

## CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DEL SISTEMA PROSESO

Contrato de servicios que celebran por una parte la "COMISION ESTATAL DEL AGUA DE JALISCO". Representada por el Sr. Ing. Felipe Tito Lugo Arias, al que en lo sucesivo se le denominará como "EL CLIENTE" y por la otra, "PROSESO CONSULTORES S.A. de C.V." Representada por el C.P. Antonio González Magaña, y al que en lo sucesivo se le denominará como "PROSESO", sujetándose a las siguientes:

### DECLARACIONES

**PRIMERA:** Declara "PROSESO", ser una Sociedad Mercantil debidamente constituida bajo escritura número 9035 de fecha 17 de Mayo del 2007 pasada ante la fe del Lic. SALVADOR CARDENAS NAVARRO, notario Público No. 75 de Guadalajara Jalisco, la cual se encuentra inscrita en el Registro Público y registrada en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con RFC No. PCO 070518 V70 con domicilio en Vasco de Quiroga No. 1373, Col. Miraflores, C.P. 44270, Guadalajara, Jalisco, y que su representante Legal se encuentra investido de las facultades legales suficientes para obligarle en los términos del presente contrato.

**SEGUNDA:** Que cuenta con la organización, experiencia, conocimientos y capacidades técnicas, administrativas y económicas necesarias para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato.

**TERCERA:** Que a la firma del presente contrato cuenta con los siguientes registros vigentes:

- Registro Federal de Contribuyentes: PCO-070518-V70
- Registros de Marca "PROSESO" ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial: 547285 de fecha 28 de abril de 1997.
- Registro Público de Derechos de Autor: 03-1999-120810574300-01 versión: "PROSESO PARA WINDOWS SQL SERVER".

**CUARTA:** Declara "EL CLIENTE", ser un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Jalisco, creado por decreto 21804/LVII del Congreso del Estado, de fecha 31 de Enero de 2007 y publicado en el periodico oficial "EL ESTADO DE JALISCO" con fecha 24 de Febrero de 2007, con personalidad jurídica y patrimonio propio en los terminos del artículo 21 de la Ley de Agua para el Estado de Jalisco y sus municipios.

**QUINTA:** Declaran ambas partes que reconocen mutua y recíprocamente la capacidad que les asiste para la celebración del contrato, así como la personalidad de sus representantes en este acto para convenir y otorgar las siguientes:

### CLAUSULAS

#### 1. INTERPRETACION Y DEFINICIONES:

A efectos de interpretación los términos utilizados con letra inicial mayúscula tendrán el significado que a continuación se indica para cada uno de ellos, salvo que se definan en secciones específicas del presente Contrato, independientemente de que se utilicen en masculino, femenino, singular o plural:

**Software:** Programas o despliegue de ordenador modulares desarrollados directamente por "PROSESO" y puesto a disposición de "EL CLIENTE" de conformidad a lo establecido en el presente Contrato; cualquier Nueva Versión, Versión o Nivel de Corrección del Software, las nuevas funcionalidades e interfaces asociadas al mismo tal y como se definen en el presente Contrato.

**Familia empresarial:** Se entenderá como los clientes que deciden y participan en el uso, diseño y desarrollo de los programas y sistemas.

**Falla ajena a los programas:** Debe entenderse como el no poder obtener la información en una forma adecuada y oportuna por las siguientes causas:

- No apearse a los procedimientos escritos establecidos y dados a conocer a "EL CLIENTE" por "PROSESO" a través de la capacitación.
- Falla en el equipo de cómputo e infraestructura por cualquier índole, ajenos A "PROSESO".
- No contar con las instalaciones adecuadas, siempre y cuando "PROSESO" demuestre haber comunicado por escrito a "EL CLIENTE" que existen deficiencias en dichas instalaciones y éste último las hubiese ignorado.

## 2. SERVICIOS PRESTADOS

"PROSESO" llevará a cabo en favor de "EL CLIENTE", los Servicios que cubran los requerimientos del Anexo A de este Contrato, con las modalidades y alcances contenidas en el mismo.

