CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL **MUNICIPIO DE TLAJOMULCO DE ZÚÑIGA, JALISCO,** A QUIEN EN LO SUCESIVO Y PARA LOS EFECTOS DE ÉSTE CONTRATO SE LE DENOMINARÁ COMO **"EL MUNICIPIO"**; REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LOS **CC. ING. SALVADOR ZAMORA ZAMORA, EN SU CARÁCTER DE PRESIDENTE MUNICIPAL, LIC. MIGUEL OSBALDO CARREÓN PÉREZ, EN SU CARÁCTER DE SÍNDICO MUNICIPAL, LIC. OMAR ENRIQUE CERVANTES RIVERA, EN SU CARÁCTER DE SECRETARIO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO Y LIC. IRLANDA LOERYTHE BAUMBACH VALENCIA, EN SU CARÁCTER DE TESORERA MUNICIPAL,** TODOS DEL AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLAJOMULCO DE ZÚÑIGA, JALISCO; POR LA OTRA PARTE, COMPARECE LA PERSONA JURÍDICA DENOMINADA **ESTRATEGIAS Y SOLUCIONES EN IT, S.A. DE C.V.** POR CONDUCTO DE SU ADMINISTRADOR GENERAL ÚNICO EL **C. IGNACIO NAVARRO HERNÁNDEZ**, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **"EL PRESTADOR"**; REFERIDAS EN SU CONJUNTO COMO **"LAS PARTES"**, QUIENES SUJETAN SU VOLUNTAD AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES;

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

I.- Declara **"EL MUNICIPIO"**, a través de sus representantes:

A. Que es un ente público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con capacidad jurídica para contratar y obligarse en los términos del artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, del artículo 73 de la Constitución Política del Estado de Jalisco y de los artículos 1, 2 y 3 de la Ley del Gobierno y Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.

B. Que el Ing. Salvador Zamora Zamora, en su carácter de Presidente Municipal y el Lic. Miguel Osbaldo Carreón Pérez en su carácter de Síndico Municipal, ambos del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, acreditan su cargo público con la constancia de mayoría de votos de la elección municipal, para integración del Ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga Jalisco, con fecha 10 (diez) de julio del año 2018 (dos mil dieciocho).

C. Que el Lic. Omar Enrique Cervantes Rivera, en su carácter de Secretario General del Ayuntamiento, acredita su nombramiento con el acta de sesión de Ayuntamiento de fecha 01 (primero) de Octubre del año 2018 (dos mil dieciocho) y de conformidad con los artículos 15, 48, 61 y 62 de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.

3283 4400 Higuera 70, Centro, 45640 Tlajomulco de Zúñiga, Jal.
GobTlajomulco GobiernodeTlajomulco www.tlajomulco.gob.mx

RECICLABLE

D. Que la Lic. Irlanda Loerythe Baumbach Valencia, en su carácter de Tesorera Municipal, acredita su nombramiento con el acta de sesión de Ayuntamiento de fecha 01 (primero) de Octubre del año 2018 (dos mil dieciocho) y de conformidad con los artículos 15, 48, 64 y 65 de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.

E. Que todos los funcionarios mencionados en líneas anteriores, se encuentran autorizados y facultados para contratar a nombre del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, de acuerdo con lo establecido por los artículos 47, 48, 52, 61, 64 y 67 de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, así como lo dispuesto por el Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

F. Que para la adjudicación del presente contrato se llevó a cabo en todas sus etapas un procedimiento de adjudicación directa en los términos de lo dispuesto por el artículo 73 fracción I de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenación y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

G. Que con fecha 04 (cuatro) de enero del año 2019 (dos mil diecinueve) se emitió el dictamen derivado del procedimiento de contratación citado en el punto inmediato anterior , mediante el cual se adjudicó a **"EL PRESTADOR"** el objeto materia del presente contrato.

H. Que en los términos del artículo 230 fracción III del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, comparece a la celebración del presente acto jurídico la Lic. Irlanda Loerythe Baumbach Valencia, Tesorera Municipal, como responsable directa en la ejecución del gasto del presente contrato.

I. Que para todos los efectos de este contrato señala como domicilio para recibir notificaciones el Centro Administrativo Tlajomulco, situado en el Edificio marcado con el número 70, zona centro del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

J. El presente contrato se encuentra sujeto a una condición suspensiva, consistente en que se acredite la suficiencia presupuestal, mediante solicitudes de aprovisionamiento de lo contrario no surtirá efecto legal alguno.

