumpla con las especificaciones técnicas requeridas y se lleve a cabo el seguimiento correspondiente.

OCTAVA. DE LAS INCONFORMIDADES. En caso de que existan inconformidades en las especificaciones del servicio al momento de la entrega o posterior a ella, alguna deficiencia, falla en la calidad convenida o no cuenta con la infraestructura necesaria, los recursos humanos, técnicos, procedimientos o equipos suficientes y adecuados para cumplir con lo estipulado y a entera satisfacción del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO,** se aplicarán las penas por incumplimiento establecidas en la cláusula décima séptima del presente contrato.

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** se obliga a reponer, subsanar o reparar las deficiencias que existan a efecto de realizar la entrega del servicio en la forma, términos y tiempo pactado a entera satisfacción del área requirente, sin costo alguno para el **"PODER EJECUTIVO".**

NOVENA. DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO. En términos del artículo 75 fracción III de la **LEY**, para garantizar el cumplimiento del presente contrato el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** se obliga a otorgar garantía a favor del Poder Ejecutivo del Estado Libre Soberano de Morelos, por el 20% (Veinte por ciento) del monto total del mismo.

En términos de lo anterior, el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, otorga a favor del Poder Ejecutivo del Estado Libre Soberano de Morelos, la garantía expedida por SOFIMEX, INSTITUCIÓN DE GARANTÍAS, S.A, de fecha 02 de diciembre del 2019, con número de fianza 2381430 y línea de validación 0602381430FRIZTP, por un monto de $3,070,112.19 (TRES MILLONES SETENTA Y CUATRO MIL CIENTO DOCE PESOS 19/100 M.N.), equivalente al 20% (veinte por ciento) del monto total del presente contrato.

La Póliza de Fianza, deberá prever como mínimo las siguientes declaraciones expresas:

a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las disposiciones pactadas contenidas en este contrato;

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

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 presente 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 de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para hacerlas efectivas aún para el caso de que proceda el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

La asunción de la institución afianzadora deberá 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, o en su caso a la normativa aplicable.

La fianza deberá estar vigente, durante la sustanciación de todos los juicios o recursos legales y procedimientos administrativos y/o laborales; que en su caso, sean interpuestos por cualquiera de **"LAS PARTES"**, hasta que se dicte la resolución definitiva por autoridad competente.

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, el **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.**

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

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

El o los convenios modificatorios que se realicen sobre los cambios en las cantidades deberán de formalizarse por escrito, durante la vigencia del presente contrato, contando con la 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 PRIMERA. DE LA GARANTÍA DEL "PRESTADOR DEL SERVICIO". De conformidad con lo previamente establecido por el **ÁREA REQUIRENTE**, podrá presentar una garantía de conformidad a las necesidades del área, de acuerdo a las características contenidas en las especificaciones técnicas del presente contrato, y la cual iniciará su vigencia a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado expresamente el servicio y a entera satisfacción del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO,** de acuerdo a las características contenidas en este instrumento jurídico.

Dicha garantía deberá ser presentada, en papel membretado y sellado por parte del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, firmada por el representante legal especificando las características de la garantía, su cobertura y vigencia.

DÉCIMA SEGUNDA. DEL PLAZO. El plazo para la entrega del servicio será a partir del día siguiente a la notificación del fallo hasta el 31 de diciembre de 2019.

DÉCIMA TERCERA. DE LAS RESPONSABILIDADES DEL "PRESTADOR DEL SERVICIO" DURANTE LA ENTREGA DEL SERVICIO. Basándose en su experiencia y conocimiento, se compromete a:

a) Cumplir con lo establecido en su oferta, en los términos establecidos en el presente contrato, y lo señalado por la **LEY**;
b) Responder por la debida calidad y especificaciones técnicas del servicio, objeto de este contrato;
c) El cumplimiento estricto de la **LEY**, presupuesto, programas y demás documentos que regulan la entrega del servicio;
d) Responder como patrón único de todo elemento humano que requiera con motivo de la entrega del servicio, 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 en forma alguna 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, ni se considera patrón solidario, ni sustituto;
e) Responder sobre cualquier relación jurídica que se origine por cualquier acto con **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** es y demás operarios que contrate para el cumplimiento del presente contrato;
f) Responder de los defectos o vicios ocultos de los servicios, en términos de lo señalado por este contrato y en el Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos;

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

g) No ceder o transmitir total o parcialmente los derechos derivados del presente 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;
h) 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 entrega del servicio (Impuestos, derechos y aportaciones de seguridad social);
i) Cumplir con la entrega oportuna y correcta del servicio objeto del presente contrato;
j) Cumplir con la debida calidad del servicio;
k) Hacer frente a las responsabilidades que surjan con motivo de la infracción de patentes o marcas o viole derechos de propiedad industrial con relación al servicio del presente contrato, y;
l) Cumplir con los términos horarios, plazos de entrega y demás requisitos contenidos en este contrato.

