

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SOPORTE A INFRAESTRUCTURA AVAYA, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR JOSE ANGEL SOTO VALENCIA Y A QUIEN EN LO SUCESIVO Y PARA EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO SE LE DENOMINARA "HO1A", Y POR OTRA PARTE EL MUNICIPIO DE CUAUHTEMOC, ESTADO DE CHIHUAHUA REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LOS CC. LIC. RAFAEL ERNESTO CAVAZOS ARAGÓN, C.P. HERIBERTO GONZÁLEZ ANDUJO, L.C. M.I. PATRICIA RAMÍREZ CEBALLOS, MAESTRA LOURDES MENDOZA RODRÍGUEZ Y EL ING. CRISPIN MENDOZA CORRAL, EN SUS RESPECTIVOS CARACTERES DE SECRETARIO MUNICIPAL, OFICIAL MAYOR, TESORERA MUNICIPAL, REGIDORA PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE HACIENDA Y JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS Y A QUIEN EN LO SUCESIVO Y PARA EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO SE LE DENOMINARÁ "EL CLIENTE" DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES:

- El CLIENTE a través de su representante legal declara que:
- a) Es una sociedad mercantil debidamente constituida conforme a las leyes de la República Mexicana.
 - b) Su Apoderado Legal cuenta con las facultades y capacidades necesarias para celebrar el presente CONTRATO y obligar a su representada en los términos de este Instrumento, facultades que a la fecha de firma no se le han revocado modificado o limitado en forma alguna.
 - c) Su domicilio está ubicado en Calle ALLENDE NUMERO 15 EDIFICIO IGNACIO ROMO ANGUIANO QUE OCUPA LA PRESIDENCIA MUNICIPAL, ZONA CENTRO, C.D CUAHUTEMOC, CHIHUAHUA. CP. 31500
 - d) Su RFC es MCU270101TK7
 - e) Conoce los productos que ofrece ho1a y los SERVICIOS y/o SERVICIOS que proporciona, así mismo, declara que tiene la capacidad económica para comprarlos y contratar sus servicios en términos del presente CONTRATO.
 - f) No existe dolo, mala fe, violencia física o moral, o algún otro factor o elemento que los orille a la firma de este instrumento, por lo que declara que su consentimiento no se encuentra viciado y por así convenir a sus intereses, es su voluntad celebrar el presente CONTRATO.
 - g) Reconoce el contenido de los términos y condiciones técnicos y operativos del EQUIPO y/o de los SERVICIOS objeto del presente Instrumento.
 - h) Todas las notificaciones derivadas del presente instrumento se realizarán en el domicilio señalado en la declaración c) anterior y/o a través del correo electrónico oficialiamayor2@municipiocuahuemoc.gob.mx

- ho1a a través de su representante legal declara que:
- a) Es una sociedad mercantil debidamente constituida conforme a las leyes de la República Mexicana.
 - b) Su Apoderado Legal cuenta con las facultades y capacidades necesarias para celebrar el presente CONTRATO y obligar a su representada en los términos de este Instrumento, facultades que a la fecha de firma no le han sido revocadas modificadas o limitadas en forma alguna.
 - c)
 - d) Su RFC es: SDT9105246L8.
 - e) No existe dolo, mala fe, violencia física o moral, o algún otro factor o elemento que los orille a la firma de este instrumento, por lo que declara que su consentimiento no se encuentra viciado y, por así convenir a sus intereses, es su voluntad celebrar el presente CONTRATO.
 - f) Todas las notificaciones derivadas del presente instrumento se realizarán en el domicilio señalado en la declaración c) anterior y/o a través del correo electrónico

Vistas las anteriores declaraciones, las PARTES se reconocen la personalidad con la que actúan y están de acuerdo en celebrar el presente CONTRATO sujetándose en todo momento a los términos y condiciones que en el mismo se establecen y en virtud de lo anterior, las PARTES convienen las siguientes:

CLÁUSULAS PARTICULARES

AUTORIZADO

PRIMERA.- OBJETO

Por virtud del presente Contrato, el CLIENTE se obliga a comprar y ho1a a vender los productos, licencias y/o SERVICIOS, (en lo sucesivo indistintamente los "SERVICIOS") que se detallan en el Anexo A, el cual una vez firmado por las Partes, formará parte integral de este Instrumento.

En caso de que el EQUIPO cuente con licencias de software necesarias para su funcionamiento, los costos, términos y condiciones de dichas licencias serán mencionadas de igual manera dentro del Anexo A.



	<p>Asimismo, el CLIENTE de conformidad con las necesidades de su operación podrá solicitar a ho1a la prestación de servicios de implementación y/o soporte y/o monitoreo, los cuales en su caso se establecerán de igual manera dentro del Anexo A antes referido (los SERVICIOS).</p>
<p>SEGUNDA.- TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES</p>	<p>Los términos y condiciones técnicos, operativos tanto de los SERVICIOS serán los que se encuentran publicados en la página de internet www.ho1a.com, y que a su vez se encuentran para descarga y consulta de ambas PARTES en el código qr encontrado en la parte inferior derecha de este documento.</p>
<p>TERCERA.- CONTRAPRESTACIÓN</p>	<p>El CLIENTE pagará a ho1a por los SERVICIOS prestados, la cantidad de \$126,201.78 M.N. (Ciento veintiséis mil doscientos un pesos 78/100 M.N), más el impuesto al valor agregado (I.V.A.) correspondiente.</p>
<p>CUARTA.- FORMA DE PAGO</p>	<p>El monto objeto de la compraventa por los SERVICIOS será de pagada por el CLIENTE a ho1a de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ UN PAGO EN UNA SOLA EXHIBICION POR LA CANTIDAD DE \$126,201.78 M.N. (Ciento veintiséis mil doscientos un pesos 78/100 M.N), MÁS EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (I.V.A.) CORRESPONDIENTE, dentro de los 15 días naturales posteriores a la emisión de la factura por parte de Ho1a. <p>Si el CLIENTE incurre en atraso en el pago de la CONTRAPRESTACIÓN por los SERVICIOS contratados, o en su caso en los costos adicionales conforme a lo señalado en el presente CONTRATO, pagará intereses moratorios equivalentes al 2% (dos por ciento) mensual sobre saldo insoluto, desde la fecha en que debió pagarse hasta la fecha en que se efectúe dicho pago. Sin perjuicio de que ho1a podrá rescindir el presente Contrato en términos de lo señalado en la cláusula general CUARTA.</p> <p>Los pagos realizados por el CLIENTE de conformidad con lo anterior deberán efectuarse por transferencia electrónica de fondos a las cuentas bancarias siguientes, según corresponda:</p> <p>PAGO EN DÓLARES Al tipo de cambio publicado en el Diario Oficial a la fecha efectiva de pago BANCO: Santander NOMBRE: Hola Innovación S.A. de C.V. No. DE CUENTA: 82-50055685-4 CLABE: 014320825005568540</p> <p>PAGO EN PESOS BANCO: Santander NOMBRE: Hola Innovación S.A. de C.V. No. DE CUENTA: 65503133715 CLABE: 014320655031337151</p>
<p>QUINTA.-</p>	<p>La entrega de los SERVICIOS se realizará en los domicilios descritos a continuación y de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> g) EN LA FINCA MARCADA EN LA CALLE ALLENDE NUMERO 15 EDIFICIO IGNACIO ROMO ANGUIANO QUE OCUPA LA PRESIDENCIA MUNICIPAL, ZONA CENTRO, C.D CUAHUTEMOC, CHIHUAHUA. CP. 31500 EN UN HORARIO DE LAS 8:30AM A LAS 18:00 HORAS DE LUNES A VIERNES. <p style="text-align: right;">AUTORIZADO JURIDICO ho1a</p> <p>En la fecha de entrega de los SERVICIOS, las PARTES deberán celebrar una entrega o PACKING LIST a satisfacción de cada una de las PARTES, aplicando en su caso los siguientes supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. La entrega del EQUIPO se encuentra condicionada a:

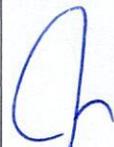
<p>SIXTA.- CALENDARIO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Para compraventa de Contado o One-Shot a:</u> (1) La firma del Presente Contrato, (2) Recibir el pago total acordado en el presente. • <u>Para compraventa a Plazo o Financiada a:</u> (1) La investigación Crediticia y financiera del Cliente, efectuada por ho1a y cuyo resultado arroje resultados positivos, (2) La Firma del Presente Contrato. <p>Si todos los supuestos no se encuentran cumplidos por el CLIENTE a la fecha de entrega, ho1a no podrá entregar los SERVICIOS hasta en tanto se dé cumplimiento a lo anterior sin perjuicio del inicio del periodo de la facturación recurrente a cargo del CLIENTE, facturas que deberán de ser pagadas por el CLIENTE en términos de este contrato junto con los gastos adicionales señalados en el numeral ii) siguiente.</p> <p>ii. Si el CLIENTE se niega a recibir los SERVICIOS en la fecha establecida, previa notificación que realice ho1a, el CLIENTE quedará obligado a cubrir adicional al valor de los SERVICIOS, los gastos ocasionados ante dicha negativa tales como almacenaje, transporte entre otros. Considerándose un incumplimiento al presente Contrato por parte del CLIENTE.</p> <p>iii. Los SERVICIOS, serán entregados al CLIENTE a partir de la fecha establecida en esta cláusula, no obstante, ho1a se reservará el dominio, hasta en tanto se haya pagado el monto total del valor de los SERVICIOS.</p> <p>iv. El CLIENTE no podrá directa o indirectamente constituir, imponer, asumir o permitir la constitución, existencia o imposición de cualquier clase de gravamen, garantía, carga, embargo o demanda sobre o con respecto al presente CONTRATO, la propiedad o cualquier derecho relacionado con los SERVICIOS en tanto no se haya pagado el total de la contraprestación.</p> <p>En caso de que el CLIENTE no envíe firmada el Acta de entrega al RESPONSABLE DEL PROYECTO de ho1a o, haga observaciones dentro de los 5 días siguientes a su recepción, se tendrán los SERVICIOS como aceptados a su satisfacción, iniciando la ejecución del contrato y su correspondiente periodo de facturación.</p>
<p>SEPTIMA.- RESPONSABLES DEL PROYECTO</p>	<p>En caso de que el CLIENTE haya contratado la prestación de SERVICIOS, se establece que el inicio de la implementación será de conformidad con lo señalado en el Anexo A, y el inicio del soporte de ho1a y del fabricante iniciarán en la fecha del Acta de entrega del EQUIPO.</p> <p>POR PARTE DEL CLIENTE: ING. CRISPIN MENDOZA CORRAL, JEFE DE SISTEMAS POR PARTE DE ho1a: MARTHA JULISSA GUTIERREZ CARRILLO jgutierrez@ho1a.com</p>

CLÁUSULAS GENERALES

PRIMERA. - Por virtud del presente Instrumento y de conformidad con lo señalado en el apartado de CLAUSULAS PARTICULARES, ho1a queda obligado a vender al CLIENTE los SERVICIOS y el CLIENTE obligado a comprarlos, bajo los términos y condiciones establecidos en este Contrato.

Cuando así se pacte en el contrato y en su respectivo Anexo, adicional a la compraventa de los SERVICIOS ho1a proporcionará al CLIENTE los servicios descritos en el Anexo A, de conformidad con los términos, alcance y condiciones que se establecen en dicho Anexo y en los términos y condiciones generales.

SEGUNDA. - SERVICIOS NO INCLUIDOS



AutORIZADO JURIDICO
ho1a
 Rúbrica 

ho1a estará limitado únicamente a la entrega de los SERVICIOS y/o en su caso a la prestación de los SERVICIOS que se detallan en el Anexo A del presente CONTRATO y en los términos y condiciones generales; quedando excluidos de forma enunciativa más no limitativa, los siguientes servicios:

- a) La reparación de medios de comunicación o conmutación públicos o privados, de las instalaciones eléctricas, de obra civil, de sistemas de iluminación, de sistemas de protección contra descargas atmosféricas y electrostáticas, o cualquier otro que no se encuentren debidamente especificados en el Anexo A.
- b) La sustitución de cualquier otro material de consumo de los SERVICIOS, no especificado en el Anexo A. Por material de consumo debe entenderse: baterías, filtros de aire, diademas, cables y en general todo material o todo artículo que se desgaste con el tiempo.
- c) La reparación o reemplazo de los SERVICIOS dañados y/o afectados por eventos como: granizo, helada, inundación, tempestad, terremoto, incendio, impacto de rayo, implosión, explosión, extinción de incendios, perturbaciones por campos magnéticos, sobre tensiones o quemadura de aislamientos, así como cuerpos extraños introducidos en los SERVICIOS, transportación, abuso, cualquier variación o mal funcionamiento en el sistema eléctrico del lugar donde se encuentran los SERVICIOS, falla del aire acondicionado, humedad y procedimientos inadecuados en la operación y manejo de los SERVICIOS, humo, hollín, gases, líquidos o polvos corrosivos, errores de construcción, fallas de montaje de material, errores de manejo, cambios en el entorno lógico y/o físico (sistemas de información del CLIENTE, interfaces y estructuras de bases de datos, arquitectura y configuración de red, etc.) que ocasione un impacto al funcionamiento de las operaciones del CLIENTE, descuido, negligencia e impericia, robo, total o parcial o tentativa de robo, vandalismo, daños malintencionados y dolo de terceros; así como problemas ocasionados por los medios de transmisión públicos y privados y los demás ocasionados por cualquier otra causa de fuerza mayor o caso fortuito.
- d) Incidentes o fallas ocasionadas por la instalación, operación, intervención y/o soporte inadecuados llevados a cabo por terceros y/o personal no autorizado por ho1a, así como su inadecuado uso o gestión.
- e) La imposibilidad de que ho1a realice un diagnóstico de forma remota sobre el incidente o cambio reportado.
- f) Atención y soporte ante cualquier solicitud, ya sea incidentes, cambio y/o requerimiento, que no esté debidamente registrada en la Mesa de Servicio de ho1a.
- g) Soporte ante cambios (físicos o cualquier otro cambio a los SERVICIOS) que no hayan sido autorizados por ho1a.
- h) Atención y soporte a SERVICIOS adicionales adquiridos por el CLIENTE e instalados durante el período de vigencia del CONTRATO que no estén previstos dentro del presente CONTRATO.
- i) Soporte para corrección de incidentes generados por Virus dentro de la red LAN WAN.
- j) Deficiencias en otros SERVICIOS o enlaces CPU'S, terminales, líneas telefónicas, líneas privadas, energía eléctrica u otras similares.
- k) Fallas y/o averías en el software y/o hardware de los SERVICIOS, ocasionadas por no reunir las condiciones ambientales óptimas en el lugar en que se encuentran instalados los SERVICIOS, tales como temperatura, humedad, limpieza y en general las condiciones de instalación recomendadas por el fabricante. Soporte y/o atención a fallas derivadas de pérdidas de información que lleguen a surgir cuando éstos se den como consecuencia del mal uso, fraude, dolo, mala fe, violencia, abuso, negligencia y/o descuido en el uso del software y/o hardware de los SERVICIOS y/o de los sistemas del CLIENTE y/o del cliente final, cuando dicha pérdida se dé por causas ajenas a ho1a.
- l) Elaboración de políticas, medidas preventivas y/o de seguridad necesarias para evitar cualquiera de los eventos mencionados en el numeral anterior, o bien para mantener la confiabilidad de sus contraseñas y de los accesos a sus sistemas de redes.
- m) Incidentes, fallas y/o averías relacionadas con el contenido de la información que transmita o curse a través de la red de telecomunicaciones de y/o del cliente final.
- n) Realización de los soportes y respaldos de la información del CLIENTE /o del cliente final.

AUTORIZADO
JURIDICO

ho1a

Rúbrica

- o) Modificación de los números, direcciones y/o contraseñas de acceso al equipo reveladas a ho1a por el CLIENTE y/o el cliente final.
- p) La Póliza de servicios de soporte quedará sin efectos si el mal funcionamiento del software de aplicación se debe a modificaciones hechas al código del mismo por parte de personal no autorizado de ho1a.

TERCERA. -RESPONSABILIDAD LIMITADA.

ho1a en ningún caso será responsable de las pérdidas de información del CLIENTE que lleguen a surgir, ni de los daños y/o perjuicios que éste pueda sufrir durante y/o después de la (vigencia de este CONTRATO) prestación de los SERVICIOS, cuando éstos se den como consecuencia del mal uso, fraude, dolo, mala fe, violencia, abuso, negligencia y/o descuido en el uso del software y/o hardware del EQUIPO y/o de los sistemas del CLIENTE y/o de sus funciones o que se den por cualquier otro evento semejante, cuando dicha pérdida se dé por causas ajenas a la intervención y/o voluntad de ho1a, siendo por el contrario, responsabilidad del CLIENTE tener los soportes y respaldos necesarios y tomar las medidas preventivas y de seguridad suficientes para hacer frente a cualquier acontecimiento de esta naturaleza, por lo que en ningún caso podrá hacerse responsable a ho1a cuando alguno de estos eventos acontezca, resultando improcedente cualquier tipo de cobro, queja, demanda, sanción o cualquier otro similar que pretenda exigirse a ho1a.

Así mismo, ambas PARTES acuerdan que el CLIENTE será responsable del contenido de la información que transmita o curse a través de su red de telecomunicaciones, por lo que no existirá responsabilidad alguna a cargo de ho1a por envío o recepción de información o señales no reconocidas por el CLIENTE, por lo que en todo caso, será responsabilidad del CLIENTE implementar las políticas y/o procedimientos necesarios para mantener la confiabilidad y seguridad de sus contraseñas y de los accesos a sus sistemas y/o redes, así como de aplicar las medidas de seguridad para evitar cualquiera de los eventos previstos en esta cláusula, en cuyo caso ho1a deberá adaptarse y cumplir dichos procedimientos.

Una vez concluida la vigencia del presente instrumento y/o de la prórroga respectiva, será responsabilidad del CLIENTE modificar los números, direcciones y/o contraseñas de acceso al EQUIPO reveladas a ho1a para evitar cualquier posible conflicto que pudiera surgir con motivo de lo expuesto en la presente cláusula.

CUARTA. - RESCISIÓN

Ante cualquier incumplimiento a los términos y condiciones del presente Instrumento, la PARTE afectada notificará a la PARTE incumplida por escrito el incumplimiento, debiendo la PARTE incumplida remediar dicho incumplimiento dentro de los 15 días naturales siguientes a la fecha de recepción del escrito referido, si una vez transcurrido dicho plazo la PARTE incumplida no subsana el incumplimiento del que se trate, la PARTE afectada podrá rescindir sin responsabilidad alguna este contrato, de manera automática sin necesidad de declaración judicial previa, pudiendo requerir el pago de los daños y perjuicios ocasionados derivado de dicha rescisión.

En caso de que ho1a rescinda el Contrato derivado de un incumplimiento por parte del CLIENTE y que el pago del EQUIPO sea en parcialidades, se darán por vencidos anticipadamente todos los pagos mensuales por devengarse, en cuyo caso, el CLIENTE deberá liquidarlos a ho1a en su totalidad en un plazo no mayor de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha efectiva de la rescisión, pudiendo hasta en tanto trasladarse el dominio de los SERVICIOS.

Asimismo, ambas PARTES acuerdan que, ante el incumplimiento o atraso de pago por parte del CLIENTE respecto de los SERVICIOS por un periodo mayor a los 15 quince días naturales posteriores a la fecha en que debió efectuarse, ho1a suspenderá de manera automática los SERVICIOS. Asimismo, a falta de pago o atraso en el pago ho1a podrá rescindir el CONTRATO, y/o hará efectiva al CLIENTE una pena convencional equivalente al 20% (veinte por ciento) sobre el monto total de los SERVICIOS contratados. La suspensión de los SERVICIOS no exime al CLIENTE de la obligación de pagar aquellos que se hubieran prestado de no haber incurrido en incumplimiento o atraso en el pago. Con independencia de lo anterior, ho1a se reserva el derecho a reclamar los daños y perjuicios ante las autoridades que correspondan, por el incumplimiento del CLIENTE a cualquiera de sus obligaciones con motivo del presente CONTRATO.

La reanudación de los SERVICIOS quedará sujeta a la fecha en que el CLIENTE efectúe el pago del monto inscrito adeudado al momento del restablecimiento de los SERVICIOS y/o las cantidades adeudadas por cualquier otro concepto que el CLIENTE deba pagar a ho1a, como es el caso de los intereses moratorios, entre otras, así como también quedará sujeta a la disponibilidad de los recursos de ho1a para continuar con la implementación.

En el supuesto de que, por causas imputables al CLIENTE, ho1a se vea impedido para proceder a los trabajos requeridos para la implementación del EQUIPO, el plazo para su implementación será suspendido hasta en tanto subsista el impedimento u obstáculo,

AUTORIZADO
JURÍDICO
ho1a

Rubrica

otorgándole al CLIENTE un plazo razonable para la solución del problema. Si dicho impedimento no es solucionado en el tiempo propuesto, ho1a podrá dar por rescindido el CONTRATO.

QUINTA. CANCELACIONES.

Las PARTES acuerdan en que el CLIENTE no podrá cancelar el presente Contrato ni Orden de Compra alguna emitida, salvo que el CLIENTE cubra el monto total del Contrato tanto por EQUIPO como por los SERVICIOS en su caso contratados, así como los gastos en que ho1a haya incurrido para la ejecución del presente Contrato.

SEXTA - CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

Ninguna de las PARTES será responsable de cualquier retraso o incumplimiento de este Contrato, que resulte directa o indirectamente de un caso fortuito o de fuerza mayor, durante el tiempo que dichas causas subsistan. Para que opere la suspensión de las obligaciones a cargo de ho1a, ésta deberá notificar al CLIENTE dentro de los 8 (ocho) días hábiles siguientes a que se materialice cualquier causa de fuerza mayor o caso fortuito, de lo contrario no operará la suspensión de sus obligaciones.

En caso de que la entrega de los bienes se vea obstaculizada por alguna circunstancia no imputable a ho1a, los plazos establecidos en el presente instrumento se podrán ampliar por el mismo periodo de tiempo que tarde en desaparecer la circunstancia que obstaculice la entrega de los mismos.

En caso de que la circunstancia que obstaculice la entrega de los SERVICIOS sea imputable al CLIENTE, ésta se obliga a procurar que dichos obstáculos sean allanados lo antes posible, no obstante, de ser necesario, ambas PARTES podrán modificar el plazo y el precio pactado por los gastos que lleguen a generarse en perjuicio de ho1a mediante la suscripción del correspondiente convenio.

SÉPTIMA. VIGENCIA.

El presente CONTRATO surtirá efectos a partir de la fecha de su firma y vencerá una vez pagado el monto total del CONTRATO y entregados los SERVICIOS y/o cumplidos los SERVICIOS según se establece en el presente CONTRATO y el ANEXO A, pudiendo en cualquier momento por acuerdo escrito de las PARTES, ampliar su vigencia.

No obstante, el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones de este CONTRATO, permanecerán vigentes las estipulaciones en materia de Confidencialidad de la información, Conservación del personal y la de Propiedad Intelectual de la forma en que se describe en las cláusulas respectivas y de todas aquellas que por su propia naturaleza deban permanecer vigentes.

En caso de que ho1a requiera de mayor tiempo para dar cumplimiento a las obligaciones adquiridas en el presente CONTRATO, y siempre que sea por cuestiones no imputables a ho1a, deberá solicitar al CLIENTE la prórroga del plazo de cumplimiento, la cual se otorgará en los términos que las PARTES acuerden.

OCTAVA. CONSERVACIÓN DEL PERSONAL.

Las PARTES contratantes se obligan a abstenerse de realizar todo tipo de oferta de trabajo a algún empleado o miembro del equipo de trabajo de la otra PARTE, así como a abstenerse de comprometer el trabajo durante el periodo de vigencia del presente CONTRATO y por los 3 tres años siguientes a su terminación, así mismo se obligan a abstenerse de contratar directa o indirectamente la prestación de los servicios personales de cualquiera de los empleados o colaboradores de la otra PARTE; en caso contrario, la PARTE que incumpla con lo establecido en la presente cláusula, deberá pagar a la PARTE afectada una pena convencional equivalente al 20% (veinte por ciento) del valor de este CONTRATO.

NOVENA. RESPONSABILIDAD LABORAL.

Ambas PARTES convienen en que este documento no atribuye a ninguna de ellas o a sus agentes o trabajadores, la calidad de empleados de la otra PARTE, por lo tanto, todo el personal que utilice cada una de las PARTES con motivo y para la realización y desarrollo de sus propias actividades, dicha PARTE será la única responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social, pues las PARTES contratantes cuentan con los elementos propios suficientes para cumplir con las obligaciones que se deriven de la relación laboral con su personal, en términos del artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo. En consecuencia, ambas PARTES convienen en responder en forma individual de todas las reclamaciones que sus trabajadores presenten en su contra o en contra de la otra PARTE contratante, relacionadas con lo pactado en el presente CONTRATO.

En ningún caso y por ningún concepto podrá considerarse a una de las PARTES como patrón directo o sustituto de la otra PARTE y/o del personal de ésta, por lo que cada uno de los contratantes se hace responsable de todas las reclamaciones individuales o colectivas de cualquier naturaleza que por cualquier razón puedan presentar sus trabajadores y empleados, obligándose a indemnizar, liberar y sacar

Rúbrica

en paz y a salvo a la otra PARTE frente a cualquier reclamación o demanda que dicho personal pretendiese hacer o fincar en su contra. Para efectos de lo anterior, la PARTE afectada se compromete a coadyuvar en todo lo necesario con la PARTE que deba responder de dichas reclamaciones, proporcionando los documentos e información que sea necesaria para la salvaguarda y defensa de los intereses de ambas PARTES.

DÉCIMA. CONFIDENCIALIDAD.

Toda la información derivada de este CONTRATO, su(s) anexo(s) y la que previamente se hayan revelado las PARTES para la realización de los actos relacionados con este instrumento, será de carácter confidencial por un periodo de 10 años contados a partir de la fecha de firma del presente CONTRATO, por lo tanto ambas PARTES se obligan a mantener en estricta confidencialidad respecto de esta información, evitando que sea divulgada fuera de su institución, ser duplicada, utilizada o dada a conocer parcial o totalmente para otros propósitos distintos a los aquí pactados. Para el cumplimiento de lo establecido en esta cláusula, las PARTES tomarán las medidas y precauciones necesarias, contractuales o de cualquier otra naturaleza para asegurar que sus empleados, trabajadores, agentes, distribuidores y en general a todo su personal guarden confidencialidad de la información revelada entre las PARTES. En caso de que algunos funcionarios o empleados de las PARTES divulguen total o parcialmente la información, la PARTE contratante de quien dependa dicho funcionario o empleado responderá íntegramente por los daños y perjuicios que esto le ocasione a la PARTE afectada.

DÉCIMA PRIMERA. PRIVACIDAD.

Las PARTES reconocen que en virtud del objeto de este CONTRATO cualquiera de las PARTES podrá solicitar o tener acceso a información a datos personales concerniente a una persona física identificada o identificable ("datos personales"), debiendo ser recabada y tratada por las PARTES de manera lícita ("tratamiento") conforme a las disposiciones establecidas por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y su Reglamento ("Ley") y a utilizar los mismos para la realización directa o indirecta del objeto de este CONTRATO. Esta cláusula constituye un aviso de privacidad en términos del ordenamiento referido, para tal efecto, las PARTES se obligan a dar a conocer a una respecto a la otra cualquier modificación al mismo a través de:

ho1a.- Página web://www.ho1a.com.mx y/o a través de notificación realizada conforme al contenido del presente CONTRATO.

El CLIENTE.- Página web del cliente y/o a través de notificación realizada conforme al contenido del presente CONTRATO.

Asimismo, las PARTES convienen en que deberán tomar las medidas pertinentes para asegurarse que se cumple con las regulaciones aplicables a la protección de datos personales, además de asegurarse que todas las personas obligadas bajo este CONTRATO cumplan con ellas. Siendo así, las PARTES deberán establecer y mantener medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas que permitan proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.

DÉCIMA SEGUNDA. ANTICORRUPCIÓN.

Derivado de la ejecución y cumplimiento del presente Contrato, las partes se obligan a lo siguiente.

- No participar en ninguna acción, omisión o actos que constituyan un soborno y/o corrupción de funcionarios públicos.
- Cumplir plenamente con la normatividad señalada por el Sistema Nacional Anticorrupción de México.
- Dar cumplimiento a todas las leyes y convenciones anticorrupción relevantes, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes: (i) La Convención de la O.N.U. contra la Corrupción; (ii) La Convención de la OCDE para Combatir el Soborno de Funcionarios Públicos Extranjeros; (iv) la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción; (v) la ley General de Responsabilidades Administrativas, (vi) el Código Penal Federal de México y (vii) la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita (Ley contra el Lavado de Dinero) de México.
- Notificar de inmediato en caso de que cualquiera de las Partes tenga conocimiento de un quebranto a la normatividad anticorrupción referida, por cualquier persona relacionada con el presente contrato.
- No ofrecer ni aceptar dar a ningún Funcionario Público ningún incentivo, regalo, obsequio o impulso de ningún tipo que viole la normatividad aplicable, a cambio de hacer o no hacer cualquier acto relacionado con la ejecución del presente contrato. O bien por favorecer o desfavorecer a cualquier persona relacionada.
- No realizar pago, ofrecimiento, promesa o autorizaciones de pagos de manera directa o indirecta o a través de terceros de dinero o cualquier bien de valor a ninguna persona incluyendo la función pública con la finalidad de tener un grado de

influencia al funcionario público para que tome, determine o emita cualquier acción en violación a su deber legal, con la finalidad de obtener ventaja para afectar a cualquier persona involucrada en el cumplimiento del presente contrato o relacionado con cualquiera de las partes.

- No realizar, ofrecer, prometer u autorizar ningún pago o transferencia de valor a ninguna persona o entidad si alguna de las Partes cree, que después de la debida consulta ,la operación o trasferencia del bien, existe una probabilidad razonable de que el pago o valor transferido, o cualquier parte del pago o valor transferido, pueda ser transmitido ilegal o indebidamente a un Funcionario Público con el fin de beneficiar o desfavorecer a cualquiera de las partes involucradas en la ejecución del presente contrato.
- Informar inmediatamente a la otra Parte por escrito en caso de tener conocimiento sí cualquier funcionario, director, accionista, empleado o agente de alguna de las Partes se convierte en Funcionario Público de México o si cualquier Funcionario Público de México adquiere un interés financiero en alguna de las Partes durante el período de Vigencia del Contrato.
- Cada una de las partes es responsable de capacitar a su personal respecto a programas de formación y ética para erradicar actos de soborno o corrupción.

DÉCIMA TERCERA. - PROPIEDAD INTELECTUAL.

Las PARTES reconocen expresamente que ho1a es el titular de los derechos de los desarrollos de software que ho1a en su caso desarrolle o cree por virtud del presente instrumento que conformen los SERVICIOS, por lo cual, ho1a no estará obligado a la entrega de los archivos fuentes y/o documentos donde se establezca el diseño de las aplicaciones desarrolladas.

De igual forma, el CLIENTE se obliga a no registrar ningún derecho de autor, marca, patente o cualquier derecho de propiedad industrial o intelectual que obtenga de la información que ho1a le proporcione o que desarrolle con motivo del presente CONTRATO, será exclusivamente ho1a quien pueda registrar los derechos intelectuales correspondientes.

En caso de que dentro de los productos o SERVICIOS adquiridos existan licencias de Software o aplicaciones necesarios para la ejecución el proyecto del Cliente ho1a manifiesta que las Licencias de uso de las aplicaciones contratadas son exclusivas para uso del CLIENTE, por lo que queda expresamente prohibido realizar cualquier modificación, copia, subarrendamiento, venta o transferencia, por mencionar algunas acciones de manera enunciativa, a dichas aplicaciones sin la previa autorización por escrito de ho1a.

En caso de cualquier reclamación judicial o extrajudicial, efectuada por terceros a alguna de las PARTES por supuestas infracciones a derechos en materia de propiedad intelectual, derivadas de cualquier uso indebido que la otra PARTE haga de determinada información o herramientas, la PARTE responsable deberá salir en la defensa de la PARTE afectada, para lo cual ésta última notificará por escrito a la PARTE responsable de las reclamaciones o demandas judiciales o extrajudiciales que le hicieren, dentro de un plazo de 3 (tres) días hábiles posteriores a aquél en que sean de su conocimiento, para los efectos del cumplimiento a lo aquí prevenido, acompañando a dicha notificación todos los documentos que sean necesarios para la defensa de los intereses de las PARTES.

DÉCIMA CUARTA. - CESIÓN.

Ninguna de las PARTES podrá ceder la totalidad o parte de los derechos y obligaciones que contrae conforme al amparo del o de conformidad con el presente CONTRATO, sin previo consentimiento por escrito de la otra PARTE. Con excepción de las empresas filiales, afiliadas, subsidiarias de ho1a y tratándose de cesión de los derechos de cobro, los cuales podrán ser cedidos por ho1a en cualquier momento bastando una simple notificación al respecto.

DÉCIMA QUINTA. - CRÉDITO PREFERENTE.

Ambas PARTES acuerdan que ante el incumplimiento de cualquiera de las PARTES que genere a la otra un derecho económico como el pago de la contraprestación aquí señalada, el pago de alguna penalización y/o cualquier otro concepto semejante, la PARTE afectada tendrá preferencia sobre cualquier otro crédito dentro de lo permitido por la Ley, sea acreedor real o quirografario, y en caso de que la PARTE que incumpla se encuentre en un proceso de Concurso, Quiebra o Suspensión de pagos, por voluntad de las PARTES acuerdan que los derechos o créditos que se generen del presente CONTRATO se entenderán como aquellas preferentes y privilegiadas de conformidad con lo dispuesto por las leyes aplicables de la materia.

DÉCIMA SEXTA. - DIVISIBILIDAD.

AUTORIZADO
ho1a

Si cualquier disposición de este CONTRATO fuere declarada judicialmente nula, ilegal o no exigible, la validez, legalidad y exigibilidad del resto del instrumento, no se afectará o limitará en forma alguna, siempre y cuando dicha disposición nula o ilegal no guarde relación directa con alguna otra contenida en el presente instrumento. Asimismo, la citada disposición podrá considerarse para reflejar la intención de las PARTES tanto como lo permita la ley aplicable.

DÉCIMA SÉPTIMA. - NOTIFICACIONES.

Ambas PARTES manifiestan que, para el caso de cualquier notificación requerida con relación al presente CONTRATO, se enviarán a los domicilios especificados en el capítulo de Declaraciones de este CONTRATO y/o por correo electrónico a la dirección señalada en dicho capítulo de Declaraciones. En caso de existir alguna modificación de los domicilios señalados, se deberá notificar a la otra PARTE con tres días de anticipación a la fecha en que ocurra el cambio respectivo. Todas las notificaciones deberán ser en forma escrita y firmadas por el representante legal de las PARTES.

Las PARTES se obligan a sujetarse estrictamente para el cumplimiento del presente CONTRATO, a todas y cada una de las cláusulas del mismo, así como a los términos y procedimientos establecidos en los Anexos que forman parte integrante de este CONTRATO.

DÉCIMA OCTAVA. MODIFICACIONES.

Cualquier modificación a los términos y condiciones del presente Contrato deberá efectuarse por escrito y firmado por los representantes legales de cada una de las partes.

DÉCIMA NOVENA. - JURISDICCIÓN. - Las PARTES se someten expresamente a las leyes del Estado de Jalisco, o bien, a las leyes de la Ciudad de México a elección de la PARTE actuante; asimismo, las PARTES se someten expresamente a la jurisdicción de los Tribunales competentes en la ciudad de Guadalajara Jalisco, o de la Ciudad de México, a elección de la PARTE actuante, renunciando a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles por su domicilio presente o futuro.

Leído que fue el presente CONTRATO por las PARTES, conscientes de su alcance, contenido y consecuencias legales, firman por duplicado al 23 de noviembre del año 2023, en la Ciudad de México.

HO1A INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.



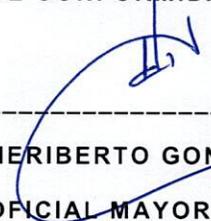
JOSE ANGEL SOTO VALENCIA
Representante Legal

MUNICIPIO DE CUAUHTEMOC, ESTADO DE CHIHUAHUA.



LIC. RAFAEL ERNESTO CAVAZOS ARAGON
Secretario Municipal y Apoderado Legal.

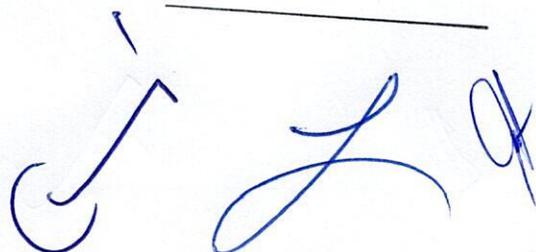
DE CONFORMIDAD.



HERIBERTO GONZALEZ ANDUJO
OFICIAL MAYOR.

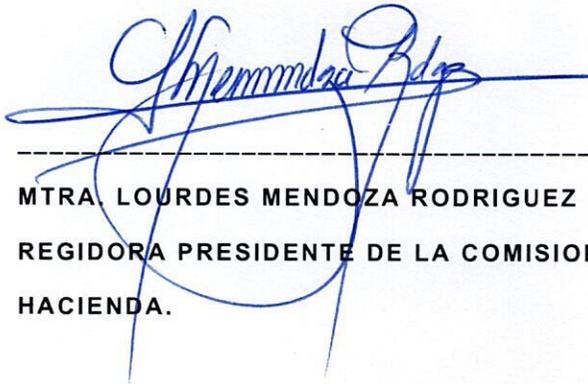
AUTORIZADO JURIDICO
ho1a

Rúbrica

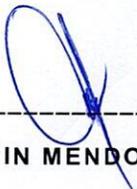




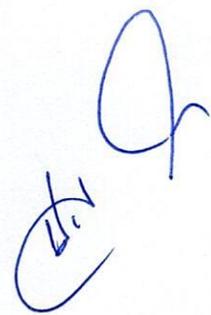
L.C.M.I PATRICIA RAMIREZ CEBALLOS
TESORERA MUNICIPAL.

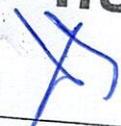


MTRA. LOURDES MENDOZA RODRIGUEZ
REGIDORA PRESIDENTE DE LA COMISION DE
HACIENDA.



ING. CRISPIN MENDOZA CORRAL
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS.



AUTORIZADO
JURIDICO
ho1a
Rúbrica 

“Anexo A”

**Del contrato de Compraventa número SERV- 47/2023 de fecha
23 de noviembre del año 2023.**



Contrato de Servicio y soporte infraestructura Avaya

Atención: Paulina Chacon



HOLA INNOVACION, SA DE CV
Calle Mar del Sur No. 2014 Int. BIS PA 2
Colonia Lomas del Country, Municipio
Guadalajara Jalisco
C.P. 44610
R.F.C.: SDT9105246L8
Correo: jgutierrez@ho1a.com

Fecha Noviembre 2023
Email: jgutierrez@ho1a.com

www.ho1a.com

TCA0407219T6 TELEFONÍA POR CABLE, S.A. DE C.V.

UNA EMPRESA DE MEGACABLE.

**AUTORIZADO
JURIDICO
ho1a**

Rúbrica



Somos especialistas

Queremos estar junto a ti y siempre atentos en la actualización tecnológica. Nuestra consultoría está respaldada por un equipo experto en inteligencia de negocios quienes cuentan con las habilidades, certificaciones y la visión necesaria para ofrecerte soluciones innovadoras, únicas y de alto valor.

ho1a te ofrece servicios en diferentes verticales del mercado, en sectores públicos y privados que promuevan soluciones tecnológicas homogéneas para lograr el crecimiento de tu organización, mejorando la productividad en los procesos y la rentabilidad de los negocios.

En ho1a trabajamos contigo:

Nuestras soluciones están estructuradas para que las organizaciones puedan mejorar sus indicadores de desempeño, cuenten con infraestructura para la seguridad de sus equipos, identificación del usuario, manejo eficiente de datos y seguridad en la información, así como herramientas para la colaboración y un trabajo más eficiente.

ho1a ofrece un ciclo de planeación, implementación, seguimiento y actualización de las inversiones en Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, respaldada por certificaciones, procesos y metodologías enfocadas hacia el crecimiento de las organizaciones.

La tecnología para la atención al cliente se traduce en diferentes beneficios para tu empresa y tus clientes:

Nuestra filosofía se basa en buscar evolucionar tus comunicaciones con innovación.



AUTORIZADO JURIDICO
ho1a

Rúbrica

Modelo de Servicio

Estamos preparados y sabemos resolver problemas de manera expedita gracias a nuestra experiencia, conocimiento de la tecnología y gestión a través de procesos probados. Nuestras metodologías internas y herramientas de gestión de incidentes están certificadas dentro de las mejores prácticas de ITIL (La Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información) e ISO 27000:13.

Para nosotros la atención al cliente es una prioridad y va más allá de recibir reportes; trabajamos todos los días para evitarlos. Nos sentimos tan seguros con nuestro trabajo que queremos que te sientas así también.

Certificaciones y metodologías

En ho1a MCA ofrecemos un ciclo de planeación, implementación, seguimiento y actualización de las inversiones en Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, respaldada por certificaciones, procesos y metodologías enfocadas hacia el crecimiento de las organizaciones.

ITIL

Con ITIL, te garantizamos un enfoque a procesos para tener la mayor calidad a través de la mejor gestión del ciclo de vida del servicio y con el enfoque de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

ISO 14001

Gestionar el delicado equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción del impacto medioambiental exige la implementación de un sistema de gestión medioambiental (SGM) eficaz.

OHSAS 18001

Para ho1a, lo más importante son las personas, por eso buscamos reducir el riesgo laboral y aumentar la satisfacción de nuestros colaboradores creando las mejores condiciones de trabajo.

ISO 9001

Nuestra cadena de valor está asegurada a través de procesos y sistemas de gestión que se centralizan todos los elementos de administración y mejoran la calidad de sus productos y servicios.

AUTORIZADO
JURIDICO
ho1a

Rúbrica



ISO 20000

Los servicios de TI de una organización cumplen con las normas internacionales para la entrega de los mismos. Nuestros servicios de TI están diseñados bajo las mejores prácticas de ITIL y certificados por dicha norma.

ISO 27001

La seguridad en la información es parte fundamental de tu tranquilidad en un proyecto, el estándar internacional ISO 27001 garantiza que tu información desde el inicio de un proyecto hasta su entrega y/u operación estará siempre segura.

PMP

Administramos con excelencia la implementación de tu proyecto, a través de las certificaciones de los PMP (Project Management Professional) buscamos que cada uno de tus proyectos como organización sean nuestros retos, contamos con la experiencia, el conocimiento y la capacidad para hacer de tu proyecto un éxito de inicio a fin.

CMMI Nivel 2

El desarrollo de software tiene su modelo particular, CMMI Nivel 2 nos ayuda a utilizar las mejores prácticas en el desarrollo de software para incrementar tu satisfacción.

Master Collaboration Specialization

Certifica el nivel de experiencia y especialización en el diseño e implementación de soluciones de Comunicaciones Unificadas y Colaboración.

Clienting Care Evolution (C2e)

Integramos procesos comerciales donde el cliente es el centro de todas las acciones involucradas en la creación de una solución, sumando a todas las áreas de la empresa y apalancada en las 4 etapas del ciclo de consultoría, que garantizan el éxito de tus proyectos.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

**AUTORIZADO
JURIDICO
ho1a**

Rúbrica

[Large handwritten checkmark in blue ink]

Propuesta Técnica y Comercial¹ de Servicios Operativos

En ho1a siempre estamos atentos a los movimientos de **MUNICIPIO DE CUAUHTEMOC** promovemos la innovación que día a día la tecnología brinda para la mejora de los procesos internos.

Nuestra metodología de consultoría tecnológica integral bajo diferentes estándares, busca estrechar una línea de colaboración con nuestros clientes para hacer crecer su estrategia de negocio.

Esta propuesta ha sido creada acorde a las necesidades de tu organización, y proporciona información sobre nuestra oferta de soporte continuo, políticas y procedimientos de soporte técnico, las cuales son gestionados a través de nuestra herramienta SCOP (Suite Central de Operación y Procesos) en donde se monitorea y mide el servicio entregado a nuestros clientes.

Contamos con certificaciones a nivel colaborador que nos permiten garantizar la continuidad en tu operación y la calidad de los servicios que te ofrecemos.

Permítenos presentarte cómo puedes lograr tus metas de servicio y transformar la experiencia de tus clientes a través de una alianza de servicio con ho1a.

Resumen de servicios adquiridos

- Atención 7x24
- Horario de Lunes a Domingo
- Atención de la Mesa de Servicio.
- Atención y restauración de Incidentes
- Atención de cambios estándar
- 1 mantenimiento preventivo.
- 1 Health Check
- Soporte con fabricante



AUTORIZADO
JURIDICO
ho1a

Rúbrica

Descripción del servicio de soporte continuo

Mesa de Servicios

La Mesa de Servicio/SCOP es el punto único de contacto donde se puede solicitar la atención a incidentes ó fallas, a un cambio y/o solicitar un requerimiento como asesorías, análisis de tráfico entre otros y/o servicios de mantenimiento preventivo que no se encuentren previamente programados.

La mesa de servicio es responsable de:

- Registrar los requerimientos de los clientes.
- Atención de primer nivel.
- Supervisar el ciclo de vida de los incidentes y requerimientos.
- Escalamiento de incidentes a niveles superiores cuando sea requerido.
- Retroalimentar al cliente con el estatus de atención por # de Reporte cuando así sea requerido.
- Mantener comunicación constante con el cliente.

Para solicitar un número de reporte es necesario contar con la siguiente información:

1. Nombre de la empresa.
2. Nombre del responsable o quien reporta.
3. Número telefónico del responsable o quien reporta.
4. Nodo o sitio.
5. Tecnología que reporta.
6. Descripción de la falla, funcionalidad afectada o requerimiento.

En SCOP estos reportes se registran, clasifican, se asigna prioridad, y se le da seguimiento hasta la solución y aceptación del cliente.

Medios de Contacto a SCOP-Mesa de Servicio

Telefónica.

Para comunicarse a SCOP-Mesa de Servicio de ho1a marca los siguientes números telefónicos donde serás atendido por un operador.

Desde cualquier punto de la República Mexicana marcar: **800 288 0911**

Web

Entrando a la página de ho1a: www.ho1a.com ingresa a la parte de SCOP-Acceso Web, ingresa tu usuario y contraseña y da de alta tu ticket.

Un operador clasificará tu solicitud, asignará el caso a un ingeniero y se pondrán en contacto contigo. Los requerimientos de cambio estándar solicitados se realizarán al siguiente día hábil. Para una mejor atención las fallas repórtalas vía telefónica.

AUTORIZADO
JURIDICO
ho1a

Rúbrica

Correo Electrónico

Para comunicarse a SCOP-Mesa de Servicio de ho1a a través de tu correo electrónico solo tienes que escribirnos a: mesadeservicio@ho1a.com

Cualquier solicitud de Servicio que sea requerida por clientes que no cuenten con cobertura 7X24 o un contrato de soporte continuo vigente con ho1a, llevará cargo adicional.

Alertas-Notificaciones

Este servicio se encuentra disponible con el objetivo de contar con información sobre la creación de sus casos así como el seguimiento de la solicitud hasta el cierre.

Nuestro sistema SCOP cuenta con notificaciones o también llamadas alertas automáticas vía email o vía SMS, cada cierto periodo de tiempo con el fin de contar con un mejor seguimiento.

- Notificaciones para:
 - / El registro de un reporte.
 - / El cierre de un reporte.
 - / Cuando se genera un reporte Prioridad Inmediata:
 - / Cuando se genera un reporte Prioridad Alta.

Para este servicio es necesario contar con los datos del contacto y el tipo de alerta que requiere.

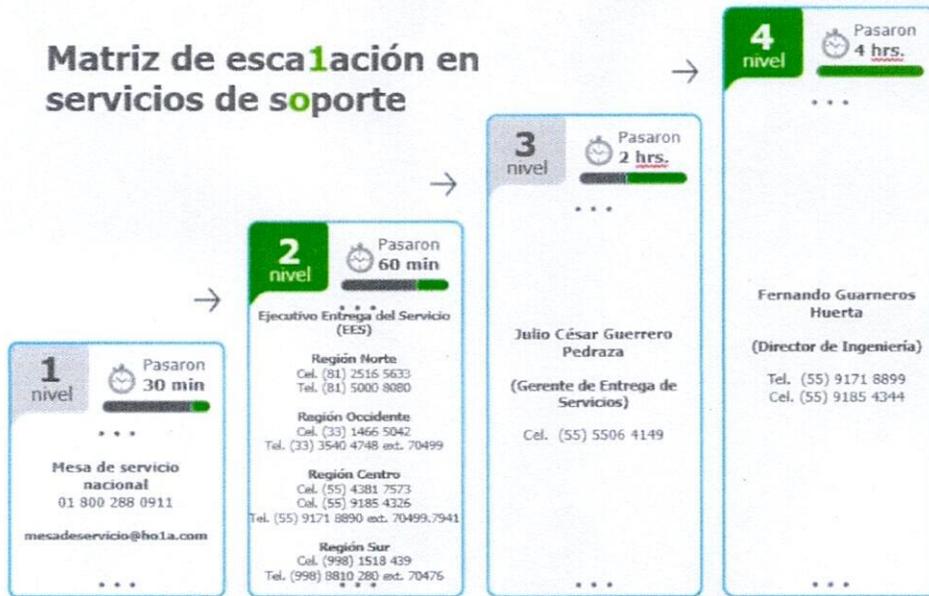
AUTORIZADO
JURIDICO
ho1a

Rúbrica



Matriz de escalamiento de ho1a

La Matriz de escalamiento te permitirá dar seguimiento puntual en caso de no recibir atención en los tiempos estipulados en tu contrato, podrás demandar atención personalizada y una comunicación constante con los responsables conforme al nivel de atención de la siguiente tabla:



**AUTORIZADO
JURIDICO
ho1a**

Rúbrica

Gestión de Incidentes

Un incidente es una falla que genera una interrupción al servicio, los incidentes serán atendidos en línea por la mesa de servicio, realizando actividades de diagnóstico y solución.

El contacto autorizado permanece en la llamada hasta que las acciones correctivas son ejecutadas y se implemente, por lo menos, una solución temporal (work around) con la finalidad de devolver el servicio lo más rápido posible. Se puede o no conocer la causa raíz, pero el servicio es restaurado.

En la situación de requerir presencia en sitio para resolver un incidente (ya sea que requiera remplazo de partes u otro tipo de solución) debe considerarse (sumarse) al tiempo de restauración total, el traslado del ingeniero de acuerdo a la tabla proporcionada.

Las tareas contempladas dentro de la administración de incidentes son:

- Detección y registro
- Clasificación
- Priorización
- Investigación y diagnóstico
- Resolución y recuperación
- Cierre

TABLA

PRIORIDAD	DEFINICIÓN
Inmediata	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los servidores no enciendan y/o los procesadores se encuentren apagados o fuera de servicio sin razón justificada. • 80% o más de los equipos, aplicaciones del fabricante, y/o aplicaciones personalizadas están sin servicio y no son CORE. • Equipos y aplicaciones del fabricante clasificados como CORE.
Alta	<ul style="list-style-type: none"> • Más del 50% pero menos del 80% del equipo y/o aplicaciones del fabricante se encuentran fuera de servicio. • Pérdida de servicio con proveedores 3ros, Energía Eléctrica, PSTN, Telmex, Alestra. Cabe aclarar que no entra en las responsabilidades de ho1a resolver el problema con el carrier o 3os que no estén dentro de nuestro contrato, lo que refiere es que dependemos de que

**AUTORIZADO
JURIDICO
ho1a**

Rúbrica

(Handwritten signatures and initials)

(Handwritten checkmark)



	<p>resuelvan su situación para poder restaurar nuestro servicio. Ejemplo: Pérdida de energía eléctrica, hasta que CFE resuelva la situación podremos restablecer el servicio del equipo amparado en esta propuesta; descartando el tiempo que le llevó a CFE restablecer su propio servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> Las aplicaciones del fabricante y aplicaciones personalizadas marcan alarmas o errores. Equipos y Aplicaciones del fabricante clasificados como dispositivos de DISTRIBUCIÓN.
Media	<ul style="list-style-type: none"> Más del 20% pero menos del 50% de falla en equipos, aplicaciones del fabricante. Equipos y aplicaciones del fabricante de clasificados de ACCESO.
Baja	<ul style="list-style-type: none"> Fallas unitarias y se cuenta con una solución alterna para continuar con el servicio; por ejemplo: fallas de un teléfono, un agente, un vector, una rama de aplicación.

Se clasifican en:

Equipos y Aplicaciones CORE.

- Son los equipos y aplicaciones que por su ubicación funcionalidad y complejidad son los principales que proporcionan los servicios al negocio del cliente.
- Como ejemplos tenemos: servidores, switches y routers principales.

Equipos y Aplicaciones de DISTRIBUCIÓN.

- Son los equipos y aplicaciones que se encuentran interconectando los diferentes equipos de servicio, de los cuales no depende completamente la operación del cliente; es decir el servicio puede seguir entregándose aunque con ciertas limitantes.
- Como ejemplo tenemos: switches y routers secundarios de usuarios finales para la distribución de servicios, access point, equipos de seguridad, grabación.

Equipos y Aplicaciones de ACCESO.

- Son equipos y Aplicaciones que generalmente utilizan los usuarios finales, en las cuales depende la operación del cliente.
- Como ejemplo tenemos: equipos de tarificación, teléfonos, antenas, reportes.

**AUTORIZADO
JURIDICO**

ho1a

Rúbrica

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Gestión de Cambios

Un cambio de configuración es un servicio que se brinda para optimizar la infraestructura. Estos requerimientos deben ser analizados y autorizados en conjunto con el cliente para evitar cualquier afectación en la operación de su red.

Las tareas contempladas dentro de la administración de cambios son:

- Registro y filtrado
- Asignación de prioridades
- Categorización del cambio
- Impacto y evaluación de recursos
- Aprobación del cambio
- Calendarización del cambio, prueba e implementación
- Revisión post implementación

Cambio Estándar: Son cambios que no afectan a la operación por lo tanto no es necesaria una autorización ni un registro especial.

- Alta de teléfonos, usuarios, usuarios de EM, cambio de parámetros en troncales, GATEWAYS dados de alta, ruteo de llamadas, códigos de autorización, etc.
- Dar de alta usuarios en voicemail.
- Cambio en flujo de la llamada.
- Cambio de permisos tales como PARTITIOS, CSS en los teléfonos

Servicios de Mantenimiento Preventivo

Estas son las actividades a grandes rasgos que realizamos en los mantenimientos preventivos:

Site

- Revisión de condiciones generales del SITE.
- Aire acondicionado.
- Limpieza (libre de polvo)
- Humedad del medio.
- Temperatura.
- Piso falso.
- Alarma contra incendio.
- Extintor.

AUTORIZADO
JURIDICO
ho1a

Rúbrica



- Respaldo de información
- Revisión general del equipo
- Limpieza externa del equipo sin desmontar
- Limpieza interna del equipo –cuando es solicitado–
- Etiquetado de nombre e IP del equipo

Diagnóstico Health Check

Proporciona información sobre el comportamiento de los logs y los errores de un equipo.

Cada reporte contiene lo siguiente:

- Uso CPU.
- Uso memoria.
- Disponibilidad (en el año cuantas caídas tuviste de hardware).
- Cuantos cambios tarjetas o de versiones de software.
- Respaldos.
 - / Base datos.
 - / Configuraciones.
 - / Imágenes.
- Salud del equipo.
 - / Uso de troncales.
 - / Uso y validación de recursos.
 - / Validación de log de alarmas y errores.

Esta propuesta incluye Support Advantage de Avaya, lo que implica lo siguiente:

1. Se tiene el apoyo de Fabricante para actividades en donde ho1a necesite asesoría o intervención del fabricante para eliminar un problema dentro de la operación:
 - a. Actualizaciones / Up-Dates soportados por la infraestructura por versión
 - b. Acceso para crecimiento de equipo o Aplicaciones.
 - c. Activación de licencias.
 - d. Reemplazo de partes bajo mejor esfuerzo
 - e. Escalamiento al fabricante. Niveles Tier 3 & 4.

AUTORIZADO
JURIDICO
ho1a
Rúbrica

Remplazo de Partes

El remplazo de partes está asociado a la recuperación del servicio cuando se presenta un incidente relacionado con la falla de un equipo.

El equipo considerado para reemplazo de partes es el que se encuentra debidamente documentado en el Anexo "A" de este documento y será bajo mejor esfuerzo ya que los equipos enlistados están en fin de Soporte

AUTORIZADO
JURIDICO
ho1a

Rúbrica



Niveles de Servicio adquiridos (SLA's)

Los niveles de servicio también llamados SLA (Service Level Agreement por sus siglas en inglés) son los acuerdos en cuanto a tiempos de atención y restauración, cantidad de reportes a los que se tiene derecho, así como los niveles de disponibilidad para cada una de las categorías de soporte.

Cuando se presenta un incidente o un problema y éste pasa por diferentes niveles escalamiento interno y es necesario involucrar al fabricante (siempre y cuando esté incluido su soporte en el contrato) dependemos de los tiempos de restauración y entrega de remplazo de partes proporcionados por los fabricantes.

SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA)						
Soporte	Prioridad	Tiempo de Atención Mesa De Servicio	Tiempo de Respuesta	Tiempo Total Restauración	SLA's	Cantidad Incluida
Incidentes.	Inmediata	7x24	30 min	12 hrs	90.00%	Ilimitado
	Alta	7x24	30 min	16 hrs	90.00%	Ilimitado
	Media	7x24	30 min	30 hrs	90.00%	Ilimitado
	Baja	7x24	30 min	40 hrs	90.00%	Ilimitado
Cambios.	Estándar	5x8	1 hr	6 hrs	90.00%	Ilimitado
Servicios de mantenimiento	Health Check	5x8	Programado		100.00%	1 Anual
	Mantenimiento preventivo	5x8	Programado		100.00%	1 Anual
Remplazo de partes	Conforme servicios del fabricante Avaya NBD + Stock para telefonos					
T-Atención: Horario en la mesa de servicio está disponible para registrar un reporte.						
T-Respuesta: Tiempo en que un ingeniero se deberá de poner en contacto con el cliente para validar el problema presentado.						
T-Total Restauración: Tiempo máximo de restauración de un incidente.						
SLA: Porcentaje de cumplimiento de los reportes originados.						
Cantidad incluida: Cantidad de reportes considerados en el contrato de soporte continuo.						

AUTORIZADO JURIDICO
ho1a

Rúbrica

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten checkmark in blue ink]

Servicios No incluidos

- La reparación de medios de comunicación públicos y privados.
- Soporte a equipos no especificados en el Anexo A (Inventario de equipos bajo contrato).
- La sustitución de cualquier otro material de consumo de LOS EQUIPOS, no especificada en el Anexo A. Por material de consumo por ejemplo: baterías, filtros de aire y en general todo material o artículo que se desgaste con el tiempo.
- La reparación o reemplazo de EL EQUIPO como resultado de eventos tales como: Fallas eléctricas o cortos circuitos, temblor, incendio o inundación.
* En caso de que se genere este tipo de fallas, el reemplazo correrá con cargo para el cliente.
- Incidentes o fallas ocasionadas por la Instalación, operación o mantenimiento inadecuados realizados por terceros así como su incorrecto uso o gestión.
- Incidentes o fallas ocasionadas por la Intervención del personal sin autorización, en los equipos bajo contrato.
- Ante la falta de acceso de forma remota o bien a las instalaciones, ho1a no estará obligado al cumplimiento de los niveles de servicio.
- Atención y soporte ante cualquier solicitud que no esté debidamente registrada en la mesa de servicios.
- Soporte ante cambios (físicos o cualquier otro cambio a los equipos) que no hayan sido autorizados por ho1a.
- Atención y Soporte a equipos adicionales instalados durante el período de vigencia del contrato, que no hayan sido agregados al mismo.
- Soporte para la corrección de Incidentes generados por Virus dentro de la red LAN WAN.
- Cuando el tiempo de ejecución de cambios o bien la cantidad de reportes sea excedido a lo establecido dentro de la propuesta, la solicitud se atenderá con un nuevo reporte, lo que implica la generación de costos adicionales al monto de la propuesta los cuales correrán por cuenta del cliente.
- Fallas ocasionadas por mal uso u operación que el cliente haga del software y aplicaciones por cambio en el entorno físico o lógico y cambios en el software proporcionados por Hola Innovación S.A. de C.V. sin su conocimiento ni autorización expresa.
- Cuando se presenta en alguno de los equipos del cliente y repercute en la funcionalidad del equipo o aplicación soportado por ho1a.

AUTORIZADO
JURIDICO
ho1a

Rúbrica



Debe mencionar que cualquier falla operativa y/o daño a la información que ocasione un impacto al funcionamiento de las operaciones del cliente. inadecuada operación del sistema o cambio en el entorno lógico y/o físico (sistemas de información, interfaces y estructuras de bases de datos, arquitectura y configuración de red, etc.)

No incluye soporte de penalizaciones

Responsabilidad del Cliente

Queremos garantizar una relación exitosa contigo, cumpliendo los niveles de servicio a los que nos hemos comprometido, y para ello necesitamos de tu apoyo realizando lo siguiente:

- Respaldos de los equipos y bases de datos.
- Informarnos a detalle de la solicitud registrada, ya sea esta, Incidente, Cambio, Requerimiento, para agilizar la atención y canalización al ingeniero de servicio adecuado.
- Acceso al personal de ho1a para atención y solución de requerimientos
- Gestión y autorización de permisos para intervenir en la infraestructura de telecomunicaciones.
- Administración de los accesos a sus equipos, ya sea sete Login/Password.
- Administración de la infraestructura no soportada por esta propuesta.
- Proporcionarnos los nombres de aquellas personas que podrán dar de alta incidentes en el portal web de ho1a para hacerles llegar su password y login de acceso.
- Proporcionar acceso remoto para agilizar el soporte a su infraestructura. EJM. VPN, Ip homologada, modem, consola, ETC.
- Gestionar el retorno de piezas que hayan sido prestadas para soportar una falla, de lo contrario tendrán un cargo conforme el precio de lista, después de 15 días de no haberlas recibido en la fecha acordada.
- Para las soluciones soportadas por este contrato en las cuales se requiere de hardware de terceros (servidores especialmente), será responsabilidad del Cliente el soporte de los sistemas operativos, el remplazo de partes y, en general, la correcta administración de dichos equipos.
- Tener actualizado el antivirus.
- Licenciamiento de los sistemas operativos y software con los que interactúan los equipos soportados por ho1a.

AUTORIZADO
JURIDICO
ho1a

Rúbrica

UNA EMPRESA DE MEGACABLE.



- Te recomendamos que los equipos que contienen aplicaciones específicas por ningún motivo sean utilizados para conectarse a internet. No compartir recursos de estos equipos. Utilizar las bases de datos de estos equipos con un propósito diferente al original o instalado por ho1a. No cambiar las contraseñas de las bases de datos, ni tampoco agregar usuarios ni permisos a bases de datos.
- Para las aplicaciones y software desarrollado, el cliente se asegurará de la correcta comunicación entre las aplicaciones de ho1a Metrocarrier y las aplicaciones del cliente.

En esta propuesta consideramos 3 accesos vía web para la gestión de reportes, que deberán ser definidos para la firma de alcances y contrato legal. Proporcionar la siguiente información completa.

ID	Responsable	Nombre	Nodo(s) Ciudad(es)	Teléfono Oficina	Teléfono Celular	Email
1						
2						
3						

- Proporcionar acceso remoto para agilizar el soporte a su infraestructura. EJM. VPN, Ip homologada, modem, consola, ETC.
- Gestionar el retorno de piezas que hayan sido prestadas para soportar una falla, de lo contrario tendrán un cargo conforme el precio de lista, después de 15 días de no haberlas recibido en la fecha acordada.
- Para las soluciones soportadas por este contrato en las cuales se requiere de hardware de terceros (servidores especialmente), será responsabilidad del Cliente el soporte de los sistemas operativos, el remplazo de partes y, en general, la correcta administración de dichos equipos.
- Tener actualizado el antivirus.
- Licenciamiento de los sistemas operativos y software con los que interactúan los equipos soportados por ho1a.
- Te recomendamos que los equipos que contienen aplicaciones específicas por ningún motivo sean utilizados para conectarse a internet. No compartir recursos de estos equipos. Utilizar las bases de datos de estos equipos con un propósito diferente al original o instalado por ho1a. No cambiar las contraseñas de las bases de datos, ni tampoco agregar usuarios ni permisos a bases de datos.
- Para las aplicaciones y software desarrollado, el cliente se asegurará de la correcta comunicación entre las aplicaciones de ho1a y las aplicaciones del cliente.

AUTORIZADO JURIDICO
ho1a
Rúbrica

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Large handwritten checkmark]



- Proporcionar la su matriz de escalamiento interna, así como el cumplimiento de la atención en los diferentes intervalos de tiempo. Matriz de escalamiento del cliente con la siguiente información completa.

Nivel	Responsable	Nombre	Nodo(s) Ciudad(es)	Teléfono Oficina	Teléfono Celular	Email	Intervalo de escalamiento
1							15 Minutos
2							15 Minutos
3							15 Minutos

AUTORIZADO
JURIDICO

ho1a

Rúbrica



Propuesta Económica

Descripción	Precio
Soporte para infraestructura Avaya por 12 meses Atención mesa7x24 Horario de Lunes a Domingo Atención de la Mesa de Servicio Atención y restauración de Incidentes Atención de cambios estándar 1 Mantenimiento preventivo. 1 Health Check Soporte con fabricante	\$ 126,201.78 MXN (Ciento veinte y seis mil doscientos un pesos 78/100 moneda nacional)
Total	\$ 126,201.78 MXN

Tipo de moneda

Los precios indicados están expresados en moneda nacional.

Forma de Pago

Un pago anual adelantado.

Impuestos

Todos los precios indicados llevarán de forma adicional el I.V.A. correspondiente.

Tipo de cambio considerado 21

Vigencia de la propuesta

La presente cotización tiene una vigencia al 20 de Diciembre 2023

Vigencia del contrato de Servicios	Periodo
12 Meses	01 de enero de 2024 al 31 de Diciembre de 2024

AUTORIZACION DEL CLIENTE

Autorización del alcance y propuesta económica	
Nombre:	
Cargo:	
Correo electrónico:	
Fecha:	
Firma	

AUTORIZADO JURIDICO
ho1a

Rúbrica



ANEXO A: Inventario

Nodo	Cantidad	Codigo	DESCRIPTION
Edificio Principal Ignacio Romo Anguiano, Av. Allende No.15, Zona Centro	1	G450 MEDIA GATEWAY NON GSA	G450 MEDIA GATEWAY NON GSA
	1	S8300	S8300 MEDIA SERVER
	1	MM710BP	DS1 MM
	1	MM711AP	ANA MM
	1	MM717AP	DCP MM
	4	MM716AP	ANA MM
	1	VMM-ANN	MG ANNOUNCEMENT
Edificio Fernando Suárez Coello, Blvd. Fernando Castillo Cabrera No. 1273, Frac. Las Huertas 3	1	G430 MEDIA GATEWAY NON GSA	G430 MEDIA GATEWAY NON GSA
	3	MM716AP	ANA MM
Edificio de Seguridad Publica, Calle Nicolás Bravo No.1273, Col. Progreso	1	G430 MEDIA GATEWAY NON GSA	G430 MEDIA GATEWAY NON GSA
	2	MM716AP	ANA MM
	1	MM710BP	DS1 MM
Edificio de Vialidad y Tránsito, Av. Colombia y Ejercito Central No. 5820, Frac. Las Flores	1	G430 MEDIA GATEWAY NON GSA	G430 MEDIA GATEWAY NON GSA
	1	MM711AP	ANA MM
	1	MM710BP	DS1 MM
	1	MM716AP	ANA MM
	2	Tel 9650	IP
	2	Tel 1603	IP
	2	Tel 2410	DIG
	2	Tel 1608	IP
	1	Tel 2420	DIG

FIN DEL DOCUMENTO.

**AUTORIZADO
JURIDICO
ho1a**

Rúbrica

Leído que fue el presente Anexo A al Contrato de servicios y enteradas las partes de su contenido y alcance legal lo firman por duplicado en la Ciudad de México, el día 23 de noviembre del año 2023, quedando dos ejemplares en poder de cada una de las partes.

HO1A INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.



JOSE ANGEL SOTO VALENCIA
Representante Legal

MUNICIPIO DE CUAUHEMOC, ESTADO DE
CHIHUAHUA.

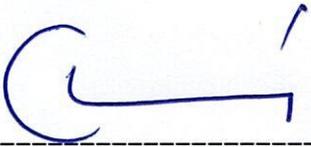


LIC. RAFAEL ERNESTO CAVAZOS ARAGON
Secretario Municipal y Apoderado Legal.

DE CONFORMIDAD.



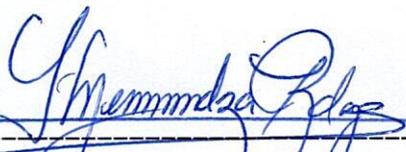
HERIBERTO GONZALEZ ANDUJO
OFICIAL MAYOR.



L.C.M.I PATRICIA RAMIREZ CEBALLOS
TESORERA MUNICIPAL.

AUTORIZADO
JURIDICO
ho1a

Rúbrica



MTRA. LOURDES MENDOZA RODRIGUEZ
REGIDORA PRESIDENTE DE LA COMISION DE
HACIENDA.



ING. CRISPIN MENDOZA CORRAL
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS.

