ACUERDO: IEEBC/CTyAI008/2021

Con fundamento en el artículo Sexagésimo Segundo de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de las versiones públicas, y el artículo 12 fracción II del Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Instituto Estatal Electoral de Baja California, el siguiente:

ACUERDO IEEBC/CTyAI008/2021: SE **CONFIRMA** LA CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y, EN CONSECUENCIA, LA VERSIÓN PÚBLICA CORRESPONDIENTE A DIVERSOS CONTRATOS, ASÍ COMO CONVENIOS MODIFICATORIOS, CELEBRADOS POR EL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA CON PERSONAS FÍSICAS Y PERSONAS MORALES, PROPUESTOS POR EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, CLASIFICANDO COMO CONFIDENCIAL LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- Firma de la persona física y/o apoderado legal de la persona moral,
- Clave de elector de la persona física y/o apoderado legal de la persona moral
- Número de pasaporte de la persona física y/o apoderado legal de la persona moral
- Firma de testigos en los contratos
- Clave única de registro de población (CURP), domicilio particular, clave de elector y fecha de nacimiento de servidora pública.

El cual fue aprobado por unanimidad de votos de los integrantes del Comité de Transparencia y Acceso a la Información del Instituto Estatal Electoral de Baja California. Lo anterior dado en la Cuarta Sesión Extraordinaria celebrada el veintiocho de abril de dos mil veintiuno.

LIC. JAVIER BIELMA SÁNCHEZ
PRESIDENTE

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA

LIC. YHAYREM IVONNE MENDOZA SOSA
SECRETARIA TÉCNICA

CONTRATO DE ADQUISICIÓN DE PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA DENOMINADO EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE ARMONIZACIÓN CONTABLE, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA PERSONA MORAL DENOMINADA "EGOB-EXPRESS, S.A.P.I DE C.V" A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. MAURICIO EMMANUEL CASTILLO ESPINOSA, Y POR LA OTRA PARTE EL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL INSTITUTO", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LA C. VERA JUÁREZ FIGUEROA, EN SU CARÁCTER DE TITULAR EJECUTIVA DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN; A QUIENES ACTUANDO DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", DE CONFORMIDAD CON LOS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

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

1. Declara el **"EL INSTITUTO"** que:

1.1. En términos de lo previsto en el artículo 5 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California, es un organismo público, autónomo en su funcionamiento e independiente en sus decisiones, de carácter permanente, con personalidad jurídica y patrimonio propio, depositario de la autoridad electoral y responsable del ejercicio de la función pública de organizar las elecciones en el Estado de Baja California.

1.2. En términos de lo previsto en el artículo 35 de la Ley Electoral del Estado de Baja California, son sus fines el contribuir con el desarrollo de la vida democrática en el Estado; asegurar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos político electorales y el cumplimiento de sus obligaciones; garantizar la celebración periódica y pacífica de las elecciones para renovar la integración de los poderes Legislativo y Ejecutivo, y los Ayuntamientos del Estado; preservar la autenticidad y efectividad del sufragio; realizar los procesos de plebiscito y referéndum en los términos de la ley de la materia; llevar a cabo la promoción del voto y coadyuvar al fortalecimiento y difusión de la cultura cívica y política, y garantizar la paridad de género y el respeto de los derechos humanos de las mujeres en el ámbito político y electoral.

NOTA 1

NOTA 1

1.3. La **C. VERA JUÁREZ FIGUEROA**, Titular Ejecutiva del Departamento de Administración de **"EL INSTITUTO",** cuenta con la representación legal y las facultades suficientes para suscribir el presente contrato, de conformidad con la Escritura Pública número 90,026 (noventa mil veintiséis) del volumen número 2,147 (Dos mil ciento cuarenta y siete) pasada ante la fe del Lic. Gabriel González Mejía, Notario Adscrito de la Notaría Pública número trece de la ciudad de Mexicali, Baja California, actuando en el protocolo de su Titular el Lic. Rodolfo González Quiroz.

1.4. La **C. VERA JUÁREZ FIGUEROA**, Titular Ejecutiva del Departamento de Administración, se identifica con credencial para votar vigente número 0999113865445 expedida por el Instituto Federal Electoral, misma que se anexa al presente contrato.

1.5. Para cumplir los objetivos y proporcionar los servicios que le señalan la Constitución y la Ley Electoral local, requiere contratar los servicios de **"EL PROVEEDOR"**, para la adquisición de una póliza de soporte técnico y actualizaciones del Sistema de Software denominado EGOB-Sistema Integral de Armonización Contable EGOB-SIAC para 12 usuarios concurrentes, a fin de que **"EL INSTITUTO",** tenga acceso a paquetes de corrección, actualización y nuevas versiones del sistema de software antes mencionado.

1.6. De conformidad con el artículo 4, fracción VIII, y 38, fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California, en adelante la ***"LEY DE ADQUISICIONES"***, cuenta con la suficiencia presupuestal necesaria para la celebración del presente contrato, con recursos aprobados para el ejercicio fiscal 2021 dentro de la partida **33302** intitulada ***"SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN".*** NOTA 1

NOTA 1

1.7. Su representada se encuentra debidamente inscrito ante el Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo el registro federal de contribuyentes **IEE-941214-BL2**.

1.8. Para los efectos de este contrato, señala como su domicilio legal para los efectos del presente contrato el ubicado en Avenida Rómulo O'Farril número 938 del Centro Cívico y Comercial en la ciudad de Mexicali, Baja California, Código Postal 21000.

2. Declara **"EL PROVEEDOR"** que:

2.1. Es una persona moral, debidamente constituida de conformidad con las leyes mexicanas, según consta en el Acta Constitutiva No. 393 (Trescientos Noventa y Tres), Tomo 3, del libro IV, folios 255 al 271, de fecha 26 de junio de 2015, otorgada ante la fe del Notario Público Lic. Fernando Villanueva Jorge, Titular de la Notaría Pública No. 46 en la ciudad de Mérida, Yucatán, misma que se encuentra debidamente inscrita ante el Registro Público de la Propiedad y el Comercio de la Ciudad mencionada bajo el folio Mercantil No.58780*1.

2.2. Entre su objeto social, se encuentra el desarrollo de software, prestación de servicio como son: la comercialización, reparación, arrendamiento de programas de cómputo, periféricos y accesorios de equipos de cómputo y telecomunicaciones, computadoras, y lo referente al ramo a nivel nacional e internacional; el desarrollo de software empaquetado, desarrollo de Software de sistemas y herramientas para el desarrollo de software aplicativo; servicios de consultoría de software; servicio de sistemas computacionales, de programación de sistemas computacionales, de procesamiento de datos, de análisis de sistemas computacionales, entre otros.

2.3. El **C. MAURICIO EMMANUEL CASTILLO ESPINOSA**, en su carácter de apoderado legal de **"EL PROVEEDOR"**, tiene capacidad jurídica para contratar, tal y como lo acredita con la escritura pública número de acta 438, de fecha 18 de junio de 2019, celebrada ante la fe de la Notaria Pública número 17 del Estado de Yucatán, Lic. Ana Luisa López Pavón, personalidad que no le ha sido modificada, revocada o limitada a la presente fecha. NOTA 1

NOTA 1

2.4. Cuenta con capacidad jurídica para contratar y obligarse, reuniendo la experiencia, capacidad técnica y financiera, para llevar a cabo todos los servicios profesionales que requiere **"EL INSTITUTO"** conforme al objeto del presente contrato.

2.5. Es distribuidor autorizado de Blue Ocean Technologies S.A. de C.V., quien es titular de los derechos que corresponden al programa de software denominado "EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE ARMONIZACIÓN CONTABLE" (EGOB-SIAC), por lo que cuenta con las facultades para contratar el presente instrumento.

2.6. No se encuentra impedido para celebrar el presente contrato, al no encontrarse en ninguno de los supuestos que menciona el artículo 49 de la "***LEY DE ADQUISICIONES"***; así mismo, señala que no tiene conflicto de interés y su participación y toda la información y documentación proporcionada es lícita, en los términos de los artículos 3, fracción VI, 67 y 69, de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California.

2.7. Se encuentra debidamente inscrito ante el Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo el Registro Federal de Contribuyentes **EGO-150626CX0.**

2.8. El **C. MAURICIO EMMANUEL CASTILLO ESPINOSA,** se identifica con la credencial para votar vigente con clavede elector [redacted] expedida por Instituto Federal Electoral misma que se anexa al presente contrato.

2.9. Señala como domicilio legal para los efectos del presente contrato el ubicado en Calle 18, número 103, entre calles 23 y 25, Colonia México, Mérida Yucatán, México, C.P. 97125.

3. Declaran **"LAS PARTES"** que:

3.1. El presente contrato se regula por lo señalado en la ***"LEY DE ADQUISICIONES"***, el Reglamento de la [redacted] ***"LEY DE ADQUISICIONES"*** y demás disposiciones aplicables.

3.2. De conformidad con las declaraciones anteriores se reconocen recíprocamente su personalidad y existencia jurídica; por lo tanto, aceptan la capacidad legal con que se ostentan para suscribir el presente contrato.

3.3. Conocen las consecuencias y efectos legales que conlleva la celebración del presente contrato, y que en su celebración no ha existido error, dolo o violencia que motive su firma.

Expresado lo anterior, es su voluntad someterse a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. ***OBJETO***

El presente contrato tiene por objeto la adquisición de una **"Póliza de Servicios Egob Care"** para 12 usuarios concurrentes, a fin de que **"EL INSTITUTO"** tenga acceso a paquetes de corrección, actualizaciones y nuevas versiones del sistema software antes mencionado.

Los alcances de los servicios amparados en la **PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIONES** descrita, están contenidos en la propuesta técnica y económica entregada por **"EL PROVEEDOR"**, misma que se adjunta al presente contrato y a la que se le denominará para efectos de su identificación **"ANEXO ÚNICO"**, el cual debidamente suscrito por **"LAS PARTES"** formará parte integral del presente contrato para todos los efectos legales correspondientes.

SEGUNDA. ***MONTO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO***

"LAS PARTES" convienen en que **"EL INSTITUTO"** deberá pagar a **"EL PROVEEDOR"**, la cantidad de **$226,100.00 M.N.** (Doscientos veintiséis mil cien pesos 00/100 Moneda Nacional), más el 16% del Impuesto al Valor Agregado (IVA), por concepto del pago de la adquisición de la **PÓLIZA DE ACTUALIZACIONES Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA DE DENOMINADO EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE ARMONIZACIÓN CONTABLE (EGOB-SIAC).**

NOTA 1

"EL INSTITUTO" pagará dicha póliza en moneda nacional en una sola exhibición, previa entrega de la factura correspondiente, y dentro de los cinco días naturales siguientes a la firma del presente contrato.

En el presente contrato, no se aplica el pago de anticipos y el precio es fijo por lo que el mismo no se encuentra sujeto a ajuste de precios y se mantendrá hasta el cumplimiento del presente contrato.

"EL PROVEEDOR" será responsable de que la factura que se presente para su pago, cumpla con los requisitos fiscales y administrativos correspondientes, por lo que, si falta alguno de éstos o su presentación

es incorrecta o extemporánea, será causa de atraso en el pago, y **"EL PROVEEDOR"** por ese motivo no podrá solicitar el pago de los gastos financieros que erogue por tales trámites.

El pago se efectuará en el domicilio señalado por **"EL INSTITUTO"** en la declaración **1.8.** o bien, mediante transferencia electrónica, depósito, o cheque, siempre y cuando **"EL PROVEEDOR"** así lo solicite y proporcione la información necesaria para su realización.

TERCERA. ***VIGENCIA DEL CONTRATO***

La vigencia del presente contrato, así como de la **PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA DENOMINADO EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE ARMONIZACIÓN CONTABLE. (EGOB-SIAC)** será de 12 (doce) meses, mismos que comprenderán el periodo del **01 de enero al 31 de diciembre de 2021.**

CUARTA. ***GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO***

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 44 fracción VI, 47 y 48 de la ***"LEY DE ADQUISICIONES"*** *y* 56 del Reglamento de la ***"LEY DE ADQUISICIONES"***, **"EL PROVEEDOR"** entregará una garantía de cumplimiento del presente contrato.

NOTA 1

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones del presente contrato por **"EL PROVEEDOR"**, este se obliga a contratar fianza por alguna institución legalmente autorizada a favor de **"EL INSTITUTO"** equivalente al 20% del monto total del contrato sin incluir el IVA, el cual asciende a la cantidad de **$45,220.00** (Cuarenta y cinco mil doscientos veinte pesos 00/100 moneda nacional), esta garantía deberá presentarse a más tardar dentro de los 15 días naturales siguientes a la firma del presente contrato, deberá integrarse al presente instrumento jurídico, y estará vigente hasta la fecha de conclusión de la vigencia señalada en la cláusula anterior.

QUINTA. ***PENAS CONVENCIONALES***

En términos de lo dispuesto en el artículo 52 de la ***"LEY DE ADQUISICIONES",*** si **"EL PROVEEDOR"** incurre en algún atraso en el cumplimiento de los servicios o aspectos generales contratados, le será aplicable una pena convencional equivalente al 1.5% por cada día de atraso, la cual tendrá como límite el porcentaje establecido para la garantía de cumplimiento y en caso de incumplimiento de las obligaciones de **"EL PROVEEDOR"**, se iniciará el procedimiento de rescisión administrativa señalado en la Cláusula SÉPTIMA del presente contrato.

"EL INSTITUTO" notificará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** el atraso en el cumplimiento de las obligaciones objeto del presente contrato, así como el monto a cubrir por concepto de pena convencional, el cual deberá ser cubierto dentro de los 5 días hábiles posteriores a aquél en que se le haya requerido. Las penas deberán ser cubiertas mediante cheque certificado o de caja a favor de **"EL INSTITUTO"**.

SEXTA. ***TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO***

"EL INSTITUTO" con fundamento en el artículo 53 de la ***"LEY DE ADQUISICIONES"*** podrá dar por terminado el presente contrato anticipadamente, cuando concurran razones de interés general, o cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el mismo, se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"EL INSTITUTO"** o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al presente contrato con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por el Órgano Interno de Control del **"EL INSTITUTO"** o por una autoridad jurisdiccional.

NOTA 1

En este caso el **"EL INSTITUTO"** reembolsará previa solicitud por escrito por parte de **"EL PROVEEDOR"** los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen con el presente contrato. **"EL INSTITUTO"** notificará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** la terminación anticipada del presente contrato.

SÉPTIMA. ***RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO***

"EL INSTITUTO" podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el presente contrato cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en incumplimiento de sus obligaciones, así como cuando incurra en incumplimiento de lo estipulado en la póliza de soporte técnico y actualización, o si incurre en alguno de los siguientes supuestos:

a) Cuando **"EL PROVEEDOR"** desatienda las observaciones o anomalías que le sean comunicadas por **"EL INSTITUTO"**;

b) Por suspensión injustificada de la prestación de los servicios y/o por incompetencia de su personal para otorgarlo, por prestar los servicios deficientemente, de manera tardía e inoportuna;

c) Si deja de sostener el precio establecido en el presente contrato;

d) Si durante la vigencia del presente contrato, **"EL INSTITUTO"** corrobora que **"EL PROVEEDOR"** ha proporcionado información falsa, relacionada con su oferta técnica;

e) Si el monto calculado de la pena convencional excede el monto de la garantía de cumplimiento;

f) Por la existencia del estado de quiebra, declarado por autoridad judicial competente; o,

g) En general por cualquier otra causa imputable a **"EL PROVEEDOR"** que lesione los intereses de **"EL INSTITUTO"**.