## 3. RECURSOS DEL PROVEEDOR

"PROSESO" empleará su propio personal, infraestructura y herramientas especializadas para el desarrollo de los Servicios; deberá garantizar que su personal reúna los requisitos de conocimientos, habilidades y experiencia necesarios para desarrollarlos. "EL CLIENTE" proporcionará todas las facilidades, espacios y medios necesarios, para tal efecto: acceso a las instalaciones e infraestructura y los que así se determinen en el mismo Anexo A.

## 4. REPRESENTANTES:

"PROSESO" y "EL CLIENTE" declaran en el Anexo C a sus Representantes y les otorgan las facultades descritas en el mismo; declaran también que todas las comunicaciones, peticiones y servicios entre las PARTES, se llevarán a cabo de acuerdo a lo preestablecido en el mismo Anexo.

## 5. REPORTE DE FALLAS

Dentro del Directorio proporcionado por "PROSESO" en el Anexo C, deberá especificarse un plan detallado de comunicaciones que permita a "PROSESO" resolver las fallas reportadas en los tiempos de atención garantizados en el mismo plan (Plan de Escalación de Fallas).

## 6. SITIO PARA REALIZAR LOS SERVICIOS

"PROSESO" realizará los Servicios de desarrollo y configuración en sus instalaciones, utilizando su propia infraestructura. Una vez terminadas las actividades de acuerdo a la metodología de trabajo señalada en el Anexo A, los aplicativos serán instalados, configurados y puestos en marcha en la infraestructura de "EL CLIENTE".

## 7. DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL

"PROSESO" garantiza expresamente a "EL CLIENTE", bajo pena de rescisión del presente contrato:

- Que cuenta con la capacidad legal para llevar a cabo las actividades materia del presente Contrato sin infringir Derechos de Autor, ni de Propiedad Intelectual de ninguna especie
- Que los desarrollos y servicios a llevar a cabo en base al Anexo A mediante el presente Contrato no infringen derechos de terceros

## 8. ENTREGABLES

Las PARTES acuerdan que todos los entregables que se generen durante la vigencia del presente contrato, serán exclusivamente propiedad de "EL CLIENTE".

Para efectos del presente Contrato se entenderán como entregables, de manera enunciativa, mas no limitativa: licencia de uso del SOFTWARE, las configuraciones, los reportes, documentos, plantillas, estudios, estrategias, modelos operativos, documentación y otros productos de trabajo y materiales que sean originados y preparados para "EL CLIENTE" (ya sea independientemente o conjuntamente) durante el cumplimiento del presente Contrato por "PROSESO".

## 9. GARANTIA DEL PROVEEDOR SOBRE LOS ENTREGABLES Y SERVICIOS PRESTADOS

"PROSESO" otorga las siguientes garantías, sin que estas garantías sean taxativas:

- El SOFTWARE que será entregado por "PROSESO" a "EL CLIENTE" se encuentra en óptimas condiciones de operación y que los soportes materiales (cintas, discos, etc.) que serán utilizados para instalar este SOFTWARE en los equipos de cómputo de "EL CLIENTE" están libres de defectos de fabricación.
- Que el SOFTWARE cumple con todas las normativas y especificaciones Gubernamentales y/o Fiscales para cumplir el objetivo de este Contrato; condición que se mantendrá vigente mientras perdure la vigencia del Contrato.

## 10. CONFIDENCIALIDAD Y MANEJO DE INFORMACION PERSONAL

"PROSESO" se obliga desde ahora a no divulgar ninguno de los aspectos de los negocios de "EL CLIENTE".

Durante la ejecución del Contrato, cada PARTE tendrá acceso a información (ya sea oral o en copia papel o de manera electrónica) que se relacione con investigaciones, desarrollos, actividades de negocio, productos, servicios o conocimientos técnicos pasados, presentes y futuros de la otra PARTE; los que serán identificados por quién los revela como confidenciales ("Información Confidencial").

