



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOFTWARE INTELIGOV GOBIERNO SIN PAPEL EN ESQUEMA SAAS, QUE INCLUYA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA (SIGFE) CORRESPONDIENTE A 110 USUARIOS 2021, DERIVADO DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL PRESENCIAL, NÚMERO AD-014-2021, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA COMISIÓN NACIONAL DE LIBROS DE TEXTO GRATUITOS, EN LO SUCESIVO "LA COMISIÓN", REPRESENTADA POR SU APODERADO LEGAL, LIC. MANUEL ALEJANDRO PEDROZA GARCÍA, Y POR LA OTRA, SIDIMEX TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, S. A. DE C. V., EN LO SUCESIVO "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", REPRESENTADA POR SU REPRESENTANTE LEGAL, ING. ANABEL ORTIZ ZÁRATE, ACTUANDO DE MANERA CONJUNTA SE DENOMINARÁN "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

I. DECLARACIONES.

I.1.- De "LA COMISIÓN":

I.1.1.- Constitución.- La Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos, fue creada mediante Decreto del Poder Ejecutivo Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día trece (13) de febrero de mil novecientos cincuenta y nueve (1959). La Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creada mediante Decreto del Poder Ejecutivo Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintiocho (28) de febrero de mil novecientos ochenta (1980), teniendo por objeto la edición e impresión de los libros de texto gratuitos, así como toda clase de materiales didácticos similares.

I.1.2.- Facultades.- El Lic. Manuel Alejandro Pedroza García, en su carácter de Apoderado Legal, cuenta con facultades para suscribir el presente instrumento jurídico, lo cual se acredita mediante el instrumento notarial número 62,104 de fecha once (11) de abril de dos mil diecinueve (2019), otorgado ante la fe del Notario Público número 201, de la Ciudad de México, Lic. Héctor Manuel Cárdenas Villarreal, mismo que contiene el Poder General para Pleitos y Cobranzas y Actos de Administración, conferido a su favor por el Director General del Organismo, el Dr. Miguel Antonio Meza Estrada.

I.1.3.- Domicilio.- Su domicilio actual es el ubicado en la Calle de Rafael Checa, Número 2, Colonia San Ángel, en la Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, Código Postal 01000, sin perjuicio de que cambie éste y lo dé a conocer a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en su oportunidad.

I.1.4.- Autorización y Partida Presupuestal.- Mediante oficio número DRMSG/SA/00092/2021 de fecha once (11) de marzo de dos mil veintiuno (2021), la Subdirección de Adquisiciones solicitó la elaboración y suscripción del presente instrumento legal al Departamento de Contratos, contando con la partida presupuestal 33304 y de acuerdo a la solicitud de pedido número 500008226.

I.1.5.- R.F.C.- Su Registro Federal de Contribuyentes es: **CNL590212RL8.**

I.2.- De "EL PRESTADOR DEL SERVICIO":

I.2.1.- Constitución.- Es una empresa legalmente constituida como una Sociedad Anónima de Capital Variable, conforme a las leyes mexicanas, según consta en la Escritura Pública 19,961 de fecha diecisiete (17) de julio de dos mil dos (2002), otorgada ante la fe del Lic. Vinicio Rómulo Hernández Villarreal, Notario Público Número 130, del entonces Distrito Federal hoy Ciudad de México.

I.2.2.- Facultades y representación legal.- La Ing. Anabel Ortiz Zárate, en su carácter de Representante Legal, está facultada para obligarse en los términos de este contrato de conformidad con el cardinal 19 párrafo primero y segundo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, acreditando su personalidad jurídica con el original de la Escritura Pública número 25,707 de fecha dieciocho (18) de agosto de dos mil ocho (2008), otorgada ante la fe del Lic. Vinicio Rómulo Hernández Villarreal, Notario Público Número 130, del entonces Distrito Federal hoy Ciudad de México, de conformidad con lo señalado en el cardinal 15 último párrafo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicado de manera supletoria a la Ley de Adquisiciones, en atención a su artículo 11 primer párrafo, mismo que no ha sido modificado o revocado; así mismo, se realizó el cotejo y compulsó el original del referido instrumento legal con la copia simple, de conformidad con el cardinal 15-A fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la cual quedará a resguardo del Departamento de Contratos.

El signante de la persona moral de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", manifiesta bajo protesta de decir verdad que goza de plenas facultades legales para celebrar el presente contrato y que su personería y facultades no han sido limitadas ni revocadas de forma alguna.

I.2.3.- R.F.C.- Su Registro Federal de Contribuyentes es: **STI020718ELO.**

SIDIMEX TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, S. A. DE C. V.
5100002210





I.2.4.- Domicilio.- Señala como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones, aún y las de carácter personal el ubicado en Calle Anaxágoras, Número 1320, Colonia Letrán Valle, en la Alcaldía Benito Juárez, en la Ciudad de México, Código Postal 03650, Teléfono 55 5688 6550, de conformidad con el artículo 305 del Código Federal de Procedimientos Civiles, dicho código adjetivo civil, es aplicado de manera supletoria a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, de conformidad con su artículo 11 primer párrafo, sin perjuicio a lo estipulado en los cardinales 49 del Reglamento de la Ley de marras, con relación al domicilio y 35 fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo en lo atinente a las notificaciones; así mismo, serán aplicadas de igual manera, demás disposiciones aplicables a la Ley de la materia, siendo supletorias la Ley de la materia, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo conforme a lo consagrado en el Título Tercero, Capítulo Sexto y el Código Federal de Procedimientos Civiles, en su Título Séptimo, Capítulo Tercero, ambas en lo atinente a las notificaciones.

I.3.- De "LAS PARTES":

I.3.1.- En la celebración del presente acto jurídico, "LAS PARTES" se someten a la legislación Civil Federal. Así mismo, "LAS PARTES" manifiestan que en la celebración del presente contrato no ha existido vicio alguno del consentimiento, como se manifiesta en el Libro Cuarto de las Obligaciones, Primera Parte, Título Primero, Capítulo I del Código Civil Federal, en lo atinente a Vicios del Consentimiento.

I.3.2.- Deberán de proporcionar en cualquier momento a la Secretaría de la Función Pública, en el ejercicio de sus facultades, así como a los órganos internos de control, con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que practiquen, todos los datos e informes relacionados con el contrato de mérito, de conformidad con el cardinal 57 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, mismos que deberán solicitar mediante oficio a los servidores públicos y a los proveedores que participen en ellas, señalando el plazo que se otorga para su entrega, el cual se determinará considerando la naturaleza y la cantidad de fojas de dicha información y documentación, sin que en ningún caso pueda ser inferior a cinco (05) días naturales, acorde al artículo 107 del Reglamento de la Ley de marras. En el supuesto de que los servidores públicos o los proveedores consideren que el plazo otorgado es insuficiente, podrán solicitar la ampliación del mismo, señalando las razones que lo justifiquen.

II. FUNDAMENTO LEGAL DEL CONTRATO.

II.1.- El presente contrato tiene su fundamento legal en los artículos 134 tercer y cuarto párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26 fracción III, 26 bis fracción I, 28 fracción I, 42 y 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los artículos 81 y 82 primer párrafo y 84 de su Reglamento, así como diversas disposiciones aplicables a la materia.

III. CLÁUSULAS.

PRIMERA.- OBJETO. "LA COMISIÓN" requiere de la prestación del servicio de software inteligov gobierno sin papel en esquema SAAS, que incluya el soporte y mantenimiento del sistema integral de gestión y firma electrónica (SIGFE) correspondiente a 110 usuarios 2021, de acuerdo a las especificaciones descritas en el **Anexo Único** que forma parte integral del presente contrato, y de conformidad con lo siguiente:

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	IMPORTE TOTAL
ÚNICA	SERVICIO DE SOFTWARE INTELIGOV GOBIERNO SIN PAPEL EN ESQUEMA SAAS, QUE INCLUYA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA (SIGFE) CORRESPONDIENTE A 110 USUARIOS 2021	SERVICIO	110	\$2,200.00	\$242,000.00
SUBTOTAL					\$242,000.00
I. V. A. a la tasa del dieciséis por ciento (16%)					\$38,720.00
TOTAL					\$280,720.00

SEGUNDA.- CONTRAPRESTACIÓN. "LA COMISIÓN" pagará a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", el importe total de **\$280,720.00 (DOSCIENTOS OCHENTA MIL SETECIENTOS VEINTE PESOS 00/100 M. N.)**, mismo que incluye el dieciséis por ciento (16%) por concepto del Impuesto al Valor Agregado.

Los precios son en moneda nacional y permanecerán fijos durante la vigencia del contrato, por lo que "LA COMISIÓN" no pagará cargo extra alguno.

TERCERA.- FORMA DE PAGO. "LA COMISIÓN" no proporcionará anticipo de conformidad con el artículo 13, primer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. El pago por el servicio se realizará en una sola exhibición, sujeto al calendario

SIDIMEX TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, S. A. DE C. V.
5100002210

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





de gasto autorizado a ejercer conforme al anuncio presupuestal, para tal efecto, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá presentar en la Dirección de Recursos Financieros los siguientes documentos:

- Factura con nombre y firma del Subdirector General.
- Oticio de cumplimiento de tiempo y forma del servicio, firmado por el titular del Departamento de Análisis y Sistemas y en su caso deberá indicar las incidencias o descuentos a los que haya lugar.
- Copia del contrato debidamente formalizado.

Las facturas deberán cumplir con los requisitos fiscales establecidos en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación, y debiendo enviar la factura electrónica al correo: facturacion@conaliteg.gob.mx (en archivos pdf y xmi) de **"LA COMISIÓN"** la factura electrónica a más tardar dentro de los 03 (tres) días hábiles siguientes a aquel en que se realice la operación de facturación y proporcionar una representación impresa de dicho documento para su trámite de pago.

La recepción de facturas para su revisión y pago se llevará a cabo en la Dirección de Recursos Financieros, ubicada en el primer piso de Rafael Checa, Número 2, Colonia San Ángel, en la Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, Código Postal 01000.

Dentro de los veinte (20) días naturales posteriores a la presentación de la documentación mencionada en el primer párrafo de esta cláusula, se efectuará el pago de la factura que ampare los servicios prestados a entera satisfacción de **"LA COMISIÓN"**, a través de transferencia bancaria, siempre y cuando la documentación se encuentre completa, de acuerdo a los términos expresados en el primer párrafo de esta cláusula; de lo contrario, se le avisará a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** para que corrija lo conducente y empiece su trámite.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá presentar los requisitos y el formato para el "Alta en el Catálogo de la Cuenta de Beneficiarios del Sistema de Administración Financiera Federal" según oficio circular que se encuentra publicado en la página web de **"LA COMISIÓN"**, en el apartado de Recursos Financieros.

En caso de procedencia de la penalización determinada en la cláusula décima primera de mérito, atendiendo lo señalado en el cardinal 45, fracción XIX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el pago de la factura quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deba efectuar por concepto de penas convencionales, de acuerdo a lo establecido en el artículo 53 primer párrafo de la Ley de maras y el artículo 95 de su Reglamento, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones.