En el supuesto de que **"EL INSTITUTO"** rescinda el presente contrato se procederá conforme al procedimiento establecido en el artículo 53 de la ***"LEY DE ADQUISICIONES"***.

OCTAVA. ***ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.***

El responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato, es la persona Jefe de la Oficina de Contabilidad y Presupuestos del Departamento de Administración de **"EL INSTITUTO"** y señala como domicilio para los efectos del presente contrato el referido en el apartado de declaraciones de **"EL INSTITUTO"**. El responsable de administrar y vigilar el presente contrato deberá informar por escrito, lo siguiente:

NOTA 1

a) Constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales a fin de dar inicio a la cancelación de la garantía de cumplimiento;

b) De los atrasos e incumplimientos, así como el cálculo de las penas convencionales correspondientes, anexando los documentos probatorios del incumplimiento en que incurra **"EL PROVEEDOR"**; y

c) La evaluación del **"EL PROVEEDOR"**.

NOVENA. ***PROPIEDAD DE LOS DERECHOS DE AUTOR***

La póliza amparada por este contrato, así como sus reproducciones originales, cualquier copia total o parcial, los derechos legales de copia, las patentes, marcas, secretos comerciales, y de cualquier otro derecho intelectual o de propiedad pertenecen a Blue Ocean Technologies S.A. de C.V., quien otorga el derecho de distribución a **"EL PROVEEDOR"** por lo que cuenta con las autorizaciones suficientes para entregar a su vez las licencias de uso sobre dichos sistemas expedidas por Blue Ocean Technologies S.A. de C.V.

"EL INSTITUTO" acepta y reconoce que los programas bajo licencia son secretos comerciales de **"EL PROVEEDOR"**, así como toda clase de información o documentación que le sea proporcionada y que haya sido identificada por este como confidencial.

"EL INSTITUTO" deberá de abstenerse de arrendar, subarrendar, donar o entregar en comodato, modificar, copiar, con o sin fines de lucro los programas bajo licencia, dictando las medidas internas necesarias tendientes a la protección de los derechos de autor propiedad de Blue Ocean Technologies S.A. de C.V.

DÉCIMA. ***RESPONSABILIDAD LABORAL***

"LAS PARTES" pactan que no se establece ningún vínculo de carácter laboral entre ellos, ni entre el **"EL INSTITUTO"** y el personal que **"EL PROVEEDOR"** emplee directa o indirectamente para la ejecución de las actividades relativas a este contrato, serán los únicos responsables como empleadores de sus respectivos centros de trabajo para todos los efectos legales a que haya lugar, motivo por el cual convienen ambas partes que el personal que contraten o utilicen directa o indirectamente **"LAS PARTES"**, estarán subordinados y dependerán económica, administrativa y legalmente de éstos respectivamente, por lo que bajo ningún concepto podrán ser considerado como patrón sustituto o solidario, empleadores o trabajadores de estos. Librando cada parte a la otra respecto de cualquier reclamación o demanda de sus trabajadores oempleados.

NOTA 1

DÉCIMA PRIMERA. ***MODIFICACIONES AL CONTRATO.***

"EL INSTITUTO" bajo su responsabilidad y por razones fundadas y explícitas podrá modificar el presente contrato durante su vigencia, cualquier modificación será establecida por escrito y por mutuo consentimiento de **"LAS PARTES"** mediante la formalización de un convenio modificatorio.

DÉCIMA SEGUNDA. ***CONFIDENCIALIDAD***

"LAS PARTES" se comprometen a mantener, en forma absolutamente confidencial, los informes, datos y documentos que se suministren con motivo de este contrato, ya sea en forma oral, escrita, electrónica o de cualquier tipo, así como a emplear los respectivos elementos de propiedad industrial o intelectual de la otra parte solo previa autorización escrita del titular.

El incumplimiento de estos compromisos dará lugar a la configuración, según el caso, de los delitos de revelación de secretos y de invasión de los derechos de propiedad industrial e intelectual, previstos por las leyes respectivas, así como a la responsabilidad civil que resulte, en términos de las leyes civiles y mercantiles correspondientes.

Los resultados y avances de los servicios se entienden confidenciales, en tanto su titular decida la figura de protección que mejor convenga a sus intereses.

DÉCIMA TERCERA. ***NULIDAD DE ALGUNA DE LAS CLÁUSULAS***

Si alguna de las disposiciones contenidas en el presente contrato, llegara a declararse nula por alguna autoridad, tal situación no afectará la validez y exigibilidad del resto de las disposiciones establecidas en este contrato.

Al respecto **"LAS PARTES"** negociarán de buena fe la restitución o modificación mutuamente satisfactoria de la cláusula o cláusulas declaradas nulas o inválidas por otras en términos similares y eficaces. [redacted]

DÉCIMA CUARTA. ***PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL***

"EL PROVEEDOR" será responsable por el uso de patentes, marcas, licencias, modelos de utilidad, prioridades, y cualesquiera otros derechos de propiedad industrial e intelectual que pudieran corresponder a terceros en relación con la implementación y desarrollo del servicio y la póliza de soporte técnico y actualización en los términos del presente contrato, y en tal caso, se obliga a responder de cualquier reclamación que pueda surgir por tales conceptos y desde este momento releva a **"EL INSTITUTO"** de cualquier responsabilidad al respecto, obligándose a sacar en paz y a salvo y a indemnizar a **"EL INSTITUTO"** de cualquier litigio, controversia, reclamación o acción legal que pudiese afectar o involucrarlo por tal motivo.

DÉCIMA QUINTA. ***CESIÓN DE DERECHOS***

"EL PROVEEDOR" se obliga a no ceder, traspasar o subcontratar en forma parcial ni total los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, y en caso de hacerlo será considerado causa de rescisión; con excepción de los derechos de cobro en cuyo caso se deberá contar con el consentimiento expreso y por escrito del Secretario Ejecutivo de **"EL INSTITUTO"**.

DÉCIMA SEXTA. ***CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR***

"LAS PARTES" no serán responsables de cualquier retraso o incumplimiento a las obligaciones que derivan del presente contrato, cuando resulte directa o indirectamente de caso fortuito o fuerza mayor, entendiéndose por esto, en forma enunciativa mas no limitativa: paros, motines, incendios, insurrección, movilización, actos de autoridades gubernamentales, terremotos, descargas atmosféricas, incidentes eléctricos, entre otros.

En ese sentido, **"LAS PARTES"** no se harán responsables por incumplimientos o demoras cuando por razones de fuerza mayor o caso fortuito, suficientemente comprobadas por alguna de las partes, no pudiera cumplir con los plazos de entrega e instalación contratados.

DÉCIMA SÉPTIMA. ***RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL***

El presente contrato constituye el acuerdo de voluntades entre **"LAS PARTES"**, en relación con el objeto del mismo y deja sin efecto cualquier otra negociación, obligación o comunicación entre éstas, ya sea oral o escrita con anterioridad al inicio de la vigencia del presente instrumento. NOTA 1

NOTA 1

DÉCIMA OCTAVA. ***NOTIFICACIONES***

"LAS PARTES" acuerdan que todas las comunicaciones que deban hacerse derivadas del presente contrato, se harán por escrito en los domicilios señalados en el apartado de declaraciones y en caso de que alguno cambie de domicilio, se obliga a comunicarlo con quince días de anticipación y por escrito a la otra, en la inteligencia que de no hacerlo serán válidas las que se practiquen en el domicilio indicado en las declaraciones del presente instrumento legal.

DÉCIMA NOVENA. ***LEGISLACIÓN APLICABLE***

"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 que establecen la ***"LEY DE ADQUISICIONES"***, el Reglamento de la ***"LEY DE ADQUISICIONES"***; y supletoriamente, al Código de Procedimientos Civiles del Estado de Baja California.

VIGÉSIMA. ***JURISDICCIÓN Y CONTROVERSIAS***

"LAS PARTES" determinan que, para la interpretación, ejecución, cumplimiento y solución de controversias derivadas del presente contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, se someterán a la jurisdicción y competencia de las autoridades jurisdiccionales competentes del Estado de Baja California, renunciando de manera expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.

Leído que fue el presente contrato y conscientes de su alcance y contenido se firma por triplicado ante testigos, en la ciudad de Mexicali, Baja California el día cuatro de febrero de dos mil veintiuno.

Por **"EL INSTITUTO"**

C. VERA JUAREZ FIGUEROA
TITULAR EJECUTIVA DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

Por **"EL PROVEEDOR"**

[redacted]
NOTA 1

C. MAURICIO EMMANUEL CASTILLO ESPINOSA
APODERADO LEGAL

TESTIGOS

C. RAÚL GUZMÁN GÓMEZ
SECRETARIO EJECUTIVO

C. GABINO EMMANUEL CASTAÑEDA RAMÍREZ
JEFE DE LA OFICINA DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO

egob

La Plataforma del Gobierno Digital

PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE LA PÓLIZA DE SERVICIOS EGOB CARE® PARA EL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA

5 de febrero de 2021

C.P. VERA JUÁREZ FIGUEROA
TITULAR EJECUTIVA DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA

PRESENTE

Agradecemos su confianza y firmeza en la visión de la modernización de la administración pública como uno de los principales objetivos de todas las entidades gubernamentales. Celebramos que su institución siga impulsando una gestión pública sustentable, sistematizada y digitalizada de procesos y servicios, que vela por la trasparencia y rendición de cuentas.

Por lo anterior y con el fin de continuar cumpliendo los objetivos de modernización del **Instituto Estatal Electoral de Baja California**, es clave mantener y actualizar las funcionalidades actuales de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** y así poder continuar con información ejecutiva, confiable y oportuna que le permita tomar mejores decisiones y seguir transformando la experiencia de los ciudadanos respecto a los servicios que presta. Sin duda, este tipo de acciones lo mantendrán en la ruta del progreso, siendo una referencia nacional de gobernanza inteligente, transparente y eficaz.

En virtud del próximo vencimiento de la actual póliza del **Instituto Estatal Electoral de Baja California** (en adelante **El Cliente**), **EGOB-EXPRESS, S.A.P.I. de C.V.** (en adelante **EGOB EXPRESS**) pone a su disposición la **Póliza de Servicios Egob Care®**, la cual le permitirá continuar con la cobertura de los servicios de Soporte Técnico, Consultoría, Actualizaciones y Capacitación.

NOTA 1

A continuación, sometemos a su consideración la siguiente propuesta técnica y económica.

1. ALCANCE

EGOB CARE®

Vigencia

12 meses
Del 1º de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021

Bolsa de horas de servicios

130 horas

Servicios incluidos

- **Soporte técnico** alineado a las mejores prácticas de ITIL
- **Consultoría**
- **Actualizaciones** de nuevas versiones de software de los sistemas que conforman **La Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**
- **Capacitación**

2. VIGENCIA

Los Servicios descritos en el presente documento serán vigentes por **12 meses** contados a partir del **1º de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021**.

NOTA 1

3. BOLSA DE HORAS DE SERVICIOS

El Cliente contará con **una bolsa de 130 horas de servicios disponibles para utilizarse en los Servicios incluidos en el presente documento**. Las horas utilizadas en los servicios serán descontadas de las horas disponibles.

La contabilización del tiempo utilizado se realizará a través del sistema de **Mesa de Servicios EGOB y la autorización de cierre del servicio será comprobación fehaciente de dicha utilización**.

Al agotarse las horas disponibles, el **Cliente** podrá optar por adquirir un paquete de horas adicionales:

Paquetes de Horas de Servicios adicionales	Precio antes de IVA
50 horas	$ 26,000.00
150 horas	$ 76,440.00
500 horas	$ 249,600.00
750 horas	$ 366,600.00
1000 horas	$ 478,400.00
2000 horas	$ 936,000.00

4. SERVICIOS INCLUIDOS

4.1. SOPORTE TÉCNICO

Los **Servicios Soporte Técnico** proporcionan atención y solución a incidentes que hacen que los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** no estén disponibles o no funcionen correctamente.

Los Servicios inician cuando ocurre un incidente en los sistemas y se genera la necesidad de realizar dos tipos de soluciones, primero una solución temporal que permita corregir los datos incorrectos (cuando así se requiera) y dar continuidad al proceso afectado y segundo, una solución definitiva que impida que ese incidente se presente de nuevo.

Para conocer más información del servicio, consultar el **Anexo. Servicios de Soporte Técnico.**

NOTA 1

4.2. ACTUALIZACIONES

Servicio por el cual se proporciona acceso a paquetes de corrección y nuevas versiones de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

EGOB EXPRESS de acuerdo con el plan de liberaciones de los productos, publicará paquetes de corrección y nuevas versiones de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

En el momento que se encuentre disponible algún **paquete de corrección o nueva versión** de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**, se enviará una notificación por correo

electrónico al responsable del servicio informando los paquetes de corrección y nuevas versiones y la ubicación donde puede descargarlos.

El **Cliente** tendrá acceso a los paquetes de corrección y nuevas versiones de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** con el objetivo de que pueda instalarlos y mantener actualizados sus sistemas.

Todas las actualizaciones se acompañan de la siguiente documentación:

- Los **paquetes de corrección y nuevas versiones.**
- El listado de errores corregidos y funcionalidades actualizadas.
- **Instructivo** para la actualización y configuración de los paquetes de corrección y nuevas versiones.

En caso de requerir que la instalación y configuración de los paquetes de corrección o nuevas versiones de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** sean realizadas por personal de **EGOB EXPRESS**, se podrán solicitar a través de la **Mesa de Servicios EGOB.**

Para conocer más información del servicio, consultar el **Anexo. Servicio de Actualizaciones.**

4.3. CONSULTORÍA

Servicio por el cual se proporciona asistencia a los usuarios y equipo técnico del **Cliente** relacionada con los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®.**

El servicio incluye los siguientes tipos de solicitud:

- **Consulta de información de los sistemas:** Se refiere a solicitudes de información documentada respecto a la funcionalidad de los sistemas.
- **Consultoría** para realizar alguna de las siguientes tareas:
  - **Uso del sistema.** Aclaración de dudas respecto a la funcionalidad y uso del sistema.
  - **Revisión de datos, revisión de permisos.** Estas actividades se realizan a través de las consultas y funcionalidades existentes.
  - **Cargas de información** utilizando los mecanismos y funcionalidad existente en los sistemas.
  - **Configuración de funcionalidad.** Asesoría para la configuración de alguna funcionalidad de los sistemas.
  - **Instalación y configuración de software.** Se refiere a instalaciones de los sistemas que forman parte la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** en servidores nuevos, la configuración de software es para componentes como

NOTA 1

el IIS o .Net Framework. Este servicio no incluye la implementación de sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

Para conocer más información del servicio, consultar el **Anexo. Servicio de Consultoría.**

4.4. CAPACITACIÓN

Servicio por el cual se proporciona **Capacitación** funcional a los usuarios y equipo técnico del **Cliente** relacionada con los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®.**

Para conocer más información del servicio, consultar el **Anexo. Servicio de Capacitación.**

5. SISTEMAS SOPORTADOS

Los servicios incluidos en el presente documento cubren únicamente los siguientes sistemas NOTA 1 de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** que a continuación se describen: NOTA 1

- **EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL (SIAC):**
  - EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE SEGURIDAD (CONTROL DE ACCESOS)
  - EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE PLANEACIÓN E INDICADORES
  - EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE PRESUPUESTOS
  - EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE EGRESOS (TESORERÍA)
  - EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE CONTABILIDAD
  - EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE COMPRAS (ADQUISICIONES)
  - EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE PATRIMONIO

6. PROPUESTA ECONÓMICA

EGOB CARE®

Vigencia

12 meses
Del 1º de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021

Bolsa de horas de servicios

130 horas

Servicios incluidos

- **Soporte técnico** alineado a las mejores prácticas de ITIL
- **Consultoría**
- **Actualizaciones** de nuevas versiones de software de los sistemas que conforman **La Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**
- **Capacitación**

Precio
$226,100.00 más IVA

[redacted]

NOTA 1

6.1. CONDICIONES COMERCIALES

- Pago en una sola exhibición al inicio de la vigencia de los servicios.
- Precios en moneda nacional y no incluyen impuestos aplicables.

