



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, DERIVADO DEL ACUERDO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA No. SSJ-DGA-DRM-DADQ-068-2020, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO SERVICIOS DE SALUD JALISCO, EN LO SUCESIVO "EL ORGANISMO", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR SU DIRECTOR GENERAL, EL DR. JOSÉ DE JESÚS MENDEZ DE LIRA, Y POR LA OTRA, LA EMPRESA DENOMINADA "GRUPO PINA CO. S. DE R.L. DE C.V.", EN ADELANTE "LA PRESTADORA", REPRESENTADA POR SU GERENTE GENERAL ÚNICO, EL C. MAURICIO JIMENEZ BRAVO PIÑA, DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

#### DECLARACIONES:

##### I.- "EL ORGANISMO", POR CONDUCTO DE SU REPRESENTANTE, DECLARA QUE:

I.1.- Es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Estatal, creado mediante Ley publicada en el Periódico Oficial "El Estado de Jalisco" con fecha 10 de abril de 1997, con personalidad jurídica y patrimonio propios, con atribuciones para realizar aquellas acciones tendientes a garantizar el derecho a la protección de la salud de los habitantes del Estado de Jalisco.

I.2.- Tiene atribuciones para administrar los recursos humanos, materiales y financieros que conforman su patrimonio, con sujeción a las disposiciones legales aplicables, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3° fracción X de la Ley que lo crea, y a lo establecido en el Acuerdo de Coordinación para la Descentralización Integral de los Servicios de Salud en la Entidad, publicado el 06 de mayo de 1997, en Diario Oficial de la Federación.

I.3.- Su Director General está facultado para suscribir el presente instrumento, conforme a lo dispuesto por los artículos 66, numeral 1, fracción I, 71, numeral 1, fracción II, y 78, numeral 1, fracciones II, inciso a), III y IV de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco; 10, fracción I, de la Ley de su creación, cargo que acredita a través del nombramiento otorgado en su favor por el por el Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco, el Ing. Enrique Alfaro Ramírez, el día 01 de febrero de 2020.

I.4.- Para la adjudicación y origen del presente contrato, se llevaron a cabo todas las etapas del Procedimiento de Adjudicación Directa, de conformidad a lo establecido en el artículo 47 numeral 2, 73 numeral 1 fracción IV y 74 numerales 1 y 4 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus municipios, derivando en el Acuerdo de Adjudicación Directa No. SSJ-DGA-DRM-DADQ-068-2020, de fecha 10 de abril de 2020, documentos que los conserva y resguarda la Coordinación de Adquisiciones, los cuales pueden ser exhibidos ante la autoridad competente en caso de ser necesario.

I.5.- Dispone de la suficiencia presupuestal autorizada para las erogaciones del presente contrato, correspondiente a recursos estatales, tal como consta en la Asignación Presupuestal No. de folio E-881, autorizada por el L.C.P. Víctor Manuel Núñez Franco, Jefe del Departamento del control Presupuestal de "EL ORGANISMO".



I.6.- El área requirente es el Instituto Jalisciense de Salud Mental, y el área formulante es la Coordinación de Adquisiciones, quienes son responsables de la legalidad de los actos que originan el presente acto jurídico.

I.7.- Tiene su domicilio en la finca ubicada en la Calle Joaquín Baeza Alzaga No. 107, Zona Centro, en Guadalajara, Jalisco, C. P. 44100, y su clave del Registro Federal de Contribuyentes es **SSJ970331PM5**.

## II.- "LA PRESTADORA", A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE, DECLARA QUE:

II.1.- Es una Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, constituida de conformidad con las leyes mexicanas, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio, tal como consta en la Escritura Pública No. 15,258, de fecha 04 de marzo de 2010, pasada ante la fe del Lic. Eulogio Buendía Díaz de León, Notario Público No. 32 de Fresnillo, Zacatecas.

II.2.- Conforme se establece en la Escritura referida en la declaración II.1, de este instrumento contractual, tiene como objeto social en general, brindar productos y servicios de mercadotecnia.

II.3.- Su Apoderado, acredita el carácter con el que comparece, con la Escritura referida en la declaración II.1, de este instrumento contractual, y bajo protesta de decir verdad manifiesta que su personería y las facultades con las que comparece a la firma de este contrato, no le han sido revocadas o disminuidas y se identifica con la credencial para votar con fotografía N1-TESTADO 9, expedida por el Instituto Nacional Electoral.

II.4.- Bajo protesta de decir verdad, ninguno de sus socios, ni su representante, se encuentran en alguno de los supuestos de conflicto de interés que prevé el artículo 49, fracción IX, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y tiene la capacidad técnica, jurídica y económica necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones consignadas en este contrato, ya que dispone de personal propio capacitado y se encuentra debidamente inscrita en el Registro Estatal Único de Proveedores y Contratistas del Estado de Jalisco, bajo el número de registro de proveedor P30563, y que la información contenida en el expediente respectivo se encuentra vigente.

II.5.- Tiene la capacidad técnica, jurídica y económica para contratar la ejecución del objeto de este instrumento, ya que dispone de personal propio capacitado, así como la organización suficiente para ello.

II.6.- Que se encuentra debidamente registrado ante las Autoridades Tributarias, contando con su clave del Registro Federal de Contribuyentes **GPI100304I23**.

II.7.- Tiene su domicilio en la finca marcada con el número 106, de la calle Toronja, colonia Fraccionamiento Lomas del Capulín, en Zacatecas, Zacatecas, C.P. 98050, mismo que es su domicilio fiscal y el apropiado para responder de sus obligaciones en la República Mexicana. Para el caso de que el "LA PRESTADORA" modifique su domicilio sin previo aviso a "EL ORGANISMO" con por lo menos 10 diez días hábiles antes de hacerlo, se entenderá como domicilio el aquí pactado y en caso de que el mismo se encuentre cerrado, la notificación surtirá todos los efectos legales en el presente domicilio.





**III.- AMBAS PARTES, POR CONDUCTO DE SUS REPRESENTANTES, DECLARAN QUE:**

**III.1.-** Es su voluntad obligarse en los términos del presente contrato, y toda vez que se han enterado del contenido de los documentos de los que se desprenden las facultades con las que comparecen, y se han reconocido de manera recíproca la personalidad, personería y capacidad jurídica que ostentan, convienen en sujetarse a las siguientes:

**CLÁUSULAS:**

**PRIMERA.- OBJETO.-** Por virtud del presente contrato "LA PRESTADORA" se obliga a proporcionar a "EL ORGANISMO", el Servicio Integral de Renta de Software y Hardware y Puesta en Marcha del Call Center para Manejo de Crisis ante Emergencia Sanitaria COVID-19, conforme a las especificaciones señaladas en el **ANEXO ÚNICO**, el cual al ser firmado por las partes forma parte integral del presente instrumento.

**SEGUNDA.- DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** El servicio descrito en la cláusula anterior deberá ser prestado a partir del día 11 de abril del año 2020 al 11 de julio del mismo año, en el domicilio ubicado en la calle Independencia No.55, Colonia Centro en el municipio de Guadalajara, Jalisco, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco.

**TERCERA.- DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SUS ADECUACIONES.-** En la prestación del servicio, en cualquier momento "EL ORGANISMO", tendrá la opinión de calidad en la satisfacción del mismo, a través del área requirente, de modo que "LA PRESTADORA" se obliga a realizar todas las adecuaciones administrativas y de facto que éste le indique como necesarias para llevar a cabo el cumplimiento de este contrato, a menos que éstas impliquen un gasto que no pueda incluirse en la contraprestación o precio pactado, en cuyo caso "LA PRESTADORA" deberá razonárselo y explicárselo en un término no mayor a 03 tres días hábiles a partir de que se le hubieran hecho de su conocimiento para que sea "EL ORGANISMO" el que tome la decisión de que se lleven o no a cabo, debiendo comunicarle sus decisiones en no más de 02 dos días hábiles. La falta de manifestación de "LA PRESTADORA" respecto a las indicaciones que "EL ORGANISMO" le señalara conforme a lo antes expresado, lo tendrán por conforme y aceptando las adecuaciones, mientras que la falta de manifestación de "EL ORGANISMO" a "LA PRESTADORA" a los señalamientos que éste le hiciera nunca implicarán su aceptación.

Estas adecuaciones podrán consistir por ejemplo, de manera enunciativa pero no limitativa, en el lugar del servicio o desarrollo del mismo; en la inclusión de otros productos o en el desempeño de actividades accesorias a las contratadas; en la aplicación de mejoras y en general, todo aquello que sin modificar las obligaciones sustanciales de este acuerdo permitan cumplirlo de manera flexible.

De no realizar "LA PRESTADORA" las adecuaciones respectivas se entenderá por incumplido el presente acuerdo. Ninguna de las adecuaciones que "EL ORGANISMO" indique a "LA PRESTADORA" incrementará el precio establecido en el acuerdo.

"EL ORGANISMO" cuidará que sus instrucciones no afecten, en la medida de lo posible, los tiempos de consumación de lo contratado.

Lo anterior tiene la finalidad de establecer la opinión de calidad de "EL ORGANISMO" sobre la de "LA PRESTADORA" respecto del servicio adquirido, para que ambos puedan manejar y



adecuarse a los objetivos de la contratación de manera flexible, pero sin alterar las obligaciones substanciales.

**"EL ORGANISMO"** no está obligado a; pagar gastos de envíos, fletes o traslados, sufragar impuestos, derechos o gravámenes de ninguna clase; empacar, resguardar o etiquetar; amar, medir o pesar; y en general a prestar o realizar actividad alguna para que el servicio adquirido de **"LA PRESTADORA"** aproveche a **"EL ORGANISMO"**, corriendo a cargo de aquél todas estas acciones.

**"EL ORGANISMO"** no está obligado a pagar o a reembolsar precio, importe o prestación alguna diversa a la contratada, cuando **"LA PRESTADORA"** prestara su servicio con calidad diversa a la pactada, debido a que la calidad del servicio prestado es responsabilidad de **"LA PRESTADORA"**.

**CUARTA.- VIGENCIA.-** El presente Contrato iniciará su vigencia a partir del **11 de abril del año 2020 y concluirá el 11 de julio del mismo año.**

**QUINTA.- COSTO.-** Por los servicios objeto de este contrato, **"EL ORGANISMO"** cubrirá a **"LA PRESTADORA"** la cantidad máxima de hasta **\$650,000.00 (Seiscientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado.**

Los precios unitarios se encuentran descritos en el **ANEXO ÚNICO** del presente contrato.

El monto referido en el párrafo anterior, estará supeditado en todo momento a la suficiencia presupuestal de **"EL ORGANISMO"**.

La cantidad que se cubrirá a **"LA PRESTADORA"** compensará a esta por materiales, sueldos, honorarios, organización, dirección técnica propia, administración, prestaciones sociales y laborales de su personal, así como los demás gastos que se originen a consecuencia de este contrato, por lo que **"LA PRESTADORA"**, no podrá exigir mayor retribución por ningún otro concepto.

**SEXTA.- LUGAR Y FORMA DE PAGO.-** **"LA PRESTADORA"** deberá facturar el servicio a nombre de **"EL ORGANISMO"**, debiendo cumplir con los requisitos fiscales establecidos por la legislación en la materia, con el Impuesto al Valor Agregado desglosado y especificando con exactitud la cantidad de los servicios con su precio unitario únicamente con dos decimales, en apego a lo establecido en el contrato o pedido respectivo.

Para proceder al pago, **"LA PRESTADORA"** tendrá la obligación de entregar al Área Requiriente la factura firmada, y el soporte documental cuando se trate de servicios, acompañados de impresión del XML de dicha factura, formato de verificación de comprobante fiscal, PDF y XML en formato electrónico generado por el SAT en USB, copia de la asignación presupuestal del proceso, copia del pedido y/o caratula del contrato respectivo, original de la entrada de almacén, incorporación patrimonial u hoja de consumo duradero (cuando sea el caso y según corresponda), copia del estado de cuenta en el que se puedan apreciar con claridad los datos bancarios y copia de la garantía de cumplimiento de obligaciones (cuando sea el caso).

El área requiriente entregará toda la documentación señalada en el párrafo anterior anexando el formato denominado "Solicitud para la glosa y trámite de pago".





**"EL ORGANISMO"** efectuará los pagos parciales en moneda nacional y dentro de los 30 días hábiles siguientes a la correcta presentación del expediente en el área de glosa del Organismo. El pago se realizará mediante transferencia vía electrónica, a la cuenta bancaria que **"LA PRESTADORA"** haya proporcionado a **"EL ORGANISMO"**.

**SÉPTIMA.- LIMITE DE RESPONSABILIDADES LABORALES.-** **"LA PRESTADORA"** será el único responsable de las obligaciones derivadas de la relación laboral, civil, administrativa o cualquiera que exista entre él y su personal, empleados o terceros de quienes se auxilie o sirva para realizar o abastecer del producto o servicio encomendado, por lo tanto, bajo ninguna circunstancia y en ningún caso, se considera a **"EL ORGANISMO"** patrón sustituto, responsable o solidario de dichas relaciones laborales, por ser ajeno a ese vínculo obrero patronal y no existir subordinación de los auxiliares de **"LA PRESTADORA"**, hacia con él, quedando a salvo de cualquier reclamación que se origine entre aquellos, siendo, por ende, **"LA PRESTADORA"** el responsable de los actos u omisiones imputables a sus representantes, trabajadores, factores o dependientes, liberando a **"EL ORGANISMO"** y manteniéndolo a salvo de cualquier reclamación o responsabilidad.

**OCTAVA.- PATENTES Y DERECHOS DE AUTOR.-** **"LA PRESTADORA"** asume toda la responsabilidad por violaciones que pudieran causarse en materia de patentes o derechos de autor con respecto al uso de bienes o técnicas de que se valga para proporcionar los servicios objeto del presente contrato, liberando a **"EL ORGANISMO"** de cualquier responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.

**NOVENA.- SUPERVISIÓN.-** **"EL ORGANISMO"** a través de su área requirente, vigilará y supervisará el cumplimiento de las obligaciones contraídas con motivo del presente instrumento, pudiendo **"EL ORGANISMO"** presentar por escrito a **"LA PRESTADORA"**, las observaciones que estime pertinentes, con respecto a la ejecución del servicio, a fin de que se ajuste a las especificaciones contratadas.

**DÉCIMA.- RECURSOS HUMANOS.-** Para efectos de cumplimiento del presente contrato **"LA PRESTADORA"** se obliga a proporcionar los servicios contratados con personal propio y especializado, mismo que deberá cumplir con los requisitos que señale la normatividad aplicable en materia de seguridad.

Queda expresamente estipulado que el presente contrato se suscribe en atención a que **"LA PRESTADORA"** cuenta con el personal necesario, experiencia, materiales, equipo e instrumentos de trabajo propios para ejecutar los servicios objeto del mismo, y por lo tanto, en ningún momento se considerará a ésta como intermediaria de **"EL ORGANISMO"** con respecto de dicho personal, eximiendo desde ahora **"LA PRESTADORA"** a **"EL ORGANISMO"** de cualquier responsabilidad fiscal, laboral, de seguridad social, civil, penal y de cualquier otra índole, que pudiera darse como consecuencia directa de la prestación de los servicios materia del presente instrumento; asimismo, **"LA PRESTADORA"** se obliga a otorgar a **"EL ORGANISMO"** al término de la vigencia de este contrato, el finiquito correspondiente.

**DÉCIMA PRIMERA.- PENALIZACIONES POR ATRASO EN EL SUMINISTRO.-** Se aplicará a **"LA PRESTADORA"** en caso de incumplimiento parcial de los servicios por cualquier causa, una pena convencional de conformidad a la siguiente tabla:



DÍAS NATURALES DE ATRASO EN EL SERVICIO.	PORCENTAJE DE LA SANCIÓN SOBRE EL MONTO DE LA PARCIALIDAD/TOTAL.
De 01 a 05 días	3% tres por ciento
De 06 a 10 días	6% seis por ciento
De 11 días hasta 20 días	10% diez por ciento
De 21 días de atraso en adelante	Se rescindirá "EL CONTRATO" a criterio de "EL ORGANISMO"

De incumplir con la entrega dentro del tiempo establecido para la recepción de los Servicios materia del contrato, se podrá rescindir el mismo a criterio de "EL ORGANISMO".

Las penas convencionales se aplicaran a partir del primer día de atraso respecto de la fecha límite de inicio en la prestación de los servicios, salvo que obedezca a causas justificadas a juicio de "EL ORGANISMO". El cálculo de la pena lo realizará el Coordinación de Adquisiciones de "EL ORGANISMO", con base en la información que le proporcionen las Unidades Administrativas en las que se ejecuten los servicios objeto del presente contrato, debiendo remitir la petición vía oficio a la Dirección de Recursos Financieros de "EL ORGANISMO"; dicho porcentaje será aplicado por cada día natural de retraso. La pena convencional máxima será del 10% (diez por ciento).

Esta sanción se estipula por el simple retraso en el cumplimiento de las obligaciones de "LA PRESTADORA", y su monto se descontará administrativamente de las liquidaciones que se formulen; el monto de la pena convencional podrá ser descontado por "EL ORGANISMO", en la próxima factura a pagar a "LA PRESTADORA", sin perjuicio del derecho que tiene "EL ORGANISMO" de optar entre exigir el cumplimiento del contrato o rescindirlo.

**DÉCIMA SEGUNDA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 84, de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, "LA PRESTADORA" deberá constituir una garantía a favor de "EL ORGANISMO", para el cumplimiento de este contrato, tiempo, forma, vicios ocultos, calidad, daños, perjuicios y en general de cualquier incumplimiento de los servicios prestados al amparo del presente contrato, en moneda nacional, por el importe del 10% (diez por ciento) del monto total del contrato incluido el importe del I.V.A., a través de fianza, con una vigencia de un año a partir del inicio del contrato. La fianza deberá ser concedida a favor del Organismo Público Descentralizado "Servicios de Salud Jalisco", y especificará claramente que se expide para garantizar el fiel y exacto cumplimiento del presente contrato.

La fianza deberá ser otorgada por institución mexicana de seguros y fianzas debidamente autorizada y domiciliada en esta Entidad; para el caso de que esta tenga su domicilio fuera del Estado de Jalisco, la fianza deberá contener la aceptación por parte de la afianzadora de someterse a la competencia de los Juzgados del fuero común del Primer Partido Judicial del Estado de Jalisco.





En caso de prorrogarse el término de vigencia de este contrato, "LA PRESTADORA" estará obligado a modificar la fianza original en su monto o vigencia, para cumplir con los nuevos plazos pactados en la prórroga, notificando de tal hecho a su afianzadora.

La referida fianza deberá contener las siguientes declaraciones expresas:

- A) Que la fianza se otorga para garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones derivadas de este contrato.
- B) Que en caso de que el plazo establecido para el cumplimiento del presente contrato sea prorrogado por los contratantes o exista espera, la fianza automáticamente continuará vigente por todo el tiempo de la prórroga o espera, renunciando expresamente la institución de fianzas a lo establecido en el artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.
- C) Que la institución de fianzas no goza de los beneficios de orden y excusión, y que la fianza no se extinguirá aun cuando "EL ORGANISMO" no requiera judicialmente a "LA PRESTADORA" por el cumplimiento de la obligación principal. Tampoco se extinguirá la fianza cuando "EL ORGANISMO", sin causa justificada, deje de promover en el juicio entablado contra su deudor, la fianza estará vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente. Asimismo, la fianza estará vigente en todos los procesos administrativos que desahogue el proveedor hasta obtener de conformidad de las partes el finiquito de las obligaciones pactadas.
- D) Que sólo podrá ser cancelada mediante aviso por escrito de "EL ORGANISMO", a la institución de fianzas.
- E) Que en caso de afectación de la fianza, la institución de fianzas se somete a las disposiciones que para tal efecto establece el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas en vigor, y demás disposiciones aplicables.
- F) Que no procederá el inicio del plazo para la caducidad prevista en el artículo 174 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas en vigor, sino hasta que "LA PRESTADORA" haya obtenido la cancelación referida en el inciso D) de la presente cláusula, o en su caso, se haya concluido con resolución firme el procedimiento de rescisión administrativa de este contrato o se exija el cumplimiento de éste.

Si durante la vigencia de este contrato surge la necesidad de modificar el monto mediante convenio, "LA PRESTADORA" ampliará la garantía otorgada para el cumplimiento del contrato, en la misma proporción sobre el monto del convenio.

**DÉCIMA TERCERA.- CAUSALES DE RESCISIÓN.-** El incumplimiento de las obligaciones que asume "LA PRESTADORA" por virtud de este contrato, faculta a "EL ORGANISMO" para darlo por rescindido sin ninguna responsabilidad a su cargo.

Dicha rescisión operará de pleno derecho y sin necesidad de declaración judicial, bastando para ello que "EL ORGANISMO" comunique por escrito a "LA PRESTADORA" tal determinación.



"EL ORGANISMO" procederá a rescindir el presente contrato, si "LA PRESTADORA" incumple las obligaciones derivadas del mismo, y entre otros, si esta incurre en alguno de los siguientes supuestos:

- A) No otorga fianza en los términos señalados en este contrato. En todo caso, serán a cargo de "LA PRESTADORA" los daños y perjuicios que pudiera sufrir "EL ORGANISMO" por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato.
- B) No presta los servicios de conformidad a lo establecido en este instrumento, y su ANEXO.
- C) Suspende injustificadamente la prestación de los servicios objeto de este contrato.
- D) No atiende las recomendaciones emitidas por "EL ORGANISMO", en el ejercicio de sus funciones de supervisión.
- E) No cubre con personal suficiente y capacitado, el servicio contratado.
- F) Cede, traspasa o subcontrata la totalidad o parte de los servicios contratados, sin el consentimiento previo y por escrito que para tal efecto otorgue "EL ORGANISMO".
- G) Si es declarada en concurso mercantil por autoridad competente, en los términos establecidos por la Ley de Concursos Mercantil.

**DÉCIMA CUARTA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.-** Si se actualiza una o varias de las hipótesis previstas en la cláusula anterior, con excepción de las señaladas en los incisos F y G, las cuales surtirán sus efectos de inmediato, "EL ORGANISMO" a través de su Dirección General de Administración, requerirá por escrito a "LA PRESTADORA" para que dentro de los cinco días naturales contados a partir de la notificación del incumplimiento, de cualquiera de las obligaciones derivadas del contrato, las subsane o manifieste, lo que a su derecho convenga y en el caso aporte las pruebas que estime pertinentes.

Transcurrido el plazo antes señalado, "EL ORGANISMO" contará con un plazo de 15 quince días naturales para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer "LA PRESTADORA".

En atención a lo anterior, si "LA PRESTADORA" a juicio de "EL ORGANISMO" no subsanara satisfactoriamente y/o las manifestaciones expresadas no fueran suficientes para justificar el incumplimiento, este podrá ejercer el derecho de rescindir el contrato. La determinación de dar por rescindido o no el contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada a "LA PRESTADORA" dentro de dicho plazo, mediante notificación por escrito que realice la Dirección Jurídica de "EL ORGANISMO".

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que realizará "EL ORGANISMO" para hacer efectivas las fianzas otorgadas por "LA PRESTADORA".

En el caso de que se rescinda el contrato, "LA PRESTADORA" dentro de los 15 quince días siguientes a aquel en que se le haya sido notificado la rescisión respectiva, deberá realizar y notificar por escrito a "EL ORGANISMO" el importe del finiquito correspondiente, a efecto de





hacer constar los pagos que deba efectuar **"EL ORGANISMO"** por concepto de los servicios otorgados hasta el momento de la rescisión.

**"EL ORGANISMO"** precautoriamente se abstendrá de cubrir los importes resultantes de los servicios ejecutados aún no liquidados hasta que se otorgue el finiquito correspondiente, lo que deberá efectuarse dentro de los 30 treinta días naturales siguientes a la fecha de notificación de la rescisión, a fin de proceder a hacer efectivas las garantías.

En el finiquito deberá preverse la aplicación de las penas convencionales por incumplimiento de los servicios objeto del presente contrato, que resulten de las liquidaciones que se formulen, entendiéndose como tales, las que resulten del finiquito administrativo del contrato, así como lo relativo a la recuperación de los materiales y equipos que, en su caso, le hayan sido entregados a **"LA PRESTADORA"**.

**"EL ORGANISMO"** podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento rescisorio advierta que dicha acción pudiera ocasionar un daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas como Entidad. En este supuesto, se elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que ocasionaría con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no dar por rescindido el contrato, **"EL ORGANISMO"** establecerá a **"LA PRESTADORA"** otro plazo, que a consideración del mismo le permita a ésta última, subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento rescisorio.

**DÉCIMA QUINTA.- RECLAMACIONES.-** La liquidación total de los trabajos y/o servicios, no significará la aceptación de los mismos por lo tanto **"EL ORGANISMO"** se reserva expresamente el derecho de reclamar los servicios faltantes o mal ejecutados o el pago de lo indebido.

**DÉCIMA SEXTA.- DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA POR CAUSAS JUSTIFICADAS.-** De conformidad con el artículo 89, de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, **"EL ORGANISMO"** podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento sin responsabilidad para sí, cuando se extinga la necesidad de contar con los bienes o servicios objeto del presente contrato, por tratarse de causas de interés general o público, por cambios en el proyecto o programa para los cuales se haya pretendido destinar el objeto de este contrato, cuando se corra el riesgo de ocasionar algún daño o perjuicio a **"EL ORGANISMO"** o cualquier Dependencia o Entidad del Poder Ejecutivo del Estado, o por caso fortuito o fuerza mayor, bastando únicamente la notificación que se realice a **"LA PRESTADORA"** para que dicha terminación pueda surtir efectos; o bien por acuerdo entre **"LAS PARTES"**. En cualquier caso, se realizará el pago de los gastos generados a **"LA PRESTADORA"** hasta el momento que se notifique la terminación, siempre y cuando dichos gastos estén debidamente comprobados por el mismo.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- VINCULACIÓN.-** Las partes declaran conocer que este contrato deviene de un procedimiento estipulado en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y por ende se encuentra relacionado y regido por los documentos derivados del Acuerdo de Adjudicación Directa No. SSJ-DGA-DRM-DADQ-068-2020, de fecha 10 de abril de 2020, así como la cotización presentada por **"LA PRESTADORA"**, los cuales conserva **"EL ORGANISMO"** por medio de la Coordinación de Adquisiciones y que en caso de ser requeridos,



serán exhibidos ante la autoridad competente de acuerdo a su existencia; por ende para su interpretación, cumplimiento y ejecución, deben ser tomados en cuenta, como parte integral del mismo en virtud de que las obligaciones que aquí se consignan tienen su explicación en ellos.

Las partes manifiestan estar de acuerdo, que en caso de disparidad o discrepancia entre la información contenida en los documentos derivados del procedimiento de adquisición que nos ocupa y la contenida en el presente contrato, se estarán a lo señalado en los documentos del procedimiento de adquisición, lo que también ocurrirá, en caso de exceso, omisión o escasez de información, en donde, lo dicho en exceso, lo no dicho o lo dicho con ambigüedad en este contrato, deberá complementarse o extraerse de los documentos señalados.

**DÉCIMA OCTAVA.- CONFIDENCIALIDAD.-** "LA PRESTADORA" no podrá divulgar o aprovechar para beneficio o interés propio o de terceros los conocimientos e información propiedad de "EL ORGANISMO". Una vez terminada la vigencia del contrato respectivo o si por algún motivo se suspendiesen los servicios a realizar, quedarán obligadas "LA PRESTADORA" a devolver toda la información que se le hubiere proporcionado o hubiere obtenido por la prestación de servicio, prevaleciendo la titularidad de "EL ORGANISMO" sobre todos los productos y servicios derivados del contrato respectivo.

Cualquier tipo de información que se entregue es de carácter confidencial, la inobservancia del deber de confidencialidad por parte de "LA PRESTADORA", durante la ejecución de los servicios, dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que pudiera actualizarse a cargo del proveedor.

**DÉCIMA NOVENA.- COMPETENCIA Y LEY APLICABLE.-** Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, "EL ORGANISMO" y "LA PRESTADORA", se someten a la competencia de los Juzgados de la ciudad de Guadalajara, Jalisco, renunciando al fuero que les pudiera corresponder en razón de su domicilio presente o futuro.

La ley aplicable al presente contrato será la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios y el Código Civil del Estado de Jalisco.

Leído que fue el presente contrato y enterados "EL ORGANISMO" y "LA PRESTADORA" de su valor y consecuencias legales, lo firman por cuadruplicado en la ciudad de Guadalajara, Jalisco, a los 10 (diez) días del mes de abril de 2020 (dos mil veinte).

POR "EL ORGANISMO"

DR. JOSÉ DE JESÚS MENDEZ DE  
LIRA,  
DIRECTOR GENERAL DEL O.P.D.  
SERVICIOS DE SALUD JALISCO.

POR "LA PRESTADORA"

C. MAURICIO JIMENEZ BRAVO PIÑA,  
GERENTE GENERAL ÚNICO DE LA  
EMPRESA "GRUPO PINA CO. S. DE R.L.  
DE C.V."





**TESTIGOS:**

**LIC. KARLA CORDOVA MEDINA.  
ENCARGADA DE DESPACHO DE LA  
DIRECCIÓN JURÍDICA.**

**LIC. GABRIELA SERRATOS  
FERNÁNDEZ.  
DIRECTORA GENERAL DE  
ADMINISTRACIÓN.**

**L.O.P. GILDARDO FLORES FREGOSO.  
DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES.**

LA PRESENTE PÁGINA DE FIRMAS CORRESPONDE AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, DERIVADO DEL ACUERDO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. SSJ-DGA-DRM-DADQ-068-2020, QUE CELEBRAN EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO SERVICIOS DE SALUD JALISCO Y LA EMPRESA DENOMINADA "GRUPO PINA CO. S. DE R.L. DE C.V.", CON FECHA 10 DE ABRIL DE 2020.

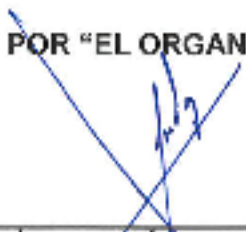




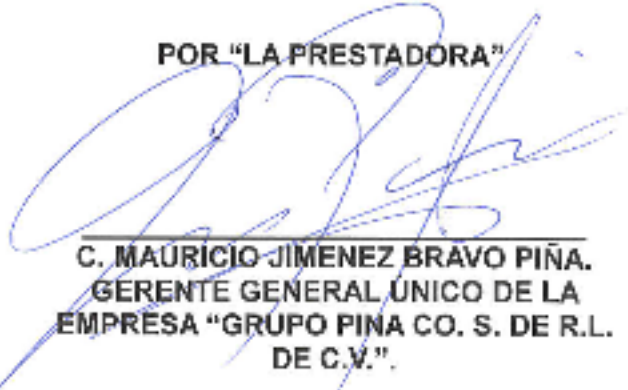
**ANEXO ÚNICO**

LOS QUE FIRMAN ESTE DOCUMENTO, RELATIVO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, DERIVADO DEL ACUERDO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. SSJ-DGA-DRM-DADQ-068-2020, QUE CELEBRAN EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO SERVICIOS DE SALUD JALISCO Y LA EMPRESA DENOMINADA "GRUPO PINA CO. S. DE R.L. DE C.V.", CON FECHA 10 DE ABRIL DE 2020, Y POR ENDE, SE ENCUENTRA ESTRECHAMENTE RELACIONADO CON EL CONTRATO, CONSIDERÁNDOSE PARTE INTEGRAL DEL MISMO.


POR "EL ORGANISMO"


  
\_\_\_\_\_  
DR. JOSÉ DE JESÚS MENDEZ DE LIRA.  
DIRECTOR GENERAL DEL O.P.D.  
SERVICIOS DE SALUD JALISCO.

POR "LA PRESTADORA"

  
\_\_\_\_\_  
C. MAURICIO JIMENEZ BRAVO PIÑA.  
GERENTE GENERAL ÚNICO DE LA  
EMPRESA "GRUPO PINA CO. S. DE R.L.  
DE C.V."

TESTIGOS:

  
\_\_\_\_\_  
LIC. KARLA CORDOVA MEDINA.  
ENCARGADA DE DESPACHO DE LA  
DIRECCIÓN JURÍDICA.

  
\_\_\_\_\_  
LIC. GABRIELA SERRATOS  
FERNÁNDEZ.  
DIRECTORA GENERAL DE  
ADMINISTRACIÓN.

  
\_\_\_\_\_  
L.C.P. GILDARDO FLORES FREGOSO.  
DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES.



Dr. José de Jesús Méndez de Lira  
Director General de OPD Servicios de Salud Jalisco  
Presente:

## PROPUESTA INTEGRAL PARA EL SERVICIO DE CALL CENTER

Por este conducto le hacemos llegar la propuesta del **Servicio Integral de call center** para el Gobierno del Estado de Jalisco.

La siguiente propuesta se basa en una solución innovadora, confiable, fácil de usar y una de las más rápidas de implementar en el mercado Latinoamericano, esto mediante el modelo Centro de Contacto como servicio (CaaS), esta plataforma la complementamos con los equipos ideales y necesarios para poder cubrir las actividades solicitadas por el Gobierno del Estado de Jalisco para la atención a la ciudadanía ante esta emergencia sanitaria del COVID-19.

Nuestros servicios están garantizados con la más alta confidencialidad, trato personalizado, profesionalismo y mejor costo.

La empresa no se compromete a otorgar a ninguna persona física ni moral información o instrumentos técnicos, financieros, administrativos, información cualquier otro tipo que sean del uso exclusivo de GRUPO PINA tanto para su funcionamiento habitual como para la obtención de la información objeto del servicio.

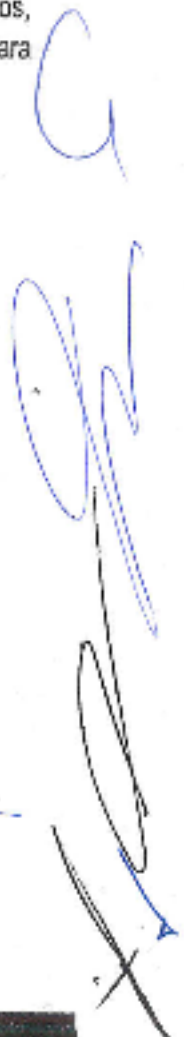
Esperamos vernos favorecidos con su visto bueno.

Guadalajara Jalisco a 31 del mes de Marzo del 2020

Atentamente



M en MP Mauricio J.Bravo y Piña  
Director General



## INTRODUCCIÓN

Esta propuesta aún de carácter presupuestal considera de forma general los servicios ofrecidos por GRUPO PINA, (empresa) para la implementación de una plataforma bajo el modelo Contact Center as a Service en la operación de los Centros de Contacto. El objetivo de este documento es registrar todo el proceso de la Interacción con los ciudadanos, realizado por la empresa, quien será el soporte para el funcionamiento de esta plataforma, instruyendo y/o informando a las áreas de proyectos y TI (Implantación) sobre los alcances adquiridos con la plataforma/solución.

Resaltamos que la información aquí mencionada no sustituye las actividades de proyectos que deberán ser realizados por las áreas correspondientes. Cualquier duda o comentario el área comercial y técnica estarán a su disposición.

## ALCANCE DEL PROYECTO:

### Plataforma de Contact Center

Presentamos el resumen de esta propuesta aún de forma presupuestal con el objetivo de entregar la plataforma bajo el modelo Contact Center as a Service en la operación de los Centros de Contacto, la propuesta está dimensionada para 50 agentes, para una gestión de voz Outbound e Inbound, Whatsapp y Chat bot, Speech Analytics, Script de Agentes, grabación de voz para todos los agentes, copia de grabaciones.

La grabación de voz será almacenada hasta por 4 meses máximo para consulta on-line. Después de este período las grabaciones serán movidas para un FTP que deberá ser proporcionado por el cliente. En caso de ser necesario almacenar las grabaciones por más tiempo, deberá ser contratado un servicio adicional.

Esta propuesta contempla un front-end básico, sin personalizaciones. El front-end del agente será basado en los campos presentados en la base de marcación y serán mostrados en la pantalla del agente. Para las llamadas de Inbound la plataforma conectara un Mensaje de bienvenida y un menú de atención (pendiente de definir), en donde según las opciones seleccionadas será enviado a un asesor para su atención.

Es importante mencionar que para definir de forma completa el proyecto será necesario un análisis más detallado, esto con la finalidad de conocer la operación, conectores, aplicaciones, funcionalidades y entre ello la creación de chat bot.

El cliente podrá incrementar el número de licencias de acuerdo a sus necesidades operativas, para ello solo será necesario que nos avise con al menos 3 horas de anticipación.

### Telecomunicaciones

En este alcance se Consideran enlaces o troncales de comunicación entrantes y salientes estos serán proporcionados por la empresa

### Soporte

El soporte a la plataforma es "5x8". Esta modalidad consiste en la consulta al equipo técnico de la empresa a través de "soporte telefónico". El soporte de la plataforma será realizado remotamente. Una vez concluida la implementación, el equipo de Servicios realizará la presentación del procedimiento para la solicitud del soporte.

### Diademas

Se proveerá de diademas para obtener una óptima calidad en la reproducción y grabación de las llamadas así como en la interacción con el cliente.



### Premisas del Alcance del soporte IPCOM

Basado en las informaciones proporcionadas hasta este momento por el cliente, presenta este documento con las premisas generales de la solución.

- La empresa se reserva el derecho de revisar y/o cambiar los valores de las horas y tiempo estimado de esta propuesta durante la ejecución del proyecto, y/o cuando haya redefinición del alcance o premisas, lo que llevará a un posible cambio de precio.
- La empresa es responsable por la asignación de un técnico durante la ejecución del acompañamiento on-site para inicio de la producción del proyecto.
- El cliente es responsable por contratar y entregar el enlace de internet entre la plataforma de la empresa y el Contact Center donde estarán ubicados los agentes, así como su redundancia y disponibilidad en caso de ser necesarios.
- Después de los meses contratados para el almacenamiento de grabaciones on-line, el cliente deberá indicar el FTP donde se moverán los archivos de grabaciones generados, en caso contrario, los archivos serán borrados. En caso de ser necesario almacenamiento en la Nube por más tiempo, el cliente deberá contratar el servicio adicional.

### Fuera del Alcance en esta Propuesta

- Consulta de forma on-line a las grabaciones de voz por más de 4 meses.
- Uso de TTS – Text to Speech o ASR – Automatic Speech Recognition en los árboles de IVR.
- Venta de hardware o licencias de aplicaciones de terceros que no estén contempladas en esta propuesta, así como servicios profesionales que puedan ser necesarios.
- Dimensionamiento o prerrequisitos de aplicaciones terceros.
- Plantillas para Monitoreo de calidad.
- Tiempo de almacenamiento y expurgo de las grabaciones además del expuesto en esta propuesta.
- Integración con la base de datos o sistemas que no estén previstos en el alcance de esta propuesta.
- Personalizaciones adicionales no detalladas en esta propuesta. A su petición se podrá revisar estos ítems y otros requisitos, con la finalidad de presentar una propuesta subsecuente, que cubra la inclusión en la solución global presentada en este documento.

## ENLACES DE COMUNICACIÓN

El cliente contratará los servicios de los enlaces VOIP G.729 de telefonía para que la empresa pueda dar de alta la configuración SIP TRUNK entre la plataforma. Para la comunicación de datos del Contact Center con la plataforma, es necesario que considere al menos 150 kbps por agente y 250 kbps por Supervisor.

El proveedor del enlace de Internet deberá garantizar el ancho de banda bidireccional de download y upload, estabilidad, y redundancia, en caso sea requisito de parte del cliente.

## GRABACIÓN Y ALMACENAMIENTO

Esta propuesta dimensiona grabación de voz para todos los agentes, se utilizarán máximo 4 meses para consulta on-line de las grabaciones de voz.

## PRE REQUISITOS EQUIPOS Y RED

### RED

- La red corporativa del cliente debe tener habilitado QoS (Quality of Service) en todos los dispositivos Switch y routers que interactúen con la comunicación entre el Agente de la plataforma
- Tener habilitado NAT TRAVERSAL en todos los dispositivos FW y Switch.
- Tener parametrizados los puertos de los Switch para que estos puedan navegar en GB y no en MB adicional a ello que nunca estén en modo auto negociación. Si tienen algún Switch que haga uplink contra otro Switch este puerto debe estar para navegar en GB con un cable ethernet categoria 6 o tener conexión por fibra (10gb).
- Topología: Evitar las topología de red tipo cascada y asegurar que no haya una tormenta de broadcast en la red asociada al Call center o su acceso LAN, WAN a Internet.
- Latencia: Inferior a 150ms. Jitter: Inferior a 100ms.
- Pérdida de paquetes: Para que la comunicación sea clara esta debe ser inferior al 1%.
- El Agente de la plataforma como aplicación integral requiere de 150k de velocidad de ancho de banda sincrónica, 150k de subida y 150k de bajada. 5.2. Estaciones de Agente/Supervisor

### Renta de Equipo

Se arrendara el equipo con las siguientes especificaciones:

#### Computadoras portátiles marca DELL modelo Latitude 5580

- Intel Core i7-7600 (hasta 3.9 Ghz, 4 MB Caché)
- 8 GB DDR4 a 2400 MHz
- 1 TB SATA 5400 rpm
- Ethernet
- USB 2.0
- LAN inalámbrica
- Windows 10 Pro

#### Monitores Dell 23" E2318H

#### Diademas con conector USB

#### Configuración de Puestos de Trabajo

- Sistema operativo: Windows (Vista - 7 - 8 - 10).
- Arquitectura de 64 bits.
- La salida hacia la plataforma, debe ser con una IP estática, por ser protocolo UDP no es recomendable tener ningún tipo de balanceo de cargas en la red.



- Crear la excepción para que el antivirus, (cualquiera que sea) no realice ningún tipo de escaneo sobre los aplicativos.
- La excepción se debe crear a los .exe (AGENTBOX.EXE / CONFIGURATIONBOX.EXE)
- La excepción se debe crear a la ruta donde queda instalada la plataforma, la cual es: C:\pdialbox.
- Si el antivirus también tiene bloqueos a nivel de red, puertos, protocolos o IP, debe tener la misma excepción que en la parte de REQUERIMIENTOS DE RED.
- Las estaciones de trabajo deben tener permisos de escritura en el DISCO LOCAL C:, ya que eventualmente la plataforma, realiza algún tipo de actualización lo que implica que se realizara alguna descarga de una DLL nueva a la ruta, C:\pdialbox.
- Las estaciones de trabajo siempre deben de estar conectadas a internet por medio de un cable Ethernet, no es para nada recomendable que la plataforma opere sobre redes inalámbricas

## RESPONSABILIDADES:

### GRUPO PINA

De acuerdo con los alcances de esta propuesta, GRUPO PINA posee las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar el servicio de forma adecuada durante la vigencia de la oferta.
- Disponibilidad de los recursos adecuados para el proyecto de acuerdo a la necesidad de los servicios detallados en esta propuesta.
- Garantizar la calidad del desarrollo efectuado.
- Garantizar que el plan de tareas de suministro de servicios se cumpla y sea adaptado a las necesidades, dentro del posible.
- Garantiza la confidencialidad de la base de datos y la no utilización de la información suministrada por el cliente durante el proyecto.
- No se responsabiliza por el contenido de los datos almacenados por el cliente, tampoco por la pérdida de sus datos en el transcurso de la utilización de la plataforma, ya sea realizado por los agentes o supervisores, o en hipótesis de la intervención en el sistema, sea por profesionales de la empresa a petición del cliente ya sean realizados local o por acceso remoto.
- Se responsabiliza por el, mantenimiento y disponibilidad de los equipos de cómputo utilizados por los agentes del Contact Center, así como los headset.

### RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Esta propuesta tiene por supuesto que EL CLIENTE asumirá las siguientes responsabilidades detalladas abajo. Un fallo o retraso en su ejecución podrá dar origen a revisión de esta propuesta:

- EL CLIENTE deberá nombrar un líder de proyecto que será el punto de contacto primario entre el equipo de proyecto de la empresa y EL CLIENTE. El líder de proyecto de EL CLIENTE será responsable por asegurar el acceso a toda la información necesaria en el desarrollo del proyecto y coordinar la comunicación con otras áreas del cliente que sea necesario, como coordinar y garantizar la realización de todas las actividades necesarias para asegurar los presupuestos y requisitos del proyecto que dependan de EL CLIENTE o líder de proyecto deberá garantizar la

disponibilidad necesaria de los recursos del cliente para asegurar las condiciones necesarias al equipo de proyectos de de la empresa.

- EL CLIENTE deberá garantizar la contratación, disponibilidad, y redundancia de los enlaces de telefonía y red para comunicación con Enlace Dedicado para el Contact Center.
- EL CLIENTE es responsable de informar con 5 días hábiles de anticipación la necesidad de crecimiento en las cantidades de agentes, supervisores, administradores, puertos de IVR o más espacio en Storage para almacenamiento de las grabaciones de voz para consulta online por un periodo mayor.
- EL CLIENTE es responsable por la instalación y configuración de los pre-requisitos en los puestos de trabajo de los agentes.

## DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LAS FUNCIONALIDADES:

### ● Plataforma de Contact Center As a Service

#### ○ Servicios profesionales

- SET UP, configuración, puesta a punto, capacitación
- Validación de los requisitos de conectividad de voz y datos y PC agentes
- Creación de campañas identificadas en conjunto con el cliente INBOUND Y OUTBOUND
- Creación de la lista de agentes y supervisores entregada por el cliente
- Configuración de enrutamientos
- Configuración de la lista de pausas
- Configuración del listado de terminaciones
- Pruebas funcionales
- Servicio de implementación de whatsapp
- Servicios de integración de CRM vía API
- Bolsa de horas de desarrollo IVR
- Servicio de implementación de Bot
- Capacitación BASE de la plataforma
- Go live
- Instalación 11 números DID
- Desarrollo de botones /script para llamadas rápidas de salida
- Configuración de proceso de transferencia asistida / no asistida (uso de botones de agent script)

#### ○ Licencia BASE

- Voz inbound
- Voz Outbound, preview, progresivo y predictivo
- Grabación de voz
- Scripting de agente
- Licencias de supervisor
- Troncales virtuales
- DID virtual para llamadas entrantes
- Speech analytics voz del cliente al 20%
- Omnivox chat. Este producto permite habilitar el chat a los agentes para los canales de whatsapp, messenger, wechat, line y telegram



- Conector whatsapp por línea
- Renta mensual de 11 DID con 2 canales de llamada entrante

○ Números DID asignados

- 3325046040
- 3325046050
- 3325042020
- 3325042030
- 3325042040
- 3325042050
- 3325042060
- 3325042070
- 3325042080
- 3325042090
- 3325043020

**Notas Plataforma Contact Center As a Service:**

- El pago del uso de las licencias cubrirá el periodo de tres meses.
- Los Valores de Licencias adicionales para Supervisor no tienen costo.
- Las grabaciones podrán ser almacenadas como máximo 4 meses.
- El servicio ya considera soporte y mantenimiento.
- El servicio no considera servicios de Internet, o cualquier otro punto no mencionado en la propuesta
- Esta propuesta comercial/técnica no contempla grabación de pantalla y tampoco licenciamiento de uso de video llamada. Si hay interés por esa funcionalidad, deberá ser solicitado del alcance adicional.

## Condiciones Comerciales del Servicio

- Todos los valores se encuentran en PESOS MEXICANOS, no incluyen impuestos
- No existe un periodo mínimo de contratación, la cancelación del servicio deberá ser con un mínimo de 30 días hábiles.
- En caso de que EL CLIENTE no efectúe el pago, el servicio será suspendido hasta contar con el pago.
- El pago de los Servicios Profesionales será realizado de la siguiente forma: 100 % del cargo único por la puesta en marcha más el primer mes de servicios, los pagos consecuentes se realizarán en forma mensual.
- Si fueran requeridas más licencias con las mismas funcionalidades, los valores serán de acuerdo los ya establecidos en la presente propuesta, en caso de que se requieran nuevas funcionalidades será entregada una propuesta con las mismas.
- Serán emitidas facturas y quedando establecido que el mencionado crédito no podrá ser cedido, transferido o negociado con terceros
- Posterior a la firma de formalización por parte de EL CLIENTE a GRUPO PINA; enviaremos la fecha de kick-off para el planeamiento del cronograma del proyecto. La empresa se comunicará la asignación de los recursos involucrados como máximo en 15 días de la firma.

## Condiciones Comerciales renta de equipos

- Plazo mínimo de renta: 90 días
- Incluye entrega y recolección en el área metropolitana de la ciudad de Guadalajara, Jalisco.

- Tiempo de entrega: 4 días hábiles posteriores a la recepción de orden de compra y pago.
- Condiciones de pago: Pago por anticipado de los primeros 30 días..

## VIGENCIA

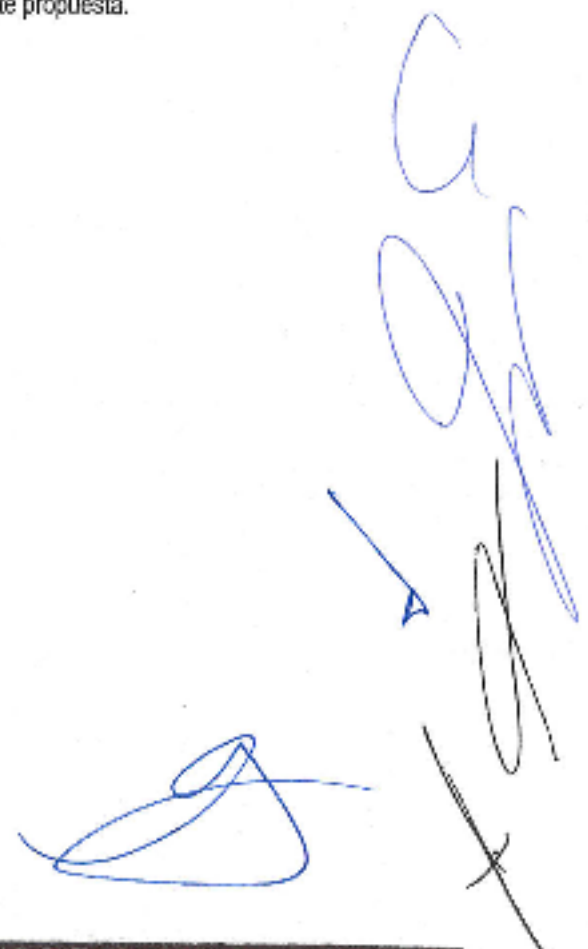
La presente propuesta tiene una vigencia de 30 días a partir de la fecha en la primera hoja.

## TÉRMINO DE RESPONSABILIDAD:

GRUPO PINA se responsabiliza por la información contenida en este documento y afirma que los servicios aquí mencionados, con las respectivas configuraciones, son homologados y probados, siendo por tanto considerados "listos para uso".

## DISPOSICIONES GENERALES:

La presente propuesta, cuando expresamente es aceptada, a través de la firma del "Término de Aceptación" por EL CLIENTE, permitirá a partir de tal acto, la elaboración del contrato correspondiente a los servicios mencionados en la presente. En caso de no elaboración de contrato, se determina el negocio detallado a través de la presente propuesta.



A large, stylized handwritten signature in blue ink is located on the right side of the page. The signature is written vertically and appears to be a cursive name. There is also a smaller, less distinct signature or mark below it.



## RESUMEN DE PROPUESTA INTEGRAL CALL CENTER

	Cargos únicos	Cantidad	Importe
1	Servicio implementación de Plataforma de Contact Center AS a Service Software (puesta en marcha)	1	\$94,827.58
		Subtotal	\$94,827.58
		IVA	\$15,172.42
		Total	\$110,000.00

	Servicio mensual	Cantidad	Importe
2	Servicio renta mensual (Licencia de software y equipo)	3	\$465,517.24
		Subtotal	\$465,517.24
		IVA	\$ 74,482.76
		Total	\$540,000.00

## Condiciones:

\*La vigencia de los servicios es por 3 meses

\*\*Se requiere el pago del cargo único más un mes del servicio de renta

## FUNDAMENTO LEGAL

1.- ELIMINADA la Clave de Elector, por ser un dato identificativo de conformidad con el Lineamiento Quincuagésimo Octavo Fracción I de los LGPPICR\*

\* "Lineamientos Generales para la Protección de la Información Confidencial y Reservada que deberán observar los Sujetos Obligados previstos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios"