

CONTRATO NÚMERO **CE-926026963-E2-2016**, A PRECIO FIJO, RELATIVO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL **COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS DEL ESTADO DE SONORA**, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL **LIC. AMÓS BENJAMÍN MORENO RUÍZ** A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "**LA CONTRATANTE**" Y POR LA OTRA PARTE LA EMPRESA **AS TECNOLOGÍAS MODERNAS, S.A. DE C.V.**, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL LIC. FRANCISCO ORLANDO ZUÑIGA, Y A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "**EL PRESTADOR DE SERVICIOS**", DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

PRIMERA. "LA CONTRATANTE" por conducto de su Titular declara que:

- I. El Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Sonora es un **Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Estatal**, con personalidad jurídica y patrimonio propios, creado mediante Decreto publicado en el **Boletín Oficial del Gobierno del Estado el día 22 del mes de abril del año 1991**.
- II. El artículo 18, Fracción I del Decreto publicado en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado el día 22 del mes de abril del año 1991, le confiere al Director General de la Entidad contratante, entre otras facultades la de administrar y representar legalmente al Organismo, con las atribuciones de un **Apoderado General para Pleitos y Cobranzas y Actos de Administración**.
- III. Que el Lic. Amós Benjamín Moreno Ruíz tiene facultades para celebrar el presente Contrato en su carácter de Director General; representación legal que acredita con el **Nombramiento respectivo de fecha 13 del mes de Septiembre del año 2015**, expedido por la **C. LIC. CLAUDIA ARTEMIZA PAVLOVICH ARELLANO**, Gobernadora Constitucional del Estado de Sonora.
- IV. Se encuentra inscrito como contribuyente ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con el registro número **CEC-910310-AA6**.
- V. Tiene entre sus atribuciones la impartición de educación media superior en la modalidad de bachillerato tecnológico y para la consecución de sus objetivos y fines requiere la contratación del **SERVICIO DE FOTOCOPIADO**.
- VI. Que la contratación del **servicio de fotocopiado**, se encuentra incluida en su programación anual y la correspondiente erogación está debidamente prevista en su Presupuesto de Egresos para el ejercicio fiscal 2016, la cual resulta necesaria para consecución del objeto del Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Sonora.
- VII. Que los recursos para cubrir el presente son con cargo a la partida presupuestal número **32301** bajo el nombre "**ARRRENDAMIENTO DE MUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO**", los cuales se encuentran debidamente incluidos dentro de su programación presupuestal para el ejercicio fiscal 2016.



- VIII. Que el presente contrato se asignó mediante el procedimiento de **licitación pública número CE-926026963-E2-2016**, cuyo Fallo de Adjudicación se dio a conocer en Acto de fecha 31 de marzo de 2016.
- IX. Que tiene establecido su domicilio oficial en **calle La Escondida No. 34, Colonia Santa Fe, código postal número 83249, en la ciudad de Hermosillo, Sonora**, mismo que señala para todos los fines y efectos legales de este contrato.

SEGUNDA. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", por conducto de su Representante Legal declara que:

- I. Que su representada es una persona moral constituida conforme a las Leyes Mexicanas, y acredita su legal existencia con testimonio en **Escritura Pública N° 6,901, Volumen 216**, de fecha 17 del mes de Agosto del año de 2002, otorgada ante la fe del Notario Público Suplente de la Notaria N° 80, Lic. Horacio Sobarzo Morales, con ejercicio y residencia en la ciudad de Hermosillo, Sonora, México; manifestando que dicho instrumento público se encuentra debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad y Comercio de la ciudad mencionada bajo el número de inscripción N° 22370, del volumen 756, de fecha 4 del mes de Septiembre del año 2002.
- II. Que acredita su personalidad jurídica y facultades para obligarse en nombre de su representada con el Poder General para Pleitos y Cobranzas y Actos de Administración y Actos de Dominio, que consta en el testimonio de la **Escritura Pública N° 6,901, Volumen 216**, de fecha 17 del mes de Agosto del año 2002, otorgada ante la fe del Notario Público Suplente de la Notaria N° 80, Lic. Horacio Sobarzo Morales, con ejercicio y residencia en la ciudad de Hermosillo Sonora, México; manifestando bajo protesta de decir verdad que dicho poder no le ha sido revocado ni modificado a la fecha.
- III. Que cuando llegare a cambiar de nacionalidad, se seguirá considerando como tal por cuanto a este Contrato se refiere y a no invocar la protección de ningún Gobierno extranjero, bajo pena de perder el beneficio de la Nación Mexicana, todo derecho derivado de este contrato.
- IV. Se encuentra debidamente inscrito en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público como contribuyente con el Registro Federal de Contribuyente Número **ATM-020817-SU0**, manifestando que se encuentra al corriente en el pago de sus obligaciones fiscales.
- V. Que su representada se encuentra también inscrita como Patrón ante el Instituto Mexicano del Seguro Social con el número **E645952010**.
- VI. Tiene como actividad empresarial el comercio al por menos de computadoras y sus accesorios.
- VII. Cuenta la capacidad técnica económica y financiera, así como con la infraestructura física y el personal necesario para cumplir con las obligaciones derivadas del presente contrato.
- VIII. Que conoce plenamente y se sujeta al contenido de la **Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal**,



su Reglamento y demás disposiciones jurídicas y aplicables al objeto del presente contrato; así como al contenido del presente contrato y sus anexos.

- IX. Que, manifiesta bajo protesta de decir verdad, que no se encuentra en el Padrón de personas que han incumplido con sus obligaciones contractuales con el Gobierno del Estado de Sonora, que integra la Secretaría de la Contraloría General, con motivo del **Decreto número 7890, publicado en el Boletín Oficial el día 10 de noviembre de 2003.**
- X. Bajo protesta de decir verdad, que no se encuentra en ninguno de los supuestos que establece el **artículo 33** de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y prestación de Servicios relacionados con bienes muebles de la Administración Pública Estatal.
- XI. Que tiene establecido su domicilio fiscal en **Periférico Poniente N° 299, en la colonia Las Quintas, C.P. 83240, en la ciudad de Hermosillo, Sonora**, mismo que señala para todos los fines y efectos legales de este contrato.

EXPUESTO LO ANTERIOR, AMBAS PARTES CONTRATANTES MANIFIESTAN SU CONFORMIDAD EN ASUMIR LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES QUE ADQUIEREN EN LA CELEBRACIÓN DE ESTE CONTRATO Y DEL CONTENIDO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL, SU REGLAMENTO Y DEMÁS DISPOSICIONES LEGALES QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN, LA EJECUCIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO, CON SUJECCIÓN A LAS SIGUIENTES:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga por su cuenta y bajo su responsabilidad a prestar el **servicio de fotocopiado**, utilizando para ello su propio personal debidamente contratado, proporcionando mano de obra, medios de transporte y documentación necesaria, en el domicilio que para tal efecto se le indique por parte de "LA CONTRATANTE".

SEGUNDA.- MONTO TOTAL DEL CONTRATO.

"LA CONTRATANTE" se compromete a pagar a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" por el total de los servicios prestados la cantidad de \$ 1'782,270.00 (son: un millón setecientos ochenta y dos mil doscientos setenta pesos 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado de \$ 285,163.20 (son: doscientos ochenta y cinco mil ciento sesenta y tres pesos 20/100 M.N.), resultando un importe neto de \$ 2'067,433.20 (son: dos millones sesenta y siete mil cuatrocientos treinta y tres pesos 20/100 M.N.).

TERCERA: ANEXOS.

Las partes convienen en que la ejecución del presente contrato se realizará conforme a los alcances, especificaciones, características, condiciones, términos e indicaciones establecidas y señaladas en la propuesta presentada por "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" para la licitación pública número CE-

926026963-E2-2016, así como el contenido de las bases que rigieron dicho procedimiento de adjudicación, incluidos sus anexos y formatos; de igual forma se sujetan al contenido y los alcances de los acuerdos establecidos en la junta de aclaraciones celebrada el día 16 de marzo de 2016.

Los anexos del presente contrato son los que se describen a continuación:

Anexo	Descripción	Núm. De Folio
Uno	Especificaciones técnicas mínimas de los equipos.	Foja 15
Dos	Ubicaciones donde serán instalados los equipos.	Foja 20

CUARTA: GASTOS EXTRAORDINARIOS.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se compromete a respetar el precio unitario por impresión extra manifestado en el **anexo tres**, en caso que antes de finalizar la vigencia del presente contrato se requieran ciclos adicionales de impresión.

Así mismo, las partes acuerdan que el máximo de impresiones consideradas en la partida "Impresiones extras", no deberá rebasar la cantidad de 246,000, teniendo un costo unitario por impresión de \$ 0.33 pesos.

QUINTA: PLAZO DE EJECUCIÓN Y VIGENCIA.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a prestar el servicio objeto del presente contrato **del día 01 del mes de abril del año 2016, al día 31 del mes de diciembre del año 2016**, ambas partes convienen en que la vigencia del presente contrato será el periodo mencionado anteriormente.

SEXTA: FORMA DE PAGO.

- A. "LA CONTRATANTE" se compromete a realizar a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" el pago de la cantidad señalada en la cláusula segunda del presente contrato en **nueve mensualidades**, de acuerdo con la cantidad del servicio facturado durante el mes del calendario anterior.
- B. "LA CONTRATANTE" pagará a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" contra la presentación de la o las facturas, el importe de los servicios prestado a satisfacción de la primera, una vez que haya(n) sido revisada(s) y aprobada(s) por el servidor público designado adscrito a "LA CONTRATANTE", dicho pago no deberá exceder de diez días naturales, contados a partir de recibida la factura.
- C. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a presentar debidamente cuantificado el valor de los servicios prestados para su liquidación, después de la cual no le será admitida reclamación alguna.
- D. La liquidación de la o las facturas presentadas por "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", no representa en ningún caso la aceptación de los servicios prestados por parte de "LA CONTRATANTE".

SÉPTIMA: GARANTÍAS.

Para efectos de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a presentar dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha en que se hubiere suscrito el presente contrato, una **FIANZA** a favor de "LA CONTRATANTE" expedida por una Institución Afianzadora legalmente autorizada con domicilio en esta ciudad, equivalente al **10% (diez por ciento) del importe total del servicio materia del presente contrato incluyendo el Impuesto al Valor Agregado**, a fin de garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que el presente contrato impone a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS".



La citada fianza deberá tener validez durante el periodo que comprenda la vigencia del contrato. En el supuesto de que sea prorrogada la vigencia del contrato, "EL PRESTADO DE SERVICIOS" se obliga a gestionar la ampliación de garantías con el consentimiento del fiador.

Las garantías que se constituyan deberán contener, entre otras, las siguientes declaraciones de la Institución Afianzadora:

- Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el Contrato y anexos;
- Que la fianza estará vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte sentencia definitiva por autoridad competente;
- Que la Afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, especialmente en los artículos 95 y 118 bis;
- Que la Afianzadora no goza de los beneficios de orden y excusión conforme al artículo 118 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, en relación con los diversos 2814 y 2815 del Código Civil Federal;
- Que en caso de que se prorrogue la vigencia del Contrato o exista espera a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" la vigencia de la Fianza quedará automática prorrogada en concordancia con dicha prórroga o espera; será obligación del fiado obtener y entregar a "LA CONTRATANTE" las modificaciones de la fianza;
- Que la Afianzadora y el Fiado se someten expresamente a la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, aún para el caso del cobro de intereses por pago extemporáneo del importe de la póliza requerida;
- Que para la liberar la fianza, será requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito del Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Sonora;

En su caso, "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deberá presentar la fianza cumpliendo con los requerimientos indicados, ya que su omisión actualiza supuestos de rescisión administrativa. Mientras que "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" no presente la fianza con los requisitos que al efecto se señalen, no se cubrirá factura alguna.

OCTAVA: IMPUESTOS Y DERECHOS.

Los impuestos y derechos que procedan serán pagados de la siguiente manera:

- A. "LA CONTRATANTE" pagará el Impuesto al Valor Agregado que resulte.
- B. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", en su caso, cubrirá los derechos inherentes.

NOVENA: RETENCIONES.

LAS PARTES convienen y "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" acepta desde ahora para todos los efectos legales que en las estimaciones que "LA CONTRATANTE" le autorice para pago, éste efectúe las siguientes deducciones:

1. El **0.2% (cero punto dos por ciento)** sobre el importe del contrato sin incluir el impuesto al valor agregado por concepto de aportación para el servicio de vigilancia, inspección y control para la Secretaría de la Contraloría General. Lo anterior de acuerdo a las modificaciones realizadas en la Ley de Hacienda del Estado de Sonora publicadas en el boletín oficial N° 53, Sección III de fecha 31 de Diciembre de 2012.

2. El 15% (quince por ciento) sobre 0.2% por concepto de impuesto para el sostenimiento a las Universidades de Sonora. Lo anterior de acuerdo a lo estipulado en el artículo 249, de la Ley de Hacienda del Estado de Sonora.
3. El 15 % (quince por ciento) sobre 0.2% por concepto de aportación al Consejo Estatal de Concertación para Obra Pública (CECOP). Lo anterior de acuerdo a lo estipulado en el artículo 289 de la Ley de Hacienda del Estado de Sonora.
4. El 15% (quince por ciento) sobre 0.2% por concepto de conservar y crear infraestructura educativa. Lo anterior de acuerdo a lo estipulado en el artículo 289 bis, de la Ley de Hacienda del Estado de Sonora.
5. Las que resulten por la aplicación de las penas convencionales a que se haga acreedor "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" en los términos de los dispuesto en el presente contrato.

DÉCIMA: RESPONSABILIDADES DE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS".

- A. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" será el único responsable de prestar el servicio materia del presente contrato y se obliga a cumplir el presente contrato por sí mismo, y no podrá consecuentemente hacerlo ejecutar por medio de otra persona.
- B. De igual forma los derechos y las obligaciones que se generen con motivo del presente contrato no podrán cederse en forma total o parcial a favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro por los elementos del servicio efectivamente prestado, en cuyo caso "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deberá contar con consentimiento escrito de "LA CONTRATANTE".
- C. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" acepta que el presente contrato y su cumplimiento sea supervisado, verificado y valorado en cualquier tiempo por el servidor público designado para tal efecto adscrito a "LA CONTRATANTE".
- D. Cuando por causas imputables a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" el servicio materia del presente contrato no se haya realizado, de acuerdo a lo estipulado en el presente contrato y sus anexos, "LA CONTRATANTE" ordenará su reparación o reposición inmediata, sin que "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" tenga derecho a retribución adicional alguna por ello, y siendo a su cargo e costo que se genere con motivo de dicha reposición. Lo anterior no será motivo para ampliar el plazo de ejecución, sin perjuicio de la aplicación de las penas convencionales.

