



CONTRATO COBACAM /DG/CRM/25/2021

CONTRATO DE SERVICIOS DE ACCESO Y USO DE SOFTWARE APLICACIÓN INFORMÁTICA, QUE CELEBRA EL "COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE CAMPECHE", A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "EL COBACAM" REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL C. LIC. ANUAR DAGER GRANJA EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL Y POR OTRA PARTE LA PERSONA MORAL "EW SURESTE, S.A. DE C.V.", A QUIEN SE DENOMINARA "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. SALIM BAQUEDANO MIR, A QUIENES ACTUANDO EN CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ COMO "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

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 Colegio de Bachilleres del Estado de Campeche es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, integrado al sector paraestatal, constituida por decreto número 65 de fecha 30 de Agosto de 1990 emitido por la LIII Legislatura del Congreso del Estado de Campeche y publicada en el periódico oficial del Gobierno del Estado de Campeche número 1684 de fecha 07 de Septiembre de 2005; reformada mediante los decretos número 233 de fecha 19 de Diciembre de 2005 por la LVIII Legislatura del Congreso del Estado de Campeche y publicada en el periódico oficial del Gobierno del Estado de Campeche número 3474 de fecha 23 de Septiembre de 2005, y número 122 de fecha 28 de Febrero de 2014 por la LXI Legislatura del Congreso del Estado de Campeche y publicada 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 Lic. **Ánuar Dáger Granja**, fue designado Director General del Colegio de Bachilleres del Estado de Campeche, mediante nombramiento expedido por la Lic. 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 Lic. **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 11 de la Ley de la Administración Paraestatal del Estado de Campeche y 16 del Reglamento Interior del Colegio de Bachilleres del Estado de Campeche, que estipula que los titulares de las Dependencias señaladas en el Artículo 22 de la citada Ley, quedan facultados para



que, en representación del Colegio, suscriban convenios, contratos y demás actos jurídicos, dentro de la órbita de sus atribuciones.

- d) Que el presente contrato se realiza en la modalidad de ADJUDICACIÓN DIRECTA de conformidad a las políticas y criterios en materia de contratación establecidos por el Comité de Adquisiciones en sesión de fecha 25 de noviembre del 2015, y para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, "**EL COBACAM**" cuenta con recursos aprobados para el Ejercicio Fiscal 2021, , recursos autorizados por el H. Congreso del Estado y al Anexo de Ejecución/Apoyo Financiero 2021-SEMS- EL COBACAM-CAMPECHE, con cargo a la Partida Presupuestal 3311.
- e) Para los efectos y fines legales del presente contrato señala el domicilio legal el inmueble ubicado en, calle Castillo Oliver, número 14, entre calle Lorenzo Alfara Alomía y Avenida Miguel Alemán área Ah Kim Pech, Código Postal 24014, en la Ciudad de San Francisco de Campeche, Municipio de Campeche, Estado de Campeche, con Registro Federal de Contribuyentes **CBC 900824 F44**.

II.- Por "**EL PRESTADOR DE SERVICIOS**":

- a) Que es una persona moral constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en escritura pública número 179 de fecha 04 de noviembre de 2003, otorgada ante la fe del Licenciado Raúl Alberto Pino Navarrete, Notario Público número 76 del Estado de Yucatán con residencia en Mérida, Yucatán y la cual se encuentra inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio bajo el Folio Mercantil Electrónico número 1303-1.
- b) Que su representante legal cuenta con capacidad y 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.
- c) Que señala como su domicilio para todos los efectos legales a que haya lugar, el ubicado en calle 10 número 163 entre las calles 17 y 19, C.P. 97137, en Mérida, Yucatán, México y con Registro Federal de Contribuyentes: ESU031104RW4.
- d) Que cuenta con el personal propio, equipo y experiencia necesarios, así como los elementos idóneos y suficientes para cumplir con las obligaciones inherentes al presente contrato.



- e) Que, **bajo protesta de decir verdad**, que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un Conflicto de Interés conforme a lo establecido en artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas o en alguno de los previstos que impida celebrar contratos, convenios y acuerdos.
- f) Que es su voluntad obligarse a prestar los servicios para **"EL CLIENTE"**, de acuerdo con los términos y condiciones descritos en el presente contrato.

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

- A) Que en virtud de lo declarado anteriormente y con fundamento en lo previsto por los Artículos 42 párrafo primero, así como por los Artículos 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 aplicables, han decidido formalizar el suministro al tenor de las siguientes:

CLAUSULAS

PRIMERA. - OBJETO. - "EL COBACAM" conviene en contratar a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** para la prestación de los servicios que señalan en el **Anexo 1** de este Contrato.

"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 y según se define más adelante, que consistirán específicamente en las actividades que se señalan en el **Anexo 1** de este contrato.

A los servicios anteriores o los servicios futuros bajo esquema SaaS, se les podrá denominar conjuntamente o en lo individual, indistintamente como "Servicios SaaS".

Para los efectos del presente Contrato de Prestación de Servicios, los términos que a continuación se relacionan, tendrán, en plural o singular, los siguientes significados:

- a) **Centro de datos:** Es el espacio que dentro de las instalaciones de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** o de un Tercero si así lo decide **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, que cuenta con todas las características necesarias para el buen funcionamiento de los Equipos de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.
- 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 PRESTADOR DE SERVICIOS”, 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:** Los servicios objeto del presente Contrato señalados en la **Cláusula Primera** y cuyas especificaciones y alcance se describen en la Propuesta de Solución que firmada por ambas partes se agrega al presente, como **Anexo 1**.
- h) **Servicios SaaS (Software as a Service):** Modelo de distribución del software que proporciona a “EL COBACAM” el acceso al mismo a través de Internet.
- i) **Tercero:** La persona física o moral legalmente constituida y subcontratada por “EL PRESTADOR DE SERVICIOS” para la prestación de una parte de los servicios objeto del presente contrato, siendo “EL PRESTADOR DE SERVICIOS” responsable en todo momento frente a “EL COBACAM”.
- j) **Usuario:** Se refiere a la persona que utiliza el Servicio SaaS de forma habitual.

SEGUNDA. - MONTO TOTAL DEL CONTRATO. - LAS PARTES” convienen que el monto que recibirá “EL PRESTADOR DE SERVICIOS” por los servicios brindados a “EL COBACAM”, será por la cantidad total de **\$ 539,400.00 (SON: QUINIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS PESOS 00/100 M.N.)** I.V.A. incluido, por lo que “LAS PARTES” acuerdan ser pagados en dos exhibiciones, todas previas expediciones de facturas, quedando de la siguiente manera:

1era. Exhibición: Será por el importe del 50 % del monto de los servicios pactados a la firma del presente Contrato.



2da. Exhibición: Será por la cantidad restante del 50 %, a contra-entrega final del objeto del presente instrumento contractual, el cual incluirá entre otros, el Plan de Trabajo, Calendario de Entrevistas, Cuestionarios de Trabajo, Flujograma, Diagrama de Roles y Perfiles, Respaldo de Usuarios, Bitácoras de Trabajo, Listas de Asistencia de todas las reuniones, Evidencias de Trabajo, establecidas en el **Anexo 1**

“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”, deberá presentar la factura correspondiente y cumpliendo los requisitos establecidos; **ante Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales de “EL COBACAM”** y/o al correo electrónico siguiente: **facturas@cobacam.edu.mx** emitida a favor del **COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE CAMPECHE, R.F.C CBC900824F44**, Domicilio **Calle Castillo Oliver N° 14**, Colonia **AH KIM PECH**, Código Postal **24014**, **San Francisco de Campeche**, Municipio de **Campeche**, Estado de **Campeche**.

Los pagos serán realizados mediante transferencias a la cuenta que se detalla a continuación:

- a) Mediante depósito o transferencia a la cuenta bancaria [REDACTED] del Banco [REDACTED] a Nombre de **EW SURESTE SA DE CV**, con CLABE [REDACTED]

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”** con una antelación mínima de tres días naturales.

TERCERA. - “LAS PARTES” acuerdan que la cantidad expresada en los párrafos anteriores retribuyen todo gasto que se pudiera generar de manera directa e indirecta derivados por los servicios proporcionados por el **“PRESTADOR DE SERVICIOS”**, por lo cual este último no podrá exigir ningún otro pago por cantidad o concepto.

CUARTA: DESCRIPCION Y ALCANCES DE LOS SERVICIOS SAAS.

Por virtud del presente instrumento y mediante la firma de aceptación del mismo **“EL COBACAM”**, así como sus socios, agentes, empleados, funcionarios, consejeros o asesores 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”**, manifiestan su conformidad y aceptación de que los Servicios SaaS se llevarán a cabo de acuerdo a los términos, alcance, especificaciones y/o condiciones que para cada uno de ellos se señalan en los documento denominados **Anexo 1 Propuesta de Solución** y **Anexo 2 Acuerdo de Nivel de Servicios** que se adjuntan a la presente como y que firmado por ambas partes se agrega para formar parte del presente instrumento.

“LAS PARTES” manifiestan su conformidad de que documento podrá ser modificado discrecionalmente por **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”**, siempre que sea en beneficio



de mismo **"EL COBACAM"**, sujeto a los términos de la cláusula denominada **MODIFICACIONES O ADICIONES**.

Asimismo, **"LAS PARTES"** acuerdan que los Términos de Servicio actuales o futuros estarán en todo momento a su disposición en el apartado denominado LEGAL de la página web de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.

CUARTA. PROPIEDAD Y PROVISION DE LOS EQUIPOS

Los Equipos de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** vinculados a los Servicios son aquellos equipos necesarios propiedad de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** o de El Tercero con que el que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** tenga celebrado un contrato para tales efectos y que se utilizarán para el suministro de los Servicios SaaS, por lo que en este supuesto **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** podrá reemplazar el Equipo con otras unidades a su entera discreción, siempre y cuando los Servicios se continúen prestando en los términos acordados por virtud del presente contrato. Asimismo, **"EL COBACAM"** reconoce que el Equipo de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** es propiedad de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, o en su caso arrendado por **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** a un Tercero, por lo que en ningún momento tendrá derecho alguno sobre el mismo ni podrá reclamar su propiedad. Le queda estrictamente prohibido a **"EL COBACAM"** tener acceso a los Equipos de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** sin el previo consentimiento por escrito de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**. Asimismo, **EL COBACAM"** no podrá registrar una sucursal, sociedad, controladora, o cualquier otra empresa relacionada de **"EL COBACAM"** en el Centro de Datos.

QUINTA. USO DE LA MARCA "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", Y OTRAS POR PARTE DE EL "EL COBACAM":

"EL COBACAM" se obliga a obtener todos los permisos, autorizaciones, licencias o derechos necesarios para la publicación o difusión de la Información de **"EL COBACAM"**, verificando que la Información no viole o infrinja cualesquiera de derechos de propiedad intelectual (incluyendo en forma enunciativa, mas no limitativa, patentes, derechos de autor y secretos comerciales) de terceras personas, ni alguna ley, reglamento o disposición legal a la que esté sujeta en cualquier jurisdicción, sacando 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 en Internet.

Todos los derechos y beneficios provenientes del uso de las marcas, logotipos y nombres comerciales de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** serán y pertenecerá únicamente a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**. Asimismo, la titularidad y derechos de autor con respecto a los Productos **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** y las marcas **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** son propiedad de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**. La titularidad y los derechos de propiedad intelectual correspondientes a los contenidos a los que se pueden tener acceso mediante la utilización de los Productos **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**



son propiedad de **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** y están protegidos por las leyes y tratados sobre derechos de autor y propiedad intelectual aplicables. **“EL COBACAM”** no tendrá derecho alguno sobre las marcas, logotipos y nombres comerciales de **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”**, salvo por lo expresamente previsto en esta Cláusula.

En caso de violación a esta **CLÁUSULA** además de las penalidades y acciones que se señalen en el presente Contrato, **“EL COBACAM”** se hará acreedor a las penas impuestas por la legislación sobre Propiedad Industrial y el Código Penal Federal.

SEXTA. 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:

- a) Material o información que viole las disposiciones legales mexicanas o derechos de propiedad intelectual de cualquier persona.
- b) Material o información que requiera de autorización previa por alguna tercera persona o por Autoridad sin que este permiso se hubiere obtenido con anterioridad.
- c) Material que conforme a las leyes mexicanas se considere contrario al orden público y a las buenas costumbres.
- d) 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.
- e) **“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:

- a) 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 de la materia.
- b) Enviar o mantener materiales abusivos, difamatorios, obscenos.
- c) Dolosamente omitir, borrar o alterar información, incluyendo protocolos y remitentes de Internet.
- d) Permitir que cualquier persona realice cualquiera de las Actividades antes señaladas.

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.



SEPTIMA. - "MODIFICACIONES 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 de común acuerdo entre **"LAS PARTES"**, para lo cual en caso de ser necesario se estable que no será necesario la formalización de un convenio modificatorio, bastando solamente la autorización por escrito.

No obstante, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** podrá proponer modificaciones a los términos del presente contrato, enviando las propuestas a **"EL COBACAM"** con al menos 45 (cuarenta y cinco) días de anticipación a la entrada en vigor de dichas modificaciones.

"EL COBACAM" deberá manifestar por escrito dentro de los 20 (veinte) días siguientes a la recepción de la propuesta, si se opone en forma alguna a las modificaciones, en el entendido que, en caso contrario, las mismas serán efectivas a partir del día siguiente al período de oposición establecido en éste párrafo

OCTAVA. - CESIÓN DE DERECHOS "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", no podrá hacer ejecutar el suministro por otro; 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 suministro ante **"EL COBACAM"** y el subcontratista no quedará subrogado en ninguno de los derechos del primero.

NOVENA. 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”** o de El Tercero, **“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. RESPONSABILIDAD Y GARANTIAS.

“EL PRESTADOR DE SERVICIOS” garantiza a **“EL COBACAM”** la disponibilidad de los Servicios y la atención a fallas en los mismos en los términos del documento denominado de **Acuerdo Nivel de Servicios** que se adjunta al presente como **Anexo 2** y que firmado por ambas 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 PRIMERA. - RESPONSABILIDAD LABORAL. - “LAS PARTES” convienen en forma expresa que con motivo de este Contrato no se transfiere o genera ninguna responsabilidad respecto de los trabajadores 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 responsabilidades y daños de cualquier naturaleza, y a reembolsarle en su caso, cualquier erogación que hubiere tenido que realizar por tal motivo.

DÉCIMA SEGUNDA. USO DE LOGOTIPO.

"EL COBACAM" autoriza voluntaria y gratuitamente a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** la utilización de su logotipo y nombre comercial en campañas promocionales y demás materiales de apoyo que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** considere pertinente y que se distribuya en el país o en el extranjero por cualquier medio, ya sea impreso, electrónico o cualquier otra modalidad, así como la fijación de los mismos en proyecciones, videos, gráficas, textos, filminas y todo el material suplementario de las promociones y campañas, estableciendo que esta información se utilizará única y exclusivamente para los fines señalados en esta cláusula. Así mismo el plazo para la utilización de esta información será indefinido, sin embargo, dicha autorización podrá ser restringida por el cliente en cualquier momento mediante escrito dirigido a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.

DÉCIMA TERCERA. 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, sin la autorización expresa de la otra parte.

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 información:

- 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 convenio 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; y
- 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 Convenio, así como a manejarla, tratarla y mantenerla bajo el mismo estricto sentido que emplea para su propia información confidencial.

DÉCIMA CUARTA. PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS DE INTERNET O DE CUALQUIER CLIENTE 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 QUINTA. VIGENCIA DEL CONTRATO

El presente contrato surtirá efectos a partir de la fecha de su firma, tendrá un plazo máximo de 90 días naturales de ejecución, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** acepta que **"EL COBACAM"** podrá en cualquier momento dar por terminado anticipadamente el presente contrato cuando concurren razones de interés general o por causas justificadas o bien por así convenir a sus intereses sin responsabilidad para **"EL COBACAM"**, mediante



notificación 5 (cinco) días a la fecha en que deba surtir efectos la terminación que se realizará en el domicilio contractual del señalado por **"EL COBACAM"** en el presente contrato.

La entrega de Los Servicios, será de acuerdo al Plan de Trabajo señalado en el **Anexo 1** del presente instrumento, que firmado por **"LAS PARTES"** forma parte integrante del mismo.

DÉCIMA SEXTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA

Para dar por terminado el presente Contrato, cualquiera de las partes podrá hacerlo en cualquier momento, sin expresión de causa, y sin incurrir en responsabilidad, mediante notificación por escrito dirigida al domicilio a la otra parte con una anticipación mínima de treinta días naturales a la fecha en que se pretenda que surta efectos dicha terminación. Sin embargo, al ser en los Planes de Prepago no operará reembolso alguno cuando la terminación sea solicitada por **"EL COBACAM"**, en los demás casos **"EL COBACAM"** quedará obligado a pagar a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** la parte proporcional de Los Servicios efectivamente prestado, más los gastos razonables en que hubiere incurrido para la prestación de los SERVICIOS.

DÉCIMA SÉPTIMA. MEDIDAS DE SEGURIDAD.

"LAS PARTES" acuerdan que la documentación, archivos, sistemas, programas y demás material informativo de **"EL COBACAM"**, que sea puesto a disposición de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** para la prestación de los Servicios, o se encuentre al alcance de EW SURESTE, serán resguardados en las Instalaciones de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** o de El Tercero y en equipos con acceso restringido, los que para la prestación de los Servicios únicamente serán manejados por personal de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** o del El Tercero específicamente autorizado para ello, al cual, en su caso, se entregarán claves de acceso (passwords) cuya utilización será de la única y exclusiva responsabilidad de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, por lo que esta última responderá a **"EL COBACAM"** del uso indebido de la información correspondiente, en contravención a lo previsto en la normatividad y en el presente Contrato.

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 suministro que se obliga a realizar.

DÉCIMA NOVENA. - VIGILANCIA. - **"EL COBACAM"** designa como responsable para la vigilancia, seguimiento y supervisión formulados en el presente instrumento contractual al Titular o Responsable del Departamento de Informática del Colegio de Bachilleres del Estado de Campeche.

VIGÉSIMA. NIVELES DE SERVICIO "SLA".

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS", se compromete a mantener los Niveles de Servicio descritos en el **Anexo 2**.



“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:

- a) Mantenimiento programado por parte de “EL PRESTADOR DE SERVICIOS”,
- b) Interrupciones causadas por “EL COBACAM”,
- c) Mal funcionamiento de las redes de Internet o las puntas de intercambio de tráfico controladas por otras compañías,
- d) Factores fuera de control de “EL PRESTADOR DE SERVICIOS”.

VIGÉSIMA . - SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO. - "EL COBACAM" podrá suspender temporalmente en todo o en parte el suministro 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

VIGÉSIMA PRIMERA. - RESCISIÓN DEL CONTRATO. - "EL COBACAM" podrá rescindir o dar por terminado de manera anticipada a “PRESTADOR DE SERVICIOS”, el presente contrato sin responsabilidad alguna y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna por las siguientes causas:

1. Cualquier acto que realice 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 los bienes 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 “PRESTADOR DE SERVICIOS”, **ineptitud** en el suministro objeto del presente contrato y/o,
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 Secretaria de la Función Pública y/o de la Secretaria 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 peticiones requeridos en este contrato deberán hacerse por escrito. Dichos avisos, solicitudes y 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: direccionggeneral@cobacam.edu.mx, juridico@cobacam.edu.mx, JoseAntonio@networkew.com, mismas constituirán prueba documental suficiente y presunción humana.

VIGÉSIMA CUARTA.- 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 QUINTA.- 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 pudiere corresponderles

LEÍDO EL PRESENTE CONTRATO POR "LAS PARTES", SE ENTERAN DE SU CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL Y LO RATIFICAN FIRMÁNDOLO POR DUPLICADO EN LA CIUDAD DE SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, CAMPECHE A 15 DE DICIEMBRE DE 2021.

POR "EL COBACAM"

C. Ánuar Dáger Granja

"PRESTADOR DE SERVICIOS",

C. Saím Baquedano Mir

TESTIGOS

C. María Cristina Castilla Treviño
Directora Administrativa

C. Iván Lanz Vera
Jefe del Depto de Informática



La presente hoja de firmas forma parte integral del Contrato COBACAM/DG/CRM/25/2021 de fecha 15 de diciembre de 2021, suscrito entre "EW SURESTE, SA DE CV" y "EL COBACAM". - -

ANEXO 1

PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Se propone la implementación del sistema CRM Vtiger en su versión robustecida por **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**. Este sistema nos permitirá 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.

MÓDULOS Y SUS FUNCIONES

Para la comunicación interna proponemos la implementación de los siguientes módulos:

- o Calendario Individual:
 - Permitirá que los usuarios tengan un espacio para organizar sus eventos y tareas pendientes por realizar.
- o Calendario Compartido:
 - Permitirá que los usuarios estén enterados de la agenda de los demás colaboradores, que se generen eventos en los que participe más de uno, y a mantener el orden y control del tiempo de todos.
- o Proyectos:
 - Permitirá que los usuarios puedan llevar un registro de los proyectos en curso con campos medibles como presupuesto, fecha de inicio, fecha fin, porcentaje de avance, líder de proyecto, entre otros.
- o Tareas de Proyecto:
 - Permitirá asignar a un usuario o un grupo de usuarios, tareas específicas relacionadas a un proyecto, de igual manera con fechas establecidas.



- Esto nos otorgará un diagrama de Gantt que nos facilitará medir el avance del proyecto de forma visual.
- o Casos:
 - Los casos son pendientes que normalmente no se escriben en ningún sistema, provocando que estos se olviden o se atrasen. Este módulo nos permite controlar los pendientes o las cuestiones específicas a gestionar interdepartamentalmente.
 - Tenemos la posibilidad de poner comentarios para dejar el registro del avance, o bien, de adjuntar documentos pertinentes al caso.
- o Bitácora:
 - Nos permitirá llevar un registro de los acuerdos o los acontecimientos importantes que sucedan en las reuniones ya sean internas, o con un agente externo.
 - Tenemos la posibilidad de crear un formato en PDF específico, que tome la información de la bitácora y genere el documento para su envío por correo, descarga, almacenamiento o impresión para firmar.
- o Tableros de Control:
 - Nos permitirán visualizar los indicadores necesarios para darle seguimiento a los registros en los diversos módulos del sistema.

Tener en el sistema el repositorio de esta información nos permitirá generar gráficos e indicadores en tiempo real. Algunos ejemplos enunciativos más no limitativos son:

1. Cantidad de gestiones cerradas por semana
2. Cantidad de gestiones cerradas por usuario
3. Cantidad de gestiones por estado
4. Cantidad de gestiones pendientes

La generación de los flujos de trabajo que detonen avisos hacia los usuarios responsables de encargarse de estas gestiones vía correo electrónico.

La comunicación se puede dar entre todas las unidades educativas, y la cantidad de usuarios que se pueden activar para su acceso al sistema no es limitada en funcionalidad.

ETAPAS

Las etapas de la implementación del proyecto, con las características mencionadas anteriormente, se dividirá de la siguiente manera:

1. Diagnóstico

- a. Durante este período realizaremos las sesiones necesarias con los colaboradores de la organización, para conocer, estudiar y documentar los procesos de la empresa y poder establecer a detalle cómo se incorporarán al sistema.
- b. Se realizarán entrevistas, propuestas, y se recopilará la información necesaria para la ejecución del proyecto.

2. Alineamiento

- a. El propósito de esta etapa es presentar los acuerdos finales para la implementación del sistema con los entregables pertinentes del diagnóstico.
- b. Se realizará una sesión taller con las áreas de la organización para presentar el resultado del diagnóstico, resolver dudas y mostrar elementos visuales que



ejemplifiquen como quedarán plasmados sus procesos internos en el sistema, y las vías de comunicación acordadas para la ejecución de los mismos.

3. Configuración

- a. Durante esta etapa, nos encargaremos de realizar todas las configuraciones acordadas previamente para garantizar que el sistema cumpla con las necesidades específicas de la organización.
- b. En esta etapa se estiman 100 horas de trabajo incluyendo trabajo de gabinete, reuniones de validación con el líder de proyecto, y reuniones virtuales para presentación de avances.

4. Implantación

- a. En esta etapa, entregaremos el sistema con las características acordadas, y se entregarán los usuarios y contraseñas para que todos los colaboradores tengan acceso a la herramienta.
- b. Se estiman 60 horas de trabajo para completar el proceso de implantación.

5. Capacitación

- a. Posterior a la implantación, se realizarán sesiones de capacitación con todas las áreas, sobre el funcionamiento del sistema, sus capacidades y características.
- b. Las capacitaciones serán enfocadas a las funciones de cada área.
- c. Se estiman 40 horas de trabajo para completar la capacitación.

6. Acompañamiento

- a. En esta etapa nos dedicaremos a resolver dudas sobre el uso del sistema, afinar detalles de la herramienta, y apoyar a los colaboradores a acostumbrarse a la nueva metodología de trabajo.
- b. Se estiman 30 horas de trabajo para completar el proceso de acompañamiento.

7. Liberación

- a. En esta etapa culminamos la implementación del sistema en su primera etapa, y otorgamos los entregables que mencionaremos a continuación para su validación y firma correspondiente.
- b. Se estiman 20 horas de trabajo para completar la liberación del proyecto.

ENTREGABLES

Al concluir el proyecto, la información que se entregará es la siguiente:

Documento	Descripción
Plan de Trabajo	Documento que establece los objetivos a cumplir durante la implementación, y como se llegará a ellos.
Calendario de Entrevistas	Se programan entrevistas con los colaboradores de la organización para la etapa diagnóstico, se acuerda la fecha y se envía el calendario.
Cuestionarios de Trabajo	Serie de documentos que describen las funciones de cada colaborador, y servirá como base para la implementación del sistema.



Flujograma	Diagrama de flujo que establece el proceso general del sistema por módulo.
Diagrama de Roles y Perfiles	Diagrama que muestra la jerarquía de roles, misma que va de la mano con los privilegios de acceso del sistema.
Respaldo de Usuarios	Documento que sirve como respaldo de la información de usuarios. Incluye: usuario, contraseña, rol, correo, nombre y apellido.
Bitácoras de Trabajo	Recopilación de todas las bitácoras realizadas durante la implementación de la herramienta, con fecha, responsable y descripción.
Listas de Asistencia de todas las reuniones	Todas las bitácoras de reunión deberán ir acompañadas de la lista de participantes.
Evidencias de Trabajo	Imágenes, capturas de pantalla, o fotografías que evidencien la ejecución del proyecto en tiempo y forma.

El proyecto se deberá concluir en un período de tres meses, iniciando dicho periodo a partir de la firma del contrato.

El monto total del contrato es por la cantidad de \$539,400.00 (Son: Quinientos treinta y nueve mil cuatrocientos pesos 00/100 M. N.) con I. V. A. incluido.

LEÍDO EL PRESENTE ANEXO POR "LAS PARTES", SE ENTERAN DE SU CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL Y LO RATIFICAN FIRMÁNDOLO POR DUPLICADO EN LA CIUDAD DE SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, CAMPECHE A 15 DE DICIEMBRE DE 2021.

POR "EL COBACAM"

C. Ánuar Dáger Granja

"PRESTADOR DE SERVICIOS",

C. Salim Baquedano Mir

TESTIGOS

C. María Cristina Castilla Treviño
Directora Administrativa

C. Iván Lanz Vera
Jefe del Depto de Informática



La presente hoja de firmas del Anexo 1, forma parte integral del Contrato COBACAM/DG/CRM/25/2021 de fecha 15 de diciembre de 2021, suscrito entre "EW SURESTE, SA DE CV" y "EL COBACAM". -----

ANEXO 2

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 como: 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 de "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 EW SURESTE 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 PRESTADOR DE SERVICIOS" 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.



- 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 recontractaciones 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.

Para realizar una reclamación sobre un incidente y la interrupción de los servicios, "EL COBACAM" debió 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 a "EL COBACAM" la aplicación de la bonificación como efecto del incumplimiento de disponibilidad de los servicios en términos del siguiente cuadro:

Porcentaje de tiempo de actividad	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 lo más pronto posible.
- 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.
- 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 CLIENTE 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" 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 reporto el incidente el estatus del incidente y se notificará la hora en la que se restituyeron los servicios.

Seguimiento de Casos Abiertos



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.

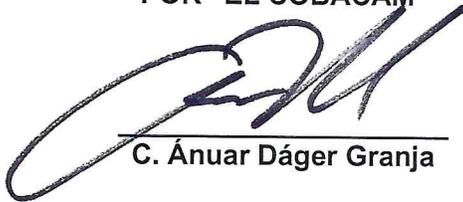
Uso limitado de los servicios de soporte:

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

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 EL PRESENTE ANEXO 2, RELATIVO AL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ENTRE "LAS PARTES", SE ENTERAN DE SU CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL Y LO RATIFICAN FIRMÁNDOLO POR DUPLICADO EN LA CIUDAD DE SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, CAMPECHE A 15 DE DICIEMBRE DE 2021.

POR "EL COBACAM"



C. Ánuar Dáger Granja

"PRESTADOR DE SERVICIOS",



C. Salim Baquedano Mir

TESTIGOS



C. María Cristina Castilla Treviño
Directora Administrativa



C. Ivan Lanz Vera
Jefe del Depto. de Informática



GOBIERNO
DE TODOS



COBACAM
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

La presente hoja de firmas del Anexo 2, forma parte integral del Contrato
COBACAM/DG/CRM/25/2021 de fecha 15 de diciembre de 2021, suscrito entre "EW SURESTE
SA DE CV" y "EL COBACAM". -----