Se le notifica a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, la incorporación al Programa de Cadenas Productivas, de conformidad con lo siguiente:

"LA COMISIÓN" se encuentra incorporada al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S. N. C., Institución de Banca de Desarrollo (NAFIN) mediante convenio de incorporación de fecha cuatro (04) de mayo de dos mil siete (2007), por lo cual **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** podrá realizar mediante NAFIN operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico, inscribiéndose y sujetándose a la Disposiciones Generales del Programa de Cadenas Productivas, y sus Modificaciones, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el seis (06) de abril de dos mil nueve (2009) y el veinticinco (25) de junio de dos mil diez (2010), y lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

CUARTA.- ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO. De conformidad con el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el encargado de administrar el contrato será el Jefe del Departamento de Análisis y Sistemas de **"LA COMISIÓN"**, el C. David Eduardo Suárez Toledo.

QUINTA.- CESIÓN DE DERECHOS. Los derechos y obligaciones que se derivan de los contratos no podrán ser transferidos por **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** en favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, lo anterior con fundamento en el artículo 46 último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por lo que **"LA COMISIÓN"**, proporcionará los datos de identificación de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, para que pueda ceder los derechos de cobro de cuentas por pagar a través de los intermediarios financieros, para operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico en cadenas productivas, mecánica operativa que aceptan tácitamente **"LAS PARTES"**.

Las solicitudes de cesión de cobro que presente **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá establecer claramente la cantidad a ceder y el nombre de la empresa beneficiaria; dicha solicitud de cesión deberá ser firmada por el representante o apoderado legal de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** y el beneficiario.

En caso de solicitar la cancelación de una cesión de cobro, deberá ser con la aceptación del beneficiario; si la solicitud de cancelación de cesión es sin anuencia del beneficiario, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** podría dejar de ser solvente y la **"LA COMISIÓN"** se reserva el derecho de terminar anticipadamente el contrato.

SIDIMEX TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, S. A. DE C. V.
5100002210

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





SEXTA.- LUGAR Y PLAZO DEL SERVICIO.

Lugar.- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se compromete a realizar el servicio en las instalaciones de **“LA COMISIÓN”** ubicadas en:

- Tequesquahuac: Calle Martín Luis Guzmán, S/N, Colonia Nueva Ferrocarrilera, en el Municipio de Tlalneantla de Baz, en el Estado de México, Código Postal 51030.
- San Ángel: Calle Rafael Checa, Número 2, Colonia San Ángel, en la Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, Código Postal 01000.
- Querétaro: Avenida Acueducto, Número 2, Parque Industrial Bernardo Quintana, en el municipio El Marqués, en el Estado de Querétaro, Código Postal 76246.
- Almacén Querétaro: Avenida de las Misiones, Número 6, Parque Industrial Bernardo Quintana, en el Municipio El Marqués, en el Estado de Querétaro, Código Postal 76246.

Plazo.- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” realizará el servicio a partir del once (11) de marzo del dos mil veintiuno (2021) y hasta el nueve (09) de marzo de dos mil veintidós (2022).

En caso de que el Departamento de Análisis y Sistemas de **“LA COMISIÓN”** detecte alguna inconsistencia en la prestación del servicio o en la calidad de los servicios proporcionados, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se obligará a efectuar las correcciones correspondientes, de manera inmediata.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” acepta que, en caso de incumplimiento con la prestación del servicio, se obliga a pagar la pena convencional pactada en la cláusula décima primera del presente contrato y de conformidad con el artículo 53, primer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 primer párrafo de su Reglamento.

Las incidencias justificadas por fuerza mayor o caso fortuito, deberán hacerse del conocimiento entre **“LAS PARTES”** mediante escrito dirigido al Departamento de Análisis y Sistemas de **“LA COMISIÓN”**, de conformidad con el artículo 91 tercer párrafo de su Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

SÉPTIMA.- IMPUESTOS, DERECHOS Y OBLIGACIONES. Para los efectos de lo previsto por el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** manifiesta que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, de conformidad con las disposiciones del código invocado y las leyes tributarias vigentes.

OCTAVA.- GARANTÍAS.

De cumplimiento.- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” queda exento de presentar fianza, de conformidad con el artículo 48 ante penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en virtud de que el monto adjudicado está comprendido dentro de las operaciones para la suscripción de contratos en forma directa, con fundamento en el artículo 42 párrafo primero de la Ley de Marras, así como lo establecido en los numerales C.4.2.1 y C.5.1 de las Políticas Bases y Lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios de **“LA COMISIÓN”**.

De vicios ocultos.- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” quedará obligado ante **“LA COMISIÓN”** a responder de los defectos, vicios ocultos y de calidad de la prestación del servicio, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido, de conformidad con lo establecido en el artículo 53, párrafo segundo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

“LA COMISIÓN” no se obliga a recibir los servicios que no cumplan con las especificaciones establecidas hasta que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** realice las correcciones, sin que ello implique la extensión en el plazo de realización o justificación alguna para evitar la penalización que procediere.

NOVENA.- VIGENCIA DEL CONTRATO. **“LAS PARTES”** convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir de la formalización del mismo y concluirá una vez agotado el cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas que en él se contienen o hasta culminar con el ejercicio fiscal vigente.

DÉCIMA.- MODIFICACIONES. El presente contrato durante su vigencia se podrá modificar de conformidad con lo establecido por el artículo 52 primer y cuarto párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y artículo 91 de su Reglamento.

SIDIMEX TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, S. A. DE C. V.
5100002210





DÉCIMA PRIMERA.- PENAS CONVENCIONALES. "LAS PARTES" acuerdan que en el caso que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" incurriera en mora en la prestación del servicio objeto del presente contrato, se determinará una pena convencional del cinco (05) al millar sobre el valor total de los servicios no realizados oportunamente por cada día natural de atraso sin incluir el I. V. A., y hasta por el veinte por ciento (20%) del monto contratado, penalizaciones que serán descontadas del pago correspondiente, de conformidad con lo estipulado en el artículo 96, tercer párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA SEGUNDA.- SANCIONES Y RESTRICCIONES.

Sanciones.- "LA COMISIÓN" notificará a la Secretaría de la Función Pública del incumplimiento descrito en el artículo 59, así como los supuestos consagrados en el artículo 60 de la fracción I a la VI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, dentro de los quince (15) días naturales siguientes a la fecha en que se tenga conocimiento de alguna infracción, remitiendo la documentación comprobatoria de los hechos presumiblemente constitutivos de la infracción de conformidad con el artículo 60 penúltimo párrafo de la Ley de Marras, para que se apliquen las sanciones establecidas a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" que se ubique en alguno de los supuestos mencionados de conformidad con el Título Quinto, De las infracciones y Sanciones, Capítulo Único de su Reglamento.

Restricciones.- "LA COMISIÓN" se abstendrá de recibir proposiciones o adjudicar contrato alguno de conformidad con los supuestos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

El plazo durante el que no se podrán recibir propuestas de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" o formalizar contratos con las personas físicas o morales a quienes se les haya rescindido administrativamente más de un (01) contrato formalizado dentro del lapso de dos (02) años calendario, contados a partir de la notificación de la primera rescisión, el cual no podrá ser superior a dos (02) años calendario contados a partir de la primera rescisión del segundo contrato, de conformidad con el artículo 50 fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA TERCERA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA. Con apego al artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 98, párrafo primero y segundo y 99 del Reglamento de la Ley de Marras, podrá rescindir administrativamente el contrato sin que por ello incurra en responsabilidad, en los siguientes casos que se enumeran de manera enunciativa, más no limitativa:

- a) Cuando subrogue el presente contrato.
- b) Cuando incumpla cualquiera de las condiciones contraídas en el presente contrato.
- c) Por suspensión injustificada de la prestación del servicio.
- d) Por presentar información apócrifa.
- e) Cuando incumpla con la obligación de prestación del Servicio en el plazo establecido en la cláusula sexta del presente contrato, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 95 segundo párrafo de su Reglamento.
- f) En general cualquier incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato o cualquiera que se establezca como causal de rescisión en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el Reglamento de la Ley de Marras.

DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. "LA COMISIÓN" podrá dar por terminado el contrato en forma anticipada, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, en este supuesto "LA COMISIÓN" pagará a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 134 párrafo tercero y cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de conformidad con el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 102 primero y segundo párrafo y fracción I del referido artículo del Reglamento y 10 fracción V del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal dos mil veintiuno (2021).

DÉCIMA QUINTA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. "LA COMISIÓN" podrá suspender la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 fracción II de su Reglamento.

DÉCIMA SEXTA.- Para todo lo no establecido en el presente contrato, será regulado de conformidad con lo estipulado en la Convocatoria y sus anexos de la Adjudicación Directa Presencial Número ADQ-014-2021, en caso de discrepancia con el presente instrumento jurídico, prevalecerá lo establecido en las primeras, de conformidad con la normatividad vigente aplicable.

DÉCIMA SÉPTIMA.- RELACIONES LABORALES. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" como patrón del personal que ocupe con motivo de la prestación de los servicios objeto de este contrato, conviene expresamente en que es único responsable de las obligaciones laborales y de seguridad social que surjan de las relaciones existentes con su personal, tales como salarios, indemnizaciones y riesgos profesionales o de cualquier otra obligación o por la prestación de servicios que derive de las citadas actividades según sea el caso, y también será el único

SIDIMEX TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, S. A. DE C. V.
510002210





responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social, siendo enunciativas, más no limitativas.

Consecuentemente en ningún caso y por ningún concepto podrá considerarse a "LA COMISIÓN" como patrón directo o sustituto del personal de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", por lo que éste asume cualquier tipo de responsabilidad que con motivo de la prestación de los servicios objeto de este contrato pudiera derivarse de su relación laboral con el personal que los ejecuta, relevando de toda responsabilidad obrero-patronal a "LA COMISIÓN"; en tal virtud "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se hace responsable de todas las reclamaciones individuales o colectivas que por cualquier razón puedan presentar sus trabajadores, así como las sanciones que pudieran imponerles las autoridades administrativas o judiciales del trabajo, sacando a "LA COMISIÓN" en paz y a salvo frente a toda reclamación, demanda, litigio o sanción que su personal o cualquier autoridad pretendiese fincar o entablar en su perjuicio a consecuencia de la citada relación laboral.

DÉCIMA OCTAVA.- CONFIDENCIALIDAD. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se abstendrá de divulgar por medio de publicaciones, conferencias, informes o cualquier otra forma, elementos informativos que haya obtenido o que sean resultado de su relación con "LA COMISIÓN" de conformidad con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública su Reglamento, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables a la materia.

DÉCIMA NOVENA.- CONTRAVENCIÓN. "LAS PARTES" convienen en que el embargo de créditos, suspensión de pagos, quiebra o huelga no libera a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" del cumplimiento de sus obligaciones con "LA COMISIÓN".

VIGÉSIMA.- CONCILIACIÓN. En caso de desavenencias entre "LAS PARTES" derivadas del cumplimiento del presente contrato, éstas podrán iniciar el procedimiento de conciliación previsto el Título Sexto, Capítulo Segundo en lo atinente al Procedimiento de Conciliación del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA PRIMERA.- LEGISLACIÓN APLICABLE. Todo lo no expresamente estipulado en este contrato será regulado supletoriamente, de conformidad con el artículo 11 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por las siguientes normatividades, Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y el Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria y los ordenamientos que por razón de la materia le sean aplicables.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- JURISDICCIÓN. Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, "LAS PARTES" se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales de la Ciudad de México y renuncian al fuero que por razón de domicilio presente o futuro les pudiera corresponder.

El presente contrato se celebra y firma en tres (03) ejemplares, en la Ciudad de México, el día veinticinco (25) de marzo de dos mil veintiuno (2021).

POR "LA COMISIÓN"
EL APODERADO LEGAL

LIC. MANUEL ALEJANDRO PEDROZA GARCÍA

POR "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"
LA REPRESENTANTE LEGAL

ING. ANABEL ORTIZ ZÁRATE





ANEXO ÚNICO

GENERAL:

Contar con el derecho de uso de software en un esquema de Software como Servicio (SaaS), así como de las actualizaciones liberadas de acuerdo a las necesidades de "LA COMISIÓN" o cambios en la normatividad vigente, que permita continuar con la vanguardia tecnológica para la operación y automatización de los procesos de edición, firmado, administración, control y archivado de documentos electrónicos y mensajes de datos del Sistema Integral de Gestión y Firma Electrónica (SIGFE).

I. Específicos:

- Manejar de manera óptima el ciclo de vida de los documentos electrónicos, desde su generación hasta su destino final (archivado).
- Operar en su totalidad, de manera electrónica la documentación oficial generada por la organización tanto interna como externa, desde cualquier dispositivo con acceso a internet.
- Cumplir con la normatividad vigente en materia de gestión documental electrónica.
- Obtener y mantener un proceso de gestión documental eficiente.
- Incrementar la eficiencia operativa de la Entidad.
- Utilizar la Firma Electrónica Avanzada para validar documentos electrónicos.
- Lograr la interoperabilidad de las comunicaciones oficiales entre las diferentes áreas, sedes y entidades externas de "LA COMISIÓN".
- Lograr la interoperabilidad con los sistemas de control de gestión conectados a la Oficina Postal Electrónica (OPE) del Gobierno Federal.
- Optimizar el control del archivo.
- Resguardo, respaldo y almacenamiento de información de forma electrónica.
- Gestión de Archivo.

II. Alcance:

1. Obtener el derecho de uso de software para el Sistema Integral de Gestión y Firma Electrónica (IntelliGov gobierno sin papel) modalidad Software como servicio (SaaS), para 110 usuarios durante un periodo de 12 meses.
2. Obtener soporte y mantenimiento de la aplicación que incluya cambio de versión, mejoras y corrección de fallas en la operación.
3. Permitir a "LA COMISIÓN", continuar la operación del Sistema Integral de Gestión y Firma Electrónica para gestionar documentos de forma electrónica desde su creación, firmado, turnado y archivado.
4. Mantener el control archivístico de los documentos que así lo requieran conforme a la normatividad aplicable.
5. Asegurar la confidencialidad, integridad y resguardo de la información acorde a los ordenamientos legales aplicables.
6. Permitir la intercomunicación entre las diferentes áreas y sedes de "LA COMISIÓN".
7. Disminuir el uso del papel en "LA COMISIÓN", mediante la integración, homologación y automatización de los procesos de edición, firmado, administración y archivado de documentos electrónicos y mensajes de datos legalmente válidos, cumpliendo con la normatividad aplicable.
8. Formalizar, a través del uso de la firma electrónica avanzada, los documentos electrónicos y mensajes de datos, para ser usados en comunicaciones, actos jurídicos y administrativos legalmente válidos al interior y exterior de la Entidad.
9. Organizar y conservar los archivos electrónicos de trámite, concentración e históricos.
10. Generar indicadores de gestión y desempeño, así como reportes ejecutivos que permitan la toma de decisiones con base en las estadísticas sobre el registro, turnado y atención de asuntos, tanto para quienes los generan como para quienes están atendiendo los diferentes temas; dichos reportes se podrán generar por unidad administrativa y por usuario, e incluir información detallada y agregada.
11. Mantener preparada a "LA COMISIÓN" para afrontar situaciones extraordinarias en las cuales no sea posible trabajar de forma presencial y esto no afecte la operación administrativa para la creación, atención y validación de documentación oficial.

Derivado de lo anterior, el servicio constará de lo siguiente:

1. Acceso para 110 usuarios (Mediante un esquema de licenciamiento. Software como servicio (SaaS) por 12 meses.)
2. Soporte
3. Mantenimiento (Actualizaciones).





III. Requerimientos

Características generales del sistema.