DÉCIMA PRIMERA: OBLIGACIONES DE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS".

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a lo siguiente:

- A. Prestar el servicio cumpliendo con la normatividad aplicable, así como con las características, especificaciones, normas de calidad y demás circunstancias convenidas en el presente contrato y en su caso, sus anexos.
- B. Emplear para la prestación del servicio los materiales, equipos y cualquier otro insumo que sea necesario, de la calidad más adecuada de acuerdo a la naturaleza del servicio y los requerimientos de "LA CONTRATANTE".
- C. Cubrir todos aquellos gastos asociados con la prestación del servicio que se pudieren requerir para su adecuada prestación, hasta que sean recibidos a satisfacción de "LA CONTRATANTE".
- D. Responde por lo elementos del servicio mal ejecutados, ineficientes o con algún otro defecto, por lo que se obliga a responder por su calidad, así como por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar por inobservancia o negligencia.

0000453

- E. Informar a "LA CONTRATANTE" cualquier hecho o circunstancia que en razón del servicio prestado sea de su conocimiento y puede beneficiar o evitar un perjuicio a la misma.
- F. Renunciar a su derecho a reclamar pago alguno si llegare a realizar alguna acción sin la autorización previa y por escrito de "LA CONTRATANTE", con independencia de la responsabilidad en que incurra por realizar un servicio no autorizado y la actualización de un posible supuesto de rescisión del contrato.

DÉCIMA SEGUNDA: LICENCIAS, DERECHOS Y PATENTES.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a responder por el uso incorrecto de licencias, derechos y/o, patentes que pertenezcan a terceros, cuyos derechos pudieren afectarse durante la vigencia del servicio objeto del presente contrato, por lo que cualquier reclamación que surgiere por estos conceptos será atendida única y exclusivamente por "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" quien cubrirá por su cuenta cualquier cargo que se genere por estas causas, relevando desde este momento de toda responsabilidad a "LA CONTRATANTE".

Si con motivo del cumplimiento del presente contrato el uso de cualquier derecho de tercero es limitado o prohibido "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deberá a su exclusivo costo, obtener las licencias, permisos o patentes necesarias para usar el elemento cuyos derechos ha infringido o una versión modificada pero que no infrinja dichos derechos; o bien, con la aprobación previa y por escrito de "LA CONTRATANTE", sustituirlos por un concepto, producto, diseño, equipo, material, material protegido por derechos de terceros o información confidencial substancialmente equivalente, pero cuyo uso no infrinja patentes o derechos intelectuales; lo anterior, siempre que cumpla con todos los requisitos y esté sujeto a todas las previsiones de este contrato y sus anexos, y que dicha sustitución o modificación no implique variación de las obligaciones convenidas en este contrato o haga liberación de las mismas.

DÉCIMA TERCERA: MODIFICACIONES AL CONTRATO.

De conformidad con el artículo 32 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal y 43 de su Reglamento, LAS PARTES convienen en que por razones fundadas y explícitas, mediante convenio por escrito, podrán pactar el incremento en los bienes contratados, mediante modificaciones al presente instrumento, siempre y cuando el monto total de las **mismas no rebase, en conjunto el 30% (treinta por ciento) de los conceptos** establecidos originalmente en este contrato y el precio de los bienes sea igual al pactado originalmente; igual porcentaje se aplicará a las modificaciones o prorrogas que se efectúen respecto de la vigencia del presente instrumento.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS", en el supuesto de que existieran demandas adicionales, se obliga a aceptar la adjudicación de las mismas, en el momento que "LA CONTRATANTE" lo requiera.

DÉCIMA CUARTA: AJUSTE DE PRECIOS.

Sólo en casos justificados, y con pleno consentimiento de "LA CONTRATANTE" podrán autorizar ajustes a los precios, cumpliéndose para tal efecto con lo dispuesto en los artículos 44 a 47 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y prestación de Servicios relacionados con bienes muebles de la Administración Pública Estatal.

DÉCIMA QUINTA: VERIFICACIÓN DEL CONTRATO.

En cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 69 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios relacionados con bienes muebles de la Administración Pública Estatal, "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" y "LA CONTRATANTE", aceptan:

- A. Que la prestación del servicio contratado puede ser objeto de revisión por parte de la Secretaría de la Contraloría General o por quien ésta designe, a fin de comprobar que la calidad, la cantidad, el precio y de más circunstancias relevantes de la operación, son los adecuados para el interés del Estado.
- B. Que la revisión puede ser practicada en los centros de producción, almacenes y puertos de embarques o de llegada, así como en los depósitos o lugares de recepción de los bienes que utilice el "PRESTADOR DE SERVICIOS" para cumplir con el objeto del presente contrato.
- C. Que "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", se obliga a otorgar todas las facilidades necesarias, para el desahogo de la revisión.
- D. Que "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" acepta someterse a la revisión y a sus resultados, así como a los efectos jurídicos a que se contraen los artículos 37 y 38 de la Ley de Adquisiciones antes mencionada.
- E. Que cuando para la comprobación de la calidad o de las especificaciones técnicas del bien o los bienes materia del presente contrato, se requieran muestras, éstas serán a cargo a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS".
- F. Que cuando para el desahogo de la revisión, sean necesarias pruebas destructivas, éstas serán realizadas sin responsabilidad ni costo alguno para quien efectuó la revisión.

DÉCIMA SEXTA: PENAS CONVENCIONALES.

Las partes fijan de común acuerdo las siguientes penas convencionales:

- A. En caso de que "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" no inicie con la prestación del servicio en la fecha estipulada para ello, se le aplicará una pena convencional equivalente al importe que resulte del **uno al millar sobre el valor total del presente Contrato por cada día** que transcurra desde que surja la demora hasta que ésta se corrija.
- B. En caso de que "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" por causa que le sea imputable no cumpla en calidad, cantidad o los plazos convenidos, "LA CONTRATANTE" aplicará una pena convencional equivalente al importe que resulte del **uno al millar sobre el valor total del presente Contrato por cada día** que transcurra desde que se notifique el incumplimiento hasta que éste se corrija.
- C. Si "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" no atiende una solicitud realizada por "LA CONTRATANTE", en un término de **veinticuatro horas** se le aplicará una pena convencional por el importe que resulte del **uno al millar sobre el valor total del presente contrato por cada día** que transcurra desde el día que se le notificó la solicitud hasta que ésta se atienda a satisfacción de "LA CONTRATANTE".

Con independencia de los porcentajes establecidos como penas, en cualquier caso que "LA CONTRATANTE" rechace alguna parte del servicio o un producto derivado de los mismos por incumplimiento en las especificaciones de calidad o en sus características, "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se compromete a corregirlos y/o reponerlos de forma inmediata.

Cada una de las penas convencionales se aplicará de manera independiente, sin que la aplicación de una exima de imponer cualquiera otra que en su caso proceda; sin embargo, en ningún caso el total de las penas convencionales podrá ser mayor al monto de la fianza de cumplimiento.

