

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LLEVAR A CABO EL “SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE GESTIÓN DE ASUNTOS Y DOCUMENTOS SIGAD PARA EL AÑO 2015”, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL EJECUTIVO FEDERAL, POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES, A TRAVÉS DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL AMBIENTE, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN, LIC. JORGE ALBERTO VALENCIA SANDOVAL, CON LA INTERVENCIÓN DE LOS TITULARES DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE EVALUACIÓN E INFORMÁTICA ING. ÁNGEL SAÚL ÁLVAREZ HERNÁNDEZ, COMO RESPONSABLE DE COORDINAR TÉCNICA Y ADMINISTRATIVAMENTE LA EJECUCIÓN, VERIFICACIÓN, ALCANCE Y DEMÁS ACTIVIDADES DEL SERVICIO, Y LA DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES C.P. ADALBERTO LEGORRETA GUTIERREZ COMO ENCARGADO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN, A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ “LA PROCURADURÍA”, Y POR LA OTRA PARTE, LA EMPRESA CONSULTORÍA Y APLICACIONES AVANZADAS DE ECM, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR SU APODERADO LEGAL EL C. NELSON ENRIQUE VILLALOBOS ANDRADE, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR”, Y A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ “LAS PARTES” DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. “LA PROCURADURÍA” por conducto de su representante declara:

- I.1. Que la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales es una dependencia de la Administración Pública Federal Centralizada, en términos de los artículos 26 y 32 Bis de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, a quien le corresponde entre otras facultades, las de formular y conducir la política nacional en materia de recursos naturales, siempre que no estén encomendados a otra dependencia; así como en materia de ecología, saneamiento ambiental, agua, regulación ambiental del desarrollo urbano y de la actividad pesquera, con la participación que corresponda a otras dependencias y entidades, así como fomentar la protección, restauración y conservación de los ecosistemas, recursos naturales, bienes y servicios ambientales con el fin de propiciar su preservación y aprovechamiento sustentable.
- I.2. Que es un Órgano Desconcentrado de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, de conformidad con los artículos 1º, 2º fracción XXXI inciso a) y 45 del Reglamento Interior de dicha Secretaría, a quien se le otorga entre otras, la facultad de programar, ordenar y realizar visitas u operativos de inspección, para vigilar y evaluar el cumplimiento de las disposiciones jurídicas aplicables a la restauración de los recursos naturales, a la preservación y protección de los recursos forestales, de vida silvestre, quelonios, mamíferos marinos y especies acuáticas en riesgo, sus ecosistemas y recursos genéticos, bioseguridad de organismos genéticamente modificados, especies exóticas que amenacen ecosistemas, hábitats o especies, el uso y aprovechamiento de la zona federal marítimo terrestre, playas marítimas y terrenos ganados al mar o a cualquier otro depósito de aguas marítimas, las áreas naturales protegidas, a la prevención y control de la contaminación de la atmósfera, suelos contaminados por materiales y residuos peligrosos, actividades altamente riesgosas, residuos peligrosos, impacto ambiental, emisión y transferencia de contaminantes, descargas de aguas residuales a cuerpos de aguas nacionales, ordenamiento ecológico y auditoría ambiental, de conformidad con las disposiciones aplicables; así como establecer políticas y lineamientos administrativos para tal efecto, además de salvaguardar los intereses de la población, estimular y fomentar su participación en la vigilancia y cumplimiento de las disposiciones jurídicas ambientales, así como brindarle asesoría en asuntos de protección y defensa del ambiente en el ámbito de competencia de la Procuraduría, y coadyuvar en la solución de problemas causados por emergencias o contingencias ambientales.

RAM

X

Handwritten signature and initials in blue ink.

PRINCIPIOS DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y CONSULTA
DIRECCIÓN DE CONVENIOS, CONTRATOS Y
CONSULTA

1 APROBADO

2 RECHAZADO

M

m

- I.3. Que el **Lic. Jorge Alberto Valencia Sandoval**, Director General de Administración está facultado para suscribir el presente Contrato, en atención a lo dispuesto en el artículo 66 fracción XVII del Reglamento Interior de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- I.4. Que existe la necesidad de **"LA PROCURADURÍA"** de contratar el **"SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE GESTIÓN DE ASUNTOS Y DOCUMENTOS SIGAD PARA EL AÑO 2015"** en adelante denominado el **"SERVICIO"**, por lo que el titular de la **Dirección General Adjunta de Evaluación e Informática** declara que no se cuenta con los elementos materiales o humanos necesarios para su realización.
- I.5. Que como consecuencia de lo anterior, **"LA PROCURADURÍA"** ha resuelto encargar a **"EL PROVEEDOR"**, el **"SERVICIO"** declarando que, cuenta con los elementos técnicos, financieros y profesionales necesarios para llevar a cabo el mismo, y que ofrece las mejores condiciones en cuanto al precio, calidad y oportunidad a favor de **"LA PROCURADURÍA"**, por lo que ha solicitado su contratación.
- I.6. Que **"LA PROCURADURÍA"** ha designado al titular de la **Dirección General Adjunta de Evaluación e Informática** y a las personas que este designe como **Administradores del Contrato**, quienes serán responsables de coordinar técnica y administrativamente la ejecución, verificación, y demás actividades establecidas en el presente instrumento y servirá de enlace entre **"LA PROCURADURÍA"** y **"EL PROVEEDOR"**.
- I.7. Que se adjudica el presente Contrato a **"EL PROVEEDOR"** de conformidad con lo dispuesto en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los artículos 22 fracción II, 26 fracción III, 40 y 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como el artículo 72 fracción II del Reglamento de la Ley en cita, el cual fue autorizado en la octava sesión ordinaria del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios celebrada el día 31 de agosto de 2015 para llevar a cabo la contratación directa por excepción del **"SERVICIO"**.
- I.8. Que cuenta con los fondos suficientes para cubrir el importe del **"SERVICIO"** en la partida **33301 "Servicios de Desarrollo de Aplicaciones Informáticas"** de su Presupuesto de Egresos autorizado para el presente ejercicio fiscal.
- I.9. Que señala como domicilio para efectos del presente instrumento el ubicado en Camino al Ajusco No. 200, Piso 7°, Ala Norte, Col. Jardines en la Montaña, C.P. 14210, Delegación Tlalpan, de esta Ciudad de México, Distrito Federal.

