



COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE CAMPECHE

COBACAM/CRM ARRENDAMIENTO/DIN/17/2022

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DEL SISTEMA CRM "SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL COBACAM" QUE CELEBRA EL COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE CAMPECHE, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL COBACAM", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL C. ÁNUAR DÁGER GRANJA EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL, ASISTIDO POR LAS CC. MARÍA CRISTINA CASTILLA TREVIÑO Y ENMA DEL ROSARIO ÁVILA SOSA, DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y JEFA DEL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS JURÍDICOS, RESPECTIVAMENTE, Y POR OTRA PARTE LA SOCIEDAD MERCANTIL DENOMINADA EW SURESTE S. A. DE C. V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. SALIM BAQUEDANO MIR, EN SU CARÁCTER DE ADMINISTRADOR ÚNICO Y A QUIEN SE LE DENOMINARÁ EN LO SUCESIVO COMO "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", Y QUIENES ACTUANDO EN CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ COMO "LAS PARTES", AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

PRIMERO: Que con fecha 15 de diciembre de 2021 "**LAS PARTES**" suscribieron el Contrato COBACAM/DG/CRM/25/2021 consistente en la implementación del sistema CRM Vtiger en su versión robustecida por "**EL PRESTADOR DE SERVICIOS**" con la finalidad de automatizar, eficientar y digitalizar los procesos de comunicación interna entre los colaboradores administrativos y operativos de la organización, así como, la comunicación directa con las áreas administrativas de los planteles.

SEGUNDO: Que "**LAS PARTES**", derivado del contrato señalado líneas arriba, suscribieron un convenio de confidencialidad de fecha 15 de diciembre de 2021.

DECLARACIONES

I. Por "EL COBACAM":

a) Que de acuerdo con el artículo 1° de la Ley que Crea el Colegio de Bachilleres del Estado de Campeche, "**EL COBACAM**" es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, integrado al sector paraestatal, constituido por decreto número 65 de fecha 30 de agosto de 1990 emitido por la LIII Legislatura del Congreso del Estado de Campeche y publicado en el periódico oficial del Gobierno del Estado de Campeche número 1684 de fecha 07 de septiembre de 1990; reformado mediante el Decreto número 233 de fecha 19 de diciembre de 2005 por la LVIII Legislatura del Congreso del Estado de Campeche y publicado en el periódico oficial del Gobierno del Estado de Campeche número 3474 de fecha 23 de diciembre de 2005, y Decreto número 122 de fecha 28 de febrero de 2014 por la LXI Legislatura del Congreso del Estado de Campeche y publicado en el periódico oficial del Gobierno del Estado de Campeche número 5441 de fecha 10 de marzo de 2014; de conformidad con los artículos 1, 12 y 13 de la Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Campeche.

b) Que con fecha 22 de septiembre del 2021 el **C. Ánuar Dáger Granja** fue designado Director General del Colegio de Bachilleres del Estado de

1

[Handwritten signatures]





Campeche, mediante nombramiento expedido por la C. Layda Elena Sansores San Román, Gobernadora Constitucional del Estado de Campeche, de conformidad con lo estipulado en los artículos 71 fracción VI de la Constitución Política del Estado de Campeche, 9 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche, 21 de la Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Campeche y 29 de la Ley que Crea el Colegio de Bachilleres de Estado de Campeche.

- c) Que el **C. Ánuar Dáger Granja**, como Director General del Colegio de Bachilleres del Estado de Campeche, cuenta con la facultad para suscribir el presente instrumento de conformidad con el artículo 22 Fracciones I y II de Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Campeche, 32 Fracción I y XXI de la Ley que Crea el Colegio de Bachilleres del Estado de Campeche, y 16 del Reglamento Interior del Colegio de Bachilleres del Estado de Campeche, que estipulan que las y los directores generales de los organismos descentralizados están facultados para suscribir toda clase de convenios, contratos y demás actos jurídicos inherentes al objeto del organismo.
- d) Que el presente contrato se realiza en la modalidad de **ADJUDICACIÓN DIRECTA**, de conformidad con las políticas y criterios en materia de contratación establecidos en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. La contratación de los servicios y/o suministros en comento será cubierta con los recursos derivados del Anexo de Ejecución/Apoyo Financiero 2022-SEMS-EL COBACAM-CAMPECHE, por lo que serán cubiertos específicamente con recursos federales con cargo a la Partida Presupuestal 3271 Proyecto 015.
- e) Para los efectos y fines legales del presente contrato se señala como domicilio legal de **"EL COBACAM"** el inmueble ubicado en calle Castillo Oliver número 14, entre calle Lorenzo Alfaro Alomía y avenida Miguel Alemán, Área Ah Kim Pech, Código Postal 24014 de esta Ciudad de San Francisco de Campeche, Municipio de Campeche, Estado de Campeche, México, con Registro Federal de Contribuyentes CBC 900824 F44.
- f) Que **"EL COBACAM"** tiene por objeto impartir e impulsar la educación correspondiente al nivel medio superior, con características de terminal y propedéutica con las finalidades y atribuciones contempladas en los numerales 9 y 10 de la Ley que Crea el Colegio de Bachilleres del Estado de Campeche.

II.- Por "EL PRESTADOR DE SERVICIOS":

- a) La sociedad mercantil **"EUROWIN SURESTE, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE"** se constituyó formalmente según consta en el Acta número 169 de fecha 4 de noviembre de 2003, pasada ante la fe del licenciado Raúl Alberto Pino Navarrete, titular de la Notaría Pública número 76 de la Ciudad de Mérida, Yucatán, la cual en copias simples pasa a formar parte del presente contrato.
- b) Que dicha sociedad cambió su denominación social de **"EUROWIN SURESTE, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE"** por la de **"EW SURESTE, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE"**, según consta en el Acta número 1,479 de fecha 14 de noviembre de 2007, pasada ante la fe de la licenciada Lilia del Carmen Ríos

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]





Fernández, titular de la Notaría Pública número 4 de la Ciudad de Mérida, Yucatán, la cual en copias simples pasa a formar parte del presente contrato.

- c) Que dicha sociedad mercantil cuenta con el Registro Federal de Contribuyente número ESU031104RW4, otorgado por el Servicio de Administración Tributaria, Organismo Desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- d) El C. **Salim Baquedano Mir** comparece en carácter de administrador único, acreditando su personalidad mediante el Acta número 104 de fecha 3 de abril de 2006, pasada ante la fe del abogado Jorge Carlos Escalante Arceo, Titular de la Notaría Pública número 9 de la Ciudad de Mérida, Yucatán, la cual en copias simples pasa a formar parte del presente contrato, señalando contar con la capacidad y las facultades necesarias para la celebración de este contrato, mismas que bajo protesta de decir verdad, declara que no le han sido limitadas, modificadas o revocadas en forma alguna.
- e) El C. **Salim Baquedano Mir** se identifica mediante credencial para votar número [REDACTED], emitida por el Instituto Nacional Electoral, quien manifiesta ser mexicano por nacimiento, mayor de edad, con domicilio en Calle [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED].
- f) Que "EW SURESTE, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE" cuenta con capacidad jurídica para contratar, reuniendo las condiciones técnicas, económicas y comerciales para obligarse al suministro del arrendamiento objeto del presente contrato.
- g) Que, bajo protesta de decir verdad, manifiesta que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de interés, lo anterior de conformidad con el artículo 49 Fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

3

III. Declaran "LAS PARTES":

- a) Que en virtud de lo declarado anteriormente y con fundamento en lo previsto por los numerales 1698, 1699, 1701, 1703, 1705, 1708, 1712, 1730, 1740, 1744, 1755, 1756, 1757, 1760, 2135, 2136 del Código Civil del Estado de Campeche y demás normatividad aplicable en la materia, han decidido formalizar el contrato al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. - OBJETO. "EL COBACAM" conviene contratar con "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" el arrendamiento del Sistema CRM "Sistema de Comunicación Interna del COBACAM" en la modalidad de Software as a Service, conforme al número de usuarios registrados y validados previamente por "EL COBACAM" (con un mínimo de 23 y un máximo de 80 usuarios).

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" concede a "EL COBACAM" el acceso y uso de los servicios de software aplicación informática en modalidad de arrendamiento (SaaS- Software como Servicio) a la cual podrá acceder a través de internet.



Handwritten signatures and marks on the right side of the page.





Para los efectos del presente contrato de prestación de servicios de arrendamiento, los términos que a continuación se relacionan tendrán, en plural o singular, los siguientes significados:

- a) **Centro de datos:** Es el espacio establecido por "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" que cuenta con todas las características necesarias para el buen funcionamiento de sus equipos.
- b) **Contrato:** El presente documento, incluyendo sus anexos.
- c) **Equipos de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS":** La Plataforma, infraestructura o cualquier equipo (computadoras, software y otros bienes tangibles o intangibles) a ser suministrados por "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" o por un Tercero contratado por el mismo, así como cualquier otro equipo al servicio del Centro de Datos que no sea propiedad de "EL COBACAM".
- d) **Información de "EL COBACAM":** Los datos, sonidos, tarifas, imágenes y cualquier material proporcionado a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" por "EL COBACAM".
- e) **Instalaciones:** significará las edificaciones de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" o del Tercero, así como la infraestructura para ofrecer los Servicios.
- f) **Niveles de Servicios "SLA":** Es la disponibilidad de servicio a la cual "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a cumplir conforme a los términos de este contrato.
- g) **Servicios SaaS (Software as a Service):** Modelo de distribución del software que proporciona a "EL COBACAM" el acceso al mismo a través de Internet.
- h) **Usuario:** Se refiere al Colaborador del "EL COBACAM" y/o la persona autorizada por "EL COBACAM" que utiliza el Servicio SaaS de forma habitual.

Handwritten mark resembling a vertical line with a loop at the top.

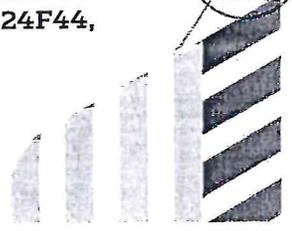
SEGUNDA. - MONTO TOTAL DEL CONTRATO. "LAS PARTES" convienen que "EL COBACAM" pagará por concepto de arrendamiento a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", por cada uno de los usuarios que registre mensualmente y valide el responsable del pedimento y administrador del contrato (mínimo 23 y máximo 80), el importe siguiente:

CONCEPTO	IMPORTE
SUBTOTAL	\$ 350.00
I.V.A. DEL 16 %	\$ 56.00
TOTAL GENERAL POR USUARIO	\$ 406.00

Handwritten signature and initials.

Los pagos se realizarán de manera mensual, los primeros cinco días hábiles de cada periodo, durante la vigencia del presente contrato.

TERCERA. - LUGAR Y FORMA DE PAGO. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deberá presentar la factura correspondiente ante el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales de "EL COBACAM", emitida a nombre del COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE CAMPECHE, R.F.C CBC900824F44,





domicilio Calle Castillo Oliver N° 14, Área Ah Kim Pech, Código Postal 24014, San Francisco de Campeche, Municipio y Estado de Campeche, México.

El pago se realizará a través del Departamento de Contabilidad de "EL COBACAM" vía transferencia electrónica a la cuenta número [REDACTED] y cuenta CLABE interbancaria [REDACTED] de la institución financiera [REDACTED], a favor de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS".

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de mora en el pago de los servicios, "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" podrá suspender la prestación de los servicios, sin responsabilidad alguna de su parte, previa notificación a "EL COBACAM" por escrito, con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" restablecerá los servicios una vez que "EL COBACAM" cubra la totalidad de las facturas no pagadas.

CUARTA. - COBERTURA DEL PAGO. "LAS PARTES" acuerdan que la cantidad expresada por usuario registrado y validado por el responsable de la administración del presente contrato señalado en la CLÁUSULA DÉCIMA de este instrumento legal, retribuye todo gasto que se pudiera generar, de manera directa e indirecta, derivados de los servicios de arrendamiento proporcionados por "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", por lo cual, este último no podrá exigir ningún otro pago por cantidad o concepto relacionado con el objeto del presente contrato.

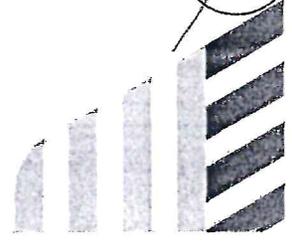
QUINTA. - VIGENCIA. "LAS PARTES" acuerdan que la vigencia del contrato será a partir de la fecha de la firma y hasta el 31 de diciembre del año dos mil veintidós (2022).

SEXTA. - DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS SAAS. Por virtud del presente instrumento los usuarios registrados y validados por el Responsable de la administración del presente contrato, al hacer uso de los Servicios a través de las plataformas web, aplicaciones móviles o cualquier otro medio que ponga a su disposición "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", manifiesta su conformidad y aceptación de que los Servicios SaaS se llevarán a cabo de acuerdo a los términos, alcances, especificaciones y/o condiciones que para cada uno de ellos se señalan en el documento denominado **ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS** que se adjunta al presente instrumento contractual como **Anexo A1**, y que firmado por "LAS PARTES" forma parte integral del presente contrato.

SÉPTIMA. - PROPIEDAD Y PROVISIÓN DE LOS EQUIPOS. Los equipos de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" son aquellos equipos necesarios para el cumplimiento del objeto del presente instrumento legal, mismos que podrán ser reemplazados con otros equipos y/o unidades.

"EL COBACAM" no tendrá derecho alguno sobre los equipos y/o bienes y/o unidades de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" por virtud del cual le brinda el servicio de arrendamiento señalado en la CLÁUSULA PRIMERA, ni podrá reclamar la propiedad de los mismos, ni tener acceso a ellos sin el consentimiento de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", por lo que serán de la exclusiva responsabilidad de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS".

[Handwritten signatures and initials]





OCTAVA - USO DE LA MARCA DE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" Y OTRAS POR PARTE DE "EL COBACAM". Todos los derechos y beneficios provenientes del uso de las marcas, logotipos y nombres comerciales de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** serán de su única y exclusiva propiedad. Asimismo, la titularidad y derechos de autor con respecto a los productos y las marcas son propiedad de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.

"EL COBACAM" no tendrá derecho alguno sobre las marcas, logotipos y nombres comerciales de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.

Y en el caso de violación a esta CLÁUSULA, además de las penalidades y acciones que se señalen en el presente Contrato, cada una de **"LAS PARTES"** se hará acreedor a las penas impuestas por la legislación sobre Propiedad Industrial y el Código Penal Federal.

NOVENA - LEGALIDAD DE LA INFORMACION DE "EL COBACAM". **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** en ninguna forma se hace responsable por la legalidad de la información que reciba de **"EL COBACAM"**, cuya responsabilidad será enteramente de **"EL COBACAM"**, obligándose a sacar en paz y a salvo a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, sus socios, agentes, empleados, funcionarios, consejeros o asesores de cualquier demanda, reclamación, litigio o controversia que surja en relación con la publicación de Información que en su caso se haga en Internet.

"EL COBACAM" se obliga a no incluir en la información lo siguiente:

Material o información que viole las disposiciones legales mexicanas o derechos de propiedad intelectual de cualquier persona.

Material o información que requiera de autorización previa por alguna tercera persona o por Autoridad sin que este permiso se hubiere obtenido con anterioridad.

Material que conforme a las leyes mexicanas se considere contrario al orden público y a las buenas costumbres.

Distribución intencional de aplicaciones cuyo objetivo sea dañar Equipo o información, ya sea de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** o de cualquier tercera persona dentro o fuera de las Instalaciones.

"EL COBACAM" en este acto se obliga a sacar en paz y a salvo a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** por cualquier acción interpuesta o presentada por un tercero en relación con el uso de Información no autorizado bajo este contrato.

Asimismo, **"EL COBACAM"** se compromete a no:

- Realizar cualquier actividad que viole el derecho a la privacidad de terceros, incluyendo recopilación y distribución sobre usuarios de Internet sin su permiso, excepto en los casos permitidos por la ley en la materia.
- Enviar o mantener materiales abusivos, difamatorios, obscenos.
- Dolosamente omitir, borrar o alterar información, incluyendo protocolos y remitentes de Internet.
- Permitir que cualquier persona realice cualquiera de las Actividades antes señaladas.

1

[Handwritten signatures and initials]





La falta de cumplimiento con lo anterior se considerará un incumplimiento bajo este Contrato por parte de "EL COBACAM", "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" estará en todo su derecho de denunciar ante las autoridades competentes la ilegalidad de la información.

DÉCIMA. - RESPONSABLE DEL PEDIMENTO Y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO. "EL COBACAM" designa como responsable del pedimento y administrador del presente instrumento contractual al **Jefe del Departamento de Informática.**

DÉCIMA PRIMERA. - MODIFICACIONES O ADICIONES AL CONTRATO. En el caso de que se requiera modificación en cuanto a concepto, volúmenes o plazos de cumplimiento, esta se realizará por causas debidamente justificadas y estando "LAS PARTES" de común acuerdo, para lo cual, en caso de ser indispensable, se establece que no será necesario la formalización de un convenio modificatorio, bastando solamente la autorización por escrito.

DÉCIMA SEGUNDA. - CESIÓN DE DERECHOS. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" no podrá ceder en forma parcial o total la ejecución del servicio de arrendamiento objeto del presente contrato, pero con autorización previa de "EL COBACAM", podrá hacerlo respecto de partes del mismo. En estos casos "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" seguirá siendo responsable de la ejecución del servicio de arrendamiento ante "EL COBACAM" y el subcontratista no quedará subrogado en ninguno de los derechos del primero.

DÉCIMA TERCERA. - DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

De "EL PRESTADOR DE SERVICIOS":

- a) Proporcionar los servicios objeto de este contrato, con la periodicidad y bajo los términos estipulados en el mismo y sus anexos; con calidad, profesionalismo, responsabilidad, ética y esmero.
- b) "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga con "EL COBACAM" a prestarle Los Servicios, contando para ello con todos los derechos, licencias, permisos, y autorizaciones por parte de Autoridades Gubernamentales, así como de los titulares de Derechos de Autor y de propiedad intelectual e industrial, por lo que en caso de surgir cualquier acción en contra de "EL COBACAM", reclamando que los servicios al ser prestados por "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" infringen marca o patente, o la indebida apropiación de un secreto industrial, o de un derecho de autor, de propiedad intelectual o industrial. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" indemnizará, defenderá, mantendrá y sacará a "EL COBACAM" en paz y a salvo de cualquier reclamación, procedimiento, demanda o litigio en este sentido, y resarcirá a este último de los gastos que haya efectuado con ese motivo, incluyendo el pago de los honorarios de la defensa respectiva, en la inteligencia de que los profesionales encargados de la citada defensa, serán los que determine y contrate "EL COBACAM".
- c) "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deberá proporcionar toda la información que le sea requerida por "EL COBACAM", para la atención de los





procedimientos a que en su caso se encuentre sujeta **"EL COBACAM"**, por aplicación de sanciones, o por la presentación de reclamaciones en su contra, derivadas de incumplimientos imputables a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, o de actos u omisiones de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** o de sus empleados y personal en general, realizados en contravención a lo pactado en este contrato y sus anexos.

- d) **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se compromete a garantizar la disponibilidad y buen funcionamiento de los servicios con la salvedad de problemas causados por caso fortuito o fuerza mayor, tales como fenómenos naturales o generales en las telecomunicaciones del país. En caso de que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** sufriera un ataque comprobado por parte de **"EL COBACAM"**, o las aplicaciones que en su caso sean suministradas por **"EL COBACAM"** en los equipos de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** suspenderá de inmediato los servicios sin responsabilidad alguna.

De **"EL COBACAM"**:

- a) Proporcionar a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** información oportuna y veraz para que ésta pueda proporcionar los servicios contratados bajo el presente acuerdo.
- b) **"EL COBACAM"** es responsable de hacer todos los arreglos necesarios y de comprar cualquier equipo o software necesario para poder acceder al Sitio, a los Servicios o a los Contenidos y cualquier otro software necesario para que pueda hacer uso de los servicios SaaS.

DÉCIMA CUARTA. - RESPONSABILIDAD Y GARANTÍAS. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** garantiza a **"EL COBACAM"** la disponibilidad de los servicios y la atención a fallas de los mismos en los términos del documento denominado **ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS** que se adjunta al presente como **Anexo A1**, y que firmado por **"LAS PARTES"** forma parte integrante del mismo.

"LAS PARTES" convienen en que ninguna de ellas será responsable para con la otra, por cualesquiera daños indirectos, consecuenciales o incidentales, propios o de terceros, relacionados con la prestación de los servicios, incluyendo, sin quedar limitado a ello, pérdidas de ingreso, pérdida de negocios, pérdida de utilidades esperadas, pérdida de reputación, etc. Bajo ninguna hipótesis el valor total de cualquier indemnización que pague **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** a **"EL COBACAM"** excederá el monto resultante del pago de la contraprestación efectivamente pagada por **"EL COBACAM"** a la fecha en que se cause tal daño directo.

DÉCIMA QUINTA. - RESPONSABILIDAD LABORAL. **"LAS PARTES"** convienen en forma expresa que con motivo de este contrato no se transfiere o genera ninguna responsabilidad que cada una de las partes tenga con su personal, por tal motivo **"EL COBACAM"** no es ni será bajo ninguna circunstancia patrón sustituto de los trabajadores de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, por lo que en el supuesto de que **"EL COBACAM"** llegase a recibir cualquier reclamación por este concepto, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se obliga a sacarlo en paz, a salvo, libre de

[Handwritten signatures and marks]





responsabilidades y daños de cualquier naturaleza, y a reembolsarle, en su caso, cualquier erogación que hubiere tenido que realizar por tal motivo.

DÉCIMA SEXTA - CONFIDENCIALIDAD. Se entenderá como información confidencial toda aquella que **"LAS PARTES"** intercambien, de manera escrita o verbal, independientemente de si está o no marcada con tal carácter y con independencia del medio en que se contenga. **"LAS PARTES"** se obligan a guardar absoluta confidencialidad respecto de toda información que compartan en la ejecución de este contrato y a la que, por virtud del mismo, tengan acceso, obligándose a no divulgar, publicar, o revelar dicha información confidencial, así como a no permitir que terceros tengan acceso a la misma.

Durante la vigencia del presente contrato y por un período de 5 (cinco) años contados a partir de la celebración del presente instrumento, las partes se obligan a mantener en custodia y en confidencialidad, toda la información revelada por conducto de este instrumento y a no utilizarla para otro propósito que sea diverso al objeto del presente convenio.

No se considerará información confidencial aquella:

- a) Que haya sido puesta a disposición de **"LAS PARTES"** por un tercero, sin que esa divulgación quebrante o viole una obligación de confidencialidad de conformidad con este convenio.
- b) Que previamente a su divulgación fuese conocida por **"LAS PARTES"**, libre de cualquier obligación de mantenerla como Información Confidencial, según se evidencie por documentación que posea.
- c) Que sea o llegue a ser del dominio público con antelación o posterioridad a la celebración del presente contrato sin mediar incumplimiento de este convenio por parte de **"LAS PARTES"**.
- d) Aquella información que haya sido desarrollada por **"LAS PARTES"** sin que la persona que la ha desarrollado haya tenido acceso a la Información Confidencial recibida de la Parte Emisora.
- e) La información que haya sido autorizada por escrito por **"LAS PARTES"** para ser revelada, o ya no sea considerada como información confidencial o privilegiada y así sea hecho saber por escrito.

Si alguna de **"LAS PARTES"** fuere requerida, por disposición de ley a la autoridad judicial o administrativa competente a través de mandato escrito de conformidad con la legislación aplicable, como resultado de un procedimiento judicial o administrativo para revelar total o parcialmente la información confidencial, conviene en informar, previo a dicha revelación, inmediatamente de tal situación a la otra parte, de tal manera que esta última esté en posibilidad de ejercer las medidas o recursos legales que a sus intereses convenga.

Asimismo, la parte requerida se obliga a dar únicamente la información que le haya sido requerida, haciendo su mejor esfuerzo para que en caso de que la





autoridad no haya delimitado la información solicitada, busque que se delimite a efecto de afectar en menor medida, la divulgación de la información confidencial. "LAS PARTES" acuerdan emplear el mismo grado de cuidado para guardar como propia, privilegiada y confidencial la información y/o documentación objeto de éste contrato, así como a manejarla, tratarla y mantenerla bajo el mismo estricto sentido que emplea para su propia información confidencial.

DÉCIMA SÉPTIMA. PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS DE INTERNET DE "EL COBACAM". En términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, se deberá incluir en el Aviso de Privacidad de "EL COBACAM" que los datos personales de los usuarios de internet obtenidos por "EL COBACAM" pueden ser compartidos con empresas externas contratadas por "EL COBACAM" exclusivamente para el cumplimiento de la finalidad para la que fueron obtenidos, aclarando que dichas empresas externas asumirán las mismas obligaciones que correspondan a "EL COBACAM", es decir que se sujetan a los mismos principios de protección y únicamente harán uso de la información para la finalidad para la que fue obtenida.

DÉCIMA OCTAVA. - DAÑOS Y PERJUICIOS. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" será directamente responsable de los daños y perjuicios que cause a "EL COBACAM" y/o terceros, por negligencia, impericia o dolo en el servicio de arrendamiento que se obliga a realizar.

DÉCIMA NOVENA. - NIVELES DE SERVICIOS. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a que el **servicio y/o suministro**, objeto del presente contrato, cumpla con la calidad descrita en el **ANEXO A1**.

"EL COBACAM" acepta y reconoce que los Niveles de Servicio no aplicarán en caso de que la omisión o falta de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" sean debido a:

- Mantenimiento programado por parte de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS".
- Interrupciones causadas por "EL COBACAM".
- Mal funcionamiento de las redes de Internet o las puntas de intercambio de tráfico controladas por otras compañías.

VIGÉSIMA. - SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO. "EL COBACAM" podrá suspender temporalmente en todo o en parte el arrendamiento contratado en cualquier momento, por causas justificadas o razones de interés general, sin que ello implique su terminación definitiva. El presente contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión.

Por su parte "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" podrá suspender temporalmente la prestación del servicio si se incumple con la contraprestación pactada en la Cláusula SEGUNDA, una vez transcurridos 30 días naturales de la fecha señalada para cada pago mensual.

VIGÉSIMA PRIMERA. - RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO. "EL COBACAM" podrá rescindir o dar por terminado de manera anticipada el presente contrato, sin responsabilidad alguna para la institución y sin necesidad de que medie resolución judicial cualquiera en los siguientes supuestos:





1. Cualquier acto que realice **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** en contravención a lo establecido en las presentes cláusulas.
2. Cuando ocurran razones de interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el arrendamiento objeto del presente contrato.
3. Cuando se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionara algún daño o perjuicio a **"EL COBACAM"**.
4. Cuando exista por parte de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** ineptitud en el **servicio y/o suministro** objeto del presente contrato.
5. Cuando se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente instrumento jurídico, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública y/o de la Secretaría de la Contraloría del Estado de Campeche.

VIGÉSIMA SEGUNDA. - AUSENCIA DE VICIOS DEL CONSENTIMIENTO. "LAS PARTES" manifiestan que en la celebración del presente contrato no existe ningún error, dolo, violencia, mala fe, ni enriquecimiento ilícito que pudiese invalidarlo.

VIGÉSIMA TERCERA. - AVISOS, SOLICITUDES O PETICIONES. Todos los avisos, solicitudes y/o peticiones requeridos en este contrato deberán hacerse por escrito. Dichos avisos, solicitudes y/o peticiones se consideran válidamente otorgadas si se entregan personalmente a las últimas direcciones que respectivamente se hubieren designado mediante aviso de una parte a la otra.

No obstante, las partes podrán hacerse comunicaciones extraoficiales a las direcciones de correo electrónico salim@networkew.com e informatica@cobacam.edu.mx.

VIGÉSIMA CUARTA. - RENUNCIA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES. El hecho de que alguna de las partes no haga valer los derechos a ellos otorgados en virtud de este contrato en caso de algún incumplimiento o infracción, no constituirá ni se considerará como una renuncia para hacer valer tales derechos en ocasiones subsecuentes.

VIGÉSIMA QUINTA. - RECONOCIMIENTO DE ACUERDOS. El presente Contrato, incluidos sus Anexos, representan la totalidad de los acuerdos que han tomado las partes con relación al objeto del mismo y, por lo tanto, su suscripción cancela y deja sin efectos y/o da por terminado cualquier otro arreglo, contrato o convenio que hayan celebrado con anterioridad las partes con relación al objeto del mismo.

VIGÉSIMA SEXTA. - INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO. Para la interpretación y cumplimiento del contenido del presente contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente establecido en el mismo, **"LAS PARTES"** se someten a la jurisdicción de los Tribunales establecidos en la Ciudad de San Francisco de Campeche, Municipio y Estado de Campeche, renunciando a cualquier otro que, por su domicilio presente o futuro, pudiese corresponderles.

[Handwritten signatures and marks]





LEÍDO EL PRESENTE INSTRUMENTO VINCULANTE POR "LAS PARTES", SE ENTERAN Y COMPRENDEN SU CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL Y LO RATIFICAN FIRMÁNDOLO AL MÁRGEN Y AL CALCE POR DUPLICADO, EN LA CIUDAD DE SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, MUNICIPIO Y ESTADO DE CAMPECHE, MÉXICO, EL PRIMERO DE JUNIO DEL AÑO DOS MIL VEINTIDÓS.

POR "EL COBACAM".

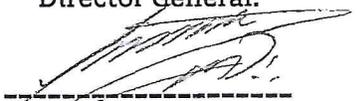


C. Anuar Dáger Granja
Director General.

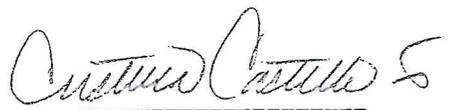
POR "EL PRESTADOR DE SERVICIOS".



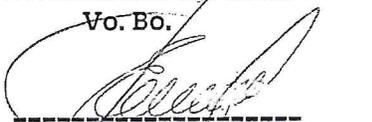
C. Salim Baquedano Mir



C. Eliezer Robles Moreno.
Jefe del Departamento Informática.
Responsable del Pedimento
y Administrador del contrato.



C. María Cristina Castilla Treviño.
Directora Administrativa.

Vo. Bo.


C. Enma del Rosario Ávila Sosa.
Jefa del Departamento de Asuntos
Jurídicos.
Vo. Bo.

La presente hoja de firmas forma parte del contrato COBACAM/CRM ARRENDAMIENTO/DIN/17/2022, firmado en fecha primero de junio del año dos mil veintidós (2022).





ANEXO A1
Acuerdo de Nivel de Servicios

Objetivo

El Objetivo General del Acuerdo de Nivel de Servicios de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, es brindar servicios y solución a incidentes para **"EL COBACAM"**, ofreciéndole de manera efectiva y oportuna soporte a los servicios contratados.

Definiciones

A menos de que expresamente del texto del presente documento se derive otro significado distinto, para todos los efectos previstos en el mismo, **"LAS PARTES"** acuerdan que las palabras y términos que a continuación se relacionan en este documento, tendrán el significado que se precisa, ya sea que se usen en particular o de manera general:

- a) **Soporte técnico:** es un área especializada en brindar el soporte a tecnologías de información que tiene la tarea de apoyar en la solución de problemas.
- b) **Soporte telefónico:** Cuando ocurre un incidente y **"EL COBACAM"** se comunica telefónicamente con el Centro de Soporte para describir la falla. El personal de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** recopila algunos datos cómo: el servicio del que se trata, fecha y hora de momento en el que sucedió el incidente, bajo qué circunstancias se presenta el caso o incidente; así como los datos del **"EL COBACAM"** y del contacto que está reportando el incidente. Una vez que se efectúa el levantamiento de información pertinente, se enfoca a resolver lo más rápido posible el incidente para, reanudar la operación normal del servicio.
- c) **Infraestructura SaaS de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS":** Es la modalidad de implementación de "Aplicaciones como un Servicio" (Software as a Service) en la que **"EL COBACAM"** consume recursos y servicios para el procesamiento de información en la Nube de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, la plataforma es administrada por **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.
- d) **Servicios en la nube:** Hace referencia a un conjunto de recursos para el proceso de información electrónica y que son expuestos en distintas verticales de negocio ofrecidos a través de internet o en redes privadas.
- e) **Cliente:** Constituye todos aquellos que consumen los servicios de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** expuestos en verticales para el procesamiento de su información.
- f) **Incidente:** Cualquier evento o suceso que no es parte de la operación normal del Servicio SaaS, que ocasiona o puede ocasionar una interrupción del servicio, afectando así la operación cotidiana y eficiente del servicio que **"EL COBACAM"** ofrece a sus usuarios finales.
- g) **Reclamación:** Hace referencia a una reclamación presentada a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** por **"EL COBACAM"** en virtud de este acuerdo de nivel de servicio en que se indica el incumplimiento de la disponibilidad de los servicios y la posible retribución de servicios a **"EL COBACAM"**.
- h) **Abono de servicio:** es un porcentaje de tiempo mensual del servicio que se abona a **"EL COBACAM"** en virtud de una Reclamación validada.
- i) **Conectividad externa:** Es el tráfico de red bidireccional a través de los protocolos admitidos como UDP y TCP que se puede enviar y recibir de una dirección IP pública a la nube de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.
- j) **Tiempo máximo de disponibilidad.** Es el total de minutos máximos que **"EL COBACAM"** dispondrá del servicio durante un mes de facturación de acuerdo al tipo de contrato adquirido con **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.
- k) **Tiempo de inactividad del servicio.** Es el total de minutos del servicio acumulados durante un mes en los que los servicios no se encuentran disponibles.
- l) **Tiempo efectivo de disponibilidad.** Es el tiempo que resulta de la resta entre el tiempo máximo de disponibilidad menos el Tiempo de inactividad.
- m) **Porcentaje máximo de disponibilidad al mes.** Es el porcentaje total al mes acorde con el Tiempo máximo de disponibilidad durante un mes de facturación.

13





n) **Porcentaje de disponibilidad efectiva.** Es la disponibilidad máxima alcanzada durante un mes, tomando en cuenta periodos de interrupción, este porcentaje es igual al porcentaje máximo de disponibilidad al mes multiplicada por el Tiempo efectivo de disponibilidad, todo ello dividido entre el tiempo máximo de disponibilidad.

El porcentaje de disponibilidad efectiva se calculará con la siguiente fórmula:

Se toma el porcentaje máximo de disponibilidad al mes y se multiplica por el Tiempo efectivo de disponibilidad; el resultado de dicha operación aritmética se divide entre el Tiempo máximo de disponibilidad.

Reclamación por afectación de disponibilidad.

La reclamación por afectación a la disponibilidad de servicios se aplicará durante el periodo de contratación de los servicios en la nube, en caso de las reconstrucciones o renovaciones el SLA que aplicará es el vigente en el momento de la renovación y que "EL COBACAM" podrá consultar en la liga asociada a SLA de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" de Servicios SaaS (Anexar liga donde podrá ser consultado el documento).

Para realizar una reclamación sobre un incidente y la interrupción de los servicios, "EL COBACAM" debe reportar el incidente al área de soporte de acuerdo al procedimiento descrito en este documento.

"EL COBACAM" debe enviar una solicitud de reclamación a través del área de soporte o en su defecto a través del área comercial proporcionando el número de ticket del incidente que contenga la descripción de la falla, la fecha y hora de inicio de la interrupción, así como la fecha y hora de la restitución del sistema.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" con estos elementos validará la reclamación y realizará una valoración sobre si el contrato de nivel de servicio aplica a la reclamación.

Una vez determinada la reclamación "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" informará al cliente la aplicación de la bonificación como efecto del incumplimiento de disponibilidad de los servicios en términos del siguiente cuadro:

Porcentaje de tiempo de actividad de los servicios en la nube	Retribución de Servicio
< 99%	10%
< 95% y <= 98%	15%
< 95%	25%

Responsabilidades del personal de Soporte de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS":

- a. Registro de incidentes y su solución en un máximo de **3 días hábiles**.
- b. Solución de incidentes de servicios comercializados por "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" exclusivamente.
- c. Entrega del número de identificación del incidente para su posterior seguimiento.
- d. Dar por cerrado el estatus del incidente, asegurándose que las actividades realizadas para la atención del incidente fueron correctamente documentadas y que "EL COBACAM" está de acuerdo en que el incidente fue debidamente atendido.
- e. El equipo de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" será el encargado del mantenimiento y buen funcionamiento de la plataforma de servicios SaaS en la Nube.

Nivel de Servicio para la Nube de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS"

- a) "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se compromete a mantener un nivel de servicio de 99% en la disponibilidad de su plataforma.

9

14
of

CA





- b) El tiempo de solución ante un Incidente estará determinado por la gravedad del mismo y repercute en la disponibilidad del servicio.
- c) "EL COBACAM" deberá enviar, dado un Incidente, evidencia suficiente que le permita a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" actuar en consecuencia.
- d) "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" hará notificaciones periódicas a "EL COBACAM" proporcionando información preventiva acerca del uso de la plataforma, de manera que pudiesen evitarse Incidentes.
- e) "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" tendrá programas de monitoreo continuo de la plataforma para garantizar su nivel de disponibilidad de los servicios.
- f) "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" avisará de manera oportuna algún cambio que pudiera impactar la operación de "EL COBACAM".

Exclusiones al Nivel de Servicio para la Nube de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS"

El presente contrato de Nivel de Servicio, no tendrá efecto en ningún problema de rendimiento o disponibilidad:

- a) Debido a Incidentes provocados por situaciones fuera de su control.
- b) Debido a hardware y software de "EL COBACAM" o de terceros.
- c) Debido a NO tomar en cuenta la información preventiva o alertas de cambios que "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" haya comunicado de manera oportuna.
- d) Debido a situaciones u omisiones atribuibles a "EL COBACAM".
- e) Derivado de fallas en los medios de comunicación que "EL COBACAM" disponga para acceder a la nube de Servicios de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS".

Medios de comunicación al área de soporte

Vía telefónica en horario de lunes a viernes de 8:00 a 17:30 horas al número 999 1213586
 Correo Electrónico: soporte@networkew.com
 Portal de Clientes: Se entregará al contratar

Proceso para la atención a incidentes.

Recepción del incidente. Los incidentes que se presenten con los clientes deben ser reportados vía telefónica donde se solicitará el nombre de "EL COBACAM" y nombre del contacto, es importante mencionar el servicio de "EL COBACAM" por la cual abren el incidente.

Validar Contrato. El personal de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" validará la vigencia y vencimiento del Contrato de Soporte de "EL COBACAM". En caso de que el contrato se encuentre vencido se invitará a "EL COBACAM" a que renueve su contrato para continuar brindándole la atención.

Diagnóstico del Incidente. El personal que tome la llamada, podría solicitarle mayor información en relación con el incidente asociado a sus comunicaciones, sistema operativo y detalles del funcionamiento de su aplicación para determinar si el incidente es una falla en los servicios de la nube o es una falla en los componentes de acceso a la misma.

- a) En el caso que sea un problema del servicio SaaS se asigna un número de ticket donde se ingresa el detalle del reporte y la hora en la que se toma como inicio de la NO disponibilidad del servicio SaaS.
- b) En el caso de no constituir un incidente de los servicios SaaS se le explicará a "EL COBACAM" la razón por la que no es considerado un incidente y se podría dar un posible diagnóstico u orientación del origen de la falla.

Resolución del problema. Una vez que se diagnosticó el incidente se procede a buscar o aplicar la solución, de tal manera que el servicio se restituya. Se informará al cliente que reportó el incidente el estatus del incidente y se notificará la hora en la que se restituyeron los servicios.

Seguimiento de Casos Abiertos

15

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]





Todos los casos previamente registrados en el sistema son identificados con un número de seguimiento, mismo que "EL COBACAM" debe presentar para que personal de Servicio y Soporte de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" pueda dar continuidad al caso y reportar el estatus del mismo.

Uso limitado de los servicios de soporte:

Las horas de servicio contratadas serán suministradas por "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" únicamente durante la vigencia del Contrato de Prestación de Servicios.

La aplicación del acuerdo de nivel de servicios en relación con la disponibilidad es acorde con las condiciones y versiones de los componentes instalados, aplicando el criterio de disponibilidad sobre los servicios SaaS en general.

Leído que fue el presente Acuerdo de Nivel de Servicios y enteradas "LAS PARTES" de su alcance legal y contenido, manifiestan que en el mismo no existe dolo, error o mala fe por lo cual lo firman de común acuerdo, el primero de junio de dos mil veintidós en la Ciudad de San Francisco de Campeche, Campeche.

POR "EL COBACAM"

C. Ánuar Dáger Granja
Director General

C. Eliezer Robles Moreno.
Jefe del Departamento Informática
Responsable del Pedimento y
Administrador del contrato

C. María Cristina Castilla Treviño
Directora Administrativa

Vo. Bo.

C. Emma del Rosario Ávila Sosa.
Jefa del Departamento de Asuntos Jurídicos
Vo. Bo.

POR "EL PRESTADOR DE SERVICIOS"

C. Salim Baquedano Mir

La presente hoja de firmas forma parte integral del contrato COBACAM/CRM ARRENDAMIENTO/DIN/17/2022, de fecha primero de junio del año dos mil veintidós (2022).