Si durante la vigencia del Contrato se presentan tres incumplimientos, independientemente del pago de la pena convencional señalada anteriormente, "LA CONTRATANTE", podrá optar por la rescisión administrativa del Contrato y, en su caso, **hacer efectiva la o las garantías de cumplimiento** entregada por "EL PRESTADOR DE SERVICIOS".

Asimismo, "LA CONTRATANTE" podrá aplicar las penalidades pactadas mediante deducciones al importe de las estimaciones o facturas autorizadas a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS". Si éstas fueren insuficientes o no existieren, las penas se aplicarán incluso a cualquier otro derecho de cobro que tuviese "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", derivado de otro u otros Contratos celebrados con cualquier Dependencia o Entidad de la Administración Pública del Estado de Sonora.

DÉCIMA SÉPTIMA: SUSPENSIÓN DEL CONTRATO.

"LA CONTRATANTE", se reserva el derecho de suspender temporal o definitivamente la ejecución del presente contrato en cualquier momento por razones de interés general, caso fortuito, fuerza mayor o por cualesquier otra causa justificada y explícita.

- A. Cuando sea la **suspensión temporal**, "LA CONTRATANTE" informará inmediatamente a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" por escrito sobre la duración aproximada de la suspensión y las causas que la motivaron, y en su caso concederá la ampliación del plazo que justifique, para lo cual "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", queda obligado a obtener del fiador, la prórroga correspondiente de la o las fianzas mencionadas en el presente contrato, en un término no mayor de **10 (diez) días hábiles**.

El presente Contrato continuará produciendo todos sus efectos legales una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión, lo cual será comunicado por escrito por "LA CONTRATANTE" a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS".

Cuando "LA CONTRATANTE" ordene la suspensión por causas no imputables a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", pagará a éste, los elementos del servicio efectivamente prestados y cuantificados a la fecha de suspensión.

- B. Cuando sea la **suspensión definitiva**, por razones de interés general, caso fortuito o fuerza mayor, "LA CONTRATANTE" notificará a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" de la terminación anticipada del contrato, sin que "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" tenga derecho a pago alguno por concepto de daños y perjuicios, indemnización u otro similar, salvo el pago de aquellos conceptos del servicio efectivamente prestado y cuantificados hasta ese momento.

Cuando la **terminación anticipada** sea por causas no imputables a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" y no sea por causas de interés general, fuerza mayor o caso fortuito, "LA CONTRATANTE" pagará a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" los elementos del servicio efectivamente prestados y cuantificados, así como los gastos no recuperables, siempre y cuando estos últimos sean razonables a juicio de "LA CONTRATANTE" y estén debidamente comprobados y relacionados directamente con la prestación del servicio a la fecha de la terminación anticipada.

En los casos que se determine que la terminación anticipada del contrato, "LA CONTRATANTE" notificará por escrito a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" la fecha a partir de la cual operará y la fecha señalada en la que se levantará el Acta Circunstanciada en la que se harán constar los elementos fácticos y de derecho que motivaron la terminación anticipada del contrato, señalando lo a o las causas específicas por las que se extingue la necesidad de continuar con el servicio originalmente contratado y se demuestre que de seguir con el cumplimiento de las obligaciones se ocasionaría algún daño o perjuicio irreparable; asimismo, deberá contener el cálculo de los pagos pendientes, la forma en que se liquidarán las obligaciones pendientes hasta ese momento y la forma en que se liberarán los derechos y obligaciones para LAS PARTES.

DÉCIMA OCTAVA: RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.

En caso de que "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" incurra en al menos alguno de los supuestos que más adelante se señalan, contravenga las disposiciones legales o incumpla cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente contrato, "LA CONTRATANTE" podrá rescindir éste administrativamente y de manera unilateral.

- A. Si por causas imputables a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", éste no inicia con la prestación del servicio en la fecha convenida.
- B. Si "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" no entrega a "LA CONTRATANTE" la o las garantías y/o pólizas de fianzas y/o seguros y/o certificados y/o demás documentos, de conformidad con lo estipulado en el presente contrato, o si habiendo exhibido dicha documentación, ésta no cumple con lo estipulado en el contrato o no se mantienen en vigor por "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" durante la vigencia del presente contrato.
- C. Si "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" suspende injustificadamente la prestación del servicio.
- D. Si el servicio prestado no reúne la calidad solicitada y "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" no corrige o sustituye los elementos por otros con la calidad solicitada en un plazo mayor de **veinticuatro horas** posteriores a la notificación de "LA CONTRATANTE".
- E. Si "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" viola cualquier Ley, Reglamento o disposición normativa, que esté en vigor durante la vigencia del presente contrato, o por falta de algún permiso, autorización o similar por causa que le sea imputable.
- F. Si "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" no presta el servicio de conformidad con lo estipulado.
- G. Si "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se declara en quiebra o suspensión de pagos.
- H. Si "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" hace cesión de sus bienes, en forma que pudiese afectar lo estipulado en este contrato.
- I. Si "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" no se encuentra al corriente en el pago de sus obligaciones fiscales, así como en el pago de las aportaciones que correspondan al Instituto Mexicano del Seguro Social y el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, pudiendo ser compulsadas por "LA CONTRATANTE" durante la vigencia del contrato.
- J. Si le son embargados a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", créditos derivados del presente contrato, por parte de cualquier autoridad fiscal.
- K. Si se detecta que "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" realiza o realizó actos o prácticas contrarios a la normatividad, y/o a los principios de transparencia, honestidad, honradez y ética en su actuar, tanto en la consecución del presente contrato como en cualesquier otro acto que lleve a cabo ya sea dentro de la Administración Pública o fuera de ella.
- L. Si el tiempo de respuesta de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", a tres o más requerimientos por escrito de "LA CONTRATANTE", relacionado con el servicio excede de **24 (veinticuatro) horas**.



- M. Si "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" subcontrata o cede parcial o totalmente la prestación del servicio o derechos derivados del mismo.
- N. Si "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" no proporciona a "LA CONTRATANTE" y/o las Autoridades que tengan facultad de intervenir, las facilidades y datos necesarios para la inspección vigilancia o supervisión del bien o los bienes solicitados en este contrato.
- O. En general, por el incumplimiento por parte de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", de alguna cláusula del presente contrato, o cualquier otra obligación derivada del mismo o sus anexos.

En caso de incumplimiento o violación por parte de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", de cualquiera de las obligaciones consignadas a su cargo en el presente contrato, "LA CONTRATANTE" podrá optar entre exigir el cumplimiento del mismo, aplicando en su caso las penas convenidas, o bien declarar la rescisión administrativa del mismo y, en su caso, hacer efectiva la o las fianzas de cumplimiento mencionada en el clausulado del presente contrato.

La rescisión administrativa del contrato operará de pleno derecho y sin necesidad de declaración judicial y para efectuarla, "LA CONTRATANTE" comunicará por escrito a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", dentro de los **cinco días hábiles** siguientes a aquél en que se haya presentado la causa de rescisión ó "LA CONTRATANTE" haya tenido conocimiento de las razones que tuviere para rescindir el presente contrato. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" dentro de un término de **cinco días hábiles** contados a partir de la fecha en que se reciba la comunicación antes mencionada, deberá manifestar lo que su derecho convenga, exhibiendo en su caso, las pruebas que acrediten sus argumentaciones.