DÉCIMA CUARTA. DE LAS RESPONSABILIDADES DEL "PODER EJECUTIVO". De acuerdo a las facultades que los diversos ordenamientos le confieren, a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO,** se compromete a:

a) Verificar que el servicio se apegue a las especificaciones técnicas solicitadas por el **ÁREA REQUIRENTE;**
b) Recibir el servicio en la fecha, hora y lugar establecido por el **ÁREA REQUIRENTE;**
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 este instrumento jurídico;
e) Administrar el presente contrato en los términos establecidos en el mismo, derivados del procedimiento de licitación pública nacional;
f) Llevar a cabo bajo su absoluta responsabilidad los convenios modificatorios referentes a las variantes e incrementos en los periodos y calendarios originalmente establecidos;
g) Informar por escrito a la **CONVOCANTE** todas aquellas modificaciones en los términos establecidos en este contrato o sus incrementos;
h) Iniciar el procedimiento de rescisión, suspensión o terminación anticipada del presente contrato en caso de que el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** incurriera en algunas de las causas de incumplimiento, así como informar a la **CONVOCANTE** el inicio de los mismos, y;
i) Llevar a cabo en coordinación con la Secretaría de Hacienda el procedimiento de ejecución de las garantías.

DÉCIMA QUINTA. DE LA REPOSICIÓN DE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. En caso de que existan diferencias entre el servicio ofertado y lo pactado en el presente contrato, el **"PODER EJECUTIVO"** queda facultado para notificar por escrito o mediante cualquier otro medio de comunicación que permita ser atendido a la brevedad posible por el **"PRESTADOR DEL SERVICIO",** por conducto de la persona designada por el **"PODER EJECUTIVO"** para dar cabal cumplimiento de la calidad de la prestación de los **SERVICIOS** que tengan que ser substituidos por otros de la calidad pactada, comprometiéndose el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** a realizar los cambios que sean necesarios cuando no se cumpla con la calidad, o bien se presenten inconformidades, por lo que estará

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

obligado a sustituirlos dentro del plazo máximo de 24 horas, contados a partir de la notificación correspondiente, en apego al artículo 71 de la **LEY.**

DÉCIMA SEXTA. DEL TRANSPORTE. El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** será el responsable del costo del transporte, maniobras de carga, descarga y seguridad dentro del servicio desde el punto de distribución, aduana o cualquier almacén donde se encuentren, hasta las instalaciones especificadas en la cláusula quinta del presente contrato, no debiendo el medio de transporte utilizado alterar la calidad o presentación del servicio.

La recepción del servicio será por conducto de la persona facultada por el **ÁREA REQUIRENTE**, quien verificará que las características de los **SERVICIOS** entregados sean idénticos a los ofrecidos y, cumplan con las especificaciones técnicas que se señalan en el cuerpo del presente contrato así como en las ofertadas en el procedimiento de Licitación Pública Nacional número **EA-N11-2019.**

DÉCIMA SÉPTIMA. 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 entrega del servicio, estableciendo el plazo de la suspensión, mismo que podrá prorrogarse si las circunstancias que originaron la intervención permanecen, debiendo informar de inmediato el contenido de esta decisión al **"PRESTADOR DE SERVICIO",** en este caso se interrumpirá el calendario originalmente previsto para la conclusión total de la prestación, de conformidad con el artículo 74 de la **LEY**.

Se entiende como caso fortuito todo acontecimiento natural, previsible o imprevisible, pero inevitable, por virtud del cual no se pueda llevar a cabo la contratación 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".**

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

DÉCIMA OCTAVA. DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA. Se podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato cuando concurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de la contratación originalmente contratada y de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionara 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 a este 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 15 (Quince) días naturales de anticipación al **"PRESTADOR DEL SERVICIO",** con fundamento en el último párrafo del artículo 78 de la **LEY.**

La terminación anticipada del presente contrato, se sustentará mediante dictamen del **ÁREA REQUIRENTE** que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma.

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

DÉCIMA NOVENA. DE LA PENA CONVENCIONAL. En caso de la calidad deficiente o retraso en la entrega del servicio, en los términos y condiciones pactados en este contrato, el **ÁREA REQUIRENTE** procederá inmediatamente a aplicar las penas convencionales, rescindir administrativamente el mismo, y en general adoptar las medidas procedentes conforme a lo establecido en los artículos 60 fracción IX y 70 de la **LEY**, así como 66 de su **REGLAMENTO**.