II.- Declara **"EL PRESTADOR"**, a través de su representante legal:

A. Que es una Sociedad Anónima de Capital Variable, debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas, según lo acredita con la exhibición de la escritura pública número 5,330 (cinco mil trescientos treinta), de fecha 13 (trece) de julio del año 2009 (dos mil nueve), pasada ante la fe del Licenciado Eduardo De Alba Góngora, Corredor Público número 38, de la Plaza del Estado de Jalisco.

B. Que el **C. IGNACIO NAVARRO HERNÁNDEZ**, quien se identifica con la exhibición de su Credencial para Votar expedida por el Instituto Federal Electoral, bajo número de folio siguiente 0000110836485 y comparece a la firma del presente sinalagmático, de acuerdo a sus facultades como Administrador General Único, lo que acredita mediante la Póliza número 11,645 (once mil seiscientos cuarenta y cinco) de fecha 22 (veintidós) de agosto del año 2016 (dos mil dieciséis), pasada ante la fe del Licenciado Eduardo De Alba Góngora, Corredor Público número 38 (treinta y ocho) de la Plaza del Estado de Jalisco, manifestando, bajo protesta de decir verdad, que dichas facultades, a la fecha no le han sido revocadas, modificadas.

C. Que tiene capacidad jurídica para contratar y obligarse a la ejecución del objeto de este contrato y dispone de la organización y elementos materiales, humanos y tecnológicos suficientes para ello.

D. Que su registro federal de contribuyentes ante el Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público es el siguiente: **ES1090713QU8**.

E. Que no se encuentra en ninguno de los supuestos que establece el artículo 52 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

F. Que señala como su domicilio para todos los efectos legales derivados de este contrato, el ubicado en la calle Mexicaltzingo número 1987, interior 201, Colonia Americana en Guadalajara, Jalisco, C.P. 44160.

III.- Declaran **"LAS PARTES"** que:

A. Entienden y conocen los términos y condiciones del presente contrato, y que se

reconocen la personalidad con la que comparecen.

B. Que desean celebrar este contrato de prestación de servicios profesionales de acuerdo con los términos y las condiciones que se establecen en el presente instrumento, y que cuentan con todas las facultades, capacidad y recursos para obligarse en términos del mismo.

Una vez hechas las declaraciones que anteceden, las partes de común acuerdo se sujetan a las siguientes:

CLÁUSULAS:

PRIMERA. DEL OBJETO.

"EL PRESTADOR" se obliga a prestar a favor de **"EL MUNICIPIO"**, el servicio consistente en la adquisición de póliza de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo en sitio, para los 09 (nueve) Kioscos de Servicios Digitales del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, de marca Estresor, los cuales ofrecerán a la ciudadanía los siguientes servicios:

1. Sistema de cobro de impuesto predial
2. Sistema de cobro de agua potable
3. Sistema de expedición de copia certificada de acta de nacimiento
4. Sistema de expedición de copia certificada de acta de matrimonio
5. Sistema de cobro por concepto de ingresos de servicios médicos

Servicios profesionales que se describen en el Anexo 1 del presente instrumento contractual. Incluye 01 (un) mantenimiento preventivo programado durante la vigencia del presente contrato.

SEGUNDA. DE LA CONTRAPRESTACIÓN.

"EL MUNICIPIO" se obliga a pagar a favor de **"EL PRESTADOR"**, como contraprestación por los servicios materia del presente contrato, la cantidad de **$230,840.00 (DOSCIENTOS TREINTA MIL OCHOCIENTOS CUARENTA PESOS 00/100 M.N.), incluyendo el Impuesto al Valor Agregado**, por el periodo comprendido del día 04 (cuatro) de enero al día 30 (treinta) de junio del año 2019 (dos mil diecinueve).

"LAS PARTES" acuerdan que el pago total de la cantidad consignada en la presente cláusula se cubrirá en una sola exhibición, durante la vigencia del presente contrato, una

vez que se haya verificado y acreditado el debido cumplimiento del objeto materia del presente contrato y se realizará en moneda nacional, por transferencia bancaria, hasta 30 (treinta) días hábiles después de que sea presentada la factura en las Oficinas de Tesorería Municipal de **"EL MUNICIPIO"**, la cual debe cumplir con la legislación hacendaria vigente. En caso de que **"EL PRESTADOR"** no cumpla con dicha obligación, no se actualizará la obligación de pago a cargo de **"EL MUNICIPIO"**.

TERCERA.- OBLIGACIÓN DE PRESENTACIÓN DE INFORMES.

"EL PRESTADOR", tiene la obligación de rendir informes mensuales por escrito que deberá presentar ante la Tesorería Municipal, cada vez que se presenten inconsistencias con la prestación de servicios objeto del presente contrato, en los que se detalle y describa los servicios y acciones realizadas para subsanar las inconsistencias en mención; asimismo, tiene la obligación de presentar un informe final una vez que se termine la vigencia del presente contrato, en el cual se detalle y precise la totalidad de los servicios prestados durante la vigencia del presente contrato.

En caso de que **"EL PRESTADOR"** no cumpla con la obligación a que se refiere la presente cláusula, no se actualizará la obligación de **"EL MUNICIPIO"**, de pagar la contraprestación a que se refiere la cláusula **SEGUNDA** del presente contrato.

CUARTA.- FACULTADES DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO.

La Tesorería Municipal es la dependencia de **"EL MUNICIPIO"** encargada de verificar que los servicios materia del presente contrato se presten conforme a lo acordado. Por lo anterior, **"EL PRESTADOR"** deberá otorgar todas las facilidades que sean necesarias a fin de que **"EL MUNICIPIO"**, por conducto de la Tesorería Municipal, pueda realizar las correspondientes actividades de verificación, tales como entregar la documentación que sea solicitada y permitir el acceso a sus instalaciones. En caso de que **"EL PRESTADOR"** no permita que **"EL MUNICIPIO"** realice sus actividades de verificación, será causa de rescisión del presente contrato sin responsabilidad para éste.

QUINTA.- GARANTÍA.

De conformidad con el artículo 84 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, **"LAS PARTES"** acuerdan que **"EL PRESTADOR"** deberá garantizar el cumplimiento de sus compromisos contractuales, mediante garantía equivalente al **10% (diez por ciento)** del importe total del contrato, la cual será cancelada o devuelta según sea el caso, una vez cumplidos los

RECICLABLE

compromisos contraídos, la cual podrá ser en cualquiera de las siguientes modalidades: fianza, cheque certificado a favor de **"EL MUNICIPIO"**, o depósito en efectivo tramitado ante la Tesorería Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

Para el caso de fianzas, estas se otorgarán mediante póliza que expida por la compañía autorizada con domicilio en el Estado de Jalisco. Cualquiera de las Garantías que para tales efectos tramite **"EL PRESTADOR"** se deberá entregar en la oficina que ocupa la Unidad Centralizada de Compras de Recursos Materiales del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, ubicada en el Centro Administrativo Tlajomulco, el cual se encuentra en la calle Higuera número 70 (setenta) de la Colonia Centro del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

SEXTA.- PENA CONVENCIONAL.

Si en cualquier momento en el curso de la ejecución del contrato, **"EL PRESTADOR"** se encontrara en una situación que impidiera la oportuna entrega de los servicios por causas de fuerza mayor necesariamente justificadas, éste deberá notificar de inmediato y por escrito a la Tesorería Municipal de **"EL MUNICIPIO"**. Sin embargo, de no entregar los servicios objeto del presente contrato en los plazos establecidos en el mismo **"EL PRESTADOR"** se hará acreedor a las penas convencionales siguientes:

DÍAS (hábiles) DE ATRASO	% DE LA SANCIÓN SOBRE EL MONTO TOTAL DEL COSTO DE LA ADJUDICACION
De 01 hasta 05	03 % tres por ciento
De 06 hasta 10	06 % seis por ciento
De 11 hasta 20	10 % diez por ciento
De 21 en adelante, se podrá aplicar la pena convencional correspondiente y se podrá rescindir el presente contrato a criterio de **"EL MUNICIPIO"**	15 % quince porciento

SÉPTIMA.- DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

"LAS PARTES" acuerdan que la vigencia del presente contrato comenzará a surtir efectos a partir del día **04 (cuatro) de enero del año 2019 (dos mil diecinueve)**, hasta el día **30 (treinta) de junio del año 2019 (dos mil diecinueve)**. En el entendido de que mediante el

presente instrumento se regulan relaciones contractuales previas.

OCTAVA.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

"EL PRESTADOR" se obliga y compromete a bajo ninguna circunstancia divulgar o proporcionar o revelar a terceros aquella información confidencial o de carácter privado que **"EL MUNICIPIO"** le llegase a proporcionar con motivo de la ejecución del presente contrato de prestación de servicios profesionales.

Por su parte, **"EL MUNICIPIO"**, de igual manera se obliga a no divulgar ni proporcionar a ningún tercero la información confidencial que **"EL PRESTADOR"** le hubiese tenido que proporcionar con motivo de la prestación de los servicios materia del presente contrato.

En los términos del presente contrato, por información confidencial se entiende cualquier comunicación entre las partes, ya sea escrita, oral o electrónica, y toda clase de información, documentos, dibujos y demás escritos que se intercambien como consecuencia directa del presente contrato.

Al efecto, las partes se someten, en lo conducente, a las disposiciones aplicables de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.

NOVENA. DE LA MODIFICACIÓN EN LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATO.

"LAS PARTES" acuerdan que cualquier modificación o variación a los derechos y obligaciones que se estipulan en el presente contrato, deberá hacerse constar mediante un convenio por escrito que al efecto suscriban, por lo que cualquier acuerdo en este sentido al que no se le dé dicha forma, no tendrá ningún efecto jurídico, y, por ende, no vinculará a ninguna de las partes.

DÉCIMA.- DE LA RESCISIÓN DEL PRESENTE CONTRATO.

Cualquiera de **"LAS PARTES"** podrá dar por terminado el presente contrato, sin necesidad de acudir a ninguna instancia, dando aviso por escrito al domicilio señalado para recibir notificaciones de la contraparte, con 30 días de anticipación. De presentarse esta hipótesis, las partes de común acuerdo, determinarán si existen saldos pendientes a pagar a favor de **"EL PRESTADOR"**, o si bien, éste tiene la obligación de devolver algún pago que le haya realizado **"EL MUNICIPIO"** en razón de corresponder dicho pago a servicios no prestados efectivamente.

DÉCIMA PRIMERA. DE LA PROHIBICIÓN PARA CEDER DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PRESENTE CONTRATO.

"EL PRESTADOR" no tiene el derecho de ceder total o parcialmente a ningún tercero los derechos y obligaciones que contrae en virtud de la suscripción del presente contrato. En caso de contravención a lo dispuesto en esta cláusula, será causa suficiente para rescindir el presente contrato sin ninguna responsabilidad para "EL MUNICIPIO". Independientemente de que **"EL MUNICIPIO"** demande ante los órganos jurisdiccionales competentes, el pago de los perjuicios.

DÉCIMA SEGUNDA.- LÍMITE DE RESPONSABILIDADES EN MATERIA LABORAL.

"EL PRESTADOR" será el único responsable de las obligaciones derivadas de la relación existente entre él y su personal, empleados o terceros de quienes se auxilie o sirva para realizar los servicios encomendados, por lo tanto, bajo ninguna circunstancia y en ningún caso, se considera a **"EL MUNICIPIO"** patrón sustituto ni responsable solidario de dichas relaciones laborales, por la naturaleza jurídica del presente contrato, por ser ajeno a ese vínculo obrero patronal y no existir subordinación de su parte, quedando a salvo de cualquier reclamación que se origine entre **"EL PRESTADOR"** y su personal.

Por lo anterior, **"EL MUNICIPIO"** no tiene ni tendrá responsabilidad alguna ante autoridades administrativas, jurisdiccionales, laborales, del IMSS, del INFONAVIT ni de ningún otro organismo o institución pública con referencia a conflictos o a la relación laboral o vínculo entre los colaboradores de **"EL PRESTADOR"** y dichas instituciones

En el presente acto **"EL PRESTADOR"** se obliga a que en cualquier tiempo durante la vigencia del presente instrumento o después de concluidos los servicios, asuma la responsabilidad civil y/o penal que pudiese resultar con motivo de la ejecución u omisión de los servicios y obligaciones que adquiere por este contrato, así como responder de los actos u omisiones que sean imputables a él, a sus representantes, trabajadores, factores o dependientes vinculados con la ejecución de los trabajos y actividades contratadas, liberando a **"EL MUNICIPIO"** y manteniéndolo a salvo de cualquier reclamación o responsabilidad civil o penal..

DÉCIMA TERCERA.- INDEPENDENCIA DEL CLAUSULADO.

"LAS PARTES" acuerdan que si alguna de las cláusulas que componen este contrato, o alguno de los derechos u obligaciones que se estipulan, es declarado nulo o dejado sin efectos jurídicos por un órgano judicial, las demás cláusulas o derechos y obligaciones, seguirán vigentes, con todos sus efectos jurídicos

DÉCIMA CUARTA. DE LOS TÍTULOS DE LAS CLÁUSULAS.

"LAS PARTES" están de acuerdo en que los títulos que se plasman en algunas de las cláusulas del presente contrato, es con la única finalidad de facilitar su lectura y hacer claro su contenido; sin embargo, dichos títulos de ninguna manera determinan los alcances reales de los derechos y obligaciones del presente convenio, pues estos los determina el contenido de cada una de las cláusulas.

DÉCIMA QUINTA.- RENUNCIA A DERECHOS.

"EL PRESTADOR" en este acto renuncia a los beneficios económicos previstos en el artículo 2260 del Código Civil para el Estado de Jalisco, para los prestadores de servicios profesionales.

DÈCIMA SEXTA.- LEGISLACIÓN APLICABLE, INTERPRETACIÓN Y JURISDICCIÓN.

"LAS PARTES" se obligan a sujetarse estrictamente para la ejecución del objeto de este contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integra, así como a los términos, lineamientos, procedimientos y requisitos que establece la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenación y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios y su Reglamento, el Código Civil para el Estado de Jalisco. Para la interpretación, ejecución, y cumplimiento de las disposiciones aquí contenidas, **"LAS PARTES"** se someten a la jurisdicción del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Jalisco, renunciando en el presente acto tácita y expresamente a someterse a otra jurisdicción en virtud de cambio de domicilio o de cualquier otra causa, conviniendo además, que en caso de originarse trámite, procedimiento arbitral o juicio alguno derivado del incumplimiento, ya sea total o parcial, o bien, por cumplimiento diverso de las obligaciones contenidas en el presente contrato, ya sea judicial o extrajudicial, correrán invariablemente por cuenta de **"EL PRESTADOR"**, los gastos y costas que resulten de dicho proceso o procedimiento sea cual fuere el resultado o sentencia del mismo.

Enteradas **"LAS PARTES"** del contenido y alcances que jurídicamente representa el otorgamiento del presente contrato, lo firman de conformidad el día **04 (cuatro) de enero del año 2019 (dos mil diecinueve)**, en unión de los testigos de asistencia, los que intervinieron y quisieron hacerlo por estar conformes con el contenido del mismo y por no

haber dolo, mala fe, enriquecimiento ilícito, error o coacción de ningún tipo, o bien, cualquier vicio del consentimiento que afecte su validez o existencia.

"EL PRESTADOR"

C. IGNACIO NAVARRO HERNÁNDEZ.
Administrador General Único de
ESTRATEGIAS Y SOLUCIONES EN IT, S.A DE C.V.

"EL MUNICIPIO"

ING. SALVADOR ZAMORA ZAMORA
Presidente Municipal

LIC. MIGUEL OSBALDO CARREÓN PÉREZ
Síndico Municipal

LIC. OMAR ENRIQUE CERVANTES RIVERA
Secretario General del Ayuntamiento

Irlanda Baumbach
LIC. IRLANDA LOERYTHE BAUMBACH VALENCIA
Tesorera Municipal
Responsable directa de la ejecución del gasto

TESTIGOS

LIC. OSCAR EDUARDO ZARAGOZA CERÓN
Director General Jurídico

LIC. JUAN PABLO ARANA SANTILLÁN
Abogado adscrito a la Dirección General Jurídica

ANEXO 1

Póliza de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo EN SITIO por 6 meses (01 ENERO 2019 - 30 JUNIO 2019) en los 9 Kioscos de Servicios Digitales del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga.

INCLUYE:

1.- Soporte vía telefónica ilimitado.

2.- Soporte online en nuestro sistema de atención de tickets ilimitado.

3.- Soporte en sitio limitado a cuatro eventos mensuales acumulables..

4.- Mantenimiento de aplicativos desarrollados por Estrasol.

5.- No está incluido el suministro de formas, papelería, y consumibles, así como el abasto y retiro del efectivo.

6.- Un mantenimiento preventivo programado .

7.- Reemplazo de refacciones, limitado a un lote de refacciones.

1.- NIVELES DE SOPORTE

NIVEL	CONTACTO	PUESTO	TEL/CEL	e-mail
1	Adán Navarro Omar Garza	Ingenieros de sitio	(044)33-3954-4867 (044)33-3956-5079	anavarro@estrasol.com.mx ogarza@estrasol.com.mx
2	Gerardo Grana	Centro de Atención Telefónica	(312)3132606	stuartgrana91@gmail.com
3	Ing. Carlos Ceballos	Sistemas	(312)3132606	ccballosg.kiotech@gmail.com

Oficina: lunes - viernes de 09:00 - 18:00 hrs; sábado: de 09:30 - 13:00 hrs.

Horarios de Soporte en sitio: 08:00 - 18:00 hrs.

Tiempos de respuesta: 12 horas hábiles máximo para su atención y un máximo 24 horas hábiles para su respuesta y/o resolución.

2.- y 3.- SOPORTE ON LINE Y/O CORREO ELECTRÓNICO

Se levantará un reporte en cada evento reportado en el sistema de atención de tickets de Kiotech-Estrasol a la dirección web y/o al correo que se les proporcione para este fin y se le dará respuesta en los tiempos referidos en el párrafo anterior.

Al levantar el ticket en el sistema, el personal autorizado para el levantamiento de reportes para la atención telefónica, web y correo por parte de los responsables de los Kioscos de Tlajomulco deberá proporcionar la siguiente información:

1. Nombre del Sitio.
2. Equipamiento reportado.
3. Falla presentada.
4. Nombre, número de teléfono y e-mail de quien lo reporta.

Los responsables de los Kioscos, recibirán un número de reporte con el cual se le atenderá y será vigente hasta que la falla sea resuelta a su entera satisfacción.

En caso de falla de alguna aplicación se enviara el ticket vía correo electrónico de que la falla fue resuelta y el cliente tendrá 48 hrs para hacer la validación, en el caso de no tener respuesta se entenderá de concluido el reporte y entregándose un reporte de la intervención realizada detallando el trabajo realizado, este reporte se entregara por correo electrónico.

El único medio oficial por el cual se pueden levantar reportes de fallas y se dará seguimiento formal a estas será por el sistema de atención de tickets de Kiotech-Estrasol.

El cliente podrá reforzar el seguimiento a la atención de su ticket levantado haciendo una llamada telefónica directamente al contacto de soporte de Kiotech-Estrasol, siempre y cuando haya levantado su ticket en el sistema.

4.- SOPORTE EN SITIO

Se considera máximo la atención de 2 soportes en sitio mensuales, los cuales podrán ser acumulables durante la vigencia del presente contrato. En caso de reportes de falla de

Hardware, remotamente nuestro técnico en conjunto con el cliente realizará pruebas de Primer Nivel dentro de las 6 horas hábiles siguientes al levantamiento del reporte, como en los siguientes casos:

- No prende Kiosco.
- No prende Monitor.
- No prende CPU.
- No entra Pantalla Aplicaciones.
- No prende Pantalla Secundaria.
- No entrega ticket.
- No imprime Láser.
- No da cambio.
- Se atoro billete.
- No hay Conexión de Red.
- Etc.

Estas pruebas las tendrán que realizar para corroborar la falla y para su pronta respuesta de parte de nuestros técnicos. Si persiste el problema se procederá a realizar el Soporte en Sitio y se atenderá conformen al reporte generado.

4.1.- REEMPLAZO DE REFACCIONES, LIMITADO A UN LOTE CON LOS COMPONENTES BÁSICOS (UN MONITOR TOUCH, UNA IMPRESORA LÁSER, UNA IMPRESORA TÉRMICA, UN DISPENSADOR DE MONEDAS, UN CPU, UN NO BREAK, UN MONEDERO)

En el caso de cambio de las refacciones, estas se validaran con el personal de Soporte en Sitio y ejecutará las tareas de suministro e instalación de las mismas. Adicionalmente a este reporte se realizarán actividades adicionales como medida preventiva de desempeño y funcionalidad del kiosco para realizar una evaluación sitio y kiosco respectivamente, como se detallan a continuación:
Evaluación de las condiciones del sitio y kiosco:

- Sistema de la Red Eléctrica, validar voltajes, tierras, centros de carga, etc.
- Verificación del resto de los componentes, check list del funcionamiento de cada uno de ellos, minimizando el riesgo de fallas posteriores.

- Validación de las condiciones ambientales del Sitio, aires acondicionados, seguridad de las instalaciones, filtraciones de humedad, etc.
- Mantenimiento de la apariencia del kiosco, superficie exterior, identidad gráfica, funcionamiento de los anuncios exteriores, limpieza del interior del espacio de los usuarios, etc.

Los cambios de refacciones que cubre esta póliza no contemplan los que se tengan que hacer debido a que el equipo está operando en condiciones inadecuadas, fuera de los rangos y parámetros recomendados o por actos de vandalismo e inclemencias de la naturaleza.

En el caso de cambio de las refacciones, se procederá a retirar el componente afectado y se mandará a garantía o reparación con el fabricante, respetando los tiempos de entrega que este último tenga para la solución del problema.

5.- NO ESTA INCLUIDO EL SUMINISTROS DE FORMAS, PAPELERIA, CONSUMIBLES, ASI COMO EL ABASTO Y RETIRO DEL EFECTIVO.

Para el caso de los consumibles y efectivo NO están considerados realizar este tipo de suministros, para las impresoras térmicas y laser que se tienen en los kioscos así como los toners que esta última impresora tiene. Así mismo el retiro y suministro de efectivo que se encuentre en el kiosco.

6.-MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

Se realizará 1 mantenimiento a los Kioscos durante la vigencia de la presente póliza.

Gabinete del kiosco:

-Limpieza y encerado del gabinete (exterior e interior).
-Limpieza de puertas.
-Aceitado de chapas de seguridad.

Unidad de procesamiento central:

-Limpieza del gabinete en exterior e interior.

-Revisión y limpieza de ventiladores.
-Limpieza de fuente de poder para CPU.
-Limpieza de tarjeta madre con todos sus componentes (tarjetearía electrónica).
-Limpieza y revisión de fuente de poder para dispositivos de pago.
-Limpieza del circuito de control de los dispositivos de pago.
-Verificación de flujo de aire de equipo.
-Inspección visual interna de equipo.
-Verificación visual de conexiones.

Dispositivos de Red
-Revisión de conectores de red.

Impresora láser
- Limpieza en interior y exterior.
- Calibración de Fuser Unit.
- Calibración de Tambor de tonner.
- Calibración de Bandas de transporte de papel.
- Revisión de Bandejas.
- Revisión de conectores.

Teclado Antivandálico
- Limpieza en interior y exterior.
- Revisión de conectores.
- Track Ball / Touch Pad.

Monitor LCD
- Limpieza en interior y exterior.
- Revisión de conectores y cables.
- Revisión de filtro de privacidad.

Dispositivos de protección y respaldo de energía
-Revisión de carga de batería.
-Mantenimiento exterior de no-break.

Set de pruebas de funcionalidad

-Pruebas generales del sistema video.

-Pruebas generales de impresión.

-Pruebas generales de teclado.

-Pruebas de conectividad de red e internet.

"EL PRESTADOR"

C. IGNACIO NAVARRO HERNÁNDEZ.
Administrador General Único de
ESTRATEGIAS Y SOLUCIONES EN IT, S.A DE C.V.

"EL MUNICIPIO"

ING. SALVADOR ZAMORA ZAMORA
Presidente Municipal

LIC. MIGUEL OSBALDO CARREÓN PÉREZ
Síndico Municipal

LIC. OMAR ENRIQUE CERVANTES RIVERA
Secretario General del Ayuntamiento

LIC. IRLANDA LOERYTHE BAUMBACH VALENCIA
Tesorera Municipal
Responsable directa de la ejecución del gasto

TESTIGOS

LIC. OSCAR EDUARDO ZARAGOZA CERÓN
Director General Jurídico

LIC. JUAN PABLO ARANA SANTILLÁN
Abogado adscrito a la Dirección General Jurídica