"LA CONTRATANTE" resolverá lo procedente dentro de un plazo de **cinco días hábiles** siguientes a la fecha en que hubiere recibido el escrito de contestación de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" o de que hubiere vencido el plazo para que éste contestara, debiendo informar sobre dicha resolución a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" en un término no mayor de **cinco días hábiles**; en su caso, a resolución respectiva deberá indicar la fecha en que se levantará el Acta Circunstanciada correspondiente.

Dentro de los **cinco días hábiles** posteriores a la notificación de la resolución, se levantará un Acta Circunstanciada señalando el estado en el que se encuentra la prestación del servicio contratado. Dicha Acta se levantará con o sin la comparecencia de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", y servirá de base para el pago de la liquidación correspondiente, misma que deberá efectuarse dentro de los **treinta días naturales** siguientes a la fecha de notificación de la rescisión. En dicha liquidación no se incluirá el costo de algún servicio no incluido.

Desde el momento en que "LA CONTRATANTE" haya comunicado a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" las razones que tuviere para rescindir el presente contrato, aquella se abstendrá de cubrir los importes resultantes del servicio prestado y aún no liquidados, hasta en tanto no se resuelva sobre la rescisión y se hubieren hecho efectiva la o las garantías, así como los cobros y deducciones correspondientes, derivados del incumplimiento.

En caso de que declarará la rescisión administrativa del presente contrato por causas imputables a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", "LA CONTRATANTE" queda obligada a informar a la Secretaría de la Contraloría General sobre dicho incumplimiento, para que sea incluido en el **Padrón de Personas Incumplidas** con sus obligaciones contractuales con el Gobierno del Estado que dicha Dependencia

integra, el cual tiene su fundamento legal en el Decreto que establece las bases para la transparencia de los actos de licitación y adjudicación de contratos y pedidos en materia de obra pública, adquisiciones, arrendamientos y servicios que realicen las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, vigente y publicado en el Boletín Oficial del Estado con fecha 10 de noviembre de 2003.

Cuando sea "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" quien decida dar por rescindido el presente contrato, será necesario que acuda ante la autoridad judicial y obtenga la declaración correspondiente.

DÉCIMA NOVENA: COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES.

LAS PARTES se obligan a comunicarse por escrito cualquier información que se genere con motivo de la prestación del servicio y se obligan a utilizar exclusivamente el idioma español en toda la documentación relativa al contrato.

LAS PARTES expresan que en la celebración del presente contrato no media error, dolo, lesión ni mala fe o cualquier otro vicio del consentimiento, por lo que desde este momento renuncian a invocarlo como causales de nulidad del mismo.

VIGÉSIMA: RELACIONES LABORALES.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS", como empresario y patrón del personal que ocupe con motivo de La prestación del servicio materia del presente contrato, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" conviene por lo mismo, en responder a todas las reclamaciones que sus trabajadores o terceros presenten en su contra o en contra de "LA CONTRATANTE" y le resarcirá cualquier cantidad que llegase a erogar por dicho concepto.

Asimismo, "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a responder por cualquier tipo de reclamación extralegal que sus empleados y/o ex empleados presenten en contra de "LA CONTRATANTE".

VIGÉSIMA PRIMERA: DE LA INFORMACIÓN.

Para dar cumplimiento a la Ley de Acceso de la Información Pública del Estado de Sonora, en relación al diverso 38 de los Lineamientos Generales para el Acceso a la Información Pública en el Estado de Sonora, publicados en el Boletín Oficial del 10 de Julio del 2006, LAS PARTES acuerdan que toda la información y datos proporcionados que dan origen y tienen relación con el presente contrato, tienen el carácter de información pública y podrá darse a conocer previa autorización de "LA CONTRATANTE", a excepción de la información que se considere de acceso restringido en términos del Capítulo Segundo de la Ley de Acceso a la Información Pública para el Estado de Sonora, la cual, en ningún momento, ni "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" ni "LA CONTRATANTE" podrán disponer de dicha información ni darla a conocer a terceras personas.

En caso de incumplimiento a lo pactado en esta cláusula, la parte infractora será sancionada en términos de la Ley de Acceso a la Información Pública para el Estado de Sonora y la Ley de

Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y de los Municipios, sin perjuicio de las responsabilidades de orden civil o penal que pudieran derivarse.

VIGÉSIMA SEGUNDA: CONFIDENCIALIDAD.

Toda documentación física y electrónica que se genere con motivo de la prestación del servicio objeto del presente contrato será propiedad de "LA CONTRATANTE" por lo que "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a entregar todos los elementos originales que se generen y a no divulgar ni emplear su contenido.

Así mismo, LAS PARTES acuerdan que de conformidad con lo previsto en los artículos 18 fracción II, 19 Y 20 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y los artículos 2, 3 fracción I, 5 fracción III, 18, 19 segundo párrafo, 21 fracción VIII, 27 29 y 33 de la Ley Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora, en relación con los artículos 5, 26 fracción II y 30 fracción II de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la Información de los Sujetos Obligados en el Estado de Sonora, se obligan a mantener bajo estricta confidencialidad la información personal o de interés comercial, técnica y financiera que sea intercambiada o proporcionada señalando expresamente su carácter confidencial con motivo de la ejecución del presente contrato, por lo que no podrán proporcionarla a terceros ajenos a las partes, salvo aquella información que expresamente se considere pública según las leyes de la materia en el ámbito federal y estatal.

VIGÉSIMA TERCERA: ENTREGA RECEPCIÓN.

Una vez concluida la prestación del servicio se levantará el Acta Circunstanciada en la que se hará constar su conclusión a satisfacción de "LA CONTRATANTE" así como la entrega de toda aquella documentación inherente al servicio prestado, la cual deberá firmarse por los representantes de las partes que suscriben el presente contrato y las personas que se considere conveniente en virtud de haber intervenido directamente en la prestación del servicio.

VIGÉSIMA CUARTA: CONTROVERSIAS.

Si durante la vigencia del presente contrato surgieren discrepancias previsibles, exclusivamente sobre problemas específicos de carácter técnico y/o administrativo, éstas serán resueltas de común acuerdo entre LAS PARTES, dejando constancia por escrito.

VIGÉSIMA QUINTA: JURISDICCIÓN.

Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" renuncia al fuero que por razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderle, y se somete a los tribunales competentes en la ciudad de Hermosillo, Sonora.

VIGÉSIMA SEXTA: ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

"LA CONTRATANTE" designa como administrador de este contrato al la LIC. ALFONSO GARCÍA GUTIERREZ, Subdirector de Sistemas de "El CECyTES", quien se encargará del cumplimiento y seguimiento de las actividades objeto del presente contrato.

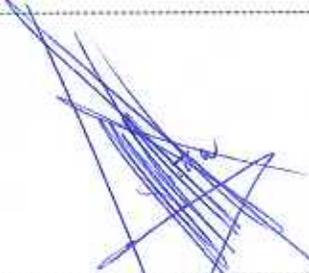
0000466



LEÍDO EL PRESENTE CONTRATO POR LAS PARTES INTERESADAS Y ENTERADAS DE SU CONTENIDO Y FUERZA LEGAL, LO RATIFICAN EN TODAS Y CADA UNA DE SUS PARTES, FIRMÁNDOSE EN DOS EJEMPLARES ANTE LOS TESTIGOS QUE COMPARECEN, EL DÍA 01 DEL MES DE ABRIL DEL AÑO 2016.