En caso de que el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** no concluya la entrega del servicio en los términos 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 del mismo dejado de entregar, 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 del 20% (Veinte por ciento) del monto total de este contrato, pena que deberá ser depositada ante las oficinas de la Coordinación de Política 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 a favor del **"PODER EJECUTIVO"** y 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 de los **SERVICIOS** dejados de entregar y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento que corresponda al renglón de que se trate. La suma de las penas convencionales no deberá exceder de la garantía establecida en la cláusula novena del presente contrato y de acuerdo a la siguiente formula:

Fórmula: (pd) x (nda) x (vspa) = pca
Dónde:
pd: (0.3%) penalización diaria
nda: número de días de atraso
vspa: valor del servicio prestado con atraso
pca: pena convencional aplicable

En los casos en que el servicio no sea entregado y la pena convencional por atraso, rebase el monto establecido 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 este contrato, podrá modificarlo, cancelando la partida de que se trate, o bien, parte del mismo, 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 se hubiera entregado en fechas posteriores a las pactadas, siempre y cuando la suma total del monto de las cancelaciones no rebase el 5% (Cinco por ciento) del importe total del presente contrato. En el supuesto de que sea rescindido no procederá la contabilización de dicha sanción, cuando se haga efectivo el cobro del importe pendiente por pagar.

Cuando el incumplimiento de las obligaciones del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** no derive del atraso a que se refiere el primer párrafo de ésta cláusula, sino por otras causas establecidas en el

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

presente contrato, el **"PODER EJECUTIVO"** podrá iniciar en cualquier momento posterior al incumplimiento, el procedimiento de rescisión establecido en este contrato.

VIGÉSIMA. DE LAS ESPECIFICACIONES. La contratación objeto de este contrato deberá 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 contratación que dio origen al presente instrumento legal.

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

Una vez entregados los **SERVICIOS**, 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 entera satisfacción de la entrega de los **SERVICIOS** descritos en el cuerpo del presente contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA. DE LAS CAUSAS DE RESCISIÓN. El incumplimiento parcial, total, permanente, interrumpido, directo o indirecto de las obligaciones señaladas en la cláusula décima y aquellas que por virtud de este contrato sean imputables al **"PRESTADOR DE SERVICIO"** darán lugar a determinar la rescisión del mismo, exigir la reposición, sustitución de las mercancías o hacer efectiva la garantía, de manera enunciativa más no limitativa por las causas siguientes:

I. Que los precios por la contratación del servicio estipulados sufran incremento, sin justificación alguna;
II. Que el presente contrato 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 defecto que no sea subsanado en tiempo y forma;
IV. Por ausencia de entrega total o parcial de la información y documentos que se le requieran con relación a los **SERVICIOS** objeto de este contrato o bien la entrega alterada de la información o de la documentación relacionada con los mismos, o cualquier otra causa que haga más onerosa la contratación del servicio;
V. Por realizar actos o acciones que afecten el prestigio o la reputación del **"PODER EJECUTIVO";**
VI. Por 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;

DOCUMENTO VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

[redacted]

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.

VIGÉSIMA TERCERA. DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RESCISIÓN. Bajo las hipótesis previstas en la cláusula que antecede, el **"PODER EJECUTIVO"** a través del **ÁREA REQUIRENTE**, podrá determinar en cualquier momento la rescisión administrativa del presente contrato, con fundamento en el artículo 78 de la **LEY.**

Concluido el procedimiento de rescisión del presente contrato, el **"PODER EJECUTIVO"** formulará el finiquito correspondiente dentro de los 30 (Treinta) 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 este 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 presente contrato, se hiciere entrega 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 presente contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo 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 los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del presente contrato resultarían más inconvenientes.

Al no dar por rescindido este 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, se establecerá el límite de incumplimiento a partir del cual podrán cancelar total o parcialmente la partida o conceptos no entregados, o bien rescindir el presente contrato en los términos de esta cláusula.

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

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

VIGÉSIMA CUARTA. LA AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL, CIVIL, PENAL, MERCANTIL O DE CUALQUIER ÍNDOLE CON PERSONAS O EMPLEADOS QUE CONTRATE EL "PRESTADOR DEL SERVICIO" PARA EL 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 dejar 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 servicios, no le son aplicables las leyes laborales y 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 objeto del presente contrato.

VIGÉSIMA QUINTA. DE LA CONFIDENCIALIDAD. "LAS PARTES" convienen que toda la información que se genera entre ellas, materia de este contrato, que contenga datos personales 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 General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos, por lo que dicha información solo podrá ser utilizada para el efecto de las obligaciones contenidas en el presente contrato.