- **Plataforma integral:** El sistema permita la elaboración e integración de documentos electrónicos y mensajes de datos, en una plataforma integral de gestión documental.
- **Administración de usuarios:** Cuente con un módulo de administración que permita gestionar la seguridad para el control de los derechos de acceso y edición basado en privilegios de los usuarios (áreas, puestos, permisos y usuarios).
- **Búsqueda de información:** Cuente con una herramienta de búsqueda rápida y ágil que permita la localización de documentos electrónicos e información diversa, almacenada en el sistema, utilizando tecnologías avanzadas de búsqueda, tags, etc.
- **Digitalización de documentos:** Tenga la capacidad de recibir documentos escaneados, lo cual permita transformar la gestión de documentos en papel a documentos electrónicos y hacer su administración a través del sistema.
- **Firma electrónica avanzada:** Integre los mecanismos para la firma electrónica de documentos conforme a la Ley de Firma Electrónica Avanzada, bajo estándares abiertos de firma electrónica, entre ellos XML.
- **Gestión del ciclo de vida del contenido:** Gestione el ciclo de vida de los documentos de archivo, desde su creación hasta su eliminación.
- **Servicios de notificaciones:** Cuente con herramientas que permitan emitir notificaciones vía correo electrónico relacionadas con la gestión documental en la plataforma.
- **Operación integral y en línea:** Que los registros de las operaciones efectuadas en los documentos electrónicos y/o mensajes de datos se apliquen de manera integral y en tiempo real a lo largo de su ciclo de vida.
- **Parametrizable:** Que sea parametrizable y configurable de acuerdo con la información particular de **"LA COMISIÓN"**.
- **Operación en Web:** Esté diseñado para operar en WEB, por lo que se ejecutara sobre navegadores de HTTPS sin que se instale código de la aplicación en el cliente, ni uso de servicios de tecnologías de terminal.
- **Seguridad de la información:** Integre un sistema de seguridad de claves de usuario y contraseña, basado en estándares y políticas, que permita el acceso a operaciones y transacciones según el ámbito de responsabilidad que le corresponda a cada usuario, que facilite la búsqueda y rastreo de pistas de auditoría, que maneje caducidades parametrizables.

Control de Gestión.

- **Flujos de control de gestión:** Permita implementar flujos de trabajo generando relaciones entre los asuntos, sus turnos y documentos, con el fin de que los usuarios puedan identificar, aprobar, turnar, cancelar o modificar operaciones relacionadas con dichos flujos.
- **Folio de estatus del asunto:** Permita hacer el registro de asuntos, asignándole un folio único a cada uno de ellos. Asimismo, clasifique los asuntos de acuerdo con el estatus de atención en que se encuentren al momento, permitiendo su seguimiento. Que considere al menos las siguientes etapas: a) recibido, b) en trámite, c) concluido y d) cancelado.
- **Respuestas:** Permita a los usuarios "destinatarios" registrar y enviar la respuesta de los turnos asignados, y quedar a la espera de la contestación de parte del usuario "remitente", para que sea concluido el asunto.
- **Clasificación de turnos:** Permita al usuario clasificar sus respuestas con base al proceso de desahogo de los turnos, tomando en cuenta al menos los siguientes estados: a) recibido, b) rechazado, c) aceptado, d) atendido y e) con Copia.
- **Turnos rechazados:** Permita registrar los motivos por los que un turno tiene respuesta de rechazo y que liberen al turnado del asunto pendiente.
- **Cierre de asunto y turnos en cadena:** Permita concluir los asuntos con turnos asociados sin respuesta.
- **Seguimiento:** Permita al usuario dar un seguimiento a los asuntos y turnos en los que tenga asignado el rol de "destinatarios" o "remitentes".
- **Plantillas:** Proveerá plantillas preestablecidas para el registro de los asuntos económicos y oficiales, turnos y documentos electrónicos.
- **Integración de documentos:** Permita adjuntar información no estructurada en forma de archivos y documentos electrónicos diversos (hojas de cálculo, documentos electrónicos digitalizados, imágenes, entre otros), en los asuntos, turnos y documentos electrónicos generados en el sistema. Los documentos adjuntos puedan ser el resultado de un proceso de edición o importación de documentos de otras fuentes.
- **Interoperabilidad con la OPE:** Cuente con un módulo de interoperabilidad que cuente con los lineamientos, directrices y operaciones de interoperabilidad establecidas en el Documento Técnico de Interoperabilidad de los Sistemas Automatizados de Control de Gestión (DTISACG), y que permita el envío y recepción de oficios electrónicos con usuarios externos de instituciones conectadas a la Oficina Postal Electrónica (OPE) de Gobierno Federal.
- **Reportes:** Incluya reportes operativos y estadísticos que puedan ser generados con distintos criterios, tales como: estatus del asunto, turno, respuesta, rango de fechas, remitente y destinatario para la toma de decisiones.





Gestión de Archivos.

- Clasificación del documento: Permita clasificar los documentos electrónicos al momento de su creación de acuerdo con los lineamientos en materia de gestión de archivos (AGN) y en materia de transparencia y acceso a la información pública gubernamental (INAI), manejando en esta materia los siguientes tipos de documentos y/o información: a) no oficial, b) pública, c) reservada, d) confidencial y e) reservado y confidencial.
- Integración de expedientes: Permita la agrupación de asuntos electrónicos de tipo oficio en expedientes electrónicos observando los lineamientos en materia de gestión de archivos y clasificados como: a) archivo en trámite, b) archivo de concentración y c) archivo histórico. Realizando el archivado de expedientes y documentos clasificados como oficiales.
- Instrumentos de control y consulta archivística: Permita al Administrador del Archivo, elaborar y mantener actualizados los instrumentos de control y consulta archivística, como son: Cuadro general de clasificación archivística, Catálogo de disposición documental, Inventarios documentales de la dependencia o entidad.
- Archivo en trámite: Permita al personal responsable de administrar el archivo en trámite realizar las siguientes funciones: a) Registrar, clasificar, consultar y modificar los expedientes de archivo en trámite de la unidad administrativa, b) Realizar las transferencias primarias al archivo de concentración, en caso de que dichas transferencias no se lleven a cabo de manera automática, conforme al catálogo de disposición documental.
- Archivo de concentración: Permita al personal responsable de administrar el archivo de concentración realizar las siguientes funciones: a) Generar la relación de los expedientes de acuerdo con su plazo de conservación (período de vigencia), b) Reportar los inventarios de baja documental y de transferencia secundaria, c) Elaborar y actualizar el cuadro general de clasificación, reportar el catálogo de disposición documental y el inventario general.
- Archivo histórico: Permita al personal responsable de administrar el archivo histórico realizar las siguientes funciones: a) Elaborar y actualizar el Cuadro General de Clasificación, Reportar el Catálogo de Disposición Documental y el inventario General.
- Búsquedas: Que integre la funcionalidad de búsqueda de los siguientes elementos; a) expedientes, b) documentos electrónicos.