POR "LA CONTRATANTE"	POR "EL PRESTADOR DE SERVICIOS"
EL REPRESENTANTE LEGAL	EL REPRESENTANTE LEGAL
	
LIC. AMÓS BENJAMÍN MORENO RUÍZ Director General de "EL CECyTES"	LIC. FRANCISCO ORLANDO ZUÑIGA Administrador General

TESTIGOS DE ASISTENCIA

	
LIC. MARCO OCTAVIO HILTON REYES Director Administrativo de "El CECyTES"	C.P. UBALDO PERALTA LÓPEZ Subdirector Administrativo de "El CECyTES"

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO


LIC. ALFONSO GARCÍA GUTIERREZ
Subdirector de Sistemas de "El CECyTES"

ANEXO I

Especificaciones técnicas mínimas y de servicio que los licitantes deberán considerar para formular sus ofertas económicas.

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO CON SISTEMA DE MONITOREO DE FALLAS.

82 Equipos de impresión y fotocopiado con sistema de monitoreo de fallas.

EL LICITANTE Deberá incluir en su propuesta el costo mensual por cada equipo, incluyendo 5000 impresiones y/o copias mensuales por cada uno así como cualquier refacción o consumible que este requiera. Este costo deberá incluir el costo del sistema de monitoreo, así como cualquier costo asociado con el mismo con el fin de que pueda ser usado con el propósito de levantar reportes y monitorear los equipos. También indicará el costo por impresión extra que se llegaran a presentar, las impresiones extras a cotizar es hasta un máximo de 246, 000 hasta el término del contrato, que pueden ser o no requeridas por el Colegio.

Sistema de impresión	Blanco y negro con tecnología láser/LED
Memoria instalada	256 MB mínimo
Velocidad de impresión	47 pmm mínimo
Resolución	1200 x 1200 dpi mínimo
Velocidad de digitalización	40 ppm
Resolución de la digitalización	600 x 600 dpi
Formatos de digitalización	PDF y TIFF mínimo
Velocidad de copiado	40 ppm mínimo
Resolución de copiado	600 x 600 dpi
Fax súper G3	Transmisión y recepción para 150 páginas mínimo
Ciclo de utilización mensual	80 mil páginas mínimo
Compatibilidad (Sistemas operativos)	Windows server 2008 (32 y 64 bits y 2008 R2), windows 7 (32 y 64 bits), Windows vista (32 y 64 bits), Windows 8 y Windows XP, Windows 10.
Entrada de papel	Capacidad para 350 hojas en bandeja de entrada con alimentador automático y alimentador multiuso. Bandeja de salida con capacidad de 150 hojas.
Funcionalidad	Compatibilidad con SAP R/3

Salida de papel	Capacidad de 150 hojas mínimo
Alimentador de scanner automático ADF	50 hojas
Tamaño de papel soportado	A4, A5, carta, oficio, legal, ejecutivo, sobres
Tipo de papel	Papel bond, etiquetas para láser, sobre
Peso de papel	Peso mínimo de papel debe ser de 20 lbs.
Puertos	USB 2.0
Interface RED	10/100 Base T Ethernet Autosensing con conector RJ
Peso máximo	20 kg.

ESPECIFICACIONES MINIMAS DE SERVICIO

- Instalar los Equipos de Servicio de Fotocopiado en los lugares que le sean asignados por la convocante, según anexo No. 1.
- Los equipos proporcionados por el licitante, deben ser nuevos, no reconstruidos ni usados.
- Presentar original y copia simple de carta emitida por una asociación del estado de Sonora de Tecnologías de la Información donde se indique que es miembro activo con al menos un año como negocio establecido en el ramo.
- El licitante proporcionará materiales de consumo (tóner, revelador, rodillo limpiador y cilindro), así como refacciones de los equipos, reemplazando el tóner en máximo 4 horas hábiles y en caso de falla de los equipos, se comprometa a su reparación o reemplazo en máximo 16 horas hábiles después de haber recibido el reporte. Los cartuchos de tóner deben ser originales, no reconstruidos ni rellenados. Lo anterior deberá plasmarlo en un escrito libre que deberá anexar a la propuesta técnica.
- Los equipos proporcionados por el licitante, deben ser nuevos, no reconstruidos ni usados.
- El Licitante proporcionará la capacitación y el adiestramiento que requiera el usuario para la operación y manejo de los equipos, en todos los lugares donde se instalarán.

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO:

Las métricas de los servicios estarán definidas en el acuerdo de niveles de servicio, que incluye indicadores sobre los niveles y volúmenes asociados al servicio y a los componentes que serán proporcionados por el proveedor.

1. SOLUCION DE INCIDENTES DE HARWARE O SOFTWARE

Se refiere al tiempo que no deberá exceder el proveedor, para restaurar la operación del servicio, contado a partir de que el incidente le es reportado al proveedor del servicio y hasta que quede restaurada la operación.

TIEMPO MÁXIMO PARA SOLUCION DE INCIDENTES

0000463



Para reemplazo de tóner de los equipos en máximo 4 horas hábiles y en caso de falla de los equipos se comprometa a su reparación o reemplazo en máximo 16 Horas Hábiles después de recibido el reporte.

2. EXCLUSIONES SOBRE LOS NIVELES DE SERVICIO

El proveedor del servicio quedara relevado de su responsabilidad en el cumplimiento de los niveles de servicio, en la medida en que, a criterio de la contratante, estos se vean afectados por los puntos descritos a continuación:

Por causas no imputables al proveedor del servicio (fallas no atribuibles al equipo tales como: falta del suministro eléctrico, fallas de cableado de red, daños físicos a los equipos, robo o extravío, etc.)

En estos casos, la Convocante se hará cargo de los costos que se requieran para la reparación o reposición de los equipos.

Cuando se realicen los periodos programados de mantenimiento (de acuerdo al plan de trabajo que sea acordado entre el área responsable de los servicios de la dependencia y el proveedor del servicio)

Si durante la ejecución de un mantenimiento preventivo se prolongan los tiempos de solución previamente establecidos, los tiempos excedidos se penalizaran de acuerdo a lo señalado en la Tabla 1, del punto 5 "Soporte de los Servicios".

3. GESTION DE LOS SERVICIOS

Con la finalidad de emitir un reporte mensual de incidente y mantener la correcta operación de los servicios mediante la adecuada interrelación entre los usuarios finales y el proveedor del servicio, la convocante, asignara una Mesa de ayuda la cual será la encargada de proporcionar un único punto de contacto para todos los usuarios de servicios relacionados con este Contrato.

Para lo anterior se consideraran 2 niveles:

NIVEL 0

- Donde la Mesa de Ayuda del Colegio deberá:
- Atender los llamados telefónicos.
- Realizar el primer diagnóstico del problema, lo que permitirá clasificarlo.
- Registrar el incidente con una descripción clara del problema (el incidente registro se denominara ticket).
- Si las características del problema lo permiten deberán guiar al usuario para la solución del mismo.
- Cerrar los incidentes que se hubieran solucionado por intervención de la Mesa de Ayuda.
- Si el problema no es solucionable vía telefónica por el operador de la Mesa de Ayuda lo deberá derivar al Enlace Interno de Atención de Usuarios del Colegio.
- Hacer un seguimiento de los incidentes que se han derivado a otro soporte a los efectos de no demorar la resolución del problema.
- Recibir incidentes que los soportes devuelven a la Mesa de Ayuda y escalar el incidente al Nivel 1.