En relación con la Información Confidencial se acuerda que:

- La Información Confidencial de quien la revela podrá ser utilizada por el receptor, empleados y en su caso sub-contratistas, únicamente en relación con los Trabajos objeto del Contrato, debiendo instruirlos en este sentido
- Cada PARTE se obliga a proteger la confidencialidad de la Información Confidencial de la otra, de la misma manera en que protege su propia información confidencial de naturaleza similar pero, bajo ninguna circunstancia, actuará por debajo del estándar de "cuidado razonable" para proteger dicha Información Confidencial. El acceso a la Información Confidencial estará restringido al personal de "PROSESO" y de "EL CLIENTE" (incluyendo dicho personal que se encuentre empleado por una entidad afiliada), involucrado en el uso permitido conforme al presente.
- La Información Confidencial no podrá ser copiada, reproducida sin el consentimiento escrito previo de la PARTE que la ha revelado.
- Si cualquiera de las PARTES recibe una notificación emanada de autoridad judicial o administrativa competente, exigiendo Información Confidencial de la otra PARTE, deberá comunicar inmediatamente a la otra PARTE de dicha notificación. La PARTE notificada estará facultada para dar cumplimiento a dicha notificación o a cualquier otro requerimiento emanado de autoridad competente, en la medida permitida por la Ley (en el sentido material). Los Trabajos proporcionados conforme al presente Contrato, en ningún caso incluyen la obligación de "PROSESO" o su personal de actuar como perito, testigo o de otra manera, proporcionar servicios de apoyo en un proceso.
- "PROSESO" se compromete a guardar secreto profesional respecto de los datos personales de "EL CLIENTE", aun después de finalizar sus relaciones con este y de acuerdo con el plazo determinado por la Ley aplicable.
- "PROSESO" tiene la facultad de anunciar públicamente que "EL CLIENTE" forma parte de la cartera de clientes de "PROSESO", tanto en comunicaciones en prensa como en eventos con fines de publicidad y mercadeo. Este derecho se mantendrá vigente durante la duración del presente Contrato.

## 11. CONTRAPRESTACION

Como contraprestación por los servicios, "EL CLIENTE" pagará al PROVEEDOR el importe indicado en el Anexo B, bajo las modalidades establecidas en el mismo Anexo y a entera satisfacción de "EL CLIENTE" a través de la Bitácora firmada por ambas PARTES.

## 12. INDEPENDENCIA DE LAS PARTES

LAS PARTES acuerdan que la obligación que las vincula es estrictamente mercantil. "PROSESO" realizará los servicios materia de este Contrato como una Empresa independiente, por lo que se compromete a mantener libre y a salvo a "EL CLIENTE" de cualquier reclamación de terceros, particulares, Autoridades o empleados del propio "PROSESO" con motivo de la prestación de los Servicios contratados.

LAS PARTES declaran en este Contrato que no existe ni existirá de ninguna manera relación individual de trabajo; contrato individual de trabajo; subordinación jurídica, ni vínculo alguno de derecho laboral entre "EL CLIENTE" y la persona o personas físicas que se encargarán de prestar los servicios a "EL CLIENTE", por lo mismo queda expresamente establecido que dicha persona o personas físicas son trabajadores al servicio del "PROSESO" y por ello la totalidad de los sueldos o salarios, prestaciones laborales y demás prestaciones o indemnizaciones a que esta persona o personas físicas tuvieran derecho, serán responsabilidad única y exclusiva de "PROSESO", empresa que será el único patrón y el único responsable frente a la persona o personas físicas mencionadas, toda vez que cuenta con elementos propios y suficientes para realizar el objeto del presente Contrato y hacer frente a las obligaciones laborales que pudiese llegar a tener derivado de la celebración de este instrumento.

"PROSESO" conviene y acepta que las únicas relaciones jurídicas que tiene con "EL CLIENTE", son las derivadas del presente Contrato, ya que cuenta con elementos propios y suficientes en los términos del Artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo, siendo el único patrón de todas y cada una de las personas que con cualquier carácter intervengan bajo sus órdenes para el desarrollo y ejecución de los servicios de este contrato.

Por tanto, declara "PROSESO" que para realizar sus actividades, tiene empleados a su servicio, con quienes le une una relación de trabajo y que cuenta con los recursos económicos, medios, bienes, así como recursos humanos suficientes que le

permiten cumplir con las obligaciones establecidas en el presente contrato, así como responder ante cualquier reclamación de sus trabajadores y en general del personal que emplee en la prestación de los servicios.

### 13. VIGENCIA

El inicio de la vigencia del presente contrato es el **01 de Enero 2014** y la finalización del mismo es el **31 de Diciembre 2014**.