6.2. TEMPORALIDAD

La presente cotización y su alcance tendrá una vigencia 30 días naturales contados a partir de la fecha de entrega.

7. TÉRMINOS Y CONDICIONES

7.1. OBLIGACIONES POR PARTE DEL CLIENTE

El **Cliente** deberá, de manera enunciativa más no limitativa:

7.1.1. Apegarse y cumplir las metodologías, procedimientos y los términos contemplados en el presente documento y sus anexos.

7.1.2. Firmar los documentos y papeles de trabajos solicitados por **EGOB EXPRESS**.

7.1.3. Proporcionar acceso a internet y a los servidores donde se hospeden los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

7.1.4. Proveer el licenciamiento e infraestructura necesarios para la adecuada operación de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

7.1.5. Proporcionar en tiempo y forma toda la información, documentación, así como datos fidedignos que le requiera **EGOB EXPRESS**, para el correcto cumplimiento de los términos acordados en el presente documento y sus anexos.

7.1.6. Cumplir con los plazos de pago establecidos en las Condiciones Comerciales del presente documento.

7.1.7. Cuando se requiera, otorgar los accesos y espacios suficientes para que el personal de **EGOB EXPRESS**, pueda realizar las actividades en tiempo y forma para la entrega de los servicios.

7.1.8. El **Cliente** deberá garantizar que su personal asista a las diferentes reuniones, cursos de capacitación e inviertan el tiempo suficiente requerido para el cumplimiento en tiempo y forma de las actividades establecidas para la ejecución de los servicios.

7.1.9. Tomar las acciones necesarias para que no se afecten los tiempos de los servicios cuando se presente resistencia al cambio por parte del personal involucrado del **Cliente**.

NOTA 1

NOTA 1

7.1.10. Garantizar que el personal del **Cliente** atienda en tiempo y forma las solicitudes de comunicación que realice **EGOB EXPRESS**, a través de quien el **Cliente** determine como canal de comunicación.

7.1.11. La operación, carga de datos, administración y/o configuración de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** es responsabilidad del **Cliente**.

7.1.12. Tener un ambiente no productivo para realizar pruebas del sistema y reproducción de bugs el cual debe de ser actualizado con la periodicidad requerida.

7.1.13. Nombrar a un responsable de Mesa de servicios que será el responsable técnico para la ejecución de los Servicios que ampara el presente documento.

7.1.14. Nombrar a un supervisor o responsable de contrato que deberá firmar en conjunto con el dueño de proceso.

7.1.15. Instalar las actualizaciones de versión de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** antes de que finalice un plazo de **6 meses** contados a partir de la fecha de liberación del último "**Release**", de acuerdo con la política de liberaciones de **EGOB EXPRESS.**

7.1.16. El supervisor o responsable del contrato proveerá los accesos nombrados necesarios para poder entregar los servicios contratados:

Ambiente productivo

- Lectura de la base de datos productiva.
- Lectura en las carpetas donde reside la aplicación de software.
- Acceso a la consola de IIS de Microsoft.
- Asignar permisos temporales de acuerdo con requerimientos de soporte.

Ambiente de pruebas

- Lectura y escritura en la base de datos del ambiente de pruebas.
- Lectura y escritura en las carpetas donde reside la aplicación de software.
- Acceso a la consola de IIS de Microsoft.
- Asignar permisos temporales de acuerdo con requerimientos de soporte.

7.2. CONDICIONES GENERALES

Los servicios descritos en el presente documento han sido considerados sobre la base de los supuestos o premisas indicados a continuación:

7.2.1. Antes de iniciar el servicio, el representante legal del **Cliente** deberá firmar de conformidad el presente documento, así como se deberá formalizar posteriormente en un plazo no mayor a 30 días un contrato de prestación de servicios entre el **Cliente** y **EGOB EXPRESS**. El **Cliente** se obliga a elaborar el contrato correspondiente apegado a las condiciones, términos y alcances establecidos en el presente documento, en el entendido de que si al momento de celebrar el contrato definitivo con **EGOB EXPRESS**, se establecieran condiciones en la prestación del servicio y alcances que resultasen distintos, contrarios o adicionales a los expresados en el presente documento, eximirán de toda [redacted] obligación de cumplimiento y responsabilidad a **EGOB EXPRESS**.

NOTA 1

NOTA 1

7.2.2. Los Anexos mencionados en el presente documento, forman parte integral del mismo, por lo que al firmar de conformidad el contrato de prestación de servicios mencionado en el párrafo anterior, los Servicios se otorgarán de acuerdo con los términos y condiciones, procedimientos y metodología establecidas en los mismos.

7.2.3. El lugar de trabajo podrá ser tanto en las oficinas del **Cliente** como en las oficinas de **EGOB EXPRESS**, conforme la naturaleza de las actividades lo vaya requiriendo y

deberá de ser determinado de común acuerdo.

7.2.4. Cualquier trabajo adicional para realizar fuera del horario establecido en las ventanas de servicios descritos en sus respectivos anexos deberá ser autorizado por ambas partes y cotizado por separado.

7.2.5. **EGOB EXPRESS** proporcionará los servicios descritos en este documento con personal propio o a través de terceros, sin que esto exima la responsabilidad de **EGOB EXPRESS** para el cumplimiento de todos los servicios incluidos en el presente documento.

7.2.6. **Información confidencial:** Las partes convienen en que la información proporcionada mutuamente para el desarrollo de este documento será clasificada como confidencial y se comprometen a no revelarla a personal ajeno a la misma al menos por **10 años** contados a partir de la firma del presente documento. Para tal fin, las partes convienen que todo el personal que intervenga directamente en la prestación de los servicios objeto del presente documento deberá firmar un convenio de confidencialidad.

7.2.7. El **Cliente** deberá proporcionar toda la documentación e información que **EGOB EXPRESS** le solicite para la correcta prestación de los servicios contratados, por lo que el atraso o la negativa de proporcionar dicha documentación y/o información ocasionaría que **EGOB EXPRESS** se atrase en la prestación de los servicios, o en su caso se suspendiera la prestación de dichos servicios, sin responsabilidad alguna para **EGOB EXPRESS**.

7.2.8. En el caso de que por cualquier circunstancia las prestaciones de los servicios se atrasen respecto de los plazos definidos de actividades sin que tal atraso sea atribuible a **EGOB EXPRESS** el plazo original pactado se extenderá en el tiempo equivalente al atraso, quedando a cargo del **Cliente** los gastos adicionales en que **EGOB EXPRESS** incurra derivados de dicho atraso. Lo anterior, independientemente de la obligación de cubrir el pago originalmente pactado en el contrato respectivo. Ahora bien, para el caso de que los atrasos en la entrega del material o la prestación de los servicios respecto de los plazos definidos en el contrato específico sean atribuibles a **EGOB EXPRESS** éste quedará obligado a absorber los gastos adicionales que representen dichos atrasos. [redacted]

7.2.9. Para el caso de que el **Cliente** se atrase en realizar alguno de los pagos establecidos en el contrato respectivo, **EGOB EXPRESS** podrá reservarse el derecho, sin responsabilidad legal alguna para dicha empresa, de suspender temporalmente los servicios mencionados en el presente documento.

7.2.10. En el caso de que el objeto del contrato en referencia no pudiera continuar prestándose por causa no imputable a **EGOB EXPRESS,** el plazo de vigencia establecido en dicho contrato quedaría suspendido únicamente en lo que se refiere

a la obligación de **EGOB EXPRESS** de cumplir con el objeto del contrato, y en caso de que transcurriesen 2 meses de suspensión, sea en forma continua o discontinua, **EGOB EXPRESS** quedará en posibilidades de rescindir o dar por terminado el contrato, según sea el caso, sin responsabilidad alguna. Una vez desaparecida la causa de la suspensión, el **Cliente** se obliga a notificar por escrito a **EGOB EXPRESS** la fecha de la reanudación de las actividades, con cuando menos quince días naturales de anticipación al día de la pretendida reanudación. Lo anterior, independientemente de la obligación de cubrir el pago originalmente pactado en el contrato respectivo. Ahora bien, para el caso que los servicios sean suspendidos por causas atribuibles a **EGOB EXPRESS** éste quedará obligado a absorber los gastos adicionales que pudieran generarse para dar cumplimiento con lo establecido en el presente documento.

7.2.11. **EGOB EXPRESS** no se hará responsable por demora o incumplimientos ocasionados por circunstancias fuera de su control razonable, caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo en forma enunciativa mas no limitativa, actos, omisiones, o falta de cooperación de terceros, incendio u otra pérdida, desastres naturales, epidemias, pandemia, huelgas o disputas laborales, guerra u otro tipo de violencia o alguna ley, orden o requerimiento de cualquier entidad o autoridad gubernamental.

7.2.12. Si el **Cliente** rescindiese el contrato de prestación de servicios que ampara el presente documento, sin responsabilidad legal alguna de **EGOB EXPRESS**, el **Cliente** se obligará a pagar a favor de **EGOB EXPRESS**, el importe total de los servicios, de acuerdo con lo establecido en el contrato respectivo.

7.2.13. Si de común acuerdo se determina necesario que el personal de **EGOB EXPRESS** deba trasladarse a una localidad diferente a la ciudad de Mérida, Yucatán, para la ejecución de los trabajos, los costos derivados de estos correrán por cuenta del **Cliente**.

7.2.14. El **Cliente** deberá hacer extensivo el contenido del presente documento a todos sus servidores públicos y personal que intervengan en las actividades que se mencionan en este documento, para su debido conocimiento y cumplimiento.

7.2.15. **EGOB EXPRESS** requiere de cuando menos un período de 15 días hábiles posteriores a la firma del contrato para destinar los recursos humanos y materiales necesarios para el proyecto.

NOTA 1

7.2.16. Una vez vencido el plazo de vigencia de los Servicios, el **Cliente** podrá renovar dicha póliza al amparo de otro contrato, por periodos subsecuentes en caso de así convenir a sus intereses. En caso de no contar con la renovación **EGOB EXPRESS** dará por terminado los servicios que ampara la póliza correspondiente.

7.2.17. **EGOB EXPRESS** no se hará responsable de la falta de uso de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**, así como del mal uso que se haga de la misma por

parte del **Cliente**. En tal virtud se libera de toda responsabilidad a **EGOB EXPRESS** por las pérdidas causadas o por el daño indirecto, incidental, especial o consecuente sufrido por el **Cliente**, sus empleados, funcionarios y servidores públicos, directa o indirectamente originados por la falta de uso o mal uso de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**. Asimismo, en ningún caso **EGOB EXPRESS** será responsable por los daños o pérdidas sufridas por el **Cliente** como consecuencia de la interrupción o desperfecto de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**. En tal virtud, se acuerda que, en ningún momento, **EGOB EXPRESS** ejercerá algún tipo de control sobre la información transmitida por el uso de la Plataforma.

7.2.18. El **Cliente**, como responsable de los datos por cargar, se obliga a adoptar las medidas que **EGOB EXPRESS** le brinde a través de los servicios descritos en el presente documento que garantice la seguridad de los datos de carácter personal, y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural, todo ello de conformidad con la normativa vigente en materia. En tal sentido, el **Cliente** se compromete a cuantas obligaciones les sean legalmente exigibles, de acuerdo con el tratamiento de los datos personales, por las disposiciones en materia de protección de datos de carácter personal, dejando en todo momento indemne a **EGOB EXPRESS** de cuantas reclamaciones, sanciones, y demás pudieran derivarse como consecuencia del incumplimiento de las mencionadas disposiciones.

7.2.19. El **Cliente** deberá contar con la versión más actualizada de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** antes de que finalice el plazo de **6 meses** contados a partir de la fecha de liberación del último "Release" de actualización, de acuerdo con la política de liberaciones de **EGOB EXPRESS**, la cual le será notificada al **Cliente** para su debido conocimiento.

7.2.20. El **Cliente** y **EGOB EXPRESS** se comprometen a no contratar empleados, funcionarios públicos o prestadores de servicio de la otra parte durante la vigencia del contrato a firmarse entre las partes hasta un año posterior a la fecha del contrato en referencia.

7.2.21. Cualquier solicitud adicional fuera de los servicios incluidos y alcance de los mismos en el presente documento se cotizará por separado.

NOTA 1

8. EXCLUSIONES DE SERVICIO

8.1. Cualquier servicio y alcance no mencionado específicamente en el presente documento.

8.2. No incluye el licenciamiento de Sistema Operativo, Base de Datos, DLL's y/o componentes de software de terceros, así como sus actualizaciones.

8.3. Instalación, monitoreo, mantenimiento o remoción de hardware y/o software no incluido en el alcance descrito en el presente documento.

8.4. Carga de datos, operación, administración y/o configuración de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**, cuya responsabilidad es del **Cliente**. El presente documento no incluye ningún tipo de infraestructura de almacenamiento, equipamiento de respaldo, equipos y estrategia de replicación a un SITE alterno, enlace de comunicación o cualquier otro no descrito específicamente en el presente documento.

8.5. **EGOB EXPRESS** se reservará el derecho de prestar los servicios de **Soporte Técnico y Desarrollo de Adecuaciones** de los sistemas que conforman la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** respecto de aquellas versiones que fueron liberadas antes de la última versión vigente. Para tal fin **EGOB EXPRESS** le otorgará al cliente un período de gracia de **seis meses** posteriores a la liberación de la última versión de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** para realizar la renovación y actualización de la Póliza respectiva.

8.6. **EGOB EXPRESS** no será responsable por la disponibilidad de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** derivado de las siguientes causas:

- Cuando un tercero no autorizado por **EGOB EXPRESS** modifique la configuración de cualquiera de los sistemas soportados en la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** y/o cualquiera de sus componentes integrados.
- Fallos de componentes de fabricantes diferentes a **EGOB EXPRESS** como el componente IIS o el componente .Net Framework de Microsoft.
- Daños a los equipos donde residen la base de datos y en la aplicación de alguno de los módulos de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**, que no sean atribuibles a **EGOB EXPRESS** tales como descargas eléctricas, inundaciones, terremotos o cualquier otra condición ajena a este.
- Actualizaciones (Upgrades) de sistema operativo, explorador de internet y/o base de datos.
- Instalación, mantenimiento o remoción de hardware y/o software no incluido en el alcance descrito en este documento.
- Fallas en el manejador de la Base de Datos.
- Fallas de Sistema Operativo.

NOTA 1

- Fallas de Hardware (tanto de las computadoras cliente como de los servidores y equipos periféricos).
- Fallas en la red de voz y/o datos del **Cliente**.
- En ningún momento y por ninguna causa, **EGOB EXPRESS** será responsable por el soporte en caso de falla de software comercial externo o por la implantación de paquetes, el desarrollo de aplicaciones, ni ningún otro elemento que el **Cliente** desarrolle y/o implemente por su cuenta.
- Problemas de virus y/o de respaldo de información.
- Cuando el usuario haya ocasionado la falla por negligencia, por dolo o mala fe.
- Por cualquier otra causa no relacionada con los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** y servicios descritos en este documento.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL

9.1. Al aceptar el presente documento, el **Cliente** reconoce que las licencias de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**, así como sus reproducciones originales, cualquier copia parcial o total, los derechos legales de copia, los derechos de autor, las marcas, los desarrollos adicionales realizados a dicha plataforma al amparo del presente documento, secretos comerciales, y de cualquier otro derecho intelectual, son propiedad de **BLUE OCEAN TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V.**, por lo que **BLUE OCEAN TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V.** será el único facultado y autorizado para otorgar a su vez licencias de uso sobre dichos programas a terceros o a través de **EGOB EXPRESS**.

9.2. Al aceptar esta propuesta, el **Cliente** reconoce que los derechos de la propiedad intelectual respecto del desarrollo de los nuevos módulos y funcionalidades que se construyan en los sistemas que conforman la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**, en su aspecto patrimonial, serán propiedad de **BLUE OCEAN TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V.**, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal del Derecho de Autor y/o en la Ley de la Propiedad Industrial.

9.3. De igual manera, se hace del conocimiento del **Cliente** que las licencias y el código fuente de las funcionalidades y módulos desarrollados en los sistemas que conforman la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** al amparo del presente documento, así como sus reproducciones originales, cualquier copia parcial o total, los derechos legales de copia, las patentes, las marcas, secretos comerciales, y de cualquier otro derecho intelectual, son propiedad exclusiva de la sociedad denominada **BLUE OCEAN TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V.**, por lo que **BLUE OCEAN TECHNOLOGIES S.A. DE C.V.** será la única facultada para expedir dichas licencias y **EGOB EXPRESS** estará facultado para entregarlas al cliente.

NOTA 1

10. NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

El presente documento ha sido preparado por **EGOB EXPRESS** para el **Cliente**. Esta propuesta es confidencial. Todas las ideas y conceptos vertidos en la propuesta no pueden ser usados de ninguna forma sin el expreso consentimiento por escrito de los representantes legales de **EGOB EXPRESS**. Esta propuesta es presentada en forma exclusiva para consideración del **Cliente** y no deberá ser divulgada o compartida, por lo que firman de conformidad con el alcance y costo de los servicios que ampara el presente documento.

[redacted]

NOTA 1

Lic. Mauricio Emmanuel Castillo Espinosa
Director de Asuntos Corporativos y Desarrollo de Negocio
EGOB-EXPRESS, S.A.P.I. DE C.V.

ANEXO. SERVICIO DE CONSULTORÍA

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Servicio por el cual se proporciona asistencia a los usuarios y equipo técnico del **Cliente** relacionada con los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El servicio incluye los siguientes tipos de solicitud:

- **Consulta de información de los sistemas:** Se refiere a solicitudes de información documentada respecto a la funcionalidad de los sistemas.
- **Consultoría** para realizar alguna de las siguientes tareas:
  - **Uso del sistema.** Aclaración de dudas respecto a la funcionalidad y uso del sistema.
  - **Revisión de datos, revisión de permisos.** Estas actividades se realizan a través de las consultas y funcionalidades existentes.
  - **Cargas de información** utilizando los mecanismos y funcionalidad existente en los sistemas.
  - **Configuración de funcionalidad.** Asesoría para la configuración de alguna funcionalidad de los sistemas.
  - **Instalación y configuración de software.** Se refiere a instalaciones de los sistemas que forman parte la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** en servidores nuevos, la configuración de software es para componentes como el IIS o .Net Framework. Este servicio no incluye la implementación de sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

El **Cliente** contará con una bolsa de horas disponibles para solicitar sus servicios. Las horas utilizadas en cada servicio, serán descontadas de las horas disponibles. Al agotarse las horas disponibles el **Cliente** podrá optar por adquirir un paquete de horas adicionales. [redacted]

NOTA 1

3. METODOLOGÍA PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO.

3.1. REGISTRO DE LA SOLICITUD

El registro, seguimiento y consulta de las solicitudes de **Consultoría**, se realizará mediante el **sistema de Mesa de Servicios EGOB** https://mesa.egob.mx (método primario) o al Teléfono **800 400 EGOB (3462)** (Medio secundario). A cada registro se le asignará un número de ticket para el adecuado control y seguimiento. Sólo se atenderán solicitudes registradas en dicho sistema.

El **Cliente** contará con un máximo de 5 cuentas nombradas de usuario para acceso al **sistema de Mesa de Servicios EGOB**.

Al ingresar al **sistema de Mesa de Servicios EGOB** y seleccionar "**Consulta de información y consultoría**". El **Cliente** deberá proporcionar, adicional al "nombre del cliente" y "tipo de servicio", la siguiente información:

Servicio	Información requerida al solicitar Consultoría
Consulta de información de los sistemas	• Sistema y Módulo al que se refiere • Información solicitada
Consultoría	• Tipo de consultoría • Resultado esperado
Consultoría - Instalación y configuración de software	• Los datos del software de la plataforma que se requiere instalar y configurar precisando los nombres de Sistema(s) y Módulo(s) • Licencia • Marco de tiempo • Información de infraestructura de servidores, licenciamiento, contrato o referencia útil para el servicio • Persona de contacto para la coordinación técnica y asignación de recursos de personal para los preparativos, ejecución y recepción del servicio • Nombre del lugar donde se realizará el servicio

NOTA 1

3.2. MEDIO DE ENTREGA DEL SERVICIO

Los servicios de **Consultoría** podrán realizarse de manera remota o en sitio, como se indica a continuación:

- **REMOTA:** Por default, todas las solicitudes de servicio se atenderán de manera remota, mediante el uso de una mesa de servicio y herramientas de colaboración remota como MS Teams.

- **EN SITIO:** Cuando una solicitud, por su naturaleza, deba ser proporcionada en sitio (ejemplo: capacitación) o cuando a juicio de **EGOB EXPRESS** exista imposibilidad para atender la solicitud de forma remota, su atención se escalará a un siguiente

nivel para que personal técnico se presente en sitio para atender la solicitud de servicio.

Si de común acuerdo se determina necesario que el personal de **EGOB EXPRESS** deba trasladarse a una localidad diferente a la ciudad de Mérida, Yucatán, para la ejecución de los trabajos, los costos derivados de estos correrán por cuenta del **Cliente**.

3.3. CIERRE DEL SERVICIO

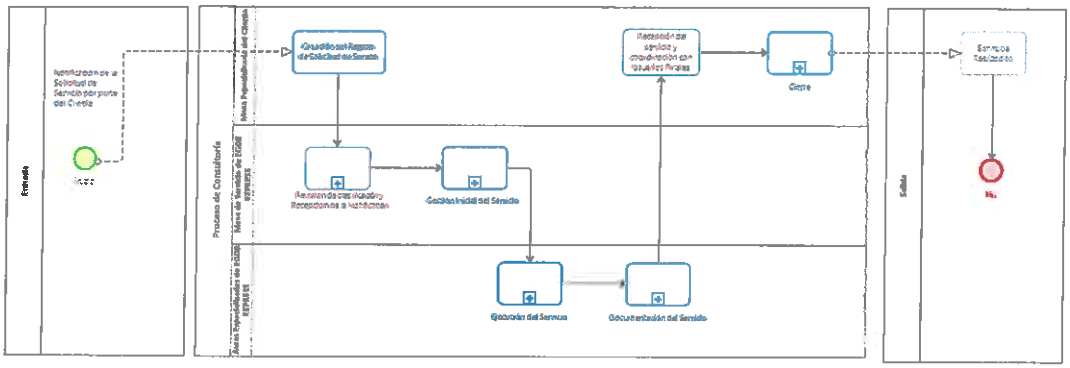
Al finalizar cada servicio, el **Cliente** podrá consultar el servicio con el cierre reportado, en donde se encontrará disponible para consulta la siguiente información:

Información disponible al cierre del servicio
• **Número de ticket (solicitud)** • **Fecha de recepción de la solicitud** • **Datos de la persona que realizó la solicitud (nombre, puesto, área, departamento, dependencia, teléfono, correo electrónico, dirección)** • **Tipo de servicio solicitado** • **En su caso, sistema relacionado con el servicio solicitado** • **En qué consistió el servicio y tiempo utilizado** • **Fecha de atención del servicio** • **Fecha de finalización del servicio**

[redacted]

NOTA 1

3.4. DIAGRAMA DE ALTO NIVEL



4. ENTREGABLES

I. Se entregará un **reporte mensual** de solicitudes de **Consultoría** dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores al término del mes calendario de servicio correspondiente. El reporte contendrá la siguiente información:
   - Evolución mensual de tickets.
   - Estatus global de tickets.
   - Tickets por tipo de solución y cumplimiento de nivel de acuerdo de servicio (SLA).
   - Reporte de horas de atención utilizadas.

Nota: Cuando el Cliente tenga más de un servicio contratado, se entregará un solo reporte mensual que contenga todos los servicios contratados.

4.1. FORMATOS

A continuación, se mencionan los formatos involucrados en la entrega del servicio de **Consultoría:**

1. Reporte Mensual del Servicio de **Consultoría**.

5. REUNIONES DE REVISIÓN Y ESTADO DE LOS SERVICIOS

Para llevar a cabo la supervisión de la ejecución del Servicio de **Consultoría**, se llevarán a cabo reuniones de revisión y estado de los servicios de manera remota (utilizando la herramienta de MS Teams) como se describe a continuación:

[redacted]

Frecuencia	**Mensual.** La programación del día de la reunión deberá ser de común acuerdo entre el **Gerente de Operaciones de Egob** y el **Responsable del Servicio** por parte del **Cliente.**
Duración	1 hora
Objetivo	1. Revisar el avance y dar seguimiento a la ejecución del servicio de **Consultoría,** así como definir estrategias y tomar acuerdos para el correcto avance de este. 2. Presentación, revisión y aceptación del entregable "Reporte Mensual" de solicitudes de **Consultoría**.

Agenda	• Revisión del estado y avance del servicio utilizando los Dashboards del servicio.
	  ○ Evolución de tickets.
	  ○ Estatus global de tickets.

	○ Tickets por tipo de solución y cumplimiento de nivel de acuerdo de servicio (SLA). ○ Reporte de horas de atención utilizadas • Documentación y seguimiento de acuerdos, asignación de responsables y fechas de cumplimiento. • Lectura del reporte mensual de servicios de **Consultoría**. • Observaciones generales.
Participantes	Por parte del **Cliente** • Sponsor (Patrocinador del servicio). • Responsable del Servicio. Por parte de **EGOB EXPRESS** • Gerencia de Operaciones. • Coordinadores de entrega de servicios.

Nota: Cuando el Cliente tenga más de un servicio contratado, en las reuniones de revisión y estado del servicio y entrega de reporte mensual, se presentarán todos los servicios contratados.

NOTA 1

6. NIVEL DE SERVICIO (SLA)

El nivel de servicio ofrecido es el siguiente:

Tipo de solicitud	Tiempo de respuesta de primer contacto*
Consulta de información de los sistemas	4 horas hábiles
Consultoría	4 horas hábiles

Tiempo de respuesta de primer contacto. *Intervalo de tiempo máximo para dar una respuesta al servicio que reporta mediante un ticket en el* ***sistema de Mesa de Servicios EGOB.***

Derivado de la naturaleza de este servicio, no es posible anticipar un ***Tiempo de Solución****. Los tiempos estimados de solución serán notificados durante la ejecución de los servicios.*

6.1. CONTABILIZACIÓN DEL TIEMPO DEL SERVICIO

La contabilización del tiempo utilizado se realizará a través del **sistema de Mesa de Servicios EGOB y la autorización de cierre del servicio será comprobación fehaciente de dicha utilización**.

La contabilización de horas utilizadas en el tiempo de respuesta de primer contacto inicia a partir de la notificación de la solicitud en el **sistema de Mesa de Servicios EGOB** (fecha y hora de creación del ticket de servicio) hasta la hora cuando **EGOB EXPRESS** entrega una respuesta de recibido (fecha y hora de recepción del ticket de servicio).

Se considera que un ticket cumple con los niveles de servicio, cuando el tiempo de respuesta de primer contacto finalice sin exceder los tiempos establecidos en los Niveles de Servicio.

6.2. HORARIOS DE ATENCIÓN

El horario para brindar los servicios de **Consultoría** es de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas excluyendo días festivos otorgados por la ley.

Cualquier solicitud recibida fuera de este horario se considerará como recibida a partir del horario hábil siguiente, independientemente de la fecha y hora en la que se recibió la solicitud.

NOTA 1

Los horarios son con base en la hora centro de México.

7. REQUERIMIENTOS PARA EL USO DEL SISTEMA DE MESA DE SERVICIOS EGOB

Para asegurar el correcto funcionamiento del **sistema de Mesa de Servicios EGOB**, los usuarios deberán utilizar un equipo de cómputo que deberá cumplir al menos con las siguientes características:

- Procesador de 2.0GHz (32bit – 64bit) o superior
- 4 GB RAM o superior
- Microsoft Windows 10 o superior
- Google Chrome versión 75 o superior; Mozilla Firefox versión 67 o posterior; y Microsoft Edge versión 79 o posterior.
- Conexión a internet con acceso a la URL https://mesa.egob.mx

8. ROLES Y RESPONSABILIDADES

A continuación, se describen las responsabilidades de las partes para el servicio de **Consultoría**:

Roles	Responsabilidades
Mesa especializada del Cliente	• Solicitar el servicio a través de la herramienta de la mesa de servicios **EGOB** especificando la información requerida por tipo de servicio.

	• Entregar toda la información que le solicite **EGOB EXPRESS** para la adecuada atención de la solicitud. • Dar seguimiento a la solicitud a través del **Sistema de Mesa de Servicios EGOB**. • Recepción del servicio y en su caso, coordinación y comunicación de entrega de solución a los usuarios finales del sistema. • Cierre del ticket en un máximo de 5 días posterior a la recepción del servicio. • Llenar la encuesta de satisfacción del servicio.
Mesa de Servicios EGOB EXPRESS	• Recepción y clasificación de la solicitud del **Cliente**. • Solicitar información adicional al **Cliente** cuando así proceda. • Cuando aplique, solicitar la aprobación del servicio informando el tiempo que consumirá el servicio. Considerando que de acuerdo con el servicio solicitado puede requerir conocimiento especializado, para la solicitud de aprobación se informará y se tomará en cuenta la disponibilidad de los especialistas que participen en las actividades del servicio. • Gestionar el intercambio de información durante el servicio. • Turnar al área especializada de **EGOB EXPRESS** la solicitud para su atención. • Registrar el tiempo de atención en la solicitud de servicio. • Cierre del ticket en un máximo de 5 días posterior a la recepción del servicio.
Áreas especializadas de EGOB EXPRESS	• De acuerdo con lo solicitado, informar a Mesa de Servicio de **EGOB EXPRESS** el tiempo estimado para la realización del servicio. • Dada la naturaleza de los servicios se informará cuando se agote el tiempo aprobado y en caso necesario, se solicitará autorización para continuar. • Atención de la Solicitud de Servicio. • Registrar el tiempo de atención en la solicitud de servicio. • Entregar la solución a la Mesa especializada del **Cliente.** • Documentar servicio realizado.

[redacted]

9. TÉRMINOS Y CONDICIONES

9.1. OBLIGACIONES POR PARTE DEL CLIENTE

9.1.1. Apegarse y cumplir las metodologías y procedimientos contemplados en este documento.

9.1.2. Firmar los documentos y papeles de trabajos solicitados por **EGOB EXPRESS**.

9.1.3. Proporcionar acceso a internet y a los servidores donde se hospeden los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

9.1.4. Proveer el licenciamiento e infraestructura necesarios para la adecuada operación de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

9.1.5. Proporcionar en tiempo y forma toda la información, documentación, así como datos fidedignos que le requiera **EGOB EXPRESS**, para el correcto cumplimiento de los términos acordados en este documento.

9.1.6. Cuando se requiera, otorgar los accesos y espacios suficientes para que el personal de **EGOB EXPRESS**, pueda realizar las actividades en tiempo y forma para la entrega de los servicios.

9.1.7. Apegarse y cumplir con los términos establecidos en el presente documento.

9.1.8. Garantizar que el personal del **Cliente** atienda en tiempo y forma las tareas asignadas y las solicitudes de comunicación (reuniones, capacitación, etc) que realice **EGOB EXPRESS**, a través de quien el **Cliente** determine como canal de comunicación.

9.1.9. Nombrar a un **responsable del servicio** de **Consultoría** quien será el encargado de coordinar los servicios entre el **Cliente** y **EGOB EXPRESS**.

NOTA 1

9.2. CONDICIONES GENERALES

9.2.1. El cliente deberá contar con personal para la coordinación y atención a usuarios finales de los sistemas que forman parte de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**, a esta área se le llamará "Mesa especializada del **Cliente**".

9.2.2. La "**Mesa especializada del Cliente**" será la encargada de registrar las solicitudes de **Consultoría** utilizando el **sistema de Mesa de Servicios EGOB**.

9.2.3. El **Cliente** deberá nombrar a un **responsable del servicio** de **Consultoría** quien será el encargado de coordinar los servicios de soporte entre el **Cliente** y **EGOB EXPRESS**.

9.2.4. La autorización de cierre de cada solicitud de **Consultoría** será comprobación fehaciente de las horas utilizadas para la atención de dicha solicitud.

10. EXCLUSIONES DEL SERVICIO

10.1. Consulta de información o consultoría respecto a cualquier aspecto diferente a los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

10.2. Consulta de información o consultoría respecto a los procesos o procedimientos internos del **Cliente**.

10.3. Instalación y configuración de software que no forme parte de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

10.4. Instalación de paquetes de corrección y/o actualización de software que no forme parte de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

10.5. Instalación, monitoreo, mantenimiento o remoción de cualquier tipo de hardware.

10.6. Implementación de sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

10.7. Cualquier otro producto o servicio no especificado en el presente documento. NOTA 1

NOTA 1

ANEXO. SERVICIO DE CAPACITACIÓN

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Servicio por el cual se proporciona **Capacitación** funcional a los usuarios y equipo técnico del **Cliente** relacionada con los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®.**

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El **Cliente** contará con una bolsa de horas disponibles para solicitar sus servicios. Las horas utilizadas en cada servicio, serán descontadas de las horas disponibles. Al agotarse las horas disponibles el **Cliente** podrá optar por adquirir un paquete de horas adicionales.

3. METODOLOGÍA PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO.

3.1. REGISTRO DE LA SOLICITUD

El registro, seguimiento y consulta de las solicitudes de **Capacitación**, se realizará mediante el **sistema de Mesa de Servicios EGOB** https://mesa.egob.mx (método primario) o al Teléfono **800 400 EGOB (3462)** (Medio secundario). A cada registro se le asignará un número de ticket para el adecuado control y seguimiento. Sólo se atenderán solicitudes registradas en dicho sistema.

El **Cliente** contará con un máximo de 5 cuentas nombradas de usuario para acceso al **sistema de Mesa de Servicios EGOB**.

Al ingresar al sistema de **Mesa de Servicios EGOB** y seleccionar el servicio "**Capacitación**", el **Cliente** deberá proporcionar, adicional al "nombre del cliente" y "tipo de servicio", la siguiente información:

Información requerida para solicitar una Capacitación
• Temas • Número de participantes • Horario preferente • Lugar de capacitación (remota o ubicación en caso de que sea presencial) • Requerimientos específicos para la capacitación • Si requiere evaluación de los participantes • Nombre y datos de localización de la persona con la que se coordinará el contenido y logística del servicio

[redacted]

3.2. MEDIO DE ENTREGA DEL SERVICIO

Los servicios de **Capacitación** podrán realizarse de manera remota o en sitio, como se indica a continuación:

- **REMOTA:** Por default, todas las solicitudes de **Capacitación** se atenderán de manera remota, mediante el uso de una mesa de servicio y herramientas de colaboración remota como MS Teams.

- **EN SITIO:** Cuando una solicitud, por su naturaleza, deba ser proporcionada en sitio o cuando a juicio de **EGOB EXPRESS** exista imposibilidad para atender la solicitud de forma remota, su atención se escalará a un siguiente nivel para que personal técnico se presente en sitio para atender la solicitud de capacitación.

  Si de común acuerdo se determina necesario que el personal de **EGOB EXPRESS** deba trasladarse a una localidad diferente a la ciudad de Mérida, Yucatán, para la ejecución de los trabajos, los costos derivados de estos correrán por cuenta del **Cliente**.

NOTA 1

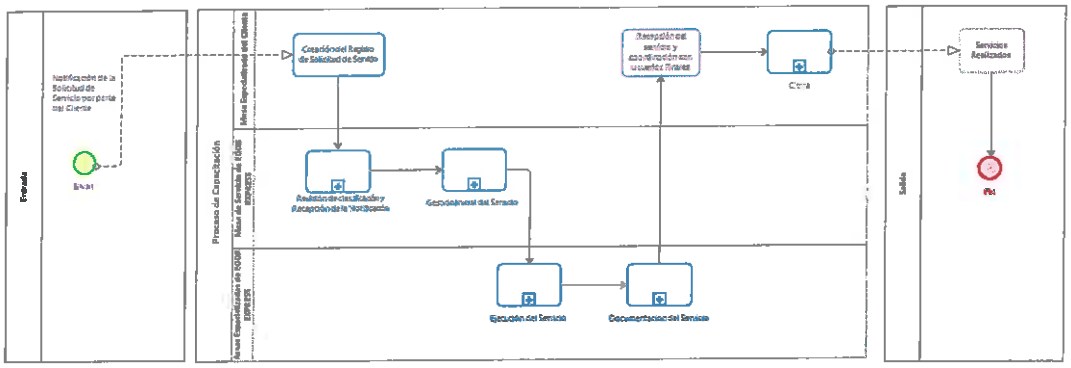
NOTA 1

3.3. CIERRE DEL SERVICIO

Al finalizar cada servicio, el **Cliente** podrá consultar el servicio con el cierre reportado, en donde se encontrará disponible para consulta la siguiente información:

Información disponible al cierre del servicio
• Número de ticket (solicitud) • Fecha de recepción de la solicitud • Datos de la persona que realizó la solicitud (nombre, puesto, área, departamento, dependencia, teléfono, correo electrónico, dirección) • Tipo de servicio reportado • En su caso, sistema relacionado con el servicio solicitado • En qué consistió el servicio y tiempo utilizado • Fecha de atención del servicio • Fecha de finalización del servicio

3.4. DIAGRAMA DE ALTO NIVEL



4. ENTREGABLES

Para cada servicio de capacitación se entregarán los siguientes documentos:

I. Plan de capacitación.
II. Listas de asistencia.
III. Reporte de capacitación.
IV. Se entregará un **reporte mensual** del servicio de **Capacitación** dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores al término del mes calendario de servicio correspondiente. El reporte contendrá la siguiente información:

[redacted]

- Evolución mensual de tickets.
- Estatus global de tickets.
- Tickets por tipo de solución y cumplimiento de nivel de acuerdo de servicio (SLA).
- Capacitaciones concluidas y en proceso.
- Reporte de horas de atención utilizadas.

*Nota: Cuando el **Cliente** tenga más de un servicio contratado, se entregará un solo reporte mensual que contenga todos los servicios contratados.*

4.1. FORMATOS

A continuación, se mencionan los formatos involucrados en la entrega del servicio de Capacitación.

1. Reporte Mensual del Servicio de Consulta de información y consultoría.
2. Plan de capacitación.
3. Listas de asistencia.
4. Reporte de capacitación.

5. REUNIONES DE REVISIÓN Y ESTADO DE LOS SERVICIOS

Para llevar a cabo la supervisión de la ejecución del Servicio de **Capacitación**, se llevarán a cabo reuniones de revisión y estado de los servicios de manera remota (utilizando la herramienta de MS Teams) como se describe a continuación:

Frecuencia	**Mensual.** La programación del día de la reunión deberá ser de común acuerdo entre el **Gerente de Operaciones de Egob** y el **Responsable del Servicio por parte del Cliente.**
Duración	1 hora
Objetivo	1. Revisar el avance y dar seguimiento a la ejecución del servicio de **Capacitación**, así como definir estrategias y tomar acuerdos para el correcto avance de este. 2. Presentación, revisión y aceptación del entregable "Reporte Mensual" de solicitudes de **Capacitación**.

Agenda	• Revisión del estado y avance del servicio utilizando los Dashboards del servicio.
	  ○ Evolución de tickets.
	  ○ Estatus global de tickets.
	  ○ Tickets por tipo de solución y cumplimiento de nivel de acuerdo de servicio (SLA).
	  ○ Capacitaciones concluidas y en proceso.
	  ○ Reporte de horas de atención utilizadas.
	• Documentación y seguimiento de acuerdos, asignación de responsables y fechas de cumplimiento.
	• Lectura del reporte mensual de servicios de Capacitación.
	• Observaciones generales.

Participantes	Por parte del **Cliente** • Sponsor (Patrocinador del servicio). • Responsable del Servicio. Por parte de **EGOB EXPRESS** • Gerencia de Operaciones. • Coordinadores de entrega de servicios.

Nota: Cuando el cliente tenga más de un servicio contratado, en las reuniones de revisión y estado del servicio y entrega de reporte mensual, se presentarán todos los servicios contratados.

NOTA 1

NOTA 1

6. NIVEL DE SERVICIO (SLA)

El nivel de servicio ofrecido es el siguiente:

Tipo de solicitud	Tiempo de respuesta de primer contacto*
Capacitación funcional	4 horas hábiles

Tiempo de respuesta de primer contacto.** Intervalo de tiempo máximo para dar una respuesta del servicio que reporta mediante un ticket en el sistema de **Mesa de Servicios EGOB.

*Derivado de la naturaleza de este servicio, no es posible anticipar un **Tiempo de Solución.** Los tiempos estimados de solución serán notificados durante la ejecución de los servicios.*

6.1. CONTABILIZACIÓN DEL TIEMPO DEL SERVICIO

NOTA 1

La contabilización del tiempo utilizado se realizará a través del sistema de **Mesa de Servicios EGOB y la autorización de cierre del servicio será comprobación fehaciente de dicha utilización**.

La contabilización de horas utilizadas en el tiempo de respuesta de primer contacto inicia a partir de la notificación de la solicitud en el sistema de **Mesa de Servicios EGOB** (fecha y hora de creación del ticket de servicio) hasta la hora cuando **EGOB EXPRESS** entrega una respuesta de recibido (fecha y hora de recepción del ticket de servicio).

Se considera que un ticket cumple con los niveles de servicio, cuando el tiempo de respuesta de primer contacto finalice sin exceder los tiempos establecidos en los Niveles de Servicio.

6.2. HORARIOS DE ATENCIÓN

El horario para brindar los servicios de **Capacitación** es de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas excluyendo días festivos otorgados por la ley.

Cualquier solicitud recibida fuera de este horario se considerará como recibida a partir del horario hábil siguiente, independientemente de la fecha y hora en la que se recibió la solicitud.

Los horarios son con base en la hora centro de México.

7. REQUERIMIENTOS PARA EL USO DEL SISTEMA DE MESA DE SERVICIOS EGOB

Para asegurar el correcto funcionamiento del sistema de **Mesa de Servicios EGOB,** los usuarios deberán utilizar un equipo de cómputo que deberá cumplir al menos con las siguientes características:

- Procesador de 2.0GHz (32bit – 64bit) o superior
- 4 GB RAM o superior
- Microsoft Windows 10 o superior
- Google Chrome versión 75 o superior; Mozilla Firefox versión 67 o posterior; y Microsoft Edge versión 79 o posterior.
- Conexión a internet con acceso a la URL https://mesa.egob.mx

8. ROLES Y RESPONSABILIDADES

A continuación, se describen las responsabilidades de las partes para el servicio de **Capacitación**:

NOTA 1

NOTA 1

Roles	Responsabilidades
Mesa especializada del Cliente	• Solicitar el servicio a través de la herramienta de la mesa de servicios **EGOB** especificando la información requerida por tipo de servicio. • Entregar toda la información que le solicite **EGOB EXPRES** para la adecuada atención de la solicitud. • Dar seguimiento a la solicitud a través del Sistema de **Mesa de Servicios EGOB**. • Recepción del servicio y en su caso, coordinación y comunicación de entrega de solución a los usuarios finales del sistema. • Cierre del ticket en un máximo de 5 días posterior a la recepción del servicio. • Llenar la encuesta de satisfacción del servicio. • Aprobar el tiempo del servicio. • Gestionar aprovisionamiento de Sala, Herramientas o accesorios, Servicio de cafetería, Impresión de constancias y encuestas internas (cuando aplique). • Realizar convocatoria y control de asistencia de los participantes.

Mesa de Servicios EGOB EXPRESS	• Recepción y clasificación de la solicitud del **Cliente**. • Solicitar información adicional al **Cliente** cuando así proceda. • Cuando aplique, solicitar la aprobación del servicio informando el tiempo que consumirá el servicio. Considerando que de acuerdo con el servicio solicitado puede requerir conocimiento especializado, para la solicitud de aprobación se informará y se tomará en cuenta la disponibilidad de los especialistas que participen en las actividades del servicio. • Gestionar el intercambio de información durante el servicio. • Turnar al área especializada de **EGOB EXPRESS** la solicitud para su atención. • Registrar el tiempo de atención en la solicitud de servicio. • Cierre del ticket en un máximo de 5 días posterior a la recepción del servicio.
Áreas especializadas de EGOB EXPRESS	• De acuerdo con lo solicitado, informar a Mesa de Servicio de **EGOB EXPRESS** el tiempo estimado para la realización del servicio. • Dada la naturaleza de los servicios se informará cuando se agote el tiempo aprobado y en caso necesario, se solicitará autorización para continuar. • Atención de la Solicitud de Servicio. • Registrar el tiempo de atención en la solicitud de servicio. • Entregar la solución a la Mesa especializada del **Cliente.** • Documentar servicio realizado.

[redacted]
NOTA 1

9. TÉRMINOS Y CONDICIONES

9.1. OBLIGACIONES POR PARTE DEL CLIENTE

9.1.1. Apegarse y cumplir las metodologías y procedimientos contemplados en este documento.

9.1.2. Firmar los documentos y papeles de trabajos solicitados por **EGOB EXPRESS**.

9.1.3. Proporcionar acceso a internet y a los servidores donde se hospeden los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

9.1.4. Proveer el licenciamiento e infraestructura necesarios para la adecuada operación de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

9.1.5. Proporcionar en tiempo y forma toda la información, documentación, así como datos fidedignos que le requiera **EGOB EXPRESS**, para el correcto cumplimiento de los términos acordados en este documento.

9.1.6. Cuando se requiera, otorgar los accesos y espacios suficientes para que el personal de **EGOB EXPRESS**, pueda realizar las actividades en tiempo y forma para la entrega de los servicios.

9.1.7. Apegarse y cumplir con los términos establecidos en el presente documento.

9.1.8. Garantizar que el personal del **Cliente** atienda en tiempo y forma las tareas asignadas y las solicitudes de comunicación (reuniones, capacitación, etc) que realice **EGOB EXPRESS**, a través de quien el **Cliente** determine como canal de comunicación.

9.1.9. Tener un ambiente no productivo para realizar las capacitaciones el cual debe de ser actualizado con la periodicidad requerida tanto en datos como en la versión de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

9.1.10. Nombrar a un **responsable del servicio** de **Capacitación** quien será el encargado de coordinar los servicios de capacitación entre el **Cliente** y **EGOB EXPRESS**.

9.2. CONDICIONES GENERALES

9.2.1. El **Cliente** deberá contar con personal para la coordinación y atención a usuarios finales de los sistemas que forman parte de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**, a esta área se le llamará "Mesa especializada del **Cliente**".

9.2.2. La "Mesa especializada del **Cliente**" será la encargada de registrar las solicitudes de capacitación utilizando el sistema de **Mesa de Servicios EGOB**.

9.2.3. El **Cliente** deberá nombrar a un **responsable del servicio** de **Capacitación** quien será el encargado de coordinar los servicios entre el **Cliente** y **EGOB EXPRESS**.

9.2.4. La autorización de cierre de cada solicitud de capacitación será comprobación fehaciente de las horas utilizadas para la atención de dicha solicitud.

[redacted]

[redacted]

10. EXCLUSIONES DEL SERVICIO

10.1. Solicitud de capacitación respecto a cualquier aspecto diferente a los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

10.2. Capacitación respecto a los procesos o procedimientos internos del **Cliente**.

10.3. Capacitación técnica respecto a lenguajes de programación, base de datos, sistemas operativos u otros elementos utilizados por los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

10.4. Cualquier otro producto o servicio no especificado en el presente documento.

NOTA 1

ANEXO. SERVICIO DE ACTUALIZACIONES

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Servicio por el cual se proporciona acceso a paquetes de corrección y nuevas versiones de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

2.1. NOTIFICACIÓN DE NUEVA ACTUALIZACIÓN

EGOB EXPRESS de acuerdo con la política de liberaciones de los productos, publicará paquetes de corrección y nuevas versiones de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

En el momento que se encuentre disponible algún **paquete de corrección o nueva versión** de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**, se enviará una notificación por correo electrónico al responsable del servicio informando los **paquetes de corrección y nuevas versiones** y la ubicación donde puede descargarlos.

El **Cliente** tendrá acceso a los paquetes de corrección y nuevas versiones de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** con el objetivo de que pueda instalarlos y mantener actualizados sus sistemas.

Todas las actualizaciones se acompañan de la siguiente documentación:

- Los **paquetes de corrección y nuevas versiones**.
- El listado de errores corregidos y funcionalidades actualizadas.
- **Instructivo** para la actualización y configuración de los paquetes de corrección y nuevas versiones.

El orden de liberación de los errores corregidos y funcionalidades actualizadas se encontrará en función del **Backlog de la Plataforma**[1], que tiene como objetivo principal dar atención a las necesidades del producto en orden de prioridad que tiene como objetivo principal maximizar la contribución de valor del producto hacia los clientes.

[redacted]

[1] **Backlog de la Plataforma:** Lista de las tareas que están pendientes de realizarse en un grupo de sistemas de la plataforma.

2.2. INSTALACIÓN DE PAQUETES DE CORRECCIÓN, ACTUALIZACIONES O NUEVAS VERSIONES

En caso de requerir que la instalación y configuración de los paquetes de corrección, actualizaciones o nuevas versiones de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** sean realizadas por personal de **EGOB EXPRESS**, se podrán solicitar a través de la **Mesa de Servicios EGOB**.

El **Cliente** contará con una bolsa de horas disponibles para solicitar sus servicios. Las horas utilizadas en cada servicio, serán descontadas de las horas disponibles. Al agotarse las horas disponibles el **Cliente** podrá optar por adquirir un paquete de horas adicionales.

3. METODOLOGÍA PARA LA INSTALACIÓN DE PAQUETES DE CORRECCIÓN, ACTUALIZACIONES O NUEVAS VERSIONES

3.1. REGISTRO DE LA SOLICITUD

Para el registro, seguimiento y consulta de las solicitudes de **instalación de paquetes de corrección, actualizaciones o nuevas versiones** se realizará mediante el **sistema de Mesa de Servicios EGOB** https://mesa.egob.mx (método primario) o al Teléfono **800 400 EGOB (3462)** (Medio secundario). A cada registro se le asignará un número de ticket para el adecuado control y seguimiento. Sólo se atenderán solicitudes registradas en dicho sistema.

El **Cliente** contará con un máximo de 5 cuentas nombradas de usuario para acceso al **sistema de Mesa de Servicios EGOB**.

Al ingresar al sistema de **Mesa de Servicios EGOB** y seleccionar "**Actualización de versión del sistema**". El **Cliente** deberá proporcionar, adicional al "nombre del **Cliente**" y "tipo de servicio", la siguiente información:

Información solicitada para la Instalación de paquetes de corrección y nuevas versiones
• El nombre y la fecha del paquete de corrección o nueva versión solicitado • Marco de tiempo para el servicio • Licencia, cuando aplique (ejemplo: cuando se agregue un Sistema o módulo) • Persona de contacto para la coordinación técnica y asignación de recursos de personal para los preparativos, ejecución y recepción del servicio • Nombre del lugar donde se realizará el servicio

[redacted]
NOTA 1

3.2. MEDIO DE ENTREGA DEL SERVICIO

La **Instalación de paquetes de corrección y nuevas versiones** podrán realizarse de manera remota o en sitio, como se indica a continuación:

- **REMOTA:** Por default, todas las solicitudes de actualización se atenderán de manera remota, mediante el uso de una mesa de servicio y herramientas de colaboración remota como MS Teams.

- **EN SITIO:** Cuando una solicitud, por su naturaleza, deba ser proporcionada en sitio o cuando a juicio de **EGOB EXPRESS** exista imposibilidad para atender la solicitud de forma remota, su atención se escalará a un siguiente nivel para que personal técnico se presente en sitio para atender la solicitud de actualización.

  Si de común acuerdo se determina necesario que el personal de **EGOB EXPRESS** deba trasladarse a una localidad diferente a la ciudad de Mérida, Yucatán, para la ejecución de los trabajos, los costos derivados de estos correrán por cuenta del **Cliente**.

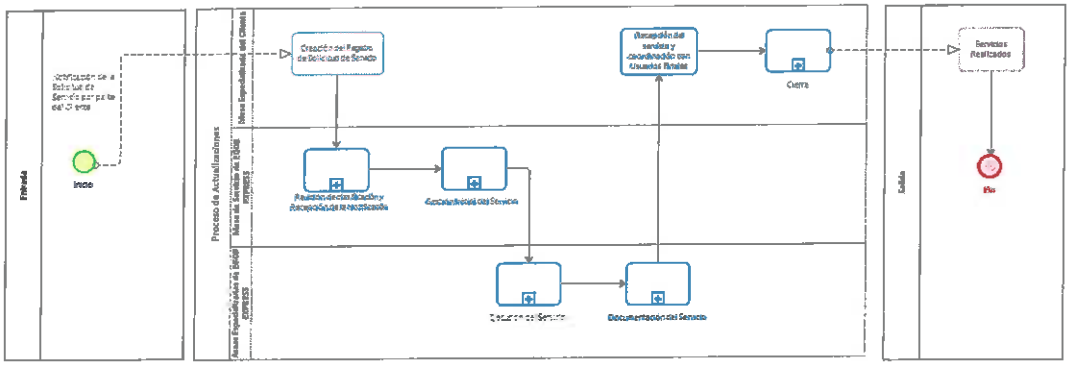
3.3. CIERRE DEL SERVICIO

Al finalizar cada servicio, el **Cliente** podrá consultar el servicio con el cierre reportado, en donde se encontrará disponible para consulta la siguiente información:

Información disponible al cierre del servicio
• Número de ticket (solicitud) • Fecha de recepción de la solicitud • Datos de la persona que realizó la solicitud (nombre, puesto, área, departamento, dependencia, teléfono, correo electrónico, dirección) • Tipo de servicio solicitado • En su caso, sistema relacionado con el servicio solicitado • En qué consistió el servicio y tiempo utilizado • Fecha de atención del servicio • Fecha de finalización del servicio

[redacted]

3.4. DIAGRAMA DE ALTO NIVEL



4. ENTREGABLES

I. En el momento que se encuentre disponible algún **paquete de corrección o nueva versión** de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**, se enviará una notificación por correo electrónico al responsable del servicio informando los **paquetes de corrección y nuevas versiones** y el lugar donde podrá descargar:

   a. Los **paquetes de corrección y nuevas versiones.**
   b. El listado de errores corregidos y funcionalidades actualizadas.
   c. **Instructivo** para la actualización y configuración de los paquetes de corrección y nuevas versiones.

II. **Manual de Usuario actualizado** de acuerdo con la última versión instalada de los sistemas que conforman la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** que amparan el presente documento.

III. **Manuales de Servicios WEB** actualizados de acuerdo con la última versión instalada de los sistemas que conforman la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** que amparan el presente documento.

IV. Actualización de **la licencia de derecho de uso final perpetua y no exclusiva del sistema,** al finalizar la prestación del servicio, en el supuesto de haberse instalado nuevas versiones de los sistemas que conforman la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** que amparan el presente documento.

V. Se entregará un **reporte mensual** de tickets relacionados con la actualización de **paquetes de corrección y nuevas versiones** dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores al término del mes calendario de servicio correspondiente.

Cuando el **Cliente** solicite el servicio de **Instalación de paquetes de corrección y nuevas versiones**, se entregarán los siguientes documentos:

VI. Plan de actualización.

VII. Memoria técnica de la actualización.

[redacted]

Nota: Cuando el Cliente tenga más de un servicio contratado, se entregará un solo reporte mensual que contenga todos los servicios contratados.

4.1. FORMATOS.

A continuación, se mencionan los formatos involucrados en la entrega del servicio de **Actualizaciones**.

1. Reporte Mensual de tickets de **Instalación de paquetes de corrección y nuevas versiones.**
2. Plan de Actualización (Cuando existan solicitudes de actualización).
3. Memoria técnica de actualización (Cuando existan solicitudes de actualización).

5. REUNIONES DE REVISIÓN Y ESTADO DE LOS SERVICIOS

Para llevar a cabo la supervisión de la ejecución del Servicio de **Actualizaciones**, se llevarán a cabo reuniones de revisión y estado de los servicios de manera remota (utilizando la herramienta de MS Teams) como se describe a continuación:

Frecuencia	**Mensual.** La programación del día de la reunión deberá ser de común acuerdo entre el Gerente de Operaciones de Egob y el Responsable del Servicio por parte del **Cliente**.
Duración	1 hora
Objetivo	1. Revisar el avance y dar seguimiento a la ejecución del servicio de **Actualizaciones**, así como definir estrategias y tomar acuerdos para el correcto avance de este. 2. Presentación, revisión y aceptación del entregable "Reporte Mensual" del servicio.

Agenda	• Revisión del estado y avance del servicio utilizando los Dashboards del servicio.
	  ○ Evolución de tickets.
	  ○ Estatus global de tickets.
	  ○ Tickets por tipo de solución y cumplimiento de nivel de acuerdo de servicio (SLA).
	  ○ Actualizaciones concluidas y en proceso.
	  ○ Reporte de horas de atención utilizadas.
	• Documentación y seguimiento de acuerdos, asignación de responsables y fechas de cumplimiento.
	• Lectura del reporte mensual de servicios de **Actualizaciones**.
	• Observaciones generales.

Participantes	Por parte del **Cliente** • Sponsor (Patrocinador del servicio). • Responsable del Servicio.

[redacted]

NOTA 1

	Por parte de **EGOB EXPRESS** • Gerencia de Operaciones. • Coordinadores de entrega de servicios.

Nota: Cuando el Cliente tenga más de un servicio contratado, en las reuniones de revisión y estado del servicio y entrega de reporte mensual, se presentarán todos los servicios contratados.

6. NIVEL DE SERVICIO (SLA)

El nivel de servicio ofrecido es el siguiente:

Tipo de solicitud	Tiempo de respuesta de primer contacto*
Instalación y configuración de software	4 horas hábiles
Instalación de paquetes de corrección y/o nuevas versiones	4 horas hábiles

Tiempo de respuesta de primer contacto. *Intervalo de tiempo máximo para dar una respuesta al servicio que reporta mediante un ticket en el sistema de* ***Mesa de Servicios EGOB.***

Derivado de la naturaleza de este servicio, no es posible anticipar un ***Tiempo de Solución.*** *Los tiempos estimados de solución serán notificados durante la ejecución de los servicios.*

6.1. CONTABILIZACIÓN DEL TIEMPO DEL SERVICIO

La contabilización del tiempo utilizado se realizará a través del sistema de **Mesa de Servicios EGOB y la autorización de cierre del servicio será comprobación fehaciente de dicha utilización**.

La contabilización de horas utilizadas en el tiempo de respuesta de primer contacto inicia a partir de la notificación de la solicitud en el sistema de **Mesa de Servicios EGOB** (fecha y hora de creación del ticket de servicio) hasta la hora cuando **EGOB EXPRESS** entrega una respuesta de recibido (fecha y hora de recepción del ticket de servicio).

Se considera que un ticket cumple con los niveles de servicio, cuando el tiempo de respuesta de primer contacto finalicen sin exceder los tiempos establecidos en los Niveles de Servicio.

NOTA 1

6.2. HORARIOS DE ATENCIÓN

El horario para brindar los servicios de **Actualizaciones** será de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas excluyendo días festivos otorgados por la ley.

Cuando exista imposibilidad de realizarse en el horario establecido en el párrafo anterior, de común acuerdo se podrá optar por brindar los servicios de **Actualizaciones** en el siguiente horario: sábados de 8:00 a 14:00 horas y domingos de 09:00 a 13:00.

Cualquier solicitud recibida fuera de este horario se considerará como recibida a partir del horario hábil siguiente, independientemente de la fecha y hora en la que se recibió la solicitud. Los horarios son con base en la hora centro de México.

7. REQUERIMIENTOS PARA EL USO DEL SISTEMA DE MESA DE SERVICIOS EGOB

Para asegurar el correcto funcionamiento del sistema de **Mesa de Servicios EGOB**, los usuarios deberán utilizar un equipo de cómputo que deberá cumplir al menos con las siguientes características:

- Procesador de 2.0GHz (32bit – 64bit) o superior
- 4 GB RAM o superior
- Microsoft Windows 10 o superior
- Google Chrome versión 75 o superior; Mozilla Firefox versión 67 o posterior; y Microsoft Edge versión 79 o posterior.
- Conexión a internet con acceso a la URL https://mesa.egob.mx

8. ROLES Y RESPONSABILIDADES

A continuación, se describen las responsabilidades de las partes para el servicio de **Actualizaciones**:

Roles	Responsabilidades
Mesa especializada del Cliente	• Revisar los paquetes de corrección y nuevas versiones disponibles. • Instalar los paquetes de corrección y nuevas versiones disponibles o en su caso, solicitar y autorizar a **EGOB EXPRESS** para que realice esta tarea. • Solicitar el servicio a través de la herramienta de la mesa de servicios **EGOB** especificando la información requerida por tipo de servicio. • Entregar toda la información que le solicite **EGOB EXPRESS** para la adecuada atención de la solicitud. • Dar seguimiento a la solicitud a través del Sistema de **Mesa de Servicios EGOB**. • Realizar las pruebas de aceptación de usuario final en el ambiente de pruebas.

[redacted]

	• Recepción del servicio y en su caso, coordinación y comunicación de entrega de solución a los usuarios finales del sistema. • Cierre del ticket en un máximo de 5 días posterior a la recepción del servicio. • Llenar la encuesta de satisfacción del servicio.
Mesa de Servicios EGOB EXPRESS	• Recepción y clasificación de la solicitud del **Cliente**. • Solicitar información adicional al **Cliente** cuando así proceda. • Cuando aplique, solicitar la aprobación del servicio informando el tiempo que consumirá el servicio. Considerando que de acuerdo con el servicio solicitado puede requerir conocimiento especializado, para la solicitud de aprobación se informará y se tomará en cuenta la disponibilidad de los especialistas que participen en las actividades del servicio. • Gestionar el intercambio de información durante el servicio. • Turnar al área especializada de **EGOB EXPRESS** la solicitud para su atención. • Registrar el tiempo de atención en la solicitud de servicio. • Cierre del ticket en un máximo de 5 días posterior al cierre del servicio.
Áreas especializadas de EGOB EXPRESS	• De acuerdo con lo solicitado, elaborar el plan de actualización e informar a Mesa de Servicio de **EGOB EXPRESS** el tiempo estimado para la realización del servicio. • Dada la naturaleza de los servicios se informará cuando se agote el tiempo aprobado y en caso necesario, se solicitará autorización para continuar. • Atención de la Solicitud de Servicio. • Registrar el tiempo de atención en la solicitud de servicio. • Entregar la solución a la Mesa especializada del **Cliente.** • Documentar servicio realizado.

[redacted]

9. TÉRMINOS Y CONDICIONES

9.1. OBLIGACIONES POR PARTE DEL CLIENTE

9.1.1. Apegarse y cumplir las metodologías y procedimientos contemplados en este documento.

9.1.2. Firmar los documentos y papeles de trabajos solicitados por **EGOB EXPRESS.**

9.1.3. Proporcionar acceso a internet y a los servidores donde se hospeden los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

9.1.4. Proveer el licenciamiento e infraestructura necesarios para la adecuada operación de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

9.1.5. Proporcionar en tiempo y forma toda la información, documentación, así como datos fidedignos que le requiera **EGOB EXPRESS**, para el correcto cumplimiento de los términos acordados en este documento.

9.1.6. Cuando se requiera, otorgar los accesos y espacios suficientes para que el personal de **EGOB EXPRESS**, pueda realizar las actividades en tiempo y forma para la entrega de los servicios.

9.1.7. Apegarse y cumplir con los términos establecidos en el presente documento.

9.1.8. Garantizar que el personal del **Cliente** atienda en tiempo y forma las tareas asignadas y las solicitudes de comunicación (reuniones, capacitación, etc) que realice **EGOB EXPRESS**, a través de quien el **Cliente** determine como canal de comunicación.

9.1.9. Tener un ambiente no productivo para realizar pruebas del sistema y reproducción de bugs el cual debe de ser actualizado con la periodicidad requerida tanto en datos como en la versión de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

9.1.10. Mantener actualizados los sistemas que conforman la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**, por lo que se obliga a instalar dentro de un plazo no mayor a 45 días naturales las actualizaciones y/o nuevas versiones que libere **EGOB EXPRESS** durante la vigencia del servicio.

9.1.11. Nombrar a un **responsable del servicio** quien será el encargado de coordinar los servicios entre el **Cliente** y **EGOB EXPRESS.**

9.1.12. Contar con la versión más actualizada de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** antes de que finalice el plazo de **6 meses** contados a partir de la fecha de liberación del último "Release" de actualización, de acuerdo con la política de liberaciones de **EGOB EXPRESS**, la cual le será notificada al cliente para su debido conocimiento.

9.1.13. El **Responsable de los Servicios** deberá proveer los accesos nombrados necesarios para poder entregar los servicios.

[redacted]

Ambiente productivo

- Lectura de la base de datos productiva.

- Lectura en las carpetas donde reside la aplicación de software.
- Acceso a la consola de IIS de Microsoft.
- Asignar permisos temporales de acuerdo con requerimientos de soporte.

Ambiente de pruebas

- Lectura y escritura en la base de datos del ambiente de pruebas.
- Lectura y escritura en las carpetas donde reside la aplicación de software.
- Acceso a la consola de IIS de Microsoft.
- Asignar permisos temporales de acuerdo con requerimientos de soporte.

9.2. CONDICIONES GENERALES

9.2.1. El **Cliente** deberá contar con personal para la coordinación y atención a usuarios finales de los sistemas que forman parte de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**, a esta área se le llamará "Mesa especializada del **Cliente**".

9.2.2. La "Mesa especializada del **Cliente**" será la encargada de registrar las solicitudes de servicio utilizando el sistema de mesa de servicios EGOB.

9.2.3. El **Cliente** deberá nombrar a un **responsable del servicio** de soporte general quien será el encargado de coordinar los servicios entre el **Cliente** y **EGOB EXPRESS.**

9.2.4. La autorización de cierre de cada solicitud de servicio será comprobación fehaciente de las horas utilizadas para la atención de dicha solicitud.

9.2.5. Considerando que las actualizaciones pueden incluir nuevas funcionalidades, la configuración inicial que se entrega será la configuración que traen por defecto.

10. EXCLUSIONES DEL SERVICIO

10.1. Instalación y configuración de software que no forme parte de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

10.2. Instalación de paquetes de corrección y/o nuevas versiones de software que no forme parte de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

10.3. Instalación, monitoreo, mantenimiento o remoción de cualquier tipo de hardware.

10.4. Implementación de sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**. NOTA 1

10.5. Cualquier otro producto o servicio no especificado en el presente documento.

NOTA 1

ANEXO. SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los **Servicios Soporte Técnico** proporcionan atención y solución a incidentes que hacen que los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** no estén disponibles o no funcionen correctamente.

2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Los Servicios inician cuando ocurre un incidente en los sistemas y se genera la necesidad de realizar dos tipos de soluciones, primero una solución temporal que permita corregir los datos incorrectos (cuando así se requiera) y dar continuidad al proceso afectado y segundo, una solución definitiva que impida que ese incidente se presente de nuevo cuando haya sido originado por la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

En ese sentido, los servicios cuentan con varios niveles de especialidad:

- **Nivel 1.** Entrega soluciones conocidas simples previamente documentadas (Soluciones temporales).
- **Nivel 2.** Entrega soluciones conocidas complejas previamente documentas (Soluciones temporales).
- **Nivel 3.** Analiza funcionalmente, genera, entrega y documenta soluciones desconocidas (Soluciones temporales que no requieren codificación en el sistema).
- **Nivel 4.** Analiza técnicamente, construye soluciones temporales y definitivas que requieren scripts de bases de datos o codificación en los sistemas.

El **Cliente** contará con una bolsa de horas disponibles para dar atención a los incidentes de **Soporte Técnico** que se presenten.

Las horas utilizadas en cada incidente, serán descontadas de las horas disponibles.

Al agotarse las horas disponibles el **Cliente** podrá optar por adquirir un paquete de horas adicionales.

3. METODOLOGÍA PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS

3.1. REGISTRO DEL INCIDENTE

El registro de incidentes se realizará mediante el **sistema de Mesa de Servicios EGOB** https://mesa.egob.mx (método primario) o al Teléfono **800 400 EGOB (3462)** (Medio [redacted]

[redacted]

secundario). A cada registro se le asignará un número de ticket para el adecuado control y seguimiento. Sólo se atenderán incidentes registrados en dicho sistema.

El **Cliente** contará con un máximo de 5 cuentas nombradas de usuario para acceder al **sistema de Mesa de Servicios EGOB.**

Al ingresar al **sistema de Mesa de Servicios EGOB** y seleccionar **"Reportar un incidente (Soporte técnico)"** el **Cliente** deberá proporcionar la siguiente información:

Información solicitada al Reportar un incidente
• Solicitante (Nombre, puesto, área, departamento, dependencia/ente público, teléfono, correo electrónico y dirección física) • Clasificación de incidente • Sistema y módulo donde se presentó el incidente • Urgencia e impacto • Indicar si pertenece a un proceso crítico • Descripción del incidente agregando los documentos, datos y capturas de pantalla que contribuyan a un adecuado y ágil entendimiento de la situación

3.2. MEDIO DE ENTREGA DEL SERVICIO

Los Servicios podrán realizarse de manera remota o en sitio, como se indica a continuación:

- **REMOTA:** Por default, todos los diagnósticos, pruebas y corrección de incidentes se atenderán de manera remota, mediante el uso de una mesa de servicio y herramientas de colaboración remota como MS Teams, con el fin de reestablecer la disponibilidad de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

- **EN SITIO:** Cuando a juicio de **EGOB EXPRESS** exista imposibilidad de resolver un incidente de forma remota, su atención se escalará a un siguiente nivel para que personal técnico se presente en sitio para realizar los diagnósticos, pruebas y corrección de incidentes con el fin de reestablecer la disponibilidad de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

  Si de común acuerdo se determina necesario que el personal de **EGOB EXPRESS** deba trasladarse a una localidad diferente a la ciudad de Mérida, Yucatán, para la ejecución de los trabajos, los costos derivados de estos correrán por cuenta del **Cliente**.

NOTA 1

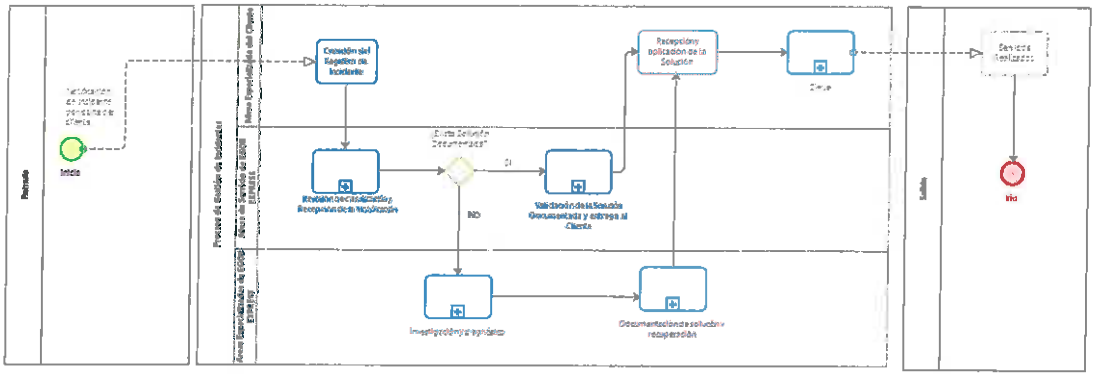
NOTA 1

3.3. CIERRE DEL SERVICIO

Al finalizar cada servicio, el **Cliente** podrá consultar el servicio con el cierre reportado, en donde se encontrará disponible para consulta la siguiente información:

Información disponible al cierre de un incidente
• Número de ticket (solicitud) • Fecha de recepción de la solicitud • Datos de la persona que reportó el incidente (nombre, puesto, área, departamento, dependencia, teléfono, correo electrónico, dirección) • Tipo de servicio reportado • En su caso, sistema relacionado con el servicio solicitado • En qué consistió el servicio y tiempo utilizado • Fecha de atención del servicio • Fecha de finalización del servicio

3.4. DIAGRAMA DE ALTO NIVEL



4. ENTREGABLES

I. Se entregará un **reporte mensual** de los servicios dentro de los primeros 7 días hábiles posteriores al término del mes calendario de servicio correspondiente. El reporte contendrá la siguiente información:

NOTA 1

- Evolución mensual de tickets.
- Estatus global de tickets.
- Tickets por tipo de solución y cumplimiento de nivel de acuerdo de servicio (SLA).
- Estatus de Soluciones definitivas.
- Reporte de horas de atención utilizadas

  Nota: Cuando el Cliente tenga más de un servicio contratado, se entregará un solo reporte mensual que contenga todos los servicios contratados.

4.1. FORMATOS

A continuación, se mencionan los formatos involucrados en la entrega de los Servicios de Soporte Técnico.

1. Reporte Mensual del Servicio de Soporte técnico.

5. REUNIONES DE REVISIÓN Y ESTADO DE LOS SERVICIOS

Para llevar a cabo la supervisión de la ejecución de los **Servicios de Soporte Técnico** se llevarán a cabo reuniones de revisión y estado de los servicios de manera remota (utilizando la herramienta de MS Teams) como se describe a continuación:

Frecuencia	**Mensual.** La programación del día de la reunión deberá ser de común acuerdo entre el **Gerente de Operaciones de Egob** y el **Responsable de los Servicios** por parte del **Cliente.**
Duración	1 hora
Objetivo	1. Revisar el avance y dar seguimiento a la ejecución de los **Servicios de Soporte Técnico**, así como definir estrategias y tomar acuerdos para su correcto avance. 2. Presentación, revisión y aceptación del entregable "Reporte Mensual" de solicitudes de los **Servicios de Soporte Técnico.**

Agenda	• Revisión del estado y avance de los servicios utilizando los Dashboards de los servicios.
	  ○ Evolución de tickets.
	  ○ Estatus global de tickets.
	  ○ Tickets por tipo de solución y cumplimiento de nivel de acuerdo de servicio (SLA).
	  ○ Estatus de Soluciones definitivas.
	  ○ Reporte de horas de atención utilizadas.
	• Documentación y seguimiento de acuerdos, asignación de responsables y fechas de cumplimiento.
	• Lectura del reporte mensual de los **Servicios de Soporte Técnico.**
	• Observaciones generales.

Participantes	Por parte del **Cliente** • Sponsor (Patrocinador del servicio). • Responsable de los Servicios. Por parte de **EGOB EXPRESS** • Gerencia de Operaciones. • Coordinadores de entrega de servicios.

Nota: Cuando el Cliente tenga más de un servicio contratado, en las reuniones de revisión y estado del servicio y entrega de reporte mensual, se presentarán todos los servicios contratados.

[redacted]

6. NIVEL DE SERVICIO (SLA)

El nivel de servicio ofrecido es el siguiente:

Prioridad	Descripción	Tiempo de respuesta de primer contacto*	Tiempo de solución**
Alta	Este nivel de servicio solo aplicará en situaciones en donde alguno de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** se encuentre 100% no operativo o exista una interrupción total del funcionamiento u operación.	2 horas hábiles	24 horas naturales a partir de la respuesta
Media	Cuando ocurra algún problema en la aplicación de alguno de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** o en su función, el cual ocasione una interrupción en los siguientes procesos críticos: • Emisión de pagos. • Generación de nómina. • Dispersión de nómina. • Generación de información mensual: - Cierre presupuestal - Cierre contable - Emisión de reportes financieros - Emisión de reportes presupuestales • Generación de Cuenta Pública (cierre de ejercicio): - Cierre presupuestal - Cierre contable - Cierre de compras - Cierre de egresos - Emisión de reportes financieros de la cuenta pública - Emisión de reportes presupuestales de la cuenta pública	4 horas hábiles	1 día hábil
Baja	Un proceso es afectado de tal forma que exista falta de disponibilidad de funciones de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** que interrumpan procesos no clasificados como críticos. Pueden existir alternativas de trabajo.	4 horas hábiles	5 días hábiles

***Tiempo de respuesta de primer contacto.** Intervalo de tiempo máximo para dar una respuesta al servicio que reporta mediante un ticket en el sistema de Mesa de Servicios EGOB.*

[redacted]

***Tiempo de solución.** Intervalo de tiempo para concluir un servicio (Aplica únicamente para incidentes que tienen como origen la construcción del sistema, es decir, situaciones que se encuentran relacionadas con defectos de fabricación y que hacen que los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** no estén disponibles o no funcionen correctamente).*

6.1. CONTABILIZACIÓN DEL TIEMPO DEL SERVICIO

La contabilización del tiempo utilizado se realizará a través del sistema de **Mesa de Servicios EGOB y la autorización de cierre del servicio será comprobación fehaciente de dicha utilización.**

La contabilización de horas utilizadas en el tiempo de respuesta de primer contacto inicia a partir de la notificación de la solicitud en el **sistema de Mesa de Servicios EGOB** (fecha y hora de creación del ticket de servicio) hasta la hora cuando **EGOB EXPRESS** entrega una respuesta de recibido (fecha y hora de recepción del ticket de servicio).

La contabilización de horas utilizadas en el tiempo de solución inicia cuando se entregue una respuesta de recibido (fecha y hora de recepción del ticket de servicio) y hasta que la solicitud quede resuelta (fecha y hora de cierre del ticket de servicio).

Se considera que un ticket cumple con los niveles de servicio, cuando el tiempo de respuesta de primer contacto y el tiempo de solución (temporal o definitiva), en caso de aplicar, finalicen sin exceder los tiempos establecidos en los Niveles de Servicio.

Al tiempo de solución se descontará el tiempo perdido debido a problemas de acceso a la aplicación y/o base de datos de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** por interrupciones de servicios de internet, reinstalaciones, claves de acceso, energía eléctrica en el Site donde se alojen los servidores del **Cliente** o acceso al edificio administrativo del **Cliente**.

6.2. HORARIOS DE ATENCIÓN

El horario hábil para brindar los servicios es de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas excluyendo días festivos otorgados por la ley.

Cualquier solicitud recibida fuera de este horario se considerará como recibida a partir del horario hábil siguiente, independientemente de la fecha y hora en la que se recibió la solicitud.

NOTA 1

NOTA 1

Los horarios son con base en la hora centro de México.

7. REQUERIMIENTOS PARA EL USO DEL SISTEMA DE MESA DE SERVICIOS EGOB

Para asegurar el correcto funcionamiento del sistema **de Mesa de Servicios EGOB**, los usuarios deberán utilizar un equipo de cómputo que deberá cumplir al menos con las siguientes características:

- Procesador de 2.0GHz (32bit – 64bit) o superior
- 4 GB RAM o superior
- Microsoft Windows 10 o superior
- Google Chrome versión 75 o superior; Mozilla Firefox versión 67 o posterior; y Microsoft Edge versión 79 o posterior
- Conexión a internet con acceso a la URL https://mesa.egob.mx

8. ROLES Y RESPONSABILIDADES

A continuación, se describen las responsabilidades de las partes para los Servicios:

Roles	Responsabilidades
Mesa especializada del Cliente	• Registrar el incidente a través de la herramienta de la mesa de servicios **EGOB** especificando la información requerida. • Entregar toda la información que le solicite **EGOB EXPRES** para la adecuada atención del incidente. • Dar seguimiento al incidente a través **del Sistema de Mesa de Servicios EGOB**. • Recepción del servicio y en su caso, coordinación y comunicación de entrega de solución a los usuarios finales del sistema. • Cierre del ticket en un máximo de 5 días posterior a la recepción del servicio. • Llenar la encuesta de satisfacción del servicio.
Mesa de Servicios EGOB EXPRESS	Nivel 1 y 2 • Recepción y clasificación del incidente del **Cliente**. • Solicitar información adicional al **Cliente** cuando así proceda. • Analizar técnicamente el incidente registrado.

[redacted]

	• En caso de existir, aplicar y entregar soluciones previamente documentadas (soluciones temporales) al **Cliente**. • Gestionar el intercambio de información durante el servicio. • Turnar al área especializada de **EGOB EXPRESS** la solicitud para su atención. • Registrar el tiempo de atención en la solicitud de servicio. • Seguimiento al cierre del servicio.
Áreas especializadas de EGOB EXPRESS	Nivel 3 • Analizar funcionalmente el incidente registrado. • Generar solución temporal (configuraciones, flujos, procesos, etc). • Entregar solución temporal al **Cliente**. • Registrar y documentar solución temporal. • Registrar el tiempo de atención en la solicitud de servicio. • Documentar servicio realizado. • Documentar solicitud de construcción de solución definitiva. Nivel 4 • Analizar técnicamente el incidente. • Generar solución temporal (Scripts Base de Datos). • Entregar solución temporal al **Cliente**. • Registrar y documentar solución temporal. • Construcción de solución definitiva. • Entregar solución definitiva al **Cliente**. • Registrar el tiempo de atención en la solicitud de servicio. • Documentar servicio realizado.

[redacted]

NOTA 1

9. TÉRMINOS Y CONDICIONES

9.1. OBLIGACIONES POR PARTE DEL CLIENTE

9.1.1. Apegarse y cumplir las metodologías y procedimientos contemplados en este documento.

9.1.2. Firmar los documentos y papeles de trabajos solicitados por **EGOB EXPRESS**.

9.1.3. Proporcionar acceso a internet y a los servidores donde se hospeden los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

9.1.4. Proveer el licenciamiento e infraestructura necesarios para la adecuada operación de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

9.1.5. Proporcionar en tiempo y forma toda la información, documentación, así como datos fidedignos que le requiera **EGOB EXPRESS**, para el correcto cumplimiento de los términos acordados en este documento.

9.1.6. Cuando se requiera, otorgar los accesos y espacios suficientes para que el personal de **EGOB EXPRESS** pueda realizar las actividades en tiempo y forma para la entrega de los servicios.

9.1.7. Apegarse y cumplir con los términos establecidos en el presente documento.

9.1.8. Garantizar que el personal del **Cliente** atienda en tiempo y forma las tareas asignadas y las solicitudes de comunicación (reuniones, capacitación, etc) que realice **EGOB EXPRESS**, a través de quien el **Cliente** determine como canal de comunicación.

9.1.9. Tener un ambiente no productivo para realizar pruebas del sistema y reproducción de bugs el cual debe de ser actualizado con la periodicidad requerida tanto en datos como en la versión de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

9.1.10. Nombrar a un **responsable de los servicios** quien será el encargado de coordinar los servicios entre el **Cliente** y **EGOB EXPRESS**.

9.2. CONDICIONES GENERALES

9.2.1. Las funcionalidades de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** no deben haber sido adicionadas, modificadas o alteradas de forma alguna sin autorización por escrito de **EGOB EXPRESS**.

9.2.2. El **Cliente** deberá contar con personal para la coordinación y atención a usuarios finales de los sistemas que forman parte de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**, a esta área se le llamará "**Mesa especializada del Cliente**".

9.2.3. La "**Mesa especializada del Cliente**" será la encargada de registrar los incidentes utilizando el **sistema de mesa de servicios EGOB**.

NOTA 1

9.2.4. **EGOB EXPRESS** se reservará el derecho de prestar los servicios de **Soporte Técnico y Desarrollo de Adecuaciones** de los sistemas que conforman la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** respecto de aquellas versiones que fueron liberadas antes de la última versión vigente. Para tal fin **EGOB EXPRESS** le otorgará al cliente un período de gracia de seis meses posteriores a la liberación de la última versión de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** para realizar la renovación y actualización de la Póliza respectiva.

9.2.5. El **Responsable de los Servicios** deberá proveer los accesos nombrados necesarios para poder entregar los servicios.

Ambiente productivo

- Lectura de la base de datos productiva.
- Lectura en las carpetas donde reside la aplicación de software.
- Acceso a la consola de IIS de Microsoft.
- Asignar permisos temporales de acuerdo con requerimientos de soporte.

Ambiente de pruebas

- Lectura y escritura en la base de datos del ambiente de pruebas.
- Lectura y escritura en las carpetas donde reside la aplicación de software.
- Acceso a la consola de IIS de Microsoft.
- Asignar permisos temporales de acuerdo con requerimientos de soporte.

9.2.6. La autorización de cierre de cada solicitud de servicio será comprobación fehaciente de las horas utilizadas para la atención de dicha solicitud.

9.2.7. Cuando el origen del incidente sea ajeno a los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**, no aplicarán los niveles de servicio mencionados en este documento.

9.2.8. La construcción de soluciones definitivas a incidentes se realizará sobre la última versión liberada de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**, por lo que, para tener acceso a ellas, el **Cliente** deberá mantener actualizados sus sistemas a la última versión.

9.2.9. Los formatos y procedimientos presentados en este documento son de carácter ilustrativo y tienen como objeto clarificar la forma de entrega de los servicios y pueden modificarse durante la vigencia de los servicios contratados.

NOTA 1

9.2.10. En el caso que al último día hábil existiera uno o más incidentes pendientes por resolver, **EGOB EXPRESS** tendrá un lapso de 180 días naturales contados a partir del día siguiente de la vigencia de los servicios para entregar la solución definitiva de los incidentes. Lo anterior, siempre y cuando el **Cliente** haya efectuado la totalidad de los pagos establecidos en el contrato correspondiente.

NOTA 1

NOTA 1

10. EXCLUSIONES DEL SERVICIO

10.1. Atención de incidentes no relacionados con los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

10.2. Instalación y configuración de software que no forme parte de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

10.3. Instalación de paquetes de corrección y/o actualización de software que no forme parte de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

10.4. Instalación, monitoreo, mantenimiento o remoción de cualquier tipo de hardware.

10.5. Cualquier otro producto o servicio no especificado en el presente documento. [redacted]

NOTA 1

[redacted]

NOTA 1

MÉXICO INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL
CREDENCIAL PARA VOTAR

NOMBRE
CASTILLO
ESPINOSA
MAURICIO EMMANUEL

FECHA DE NACIMIENTO 06/04/1974

DOMICILIO
[redacted] 223
[redacted] ES 97219

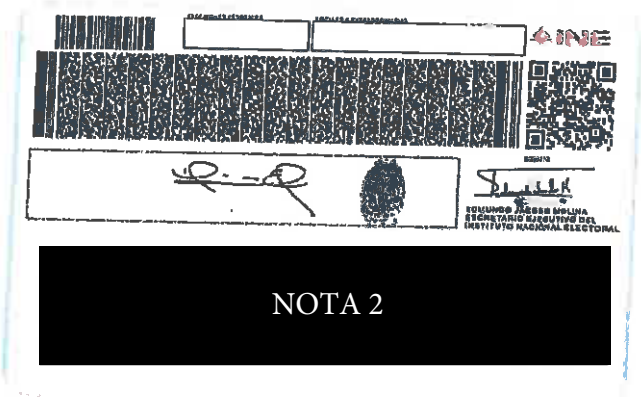
CLAVE DE ELECTOR [redacted]

CURP [redacted]

AÑO DE REGISTRO 1992 03

ESTADO 31 MUNICIPIO [redacted] SECCIÓN [redacted]

LOCALIDAD [redacted] EMISIÓN 2019 VIGENCIA 2029



INE

LOLUNGO JÁCOME MOLINA
SECRETARIO EJECUTIVO DEL
INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL

[redacted]

NOTA 1

NOTA 1

SE ELIMINA FIRMA ATENDIENDO A LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 7 APARTADO C DE LA CONSTITUCIÓN POLITICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE BAJA CALIFORNIA; 4 FRACCIONES VI, XII Y XXVI DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA Y 172 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA POR TRATARSE DE INFORMACIÓN CONFIDENICAL, AL REFERIRISE DATOS PERSONALES.

NOTA 2

SE ELIMINA CLAVE DE ELECTOR ATENDIENDO A LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 7 APARTADO C DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE BAJA CALIFORNIA, 4, FRACCIONES XII Y XXVI DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA POR TRATARSE DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, AL REFERIRSE DATOS CONFIDENCIALES

NOTA 3

SE ELIMINA CLAVE UNICA DE REGISTRO ATENDIENDO A LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 7 APARTADO C DE LA CONSTITUCIÓN POLITICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE BAJA CALIFORNIA; 4 FRACCIONES VI, XII Y XXVI DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA Y 172 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA POR TRATARSE DE INFORMACIÓN CONFIDENICAL, AL REFERIRISE DATOS PERSONALES.

NOTA 4

SE ELIMINA DOMICILIO ATENDIENDO A LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 7 APARTADO C DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE BAJA CALIFORNIA, 4, FRACCIONES XII Y XXVI DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA POR TRATARSE DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, AL REFERIRSE DATOS CONFIDENCIALES.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN	
CONTRATO DE ADQUISICIÓN DE PÓLIZA CELEBRADO CON	**EGOB-EXPRESS,S.A.P.I. DE C.V.**
SE CLASIFICAN:	**FIRMA DE LA PRESTADORA EN LAS HOJAS 1 A LA 68** **CLAVE ELECTOR EN HOJAS 4 Y 68** **CLAVE UNICA DE REGISTRO EN HOJA 68** **DOMICILIO EN HOJA 68**
ARTÍCULOS 7 APARTADO C DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE BAJA CALIFORNIA; 4, FRACCIONES VI, XII Y XXVI DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA Y 136 DEL REGLAMENTO DE LA LEY TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA DE POR TRATARSE DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, AL REFERIR DATOS PERSONALES.	
FIRMA DE LA TITULAR EJECUTIVA DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN	
FECHA Y NO. ACTA DE SESIÓN DE COMITÉ DONDE SE APRUEBA LA VERSIÓN PUBLICA	"ACUERDO IEEBC/CTy008/2021 CUARTA SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN DE FECHA 28 DE ABRIL DE 2021.