- Para cada ticket en estado "solucionado" (esto es una vez que el soporte correspondiente registra la solución) verificar al conformidad del usuario y cerrar el ticket o derivarlo nuevamente de acuerdo a la respuesta del usuario.
- Emitir el Reporte Mensual de Incidentes.
- El Enlace Interno de atención de Usuarios deberá:
- Recibir los incidentes derivados por la Mesa de Ayuda y hacer un diagnostico más exacto del problema.
- Solucionar el problema.
- Cerrar el incidente detallando las acciones que dieron lugar a la solución.
- En caso de que el nuevo diagnostico indique que el origen del problema requiere de la atención directa, del proveedor del Servicio, deberá reclasificar el incidente y devolverlo a la Mesa de Ayuda con una explicación clara de las acciones tomadas.

NIVEL 1

- Estará a cargo del Proveedor del Servicio y sus funciones y responsabilidades serán:
- Atender los reportes de incidentes generados por la Mesa de Ayuda.
- Efectuar las actividades necesarias para la solución de los incidentes,
- Documentar los incidentes atendidos a través del Reporte de Incidentes.
- Emitir un reporte electrónico de la conclusión del incidente que incluye firma de conformidad del usuario final, fecha y hora y acciones que se llevaron a cabo, además de enviar copia al usuario final y a la mesa de ayuda del Colegio.

4. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Los indicadores de desempeño que medirán al proveedor del servicio serán los siguientes:

1.- TIEMPO DE SOLUCION DE LOS INCIDENTES

RESPONSABLE DEL INDICADOR: Mesa de ayuda del Colegio.

OBJETIVO: conocer el tiempo de solución de cada uno de los incidentes, desde que este fue atendido por el proveedor del servicio y hasta que este haya sido solucionado, y aplicar las deducciones que para cada caso sean aplicables.

Se calcula con la siguiente formula:

Donde:

TS= tiempo de solución del incidente

HSI=horario de solución del incidente, de acuerdo a lo reportado por el enlace interno de atención de usuarios y/o usuario final.

HRI=horario en que le fue reportado el incidente al proveedor del servicio.

HNH=cantidad de horas no hábiles que pudiesen presentarse entre HSI Y HRH

TS=HSI-HRI-HNH

5.- DEDUCCIONES APLICABLES

Los componentes de los servicios sobre los cuales se aplicaran las deductivas, así como los porcentajes de deducción, se muestran a continuación:

000047



SOLUCION DE INCIDENTES

La siguiente tabla señala las deducciones aplicables y los tiempos permitidos de resolución de incidentes, cuando la cantidad de incidentes en un mes calendario no sea mayor al 5% de los equipos contratados.

Tabla 1

TIEMPO MAXIMO PARA SOLUCION DE INCIDENTES SOFTWARE O HARDWARE es de 4 horas hábiles.

LAS DEDUCCIONES QUE SE APLICARAN AL NO CUMPLIR CON ESTOS TIEMPOS MAXIMOS ES DE 5% sobre el precio unitario mensual del equipo afectado.

Por cada hora hábil de atraso (contadas a partir del tiempo máximo señalado máximo 100%)

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE LOS EQUIPOS DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO

- La descripción por tipo de los equipos de Fotocopiado a entregar en comodato se describen en forma detallada en este anexo I de las presentes Bases de Licitación.
- El tiempo de respuesta para reportes de falla de equipos deberá ser menor a 4 horas.
- El servicio deberá brindarlo el personal contratado por la empresa licitante.
- El servicio deberá ser proporcionado mediante el suministro de la infraestructura de equipo multifuncional para copiado e impresión, que deberá contar con un sistema de monitoreo de software capaz de enviar correos electrónicos y alertas de cualquier fallo además de almacenarlas y presentar reportes de uso y fallos de los equipos, además de los servicios de implementación y soporte de hardware, incluyendo los recursos humanos y/o materiales para cumplir con los niveles de servicio requeridos.
- Que el licitante cuente con un sistema de web para la emisión de tickets para reportar fallas y/o falta de tóner en el que en cada reporte se indique la fecha y hora del reporte, así como el nombre del usuario, las características del equipo, la falla y envíe copia en automático vía correo electrónico al usuario que envió el reporte y el área de soporte en oficinas centrales.
- La infraestructura del monitoreo, procesamiento de reportes y fallas mencionado en el párrafo anterior, debe ser nuevo, no reconstruido ni usado y debe cumplir con al menos las siguientes características: SERVIDOR CON PROCESADOR R430 XEON E5-1650 5.18GHZ 24GB DE MEMORIA RAM 750 GB DISCO ESTADO SOLIDO 4 IP PUBLICA CON 1 GBPS DE ANCHO DE BANDA TRAFICO ILIMITADO. Sistema con garantía de disponibilidad de 99%.
- Presentar carta emitida por el fabricante donde se garantice la compatibilidad de los equipos ofertados con el software Sap/R3.
- Se instalará a todos los usuarios, software de gestión de documentos ofertado por el fabricante de dicha marca de los equipos de fotocopiado ofertados por la empresa licitante.
- Los equipos y software de gestión de documentos deberán ser instalados en su totalidad a más tardar tres días antes a partir de la fecha de inicio del contrato.

000047-

ANEXO II

UBICACIÓN DE LOS 82 EQUIPOS A INSTALAR

El proveedor deberá entregar e instalar los equipos de acuerdo al presente anexo:

Núm.	Ubicación	Núm. equipos	Dirección
ZONA GOLFO			
1	San Luis Río Colorado	2	KM. 6.5 CARRETERA A SONOYTA Colonia PARQUE INDUSTRIAL , S.L.R.C., Sonora.
2	Golfo de Santa Clara	1	AV. ABELARDO L. RODRÍGUEZ entre ESQ. CALLE 9 Colonia GOLFO DE SANTA CLARA Código Postal 83540 Golfo de Santa Clara, S.L.R.C., Sonora.
3	Plutarco Elías Calles	2	ARNULFO SANTIAGO S/N entre ESQ. CARRETERA PUERTO PEÑASCO KM. 61 Colonia PLUTARCO ELIAS CALLES Código Postal 83734 Plutarco E. Calles, Caborca, Sonora.
4	Luis B. Sánchez	2	AV. HIDALGO FINAL S/N entre CONOCIDO Colonia SAN LUIS RIO COLORADO Código Postal 83400 Ej. Luis B. Sánchez, S.L.R.C., Sonora.
ZONA NORTE			
5	Nogales I	2	ALFONSO ESPARZA OTEO #111 entre 15 DE ENERO Y JUVENTINO ROSAS Colonia LOMAS DE NOGALES NO. 2. Código Postal 84080 Nogales, Sonora.
6	Nogales II	2	AVENIDA HIDALGO S/N entre CALLE OTOPAME Colonia COLOSIO Código Postal 84000 Nogales, Sonora.
7	Tubutama	1	KINO # 5 entre CONOCIDO Colonia CONOCIDO Código Postal 83800 Tubutama, Sonora.
8	Naco	1	Domicilio Conocido, Naco, Sonora.