El inicio de la vigencia de la Póliza de Soporte es el **01 de Enero de 2014** y su renovación NO será automática cuando hayan transcurrido 12 meses, si "EL CLIENTE" quiere renovar el presente contrato, deberá de realizarse un contrato nuevo o un anexo de común acuerdo ambas partes, y para dar por terminado el presente contrato tiene que notificarlo a "PROSESO" por escrito con 30 días de anticipación.

### 14. SUPERVISION DE LOS TRABAJOS

"EL CLIENTE" a través de sus representantes, verificarán la calidad de los trabajos realizados por "PROSESO". En caso de encontrar anomalías y/o desviaciones, "PROSESO" se obliga a corregir las anomalías señaladas por "EL CLIENTE".

### 15. RESCISION

Será motivo para dar por rescindido el presente contrato en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, las siguientes causas:

- a) El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente contrato.
- b) La falsedad de las manifestaciones indicadas en el capítulo de Declaraciones por cualquiera de las PARTES.
- c) La resolución o mandamiento de autoridad administrativa o judicial que así lo ordene.
- d) La mala calidad, la impericia, la negligencia o la culpa que cause un daño a "EL CLIENTE" y que sea imputable a "PROSESO" en la ejecución del objeto del presente Contrato.
- e) Si cualquiera de las partes se declara en concurso mercantil, o realiza actos que en alguna forma afecten el cumplimiento del objeto del presente Contrato.
- f) Si cualquiera de las PARTES cede, enajena, arrienda, promete, compromete o bajo cualquier modalidad transfiere, sin autorización por escrito de la otra PARTE, de todo o parte de los derechos adquiridos en el presente documento.
- h) Si por cualquier medio se incumple con el compromiso de confidencialidad pactado.
- i) Si cualquiera de las partes se encuentra en procedimiento de huelga, siempre y cuando con motivo del mismo se encuentre impedido para dar cumplimiento a cualquiera de las obligaciones establecidas a su cargo.
- j) En caso de que "EL CLIENTE" adeude más de 3 mensualidades a "PROSESO" este último deberá enviar por escrito un aviso a "EL CLIENTE" informando que tienen un adeudo equivalente o mayor a 3 mensualidades, "EL CLIENTE" tiene 15 días naturales posteriores a la recepción del aviso para subsanar el adeudo, en caso de no hacerlo se dará por terminado dicho contrato.

En caso de presentarse alguna de las causales de rescisión antes mencionadas la parte afectada notificará a la parte en incumplimiento para que en un plazo de 72 (setenta y dos) horas la subsane, en caso de que no se subsane la causa, el Contrato se entenderá rescindido sin necesidad de declaración judicial, surtiendo la rescisión sus efectos de pleno derecho.

### 16. CONTROVERSIAS

Cualquier asunto no previsto en las Cláusulas que anteceden deberá ser resuelto de mutuo acuerdo en forma escrita. Se establece que en caso de existir alguna controversia por alguna de las PARTES respecto a este Contrato, las partes se someterán a la competencia y Jurisdicción de los Tribunales de la Ciudad de Guadalajara, Jalisco.

Se firma por triplicado el presente contrato en la Ciudad de Guadalajara, Jalisco el día 07 de enero de 2014.

"EL PROVEEDOR"

C.P. Antonio González Magaña

"EL CLIENTE"

Ing. Felipe Tito Lugo Arias  
Director General

## ANEXO A

### Alcance de los Servicio

#### LICENCIA DE USO DEL SOFTWARE

1. Derecho de uso exclusivo de: "PROSESO SQL Server"  
Reg. Público de Derechos de Autor:  
03-1999-120810574300-01
2. Derecho a las actualizaciones:
  - Derivadas de procesos de mejora continua.
  - Cuando se trate de cambios fiscales o requerimientos de información y/o modificaciones en los formatos de documentos oficiales emitidos por cualquier entidad gubernamental.
3. Derecho de uso del modelo estándar de nómina formulado y probado.
4. Derecho a participar activamente con propuestas y sugerencias tanto en el proceso de mejora continua como en el desarrollo de nuevas aplicaciones
5. Los módulos incluidos en el presente contrato son:
  - Módulo de Personal
  - Módulo de Nomina
  - Módulo de Control de Asistencia
  - Módulo de Capacitación
6. El presente contrata ampara las actualizaciones de nuestros sistemas durante 1 año que inicia a transcurrir a partir del inicio del presente contrato.