Firma Electrónica Avanzada.

- Principios rectores: Cumpla con los principios rectores de la Ley de Firma Electrónica Avanzada (autenticidad, integridad, neutralidad tecnológica, no repudio y confidencialidad).
- Firmado opcional: Los documentos electrónicos procesados en InteliGov, puedan ser firmados electrónicamente o no, siendo una opción para el usuario tratante.
- Validación de certificados: Previamente a proceder con la firma electrónica de documentos, valide las facultades del usuario firmante, así como que su certificado sea válido y no se encuentre revocado (empleando el protocolo OCSP).
- Estampado de tiempo: Incluya la funcionalidad de estampado de tiempo (esto es, cuando se firma un documento electrónico o mensaje de datos queda registrada la fecha y hora de la firma).
- Registro de usuarios: Mantenga actualizado el registro de usuarios que firman electrónicamente, así como el de usuarios con facultad de Certificación de documentos.
- Encriptación opcional: Cuenten con esquema opcional de encriptación de documentos electrónicos y mensajes de datos firmados electrónicamente.

IV. Especificaciones técnicas

1. Operación en WEB

El sistema deberá estar diseñado para operar en Web, por lo que se deberá ejecutar sobre navegadores HTTPS sin que se instale un código de aplicación, ni uso de servicios de tecnologías de terminal.

2. Trazabilidad informática.

- a) Actividades de captura, recuperación y mantenimiento de documentos.
- b) Registrar y almacenar las actividades de los usuarios en el Sistema, a través de una bitácora que permita las consultas y reportes.
- c) Proporcionar información sobre cada acción de transferencia y eliminación de documentos de archivo.
- d) Contar con catálogo de usuarios que establezcan con precisión los roles y privilegios en el Sistema.
- e) Permitir consultas y reportes por medio de los cuales sea posible obtener la identificación de los documentos, su clasificación archivística, su plazo de conservación conforme al Catálogo de disposición documental y en su caso, su visualización o impresión.





3. Alojamiento del Sistema

El sistema deberá estar alojado en la nube, el cual deberá tener la capacidad para alojar al menos el siguiente volumen de información.

Rubro	Respuesta
Número de Oficios o asuntos creados por unidad de tiempo	29571 / Anual (Aprox.)
Número de Tipos documentales con los que se trabajan	15 (Aprox.)
Volumen de papel generado	59142 (Aprox.)

Por lo que el proveedor deberá brindar la infraestructura necesaria para instalar, configurar y operar el Software para brindar el servicio para transferir, almacenar y procesar los datos de "LA COMISIÓN".

4. Seguridad de la Información.

- El proveedor deberá garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos de la CONALITEG, protegerlos contra amenazas o riesgos, por lo que será responsable de la misma.
- Lo anterior conforme al Artículo 10 apartado VII que a la letra dice:

Prever que la transferencia de datos se realice sobre canales seguros en donde se favorezca el cifrado y la integridad de los datos críticos, confidenciales, sensibles, en concordancia con el MAAGTICSI, en lo referente a la Seguridad de la Información.

- La solución deberá cumplir con los siguientes requerimientos:
- La configuración deberá incluir todas las actualizaciones que la Unidad de Gobierno digital de la Secretaría de la Función Pública, la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico (CIDGE) y/o sean consideradas en la Estrategia Digital Nacional.
- La configuración deberá contar con la flexibilidad y posibilidad de escalamiento con base al número de usuarios que se integren a la operación, requerimientos de almacenamiento de información, búsquedas necesarias y posibilidad de análisis de información.

5. Soporte Técnico.

Durante la vigencia del contrato se deberá incluir, servicio de soporte técnico y garantía que cumpla con los siguientes requerimientos:

- Incluya con mecanismos de acceso a expertos técnicos y funcionales de la solución propuesta, mismos que darán soporte vía telefónica y vía Internet, en idioma español, de 9:00 am a 18:00 pm., de lunes a viernes, con un tiempo de respuesta máximo de 2 horas.
- Incluya mantenimiento correctivo disponible los 365 días del año las 24 horas del día, que incluirá lo siguiente:
 - Servicio de atención a incidencias y resolución de problemas o defectos relacionados con la operación del software, mediante la operación de una mesa de ayuda (help desk), que atienda y resuelva problemas de mal funcionamiento del sistema.
 - Respuesta formal a la problemática presentada mediante la elaboración de un reporte en cada intervención de servicio, que contenga como mínimo la siguiente información: fecha y hora de recepción del reporte, atención y solución del reporte, especificando la funcionalidad del sistema, número de error, nombre del usuario y de la persona que atendió el reporte; esta respuesta se enviará por correo electrónico a la persona que reporta la problemática.

Niveles de prioridad que aplican a las solicitudes realizadas.

Nivel	Nombre	Tiempo de Atención	Característica
C1	Criticidad Alta	2 horas	Software inutilizable. No se puede acceder ni utilizar el software para la mayoría de los usuarios finales.
C2	Criticidad Media	12 horas	Software afectado. Se puede acceder y utilizar el software para la mayoría de los usuarios finales, pero tiene un mal funcionamiento que afecta la operación.
C3	Criticidad Baja	48 horas	Software utilizable. Se puede acceder y utilizar, para la mayoría de los usuarios finales, pero tiene un mal funcionamiento respecto a las especificaciones abordadas.

SIDIMEX TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, S. A. DE C. V.
5100002210

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





- Acceso en línea a un portal de servicio en Internet que brinde los siguientes servicios: acceso a una base de datos de conocimiento para realizar búsquedas de soluciones a problemas que se hayan presentado con otros clientes en condiciones similares, registrar y dar seguimiento a reportes (aun cuando estos hubieran sido reportados originalmente vía telefónica).
- Atención y aplicación de ajustes a la personalización de las plantillas (p.e.) identidad gráfica, mantenimiento de altas, bajas, cambios a los catálogos, modificaciones a las configuraciones de los flujos de trabajo que requiera "LA COMISIÓN".
- Actualizaciones del Software por mejoras y mantenimiento, mismas que se programarán en conjunto con el Administrador interno de "LA COMISIÓN" del sistema.
- Disponibilidad del Servicio. El nivel de disponibilidad del servicio será del 99.6%.

Al finalizar el servicio, el proveedor deberá entregar la Base de Datos de "LA COMISIÓN", conforme a los requerimientos establecidos por la Entidad.

6. Condiciones técnicas de aceptación de entregable.

No.	Nombre	Descripción
6.1	Certificado de derecho de uso para 110 usuarios	Certificado de derecho de uso para 110 licencias. Físico y Electrónico
6.2	Manual de usuario final y administrador.	Físico y Electrónico.
6.3	Reporte mensual de incidentes.	Físico y Electrónico. (Número de ticket, nivel de criticidad, estatus y tipo de incidente)
6.4	Reporte mensual de disponibilidad del Sistema	Físico y Electrónico

7. Cronograma de actividades.

Actividades	Meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Derecho de uso de software IntelGov Gobierno sin papel en esquema SaaS (Durante la vigencia del contrato)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Soporte y actualización (Durante la vigencia del contrato)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Mantenimiento (de acuerdo a cambios en la normatividad o solicitud de "LA COMISIÓN"), (Durante la vigencia del contrato)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

8. Niveles de servicio.

El proveedor deberá proporcionar una disponibilidad mínima de 99.6%, durante la vigencia del contrato.

9. Tiempos de respuesta ante incidentes.

Penalizaciones:

En caso de incumplimiento en la presentación, en los términos y condiciones de cualquiera de los entregables descritos en el cuadro de entregables y de acuerdo a las políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos de bienes muebles y servicios, la penalización es del 0.05% sobre el valor de los entregables no presentados oportunamente, por cada día natural de atraso en la entrega.

En caso de incumplir con la atención del soporte técnico se penalizará de la siguiente forma por los niveles de criticidad:

Nivel Criticidad	Tiempo de Atención	Penalización
Alto	2 horas	0.05% del monto total adjudicado antes de impuestos por cada hora de incumplimiento.
Medio	12 horas	
Baja	48 horas	

Dichas penalizaciones no deberán exceder al diez por ciento (10%) del monto total del valor del servicio contratado antes del 1. V. A., una vez superado dicho monto, se procederá al inicio del procedimiento de rescisión del instrumento jurídico.





10. Mantenimiento y soporte técnico.

Durante la vigencia del contrato el proveedor deberá otorgar un servicio de:

I. Soporte Técnico.

No.	Nombre	Característica
1	Servicio de asistencia telefónica.	De lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas (Horario conforme a las horas laborales en la Entidad).

- Recepción y resolución de solicitudes. Al realizar una solicitud, el personal de contacto de la CONALITEG facilitará la información de diagnóstico solicitada, lo cual incluye, entre otros datos: a) La descripción de la incidencia, de la configuración y de la red en las instalaciones del cliente; b) El envío de datos relevantes, y c) la comunicación posterior a través del correo electrónico o del teléfono para resolver dudas y recibir la asistencia necesaria por parte del proveedor. Todas las solicitudes deberán de ser registradas en el reporte mensual de incidentes.
- Horario de asistencia y plazos de respuesta iniciales. El proveedor proporcionará acceso al servicio de asistencia telefónica de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas. Las solicitudes de asistencia deberán de atenderse de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 18:00 horas.
- Servicio telefónico: El proveedor deberá contar con acceso a soporte telefónico de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas y un tiempo de respuesta de 2 horas para problemas de "Críticidad alta" (C1), 12 horas para problemas de "Críticidad media" (C2) y 48 horas para problemas de "Críticidad baja" (C3).
- Transferencia de conocimiento. La Unidad de Informática de la CONALITEG, designará un administrador del software y servicios a los usuarios finales que se encuentre dentro del ámbito de competencia del Perfil Administrador.

El Administrador se encarga de:

- Organigrama
- Tipo de Documentos
- Instrumentos de Control y Consulta Archivística
- Catálogo de fundamentos legales
- Catálogo de folios

Si alguna de estas funcionalidades se ven afectadas en el sistema, el proveedor deberá brindar asistencia técnica.

II. Mantenimiento.

El proveedor deberá proporcionar el mantenimiento correctivo para los posibles incidentes que ocurran en el sistema considerando la detección, registro, clasificación y atención de las mismas, y deberán de ser registrado en el reporte mensual de incidentes.

III. Actualización.

El servicio proporcionara actualizaciones de Software por mejoras y mantenimiento, mismas que se programarán en conjunto con el Administrador interno del sistema.

El proveedor comunicará y difundirá las nuevas funcionalidades de la actualización al administrador interno, entregando el manual de usuario final y de administrador por cada evento.