9	Santa Ana	2	ALDAMA Y DOCEAVA S/N entre Colonia LA GRANJA Código Postal 84600 Santa Ana, Sonora.
10	Benjamín Hill	2	CALLE 4TA S/N entre ESQ. BLVD. ABELARDO L. RODRIGUEZ Colonia SAN FERNANDO Código Postal 83900 Benjamin Hill, Sonora.
ZONA SIERRA			
11	Esqueda	1	CARRETERA SALIDA SUR A NACCOZARI DE GARCÍA, Colonia ESQUEDA Código Postal 84330 Esqueda, Sonora.
12	Bacerac	1	CALLE MEXICO FINAL S/N Bacerac, Sonora.
13	Cumpas	1	CALLE 4 S/N entre AV. JUAREZ Código Postal 84500 Cumpas, Sonora.
14	Banámichi	2	ANTONIO MOLINA FINAL ORIENTE S/N. Código Postal 84880 Banámichi, Sonora.
15	Granados	2	PERIFERICO PONIENTE NO. 03 entre BENITO JUÁREZ Y ABELARDO L. RODRÍGUEZ Código Postal 84460 Granados, Sonora.
16	Sahuaripa	2	AV. REFORMA S/N entre CONOCIDO Colonia BACHUARI Código Postal 85600 Sahuaripa, Sonora
17	San Pedro de la Cueva	1	Domicilio Conocido San Pedro de la Cueva, Sonora.
ZONA CENTRO			
18	Hermosillo I	2	BLVD. GARCÍA MORALES S/N entre ESQ. CALLE DEL JET, Colonia LA MANGA Código Postal 83220 Hermosillo, Sonora.
19	Hermosillo II	2	CALLE CUARTA FINAL NORTE S/N entre ESQ. AV. DEL PARQUE, Colonia ALTO VALLE, Código Postal 83106 Hermosillo, Sonora.
20	Hermosillo III	2	BLVD. LUIS ENCINAS JOHNSON entre URES, Colonia EL MARIACHI

			Código Postal 83040 Hermosillo, Sonora.
21	Hermosillo IV	2	AVE. SIERRA DEL SUR entre ESQ. LÁZARO MERCADO Colonia MANUEL GÓMEZ MORÍN Código Postal 83116 Hermosillo, Sonora.
22	Hermosillo V	2	CALLE ESTEPAS entre CUARTO BORDO Colonia FRACCIONAMIENTO TIERRA NUEVA, Código Postal 83118 Hermosillo, Sonora.
23	San Pedro el Saucito	2	CARRETERA SAN PEDRO EL SAUCITO A ZAMORA KM 2.2 entre Colonia SAN PEDRO EL SAUCITO Código Postal 83305 San Pedro el Saucito, Hermosillo, Sonora.
24	Carbó	1	CALLE MEXICO FINAL S/N, Código Postal 83380 Carbó, Sonora.
25	Pesqueira	1	Domicilio Conocido Pesqueira, San Miguel de Horcasitas, Sonora.
26	Puerto Libertad	1	RODRÍGUEZ # 1, Colonia CENTRO Código Postal 83970 Puerto Libertad, Pitiquito, Sonora.
27	Miguel Alemán	2	IGNACIO ZARAGOZA No. 901 entre ESQ. RAMÓN ARVIZU Colonia MIGUEL ALEMAN Código Postal 83000 Poblado Miguel Alemán, Hermosillo, Sonora.
28	Pótam	1	CARRETERA POTAM KM. 8, Colonia POTAM, Código Postal 85513 Pótam, Guaymas, Sonora.
29	Bácum	2	ENTRADA SUR A, Código Postal 85260 Bácum, Sonora.
30	Bahia de Lobos	1	CALZADA PLAYA ESPERANZA S/N, Colonia BAHÍA DE LOBOS Código Postal 83040 Bahia de Lobos, San Ignacio Rio Muerto, Sonora.
31	Suaqui Grande	1	Domicilio Conocido, Suaqui Grande, Sonora.
32	Francisco Javier Mina	2	300 entre 7 Y 9 Colonia EJIDO FRANCISCO JAVIER MINA Código Postal 85270 Ej. Fco. Javier Mina, Bácum, Sonora.
33	Dirección General	1	Calle La Escondida no. 34, Col. Santa Fe, Hermosillo,

			Sonora.
34	Dirección Administrativa	1	Calle La Escondida no. 34, Col. Santa Fe, Hermosillo, Sonora.
35	Dirección de Vinculación	1	Calle La Escondida no. 34, Col. Santa Fe, Hermosillo, Sonora.
36	Dirección de Planeación	1	Calle La Escondida no. 34, Col. Santa Fe, Hermosillo, Sonora.
37	Dirección Académica	1	Calle La Escondida no. 34, Col. Santa Fe, Hermosillo, Sonora.
38	Dirección de Finanzas	1	Calle La Escondida no. 34, Col. Santa Fe, Hermosillo, Sonora.
39	Sindicato	1	
40	Bodega	1	
ZONA YAQUI			
41	Esperanza	2	GRACIANO SANCHEZ S/N entre ESQ. QUERETARO Colonia EJIDAL Código Postal 85210 Esperanza, Cajeme, Sonora.
42	Cajeme	2	BLVD. DE LA RIVERA entre AMOLE Y ALISO Col. FRACCIONAMIENTO AMANECER II Código Postal 85020 Cd. Obregón, Cajeme, Sonora.
43	Bacame	2	Domicilio Conocido Ej. Bacame Nuevo Etchojoa, Sonora.
44	Santa María del Buáraje	1	Domicilio Conocido Sta. Ma. Del Buáraje, Navojoa, Sonora.
45	Yécora	1	CALLE YÉCORA S/N, Colonia YÉCORA Código Postal 85780 Yécora, Sonora.
46	Rosario Tesopaco	1	KILÓMETRO 74 DE LA CARRETERA ESPERANZA, Colonia TESOPACO Código Postal 85700 Rosario Tesopaco, Sonora.
47	Buaysiacobe	1	CRISANTOS BUITIMEA entre S/N Colonia BUAYSIACOBÉ, C.P. 85284 Buaysiacobe, Etchojoa, Sonora.
48	Bacobampo	2	PERIFERICO S/N ESQ. TAMAULIPAS Colonia BACOBAMPO C. P. 85287 Bacobampo, Etchojoa, Sonora.
ZONA MAYO			
49	Quiriego	1	Domicilio Conocido Quiriego, Sonora.
50	Tierra Blanca	1	Domicilio Conocido

			Tierra Blanca, Navojoa, Sonora.
51	Júpare	1	Domicilio Conocido Júpare, Huatabampo, Sonora.
52	Navojoa	2	CHIRAJOBAMPO entre KM. 20 CARRETERA INTERNACIONAL NAVOJOA-LOS MOCHIS SIN. COMISARIA DE BACABACHI, Navojoa, Sonora.
53	Los Tanques	1	Domicilio Conocido Los Tanques, Álamos, Sonora.
54	Maquipo	1	Domicilio Conocido Maquipo, Álamos, Sonora.
55	Masiaca	1	Domicilio Conocido Masiaca, Navojoa, Sonora.
56	Basiroa	1	Domicilio Conocido Basiroa, Álamos, Sonora.
57	Ejido 24 de Febrero	2	Domicilio Conocido, Ej. 24 de Febrero. Huatabampo, Sonora.

0000477