#### SERVICIOS DE IMPLEMENTACION

Los trabajos consisten en la implementación y configuración del SOFTWARE, puesta en marcha y seguimiento una vez puesto en producción; así como toda la documentación técnica y administrativa relacionada.

Para lograr el objetivo, "PROSESO" se basará en las:

- METODOLOGIA DE IMPLEMENTACION
- CRONOGRAMAS

De este ANEXO.

Los trabajos que el PROVEEDOR deberá realizar a favor de "EL CLIENTE" incluyen también:

1. Desarrollo de las interfaces del SOFTWARE para la exportación e importación de información hacia otros sistemas de información relacionados:
  - Sistema de contabilidad – Póliza contable

"PROSESO" desarrollará todos los procedimientos, controles y especificaciones de ingreso y extracción de información del SOFTWARE.

2. Documentación técnica y manuales de operación.

3. Llevar a cabo la migración de la información contenida en el sistema actual a la nueva versión, tomando en cuenta el plan de trabajo. "PROSESO" deberá a demostrar a "EL CLIENTE" la documentación del resultado de las pruebas para su aprobación.
4. Realizar e implementar las recomendaciones técnicas que aseguren la seguridad, salvaguarda y mantenimiento tanto de aplicativos como de la información generada en el SOFTWARE.
5. Proporcionar la documentación de todas las especificaciones funcionales y técnicas, bitácoras de instalación y configuración;
6. Proporcionar la capacitación en la implementación, configuración y operación del SOFTWARE, así como elaborar los manuales y material de capacitación. Se incluye la capacitación técnica al personal responsable del soporte de "EL CLIENTE" y la capacitación a usuarios y operadores del SOFTWARE en producción.
7. Generar los procedimientos de recuperación de desastres y continuidad de servicios.
8. Realizar las recomendaciones para una mejor utilización del SOFTWARE. Consistirá en un informe que comprenda en base a su experiencia como consultor, recomendaciones para el almacenamiento de históricos, monitoreo de logs, la depuración y mantenimiento de la base de datos.
9. Documentación administrativa del proyecto: Actas de entrega-recepción de materiales y documentos de aprobación para finalizar las etapas de implementación: migración de información, autorización de prototipos, pruebas unitarias y pruebas de conjunto, Acta de recepción final, etc.

Los entregables definidos deberán ser proporcionados a "EL CLIENTE" durante el periodo de implementación. Estos formarán parte de la documentación de soporte para la finalización del proceso de implementación.

Para la ejecución de los trabajos, "PROSESO" proveerá a "EL CLIENTE", el personal profesional y las horas hombre según el numero de horas contratadas para el proyecto, todos los componentes de software, los materiales y otros elementos necesarios; los equipos computacionales requeridos por su personal, salvaguarda de sus activos y todos los elementos requeridos para llevar a cabo la instalación e implementación del SOFTWARE.

En caso de que se exceda el número de horas contratadas para la implementación, estas se facturaran por separado con ordenes de servicio autorizadas y firmadas por EL CLIENTE, en caso contrario de que no se consumiera el total de horas contratadas para la implementación, se generara un credito en horas de servicio tecnico por la diferencia.

En caso de que los trabajos de implementación se hagan fuera de la ciudad de Guadalajara, el costo de traslado, hospedaje, alimentación y otros viáticos del personal de "PROSESO" para el desarrollo de los trabajos en sitio de este Contrato, quedarán a cargo de "EL CLIENTE", apeándose a las políticas de viaje de "PROSESO".

**Políticas de viaje**

- Cuando la distancia sea mayor a 300 Km. Tomando como punto de partida la ciudad de Guadalajara el traslado se hará de forma aérea utilizando los servicios de las 3 aerolíneas autorizadas por nuestra empresa.(Volaris e Interjet como primera opción y en caso de no haber vuelos por estas se utilizará Aeroméxico, en cualquiera de las opciones sera con boletos de clase turista).
- El hospedaje se realizara en hoteles con los que tiene convenio EL CLIENTE ( Hotel Fussion y Hotel Real de Minas ). Dentro de los servicios incluidos deben de estar los desayunos, comidas, cenas y servicio de lavandería ( Este último a partir del tercer día de estancia ).
- En caso de que no sea factible realizar la comida dentro del Hotel esta se realizara en algún lugar cercano a la empresa que expida factura para su comprobación.
- "EL CLIENTE" deberá de cubrir además los traslados en taxi que sean necesarios para llegar al Aeropuerto, Hotel y Lugar donde se va a llevar a cabo dicho contrato.

Para la ejecución de los trabajos, PROSESO se ajustará al siguiente cronograma:

TAREA	Semanas					
	1	2	3	4	5	6
Migración de información						
Configuración calculo nómina						
Configuración reportes nómina						



3. Gestión de las Versiones: "PROSESO" se compromete a llevar un registro de las actualizaciones del Software para asegurar que "EL CLIENTE" posea la última versión estable del SOFTWARE.
4. El soporte en la operación del SOFTWARE está contrato con una **Póliza de Soporte y Actualizaciones**.

Los servicios se prestarán de lunes a viernes de 8:00 a las 18:00 horas, sin embargo, el "PROSESO" se obliga a proporcionar los medios necesarios (correo electrónico u otros medios de mensajería de texto, conexión remota, teléfonos móviles, etc.). Para recibir los reportes de las fallas del SOFTWARE. Las PARTES se comprometen a proporcionar las facilidades técnicas necesarias para realizar los servicios. Las PARTES acuerdan que la atención Telefónica será ilimitada (cantidad de llamadas), pero las llamadas telefónicas con duración superior a los 15 minutos se deberán hacer a través de una conexión remota, la cual llevará un costo según el párrafo anterior en caso de que no se tenga contratada una póliza de soporte.

En el caso de los servicios de soporte por detección de errores o fallas, independientemente del origen de estos; se considerarán las definiciones establecidas durante la ejecución de servicios de implementación para relacionarlos con la criticidad y la oportunidad con la que el PROVEEDOR se obliga a atenderlos:

FALLA O ERROR DETECTADO	Horario MAXIMO de atención
<b>Críticos:</b> Cualquier proceso que detenga la operación del cliente y tenga que ser resuelto en forma inmediata.	<b>De Lunes a Viernes</b> Dentro de las 4 horas luego de su detección
<b>Medio:</b> Cualquier proceso que interrumpa y/o alente la operación del cliente, pero no impide terminar con su trabajo.	<b>De Lunes a Viernes</b> Dentro de las siguientes 24 horas en horario laboral.
<b>Bajo:</b> Cualquier proceso que no afecta la operación del cliente de ninguna forma y pueden ser programados.	<b>De Lunes a Viernes</b> Dentro de las siguientes 72 horas en horario laboral.

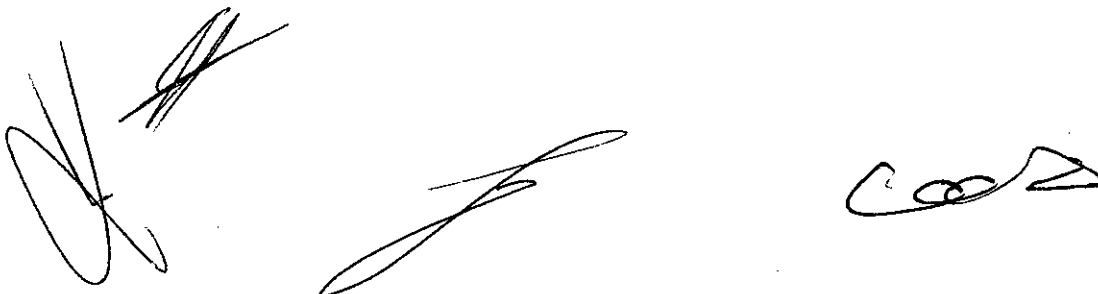
- ❖ Los días de la semana estarán vinculados al calendario natural, independiente de tratarse o no de días hábiles

No estarán incluidos dentro de este Contrato, los servicios de mantenimiento y soporte los que se originen como consecuencia de cualquiera de las circunstancias que a continuación se describen:

- Cuando se trate de reparaciones derivadas de servicios prestados por personal no autorizado por "PROSESO"
- Cuando los servicios requeridos por "EL CLIENTE", no están descritos en este Anexo.

En los casos a los que se refieren los incisos anteriores, los servicios podrán ser prestados por "PROSESO" de acuerdo a los términos y tarifas vigentes, para lo que el mismo, presentará una cotización a "EL CLIENTE" incluyendo todas las prestaciones y servicios adicionales para su llevar a cabo los trabajos, que sólo serán prestados si son aceptados expresamente por "EL CLIENTE".

Los contactos y el plan para la escalación de fallas seguirán el procedimiento establecido en el ANEXO C del presente contrato.





**ANEXOB****I. Contraprestación Configuración e Implementación**

El importe total del presente contrato es por la cantidad de \$ 77,871.71 + I.V.A ( Setenta y Siete Mil Ochocientos Setenta y Un Pesos 71/100 M.N.), mismo que se devengaran de la siguiente forma:

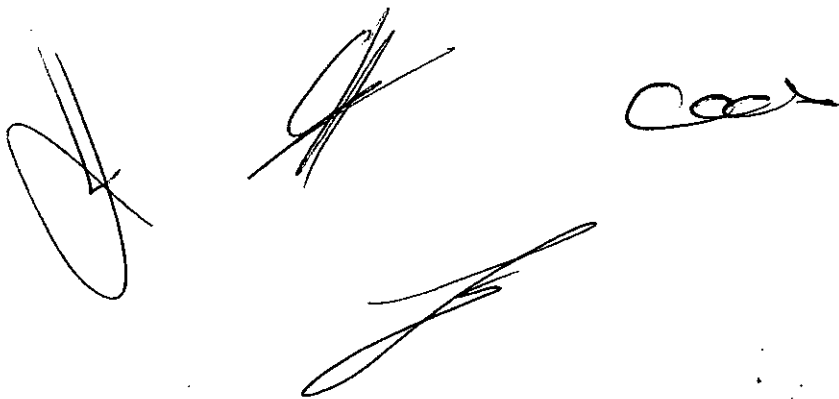
Software y Mantenimiento/Marca Licencia para el derecho de uso actual de los programas aplicativos de Nomina PROSESO SQL SERVER	\$ 34,215.94	Más IVA
Servicio de Consultoria Administrativa Procesos Tecnica y en Tecnologia de la Información. Poliza de Soporte Tecnico 2014	\$ 43,655.77	Más IVA

**NOTAS**

1. Los precios están expresados en pesos mexicanos.
2. A los importes anteriores deberán agregársele el 16% por concepto de I.V.A.
3. Las PARTES acuerdan que todos los impuestos, derechos y demás cargas fiscales que pudiesen generarse como consecuencia de la celebración del presente Contrato o la prestación del servicio, serán responsabilidad de la parte que se encuentra obligada de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.

Todos los gastos que se ocasionen por traslados y estadías del personal de "PROSESO" correrán por cuenta de "EL CLIENTE" de acuerdo con las políticas de viaje de "PROSESO".

Los nuevos anexos para la renovación de los servicios, así como los servicios adicionales no incluidos; deberán estar amparados por un nuevo anexo de este contrato en donde se especifiquen los nuevos servicios, costos, tiempos, modalidades, etc., relacionados a este Contrato.



## ANEXOC

### Representantes

Las comunicaciones entre las PARTES se llevarán a cabo únicamente entre sus representantes, los cuales aparecen en la siguiente relación, junto con las facultades que les corresponden.

"PROSESO" se obliga a mantener actualizado para "EL CLIENTE", la información de las comunicaciones personales portátiles (teléfonos celulares) que proporcionará a sus representantes de manera de que "EL CLIENTE" pueda localizarlos en caso de alguna emergencia. "PROSESO" se compromete a permanecer en alerta para la atención de cualquier falla reportada por "EL CLIENTE" sin restricción de fecha ni horario a través de los teléfonos celulares de su personal.

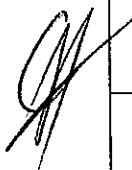

"PROSESO" se obliga a

#### Representantes de PROSESO

NOMBRE	DATOS	FACULTADES
<b>Antonio González Magaña</b> Representante Legal	Av. Niños Héroes #2903-2 Jardines del Bosque 44520 Guadalajara, Jalisco  Tel: (33) 3121-7691 Cel:(33) 1520-5171 <a href="mailto:antonio.gonzalez@proseso.mx">antonio.gonzalez@proseso.mx</a>	<input type="checkbox"/> Supervisión Directa <input type="checkbox"/> Requerimientos de recursos y trabajos <input type="checkbox"/> Información de los trabajos realizados <input type="checkbox"/> Envío y/o Recepción de documentación <input type="checkbox"/> Solicitar información de estado de pagos
<b>Gabriela López Laynez</b> Líder de Proyecto	Av. Niños Héroes #2903-2 Jardines del Bosque 44520 Guadalajara, Jalisco  Tel: (33) 3121-7691 <a href="mailto:gabriela.lopez@proseso.mx">gabriela.lopez@proseso.mx</a>	<input type="checkbox"/> Supervisión Directa <input type="checkbox"/> Prueba de Software Desarrollado <input type="checkbox"/> Entrega de trabajos y resultados <input type="checkbox"/> Entrega documentos de trabajos

\* La comunicación o reporte de fallas se llevará a cabo en el orden de aparición de los contactos, para cualquier tipo de falla.

#### Representantes de "EL CLIENTE"

NOMBRE	DATOS	FACULTADES
 <b>Monica Arriero</b>	Tel: 30 30 92 00 Email: <a href="mailto:marriero@ceajalisco.gob.mx">marriero@ceajalisco.gob.mx</a>	<input type="checkbox"/> Trámites de adquisición de servicios <input type="checkbox"/> Realización de pagos <input type="checkbox"/> Solicitar informes de estatus <input type="checkbox"/> Supervisión General <input type="checkbox"/> <b>Contratación y/o renovación de servicios</b>
 (Empty space for signature)	(Empty space for data)	<input type="checkbox"/> Solicitar informes de estatus <input type="checkbox"/> Comunicación / localización al personal del PROVEEDOR inmediata <input type="checkbox"/> Supervisión Directa <input type="checkbox"/> Entrega y Recepción de documentación <input type="checkbox"/> Comunicación de fallas <input type="checkbox"/> Comunicación General <input type="checkbox"/> Supervisión General <input type="checkbox"/> Requerimientos adicionales <input type="checkbox"/> Aprobación de trabajos realizados <input type="checkbox"/> <b>Autorización de pagos</b>

**PLAN DE ATENCION A FALLAS**

"PROSESO" se compromete, de acuerdo con el tipo de falla reportado por "EL CLIENTE", a realizar las acciones de corrección y soporte en los horarios y plazos señalados en la siguiente gráfica:

Nivel de emergencia	Días	Horario	Contacto	Tiempo de solución
a. Normal	Lunes a Viernes	08:00 a 18:00 Hrs.	Gerente de Help Desk Administración de Proyectos	2 a 10 Días Hábiles según el requerimiento.
b. Contingencia por falla	Lunes a Domingo	08:00 a 18:00 Hrs.	Administración de Proyectos Gerente TI	De acuerdo al tipo de error/falla detectado

- Esta gráfica complementa la descripción de la Cláusula 5 de REPORTE DE FALLAS.

**DEFINICIONES:**

**a).- Normal.**

- Adquisición de Servicios adicionales
- Fallas del Software catalogadas como Nivel Medio o Bajo.
- Intercambio de información y/o trámites administrativos

**b).- Contingencia por falla.**

- Fallas del Software catalogadas como Nivel Critico

**NOTAS:**

- "PROSESO" deberá proporcionar un número de referencia de cada reporte para su seguimiento.
- "PROSESO" se obliga a proporcionar a "EL CLIENTE" la información de contactos con poder de decisión, que permitan a "EL CLIENTE" informar a "PROSESO" sobre negación de servicios, errores persistentes, negligencias o otras contingencias que considere necesarias en caso de no obtener respuesta a sus solicitudes de servicio por parte de los medios establecidos.