II. **"EL PROVEEDOR"**, a través de su representante legal declara:

- II.1. Que mediante la Escritura Pública No. 11,344, de fecha 26 de enero de 2005, otorgada ante la fe del Lic. Carlos Francisco Castro Suárez, Titular de la Notaría Pública No. 110 del Estado de México, con residencia en el Municipio de Atizapán de Zaragoza, se hace constar la existencia legal de la Sociedad Mercantil **CONSULTORÍA Y APLICACIONES AVANZADAS DE ECM, S.A. DE C. V.**, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito Federal bajo el folio mercantil número 330985 de fecha 28 de Junio de 2005.
- II.2. Que su objeto social es, entre otros, la compra, venta, arrendamiento, comisión consignación, distribución, abastecimiento, suministro, fabricación, importación, exportación, reparación, mantenimiento, desarrollo, consultoría y en general, la comercialización de toda clase de bienes muebles e inmuebles, equipo de cómputo, mecánico, de comunicaciones, microondas, satelital, de toda clase y cualquier dispositivo o aparato electrónico, así como de

RAM

↓ 4/8

d

3511001000000

PROFIDA | DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONSULTA
DIRECCIÓN DE CONVENIOS, CONTRATOS Y CONSULTA

① APROBADO

② RECHAZADO

M

M

sistemas y programas de computación, comunicaciones y de todo lo relacionado con este objeto social.

- II.3. Que manifiesta a través de su Apoderado Legal, que no ha sufrido modificación alguna en sus estatutos sociales, que le impida la celebración y el cumplimiento de este Contrato.
- II.4. Que el **C. Nelson Enrique Villalobos Andrade**, en su carácter de Apoderado Legal, cuenta con la personalidad y facultades necesarias para suscribir este Contrato y obligar a su representada, lo que se acredita mediante Escritura Pública No. 59,820 de fecha 13 de marzo de 2012, otorgada ante la fe del Lic. Adrián Rogelio Iturbide Galindo, Titular de la Notaría Pública No. 139 del Distrito Federal, actuando por Convenio de Asociación en el Protocolo de la Notaría 136 de la que es titular el Lic. Jose Manuel Gómez del Campo López, asimismo, manifiesta que la personalidad y facultades que declara, hasta la fecha no le han sido revocadas, limitadas ni modificadas en modo alguno.
- II.5. Que el **C. Nelson Enrique Villalobos Andrade** se identifica con Pasaporte Número 118013402, expedido a su favor en la República Bolivariana de Venezuela, así mismo cuenta con su credencial de Residente Permanente, expedida por el Instituto Nacional de Migración
- II.6. Que la persona moral que representa se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave de identificación fiscal **CAA050126TH6**.
- II.7. Que la persona moral que representa se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
- II.8. Que ninguno de los miembros, funcionarios o empleados de su representada se encuentran impedidos para la prestación del **"SERVICIO"** materia de este Contrato, por no encontrarse en los supuestos establecidos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.9. Que conoce plenamente las necesidades y características del **"SERVICIO"** que requiere **"LA PROCURADURÍA"** y que ha considerado todos los factores que intervienen en su ejecución, por lo que manifiesta que su representada dispone de elementos suficientes para contratar y obligarse en los términos de este Contrato, y que para su cumplimiento y ejecución cuenta con la experiencia, los recursos técnicos, financieros, administrativos y humanos necesarios, para la prestación óptima del **"SERVICIO"**.
- II.10. Que conoce el contenido y alcances de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y en especial de los artículos 59 y 60.
- II.11. Que señala como domicilio de su representada para efectos del presente instrumento el ubicado en Avenida Jesús del Monte Número 41, Piso 14, Interior 1526-B Col. Jesús del Monte, C.P. 52764, Municipio Huixquilucan Estado de México, teléfono 41 70 89 61, correos electrónicos: rbermudez@ecmsolutions.com.mx, vsanchez@ecmsolutions.com.mx y nvollalobos@ecmsolutions.com.mx.

Expuesto lo anterior **"LAS PARTES"** sujetan su compromiso a la forma y términos que se establecen en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO.- **"LA PROCURADURÍA"** encarga a **"EL PROVEEDOR"** y éste se obliga a prestar el **"SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE GESTIÓN DE ASUNTOS Y DOCUMENTOS SIGAD PARA EL AÑO 2015"**, con las características y especificaciones que se establecen en el Anexo Técnico (**ANEXO 1**) del procedimiento de Adjudicación Directa, de su

psm

X

JE

1

PROYECTOS DE LEY
DIRECCION GENERAL DE CONTROL DE
LOS INSPECTORES ADMINISTRATIVOS Y CONSULTA
DIRECCION DE CONVENIOS, CONTRATOS Y
CONSULTA

① APROBADO

② RECHAZADO

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

propuesta técnica y económica (**ANEXO 2**), que forman parte del presente Contrato, por su parte, **“LA PROCURADURÍA”** se obliga a pagar a **“EL PROVEEDOR”** el importe que en la Cláusula Tercera se señala como contraprestación por el **“SERVICIO”** contratado.

SEGUNDA.- VIGENCIA.- El presente contrato tendrá vigencia del 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2015.

TERCERA.- PRECIO.- **“LA PROCURADURÍA”** pagará a **“EL PROVEEDOR”** como precio fijo por concepto de retribución del **“SERVICIO”** prestado conforme al presente Contrato, las cantidades que se enuncian a continuación, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado y gastos de expedición:

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	FORMA DE PAGO	COSTO
1.-	Póliza de Soporte y Mantenimiento del Software SIGAD	1	Un pago dentro de los primeros 10 días naturales a partir de la entrega de la póliza.	\$372,000.00
2.-	Soporte Técnico de 3er. Nivel al Sistema Integral de Gestión de Asuntos y Documentos SIGAD	4	Pagos mensuales de \$20,578.46, Septiembre a Diciembre del 2015.	\$82,313.84
3.-	Actualización del Sistema Integral de Gestión de Asuntos y Documentos SIGAD a la versión vigente del SIGAP.	1	Pago dentro de los primeros 10 días naturales a partir de que se proporcionen los entregables, a entera satisfacción.	\$381,250.00
SUBTOTAL				\$835,563.84
I V A				\$133,690.21
TOTAL				\$969,254.05

“LAS PARTES” conviven que durante la vigencia del presente Contrato, no habrá incremento en los precios ofertados por **“EL PROVEEDOR”**.

El pago que haga **“LA PROCURADURÍA”** cubre cualquier clase de gastos, impuestos, derechos, contribuciones fiscales o cualquier contraprestación a favor de **“EL PROVEEDOR”**, que se genere con motivo de la celebración o cumplimiento del presente Contrato, por lo que **“EL PROVEEDOR”** no podrá reclamar algún otro pago adicional.

CUARTA.- FORMALIDADES DEL PAGO.- **“LA PROCURADURÍA”**, pagará el monto del **“SERVICIO”**, en la cuenta de **“EL PROVEEDOR”** mediante transferencia electrónica de fondos en el Sistema Integral de Administración Financiera Federal a través de la Dirección de Programación y Presupuesto, una vez que se hayan recibido a satisfacción de **“LA PROCURADURÍA”**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, dentro de los 20 días naturales posteriores de que las facturas

RAM

A

i

REPÚBLICA DE CHILE
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE PROFESIONES, EMPRESAS Y CONSULTA
DIRECCIÓN DE CONVENIOS, CONTRATOS Y CONSULTA

APROBADO

RECHAZADO

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

ingresen a revisión de la Dirección de Programación y Presupuesto para lo cual será necesario que estén firmadas por el titular de la **Dirección General Adjunta de Evaluación e Informática**.

En términos de lo dispuesto en el artículo 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de que las facturas entregadas por **"EL PROVEEDOR"** para su pago, presenten errores o deficiencias, **"LA PROCURADURÍA"** a través del responsable de administrar el Contrato, deberá indicarlo por escrito dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, el periodo que transcurre a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **"EL PROVEEDOR"** presente las correcciones, no se computará para efectos del plazo de pago señalado en párrafos anteriores.

"LAS PARTES" convienen en que las Facturas Electrónicas correspondientes deberán ser a nombre de la **PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL AMBIENTE**, con Registro Federal de Contribuyentes **PPF920718FB2**, y domicilio fiscal en **Camino al Ajusto Número 200, Colonia Jardines en la Montaña, Delegación Tlalpan, México, Distrito Federal, C.P. 14210**. La descripción del **"SERVICIO"** objeto del presente Contrato corresponderá a lo descrito en la Cláusula Primera de este instrumento legal, el método de pago debe decir "transferencia electrónica".

Las facturas electrónicas deberán ser enviadas a Oficinas Centrales al correo electrónico angel.alvarez@profepa.gob.mx

QUINTA.- REINTEGRO DE PAGOS EN EXCESO.- Tratándose de pagos en exceso que haya recibido **"EL PROVEEDOR"**, éste deberá reintegrar a **"LA PROCURADURÍA"** las cantidades pagadas en exceso más los intereses correspondientes, conforme al procedimiento establecido en el Código Fiscal de la Federación, como si se tratara del supuesto de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los cargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales, desde la fecha en que se efectuó el pago hasta la fecha en que el **"EL PROVEEDOR"** reintegre dicha cantidad a la **"LA PROCURADURÍA"** mediante cheque certificado.

SEXTA.- FORMALIDADES DEL SERVICIO.- **"EL PROVEEDOR"** se compromete a prestar el **"SERVICIO"** con el más alto nivel de profesionalismo, competencia ética e integridad, teniendo especial consideración a la particular naturaleza y propósito de los trabajos encomendados y asegurando que se conducirá de manera consistente con lo anterior, por lo que en este acto **"EL PROVEEDOR"** se obliga a responder y liberar a **"LA PROCURADURÍA"** de cualquier demanda, reclamación o acción legal que, en relación directa con el resultado de la prestación del **"SERVICIO"**, se promueva en contra de aquella.

SÉPTIMA.- CESIÓN O SUBCONTRATACIÓN.- **"EL PROVEEDOR"** no podrá subcontratar la prestación del **"SERVICIO"** o ceder en forma parcial o total a ninguna persona física o moral los derechos y obligaciones que derivan del presente Contrato. Lo anterior, con excepción de los derechos de cobro que deriven de este Contrato, en cuyo caso deberá obtener el consentimiento de **"LA PROCURADURÍA"**, con fundamento en el último párrafo del artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

OCTAVA.- RESPONSABILIDAD LABORAL.- **"LAS PARTES"** acuerdan que no existirá relación laboral entre **"LA PROCURADURÍA"** y las personas que **"EL PROVEEDOR"** ocupe con motivo de la prestación del **"SERVICIO"** materia de este Contrato, por lo que será **"EL PROVEEDOR"** quien tenga el carácter de patrón y, por lo tanto, será el responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia laboral y de seguridad social que, en su caso, pudieran corresponder a dichas personas, por lo que **"EL PROVEEDOR"** se obliga a responder de todas las reclamaciones laborales que sus trabajadores presenten en su contra o en contra de **"LA PROCURADURÍA"** en relación con el **"SERVICIO"**, debiendo cubrir el importe que de este se deriven y a liberar de tales reclamaciones a **"LA PROCURADURÍA"**.

RAM

A

H

11

PROFETA | DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONSULTA
DIRECCIÓN DE CONVENIOS, CONTRATOS Y
CONSULTA

① APROBADO

② RECHAZADO

M

M

X

NOVENA.- COORDINACIÓN DEL SERVICIO.- “LA PROCURADURÍA” tendrá durante la vigencia de este Contrato las más amplias facultades para coordinar técnica y administrativamente la ejecución, verificación, enlace y demás actividades establecidas en el presente instrumento, por conducto del Titular de la **Dirección General Adjunta de Evaluación e Informática**, y por las personas que ésta designe para tal efecto, en función de una correcta ejecución del “**SERVICIO**” contratado, y hará del conocimiento de “**EL PROVEEDOR**” las observaciones que estime pertinentes, quedando ésta obligado a corregir las anomalías que le sean indicadas, así como las deficiencias de la prestación del “**SERVICIO**”.

DÉCIMA.- NEGLIGENCIA E IMPERICIA.- “**EL PROVEEDOR**” será directamente responsable de los daños y perjuicios que se causen a “**LA PROCURADURÍA**” con motivo de la prestación del “**SERVICIO**” por negligencia, impericia, dolo o mala fe.

DÉCIMA PRIMERA.- CONFIDENCIALIDAD.- “**EL PROVEEDOR**” conviene expresamente en que no podrá divulgar por medio de publicaciones, informes, conferencias o en cualquier otra forma o medio, los datos y documentos obtenidos, asimismo, se obliga en lo sucesivo a manejar de forma estrictamente confidencial toda información que se genere o a la cual tenga acceso con motivo de los alcances del presente Contrato, por lo que no podrá en ningún momento realizar referencias individuales de ninguna especie, y deberá abstenerse de informar a terceros respecto de los resultados obtenidos. Cualquier violación a lo antes estipulado, será causa de rescisión de este Contrato, independientemente de las acciones de carácter civil, y/o penal que puedan derivar.

DÉCIMA SEGUNDA.- GARANTÍA.- Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato, “**EL PROVEEDOR**” otorgará dentro de un plazo de 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma de éste instrumento, una fianza por el valor del 10 % (diez por ciento) del importe del Contrato, sin incluir IVA, expedida por institución afianzadora mexicana debidamente autorizada, a favor de la Tesorería de la Federación, la cual deberá contener las siguientes declaraciones expresas:

- a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en este Contrato.
- b) Que se obliga a responder por los defectos del “**SERVICIO**” objeto de este Contrato dentro del periodo de garantía y de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido.
- c) Que en el caso de prórroga del presente Contrato, automáticamente la vigencia de la fianza se prorrogará en concordancia con dicha prórroga.
- d) Que para liberar la fianza será requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito de “**LA PROCURADURÍA**”.
- e) Que estará vigente durante la substanciación de todos los juicios o recursos legales que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente.
- f) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

La garantía señalada anteriormente, será cancelada cuando a juicio de “**LA PROCURADURÍA**”, “**EL PROVEEDOR**” haya cumplido con todas las obligaciones que se deriven de este instrumento.

“**LA PROCURADURÍA**” hará efectiva la garantía, cuando concurra algunas de las causas señaladas en las siguientes Clausulas.

DÉCIMA TERCERA.- PENAS CONVENCIONALES.- “**EL PROVEEDOR**” conviene en que si no presenta el “**SERVICIO**” señalado en este instrumento, pagará a “**LA PROCURADURÍA**” el 1% (uno por ciento) por cada día de atraso contados a partir de la fecha de vencimiento y serán determinados en función del “**SERVICIO**” no prestado oportunamente, sin exceder el 10% del monto total del Contrato sin incluir el I.V.A., salvo que ésta obedezca a causas justificadas a juicio

RJM

*

40

11

PR. 01174 | DIRECCIÓN CENTRAL DE CONTROL DE
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONSULTA
DIRECCIÓN DE CONVENIOS, CONTRATOS Y
CONSULTA

① APROBADO

② RECHAZADO

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

de **"LA PROCURADURÍA"**, de acuerdo a lo establecido en los artículos 45 fracción XIX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Esta sanción se estipula por el simple retraso en el cumplimiento de las obligaciones de **"EL PROVEEDOR"** y su monto se descontará administrativamente de la liquidación que se formule, sin perjuicio del derecho que tiene **"LA PROCURADURÍA"** de optar entre exigir el cumplimiento del Contrato o su rescisión.

DÉCIMA CUARTA.- CAUSAS DE RESCISIÓN.- Para los efectos de este Contrato y de lo dispuesto por la Cláusula anterior, se entenderá que existe incumplimiento por **"EL PROVEEDOR"** en los supuestos siguientes:

- a) No se inicia la prestación del **"SERVICIO"** objeto de este Contrato en la fecha convenida;
- b) No se realiza el **"SERVICIO"** de conformidad con lo establecido en el presente Contrato y en su anexo, o no acata las instrucciones de **"LA PROCURADURÍA"** sin motivo justificado;
- c) Se suspende injustificadamente el **"SERVICIO"** convenido, por causas imputables a **"EL PROVEEDOR"**;
- d) Se cede a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del presente Contrato, en forma parcial o total, excepto el derecho de cobro, en cuyo caso se debe contar con el consentimiento de **"LA PROCURADURÍA"**;
- e) No se proporciona a **"LA PROCURADURÍA"** las facilidades y datos necesarios para la comprobación, supervisión y verificación del **"SERVICIO"** objeto de este Contrato;
- f) Cuando una autoridad competente lo declare en concurso mercantil, o alguna figura análoga que afecte su patrimonio, en forma tal que le impida cumplir con sus obligaciones derivadas de este instrumento;
- g) Los documentos o manifestaciones presentados por **"EL PROVEEDOR"** en el procedimiento de adjudicación del presente Contrato resultan falsos (as);
- h) Cuando **"EL PROVEEDOR"** incumple con las obligaciones establecidas en el presente Contrato;
- i) Cuando **"EL PROVEEDOR"** no entregue en la fecha convenida la garantía de cumplimiento de Contrato;
- j) Cuando el importe de las penalizaciones rebasan el monto de la garantía de cumplimiento, y
- k) En general, por cualquier otro incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente Contrato.

DÉCIMA QUINTA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN. **"LA PROCURADURÍA"** podrá rescindir el presente Contrato sin necesidad de declaración judicial previa, en caso de que **"EL PROVEEDOR"** incumpla con cualesquiera de las obligaciones estipuladas y/o inherentes a la naturaleza del mismo, por lo que sí **"EL PROVEEDOR"** incurre en cualquiera de las causas a que se refiere la Cláusula anterior, **"LA PROCURADURÍA"** podrá optar por la rescisión del presente Contrato, o bien exigir su cumplimiento por la vía judicial. En caso de optar por la rescisión del Contrato, se procederá conforme al procedimiento señalado en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos Servicios del Sector Público.

DÉCIMA SEXTA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.- Las partes acuerdan que **"EL PROVEEDOR"** no será responsable por incumplimiento o retraso en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones conforme a este Contrato cuando ello obedezca a causas no imputables al mismo o por caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditadas. En los casos antes mencionados y cuando las causas de incumplimiento fueran imputables a **"LA PROCURADURÍA"** ésta podrá suspender la prestación del **"SERVICIO"** constando por escrito donde se indique el plazo de la suspensión y los motivos de la misma. Una vez concluido el término de la suspensión y en caso de persistir las causas que la originaron, **"LA PROCURADURÍA"** podrá optar por determinar una nueva suspensión conforme a lo señalado o iniciar la terminación anticipada del Contrato como lo dispone la cláusula siguiente. Cuando la prestación del **"SERVICIO"** fuere suspendida conforme a

RAM

✱

✱

PROJELPA | DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y CONSULTA
DIRECCIÓN DE CONVENIOS, CONTRATOS Y
CONSULTA

① APROBADO

② RECHAZADO

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

lo aquí pactado, "LA PROCURADURÍA" en su caso, deberá cubrir el importe de aquellos servicios que hubieren sido efectivamente prestados.

DÉCIMA SÉPTIMA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.- "LAS PARTES" convienen en que podrán dar por terminado el presente Contrato sin que medie resolución judicial, en los siguientes casos:

- a) Cuando concurren razones de interés general;
- b) Cuando por causa justificada se extinga la necesidad de requerir el "SERVICIO" originalmente contratado y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio al Estado;
- c) Cuando se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al Contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública;
- d) Cuando concluya el plazo de la suspensión del "SERVICIO" en los términos de la Cláusula anterior.

La determinación de dar por terminado anticipadamente el Contrato deberá constar por escrito mediante dictamen emitido por el Titular de la Dirección General de Administración y el Administrador del Contrato, en el cual se precisen las razones o las causas justificadas que den origen a la misma y bajo su responsabilidad.

Derivado de lo anterior, se procederá a la formalización del Convenio de Terminación respectivo y del Finiquito, en donde se detallarán en forma pormenorizada los importes a cubrir y el "SERVICIO" prestado que se hayan cubierto y el que esté pendiente de pago.

DÉCIMA OCTAVA.- INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN. Para efectos de lo dispuesto por el artículo 107 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuando la Secretaría de la Función Pública y/o el Órgano Interno de Control de la "LA PROCURADURÍA", requieran información y/o documentación relacionada con el presente Contrato "EL PROVEEDOR", se obliga a proporcionarla en el momento que se le requiera, con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que se practiquen.

DÉCIMA NOVENA.- MODIFICACIONES.- Cualquier modificación a los términos del presente Contrato será formalizada mediante Convenio por escrito debidamente firmado por las partes. Las modificaciones al importe o prórrogas a la vigencia del presente Contrato no podrán exceder del 20% de los originalmente pactados, para lo cual se atenderá a lo dispuesto por el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Las modificaciones a los plazos establecidos para la prestación del "SERVICIO" deberán efectuarse previamente al vencimiento de las fechas estipuladas originalmente, en caso contrario se considerará atraso y serán aplicables las penas correspondientes en los términos del presente Contrato.

VIGÉSIMA.- TRANSPARENCIA.- "LAS PARTES" convienen en hacer cumplir la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, su Reglamento y demás disposiciones aplicables.

VIGÉSIMA PRIMERA.- ASPECTOS FISCALES. "LAS PARTES" darán cumplimiento a sus obligaciones fiscales en los términos de la Ley. Asimismo, "EL PROVEEDOR" y "LA PROCURADURÍA" se hacen responsables por el incumplimiento de cualquier obligación a su cargo de carácter fiscal o administrativa en materia federal.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- LEGISLACIÓN APLICABLE Y SUPLETORIEDAD. Para todo lo concerniente a la interpretación, cumplimiento y ejecución de este Contrato, "LAS PARTES" se someten al Código Civil Federal, al Código Federal de Procedimientos Civiles, a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, a la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y demás disposiciones legales que le sean aplicables.

RAM

A

1

8

8810004

REPUBLICA DE COLOMBIA

COMISIÓN NACIONAL DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONSULTA

DIRECCIÓN DE CONVENIOS, CONTRATOS Y CONSULTA

1 APROBADO

2 RECHAZADO

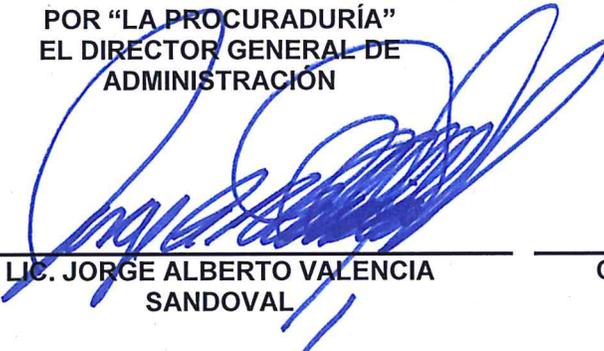
M

M

VIGÉSIMA TERCERA.- INTERPRETACIÓN Y JURISDICCIÓN. Para la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, "LAS PARTES" se someten a las Leyes y Tribunales Federales de la Ciudad de México, Distrito Federal, los que serán los únicos competentes para conocer de cualquier juicio o reclamación que se llegare a presentar, renunciando para tal efecto a cualquier jurisdicción que pudiere corresponderles por razón de su materia, grado, cuantía, domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.

Leído que fue el presente Contrato y enteradas las partes de su valor y consecuencias legales, lo firman para constancia, por triplicado, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día 31 de agosto de 2015.

**POR "LA PROCURADURÍA"
EL DIRECTOR GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN**



**LIC. JORGE ALBERTO VALENCIA
SANDOVAL**

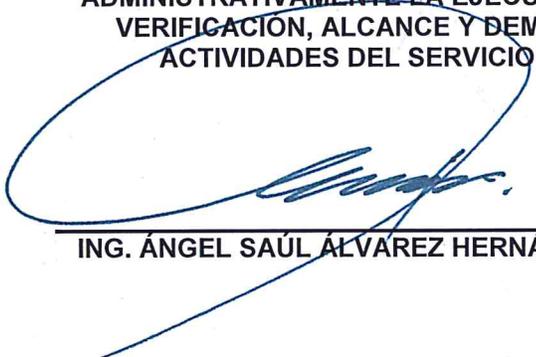
**POR "EL PROVEEDOR"
EL APODERADO LEGAL**



**C. NELSON ENRIQUE VILLALOBOS
ANDRADE**

RAM

**LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE
EVALUACIÓN E INFORMÁTICA
RESPONSABLE DE COORDINAR TÉCNICA Y
ADMINISTRATIVAMENTE LA EJECUCIÓN,
VERIFICACIÓN, ALCANCE Y DEMÁS
ACTIVIDADES DEL SERVICIO**



ING. ÁNGEL SAÚL ÁLVAREZ HERNÁNDEZ

**LA DIRECCION DE RECURSOS
MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
ENCARGADO DEL PROCEDIMIENTO DE
CONTRATACIÓN**



C.P. ADALBERTO LEGORRETA GUTIÉRREZ

SECRETARIA DE ECONOMIA
DIRECCION GENERAL DE CONTROL DE
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y CONSULTA
DIRECCION DE CONVENIOS, CONTRATOS Y
CONSULTA

1 APROBADO

2 RECHAZADO

M

ml

Anexo Técnico

Servicio de Mantenimiento al Sistema Integral de Gestión de Asuntos y Documentos SIGAD para el año 2015

- **Soporte electrónico vía email:** "EL PROVEEDOR" deberá proporcionar una cuenta de correo electrónico que provee acceso inmediato a un especialista de soporte para que su personal autorizado pueda remitir casos, revisar el estado de casos abiertos e intercambiar la información con el ingeniero de soporte que trabaje en su caso(s).
- **Un número limitado de contactos de soporte autorizados** podrán ser designados. El soporte telefónico o vía email estará disponible para usuarios capacitados formalmente por "EL PROVEEDOR" en la administración en el sistema y que pertenezcan a la lista de contactos de soporte autorizados emitida por el PROFEPA.
- **Dar soporte a la versión actual** que se encuentra operando en la PROFEPA.

ENTREGABLES

- 1.- Dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio del servicio, deberá entregar por escrito los datos requeridos en el punto anterior "1.Servicios de Soporte Técnico y Operativo".
- 2.- Dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio del servicio, deberá entregar una media de almacenamiento con la nueva versión disponible y soportada del SIGAD.
- 3.- Dentro de los 20 días hábiles posteriores al inicio del servicio, realizara la actualización a la última versión del SIGAD que se encuentre liberada.
- 4.- Dentro de los primeros 5 días del mes a partir de la firma y durante el plazo del contrato, "EL PROVEEDOR" proporcionará a PROFEPA, una carpeta con los siguientes entregables:
 - a.- Reportes de diagnóstico de desempeño del SIGAD, en el que se detallen estadísticas y lecturas de desempeño de la base de datos, estadísticas de usabilidad del SIGAD y estadísticas de usabilidad con la OPE.
 - b.- Reporte mensual de eventos presentados y su solución, en el caso de haber realizado modificaciones al sistema.
 - c.- Documentación MAAGTIC-SI solicitada por la DGAEI de los procesos correspondientes.

El pago de esta actividad se realizará una vez que PROFEPA reciba de conformidad los entregables mencionados y en los tiempos especificados.

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

Anexo Técnico

Servicio de Mantenimiento al Sistema Integral de Gestión de Asuntos y Documentos SIGAD para el año 2015

IV. FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA

Las actualizaciones que se liberen por parte del fabricante de Sistema integral de gestión y automatización de procesos, conocido en la PROFEPA como el SIGAD deberán garantizar a la PROFEPA el mantener o habilitar la siguiente funcionalidad:

1. Registro de nuevos asuntos de control de gestión ya sean ingresados de manera electrónica o manual (a través de la digitalización y el registro de oficios).
2. Turnar y dar seguimiento a los asuntos que sean derivados a las distintas unidades administrativas para su atención.
3. Registrar, enviar y aceptar respuestas producto de turnos o asuntos recibidos.
4. Proveer mecanismos de búsqueda y recuperación de los asuntos y documentos de soporte, a través de la consulta de transacciones y documentos registrados en la base de datos productiva del sistema, sin perder la seguridad y/o el control de acceso a la información y sus documentos.
5. Notificar automáticamente a través de correo electrónico sobre turnos nuevos o rechazados, asuntos por vencer y vencidos.
6. Uso de firma electrónica avanzada en documentos y/o oficios asociados a los asuntos o sus respuestas.
7. Automatizar el proceso de creación, validación y registro de nuevos oficios.
8. Atender y dar cumplimiento a leyes, lineamientos y regulaciones en materia de los Sistemas Automatizados de Control de Gestión (SACG).

V. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

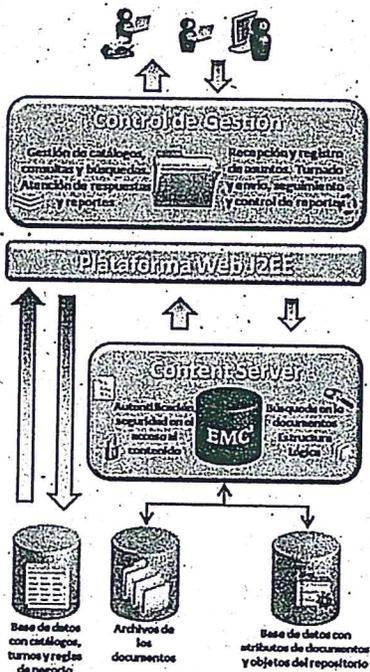
V.1. Especificaciones SIGAD 4.0

- Servidor Web virtualizado
 - Marca HP
 - Procesador Intel Xeon S140 @ 2,33 Ghz
 - RAM 6Gb
 - Disco Duro de C: 500Gb
 - Sistema operativo Windows 2008 Server Standard R2
- Servidor Base de Datos
 - Marca HP
 - Procesador Xeon S140 @ 2,33Ghz
 - RAM 6Gb
 - Disco duro de C: 1Tb
 - Sistema operativo Windows 2008 Server Standard R2
 - Oracle 11g con instancias de producción y capacitación.

Anexo Técnico

Servicio de Mantenimiento al Sistema Integral de Gestión de Asuntos y Documentos SIGAD para el año 2015

- Aplicación para la administración de contenidos
 - Software DOCUMENTUM Versión 6.6



VI. PERFIL DEL PROVEEDOR

- I. Ser distribuidor autorizado o contar con el derecho de autor intelectual del "Sistema Integral de Gestión y Automatización de Procesos" (SIGAP) sobre el cual opera el Sistema SIGAD de la PROFEPA, para lo cual deberá presentar el documento vigente que avale la propiedad del derecho de autor al fabricante del "Sistema Integral de Gestión y Automatización de Procesos", y en caso contar el fabricante con un distribuidor autorizado una carta firmada por representante legal del fabricante donde designe al proveedor como distribuidor autorizado para la entrega del alcance del presente anexo.
- II. Debe contar con una mesa de soporte, con acceso por internet o vía telefónica disponible durante los días y horas hábiles (9:00 a 18:00 hrs.) para levantar los incidentes que se presenten. Estos deben tener un número de identificación que será proporcionado a la DGAEI para su seguimiento y control.
- III. Asignar al siguiente personal que atenderá directamente a PROFEPA en este servicio:

Gerente de Proyecto:	
Arquitecto:	
Consultor SIGAP/ECM:	
Consultor de soporte técnico SIGAP/ECM:	



Anexo Técnico
Servicio de Mantenimiento al Sistema Integral de Gestión de Asuntos y Documentos SIGAD para el año 2015

VII. CONDICIONES TÉCNICAS DE ACEPTACIÓN DE ENTREGABLES.

El licitante adjudicado debe de presentar la siguiente documentación para el pago de los servicios:

- Reporte mensual de monitoreo de operación de todos los componentes del SIGAD firmado por el representante legal del proveedor y aceptada por el representante de la DGAEI
- Reporte mensual de monitoreo de operación del Equipo CENTERA firmado por el representante del proveedor y aceptada por el representante de la DGAEI.
- Reporte mensual de Eventos presentados, especificando número de reporte, fecha en que se levantó y fecha en la que fue atendido, descripción del servicio solicitado y solución. En este reporte se deben incluir también los que estén en proceso de solución pero se hayan levantado durante el mes de facturación, firmado por el representante del proveedor y aceptada por el representante de la DGAEI.

VIII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

Los servicios solicitados se realizaran por mes.

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes ...	Dic-2015
Actualización a las versiones vigentes del SIGAP	<input checked="" type="checkbox"/>	En el momento que se libere una nueva versión		
Soporte y Mantenimiento del Software denominado Sistema Integral de Gestión y Automatización de Procesos SIGAP, conocido en PROFEPA como SIGAD.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Servicio de Soporte Técnico de 3er nivel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Handwritten signature/initials on the right margin.

Anexo Técnico
Servicio de Mantenimiento al Sistema Integral de Gestión de Asuntos y Documentos SIGAD para el año 2015

IX. NIVELES DE SERVICIO

TIPO DE INCIDENCIA	CONSECUENCIA
Mayor	Pérdida mayor de funcionalidad, como menús inoperantes, datos de salida extremadamente incorrectos, o dificultades que inhiben parcial o totalmente el uso del programa.
Normal	Una parte menor del componente no es funcional
Menor	Una pérdida menor de funcionalidad, o un problema que se puede solventar otra forma, mientras se repara dicha funcionalidad
Mejora:	Solicitud de una nueva característica o funcionalidad

X. TIEMPOS DE RESPUESTA ANTE INCIDENTES

TIPO DE INCIDENCIA	RESPUESTA
Mayor	1 hrs. hábil máximo en tomar acción, considerando días naturales y festivos. 4 hrs. máximo para cerrar la incidencia ya solucionada, considerando días inhábiles y festivos.
Normal	3 hrs. hábiles máximo en tomar acción 24 hrs hábiles máximo para solucionar
Menor	8 hrs. hábiles máximo en tomar acción 48 hrs. hábiles Máximo para solucionar

XI. GARANTÍA Y FIANZA

Garantía

Un año por vicios ocultos que resultaren de los servicios prestados por el licitante adjudicado, a partir de día en que se haya puesto en producción.

Anexo Técnico
Servicio de Mantenimiento al Sistema Integral de Gestión de Asuntos y Documentos SIGAD para el año 2015

Fianza

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio, El PROVEEDOR otorgará fianza por un importe equivalente al 10% del valor total de Contrato, sin incluir el IVA, expedida por una institución autorizada legalmente, a favor de la Tesorería de la Federación. Esta fianza debe extenderse para cubrir el cumplimiento de los servicios ofertados y la garantía de 1 año contra vicios ocultos de los trabajos realizados una vez terminado el contrato.

Las particularidades y estipulaciones que debe contener la fianza serán establecidas en el contrato.

XII. COTIZACIÓN:

EL PROVEEDOR debe cotizar los servicios solicitados firmes durante el periodo de contratación en Moneda Nacional bajo el siguiente esquema.

Partida	Descripción	Marca	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Importe
1	Soporte y Mantenimiento del Software denominado Sistema Integral de Gestión y Automatización de Procesos SIGAP conocido en PROFEPA como SIGAD desde la firma del contrato al 31/12/2015	SIGAD	Anualidad	1		
2	Servicio de Soporte Técnico de 3er nivel al Sistema Integral de Gestión de Asuntos SIGAD desde la firma del contrato al 31/12/2015.	SIGAD	Servicio/Mes	8		
3	Actualización a las versiones vigentes del SIGAP	SIGAD	Pago único	1		
Subtotal						
I.V.A						
TOTAL						

Anexo Técnico

Servicio de Mantenimiento al Sistema Integral de Gestión de Asuntos y Documentos SIGAD para el año 2015

XIII. FORMA DE PAGO:

Para el pago de los soportes detallados en el punto 1 de la sección III párrafo III.1 del presente Anexo Técnico

- I. El pago se realizará una vez que PROFEPA reciba los entregables de cada servicio de conformidad a lo especificado.

Partida	Descripción	Fecha de entrega del Servicio	Facturación y pago
1	Soporte y Mantenimiento del Software denominado Sistema Integral de Gestión y Automatización de Procesos SIGAP conocido en PROFEPA como SIGAD desde la firma del contrato al 31/12/2015	Dentro de los primeros 10 días naturales contados a partir de la firma del contrato	Dentro de los 10 días naturales a partir de la entrega de la póliza.
2	Servicio de Soporte Técnico de 3er nivel al Sistema Integral de Gestión de Asuntos SIGAD desde la firma del contrato al 31/12/2015.	Mensual a partir de la firma del contrato hasta el 31 de diciembre de 2015.	A mes vencido a partir de la firma del contrato hasta el 31 de diciembre de 2015.
3	Actualización a las versiones vigentes del SIGAP	Dentro de los primeros 60 días naturales contados a partir de la firma del contrato	Dentro de los 10 días naturales a partir de recepción a entera satisfacción de los entregables.

Nota: Para proceder al pago, los servicios tienen que ser avalados por la Dirección General Adjunta de Evaluación e Informática de acuerdo con el calendario de entregas establecido en este documento.

Las penas convencionales se aplicarán a partir del 1 día de incumplimiento de la entrega del servicio conforme a lo establecido en la sección XIV

XIV. PENAS CONVENCIONALES

- I. Se establece como pena convencional la suma equivalente al 1% (uno por ciento) del pago correspondiente por cada día natural del atraso a partir de fecha de vencimiento y serán determinados en función de la(s) partida(s) de los servicios no prestados oportunamente, sin exceder el 10% del monto total del contrato sin incluir el IVA, salvo que estas obedezcan a causas justificadas a juicio de "LA PROCURADURÍA", de acuerdo con lo establecido en los artículos 45 fracción XIX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II. Las penas convencionales a que se refiere el punto anterior (I), se aplicarán bajo los siguientes criterios:
 - a. La pena se aplicará tomando en cuenta el monto del servicio cotizado por mes del rubro que se incumpla.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Anexo Técnico
Servicio de Mantenimiento al Sistema Integral de Gestión de Asuntos y Documentos SIGAD para el año 2015

- b. Dado que los Niveles de Servicios y sus respectivos tiempo de respuesta establecidos en este documento están en horas, las penas convencionales se aplicaran a partir de exceder el 50% de incumplimiento sobre el tiempo establecido para cada nivel de servicio tomándose como 1 día de atraso, bajo la siguiente formula.
- Formula: $Pca = 1\% Pqc * Nda$
Pca = Pena convencional aplicable
Pqc = Pago que corresponde al mes del rubro
Nda = Numero días de atraso
- c. El monto que resulte por concepto de pena convencional en términos de los puntos anteriores, se deducirá de las liquidaciones o pagos que deban efectuársele al proveedor o prestador de servicios o en su caso se solicitará el pago correspondiente.
- d. El retraso se identificará y se contabilizará tomando en cuenta los siguientes datos:
- Ticket/Folio de servicio
 - Fecha y hora de solicitud
 - Informe de servicio
 - Aceptación de conformidad por parte de quien genero el ticket/folio
 - Tipo de incidencia
 - Fecha y hora de solución.
- e. Por lo tanto de acuerdo al tipo de servicio se establecerá el número de horas máximo de atención del ticket/folio, calculando la diferencia de horas entre la "Fecha y hora de solicitud" y la "Fecha y hora de solución", para que lo anterior sea válido el proveedor deberá contar con la aceptación por parte del usuario que genero el ticket/folio, y en dicha aceptación deberá figurar la fecha y hora de solución registrada.

[Handwritten signature]
RAM



PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL AMBIENTE
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE EVALUACIÓN E INFORMÁTICA

HOJA

14 DE 14

00000147

FECHA

28-ENE-15

Anexo Técnico
**Servicio de Mantenimiento al Sistema Integral de Gestión de
Asuntos y Documentos SIGAD para el año 2015**

XV. FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró 23 junio 2015

Revisó

Lic. Carlos Cruz Rodríguez.
Subdirector de Infraestructura y Soporte Técnico

Lic. Jefferson Álvarez Bustamante
Director de Desarrollo Tecnológico

Aprobó

Ing. Ángel Saúl Álvarez Hernández
Director General, Adjunto de Evaluación e Informática

[Handwritten initials and signature]