VIGÉSIMA SEXTA. DE LA CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES. Ninguna de **"LAS PARTES"** podrá ceder, transferir o subcontratar parcial o totalmente los derechos y obligaciones derivadas de este contrato a personas físicas o morales distintas al **"PRESTADOR DEL SERVICIO".** 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 expresa previa de la **CONVOCANTE**, la Secretaría de la Contraloría y la Secretaria de Hacienda de Morelos, podrá hacerse la subcontratación o cesión correspondiente, modificando el presente contrato con los requisitos establecidos por la **LEY** y estableciendo nuevas garantías.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. DE LA VIGENCIA. El presente contrato estará vigente a partir del a partir del día siguiente a la notificación del fallo, y concluirá el día31 de diciembre del 2019, con la entrega total del servicio de conformidad a lo señalado en la cláusula primera del mismo y a entera satisfacción del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**.

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

VIGÉSIMA OCTAVA. DE LA 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, así como lo dispuesto en la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos, y a lo previsto en el Decreto mediante el cual se aprueba el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Morelos, para el ejercicio fiscal del 1º de enero al 31 de diciembre del 2019.

VIGÉSIMA NOVENA. DE LA SUPLETORIEDAD. Todo lo señalado en el presente contrato, se encuentra sujeto a lo solicitado en las bases y junta de aclaraciones de la Licitación Pública Nacional número EA-N11-2019, referente a la Contratación del servicio de Mantenimiento y Conservación de Equipos de Comunicación Centro de Datos y Conmutador Telefónico de la Dirección General del Centro de Coordinación Comando, Control, Comunicación y Cómputo (C5) y su Subcentro Cuautla FASP 2019, a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado 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 demás normas y disposiciones administrativas que se encuentran vigentes en materia de adquisiciones.

TRIGÉSIMA. DE LA 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; renunciando el **"PRESTADOR DE SERVICIO"** en forma expresa al fuero que pudiere corresponderle en razón de su domicilio presente o futuro.

Leído que fue el presente instrumento jurídico y enteradas **"LAS PARTES"** de su valor, fuerza legal, validez, contenido y alcance, lo ratifican y firman por triplicado en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos, a los 02 días del mes de diciembre del 2019, de conformidad con el artículo 62 de la **LEY.**

POR EL "PODER EJECUTIVO"
AUTORIZA

ALMIRANTE JOSÉ ANTONIO ORTÍZ GUARNEROS.
COMISIONADO ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA.

EL "PRESTADOR DEL SERVICIO"

[redacted]

C. [redacted]
OCHOA, APODERADO LEGAL DE BALGUE, S.A DE C.V.
[redacted]

ING. SHALOM YESABET PRINCE JIMÉNEZ.
DIRECTORA GENERAL DEL CENTRO DE COORDINACIÓN, COMANDO, CONTROL, COMUNICACIÓN Y CÓMPUTO (C5) DE LA COMISIÓN ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos

Contrato número **DGPAC/SER41/2019,** referente servicio de mantenimiento y conservación de equipos de comunicación, centro de datos y conmutador para la Dirección General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo C5 y su subcentro Cuautla, con recurso FASP 2019, para la Comisión Estatal de Seguridad Pública, derivado de la Licitación Pública Nacional Presencial número EA-N11-2019, con reducción de plazos, en términos de lo señalado por el artículo 33, fracción I de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

ASISTIDOS POR

LIC. JOSÉ JALIL AHUMADA ABRAHAM.
COORDINADOR DE DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA COMISIÓN ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA.

POR LA CONVOCANTE

C. EFRÉN HERNÁNDEZ MONDRAGÓN.
DIRECTOR GENERAL DE PROCESOS PARA LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL CONTRATO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN, CENTRO DE DATOS Y CONMUTADOR PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE COORDINACIÓN, COMANDO, CONTROL, COMUNICACIÓN Y COMPUTO C5 Y SU SUBCENTRO CUAUTLA, CON RECURSO FASP 2019, QUE CELEBRA EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MORELOS, Y LA PERSONA MORAL DENOMINADA BALGUE S.A DE C.V., POR LA CANTIDAD DE $15´370,560.95 (QUINCE MILLONES TRECIENTOS SETENTA MIL QUINIENTOS SESENTA PESOS 95/100 M.N.), DE FECHA 02 DE DICIEMBRE DEL 2019, DERIVADO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL EA-N11-2019, CONSTANTE DE 37 FOJAS ÚTILES----------

[redacted]

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos