



Contrato de prestación de servicio de actualización del Sistema de Gestión Ciudadana para el Estado de Campeche, que celebran por una parte el Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, representado en este acto por Jezrael Isaac Larracilla Pérez, en su carácter de Secretario de Administración y Finanzas, a quien en lo sucesivo se le denominará "El Estado" y por la otra parte, la persona física ciudadano Moisés Israel Rebolledo Canul, a quien en lo sucesivo se denominará "El Prestador", al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

Declaraciones

1.- Declara "El Estado" a través de su representante:

1.1.- Que de acuerdo con los artículos 40, 41, 42 y 43 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1, 2, 4, 23, 24, 26, 59, 71 fracciones XV inciso a) y XXXI y 72 de la Constitución Política del Estado de Campeche, 1, 2, 15 y 22 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche; Campeche es un Estado Libre y Soberano que forma parte integrante de la Federación, cuya Administración Pública Centralizada se encuentra conformada por las Secretarías y dependencias que lo integran, estando facultados sus titulares para que en representación del Estado de Campeche suscriban convenios, contratos y demás actos jurídicos con la Federación, con los otros Estados de la República, con los Ayuntamientos de los Municipios de la Entidad y con personas físicas y morales.

1.2.- Que Jezrael Isaac Larracilla Pérez, comparece en su carácter de Secretario de Administración y Finanzas, personalidad que acredita con el nombramiento expedido a su favor por la Titular del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, el día 01 de enero de 2022, y está facultado para celebrar el presente instrumento según lo previsto por los artículos 4, 22 Apartado A fracción II y 28 fracciones XLVIII, XLIX y LII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche; y los numerales 1; 3; 4, Apartado A, fracción I; 13; 14, fracciones I, II, XVIII, XLIX y LVI del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.

1.3.- Que mediante oficio número OG/CGOG/DASI/1049/2022, recibido el día 14 de diciembre de 2022, el Ing. Armando Constantino Toledo Jamit, Coordinador General de la Oficina de la Gobernadora del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, solicitó la contratación del servicio de actualización del Sistema de Gestión para la Atención Ciudadana, necesario para el buen funcionamiento del Sistema.

1.4.- Que según a lo establecido por los artículos 1, 3, 4, 6, 21, 22, 33, 35 y demás aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche; 1, 2 fracción VII y demás relativos aplicables de la Ley de Presupuesto de Egresos del Estado de Campeche, para el ejercicio fiscal 2022, la presente contratación se efectúa mediante la modalidad de adjudicación directa.

1.5.- Que la erogación de la presente contratación se encuentra prevista y será cubierta con cargo a Recursos Estatales, Ejercicio Fiscal 2022.

1.6.- Que tiene establecido su domicilio en la calle 8, número 149, entre calle 61 y 63, colonia Centro, código postal 24000, San Francisco de Campeche, Campeche, mismo que señala para los fines y efectos legales de este contrato.



1.7.- Que su Registro Federal de Contribuyentes es: GEC950401659.

2.- Declara "El Proveedor":

2.1.- Ser una persona física, que se identifica con su credencial para votar con fotografía vigente con número de folio [redacted] expedida por el Instituto Nacional Electoral, con capacidad para prestar el servicio y productos entregables que en este caso requiere "El Estado".

2.2.- Que tiene capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones técnicas y económicas para obligarse a celebrar la contratación del servicio y productos entregables objeto de este contrato.

2.3.- Que conoce el contenido y los requisitos que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche.

2.4.- Que tiene establecido su domicilio [redacted], mismo que señala para todos los fines y efectos legales de este contrato.

2.5.- Que su Registro en el Padrón de Proveedores es: 5077 renovado el día 08 de diciembre de 2022.

2.6.- Que su Registro Federal de Contribuyentes es: [redacted]

3.- De ambas partes:

3.1.- Que en razón de lo declarado anteriormente y con fundamento en lo previsto por los artículos 39, 40, 44, 46, 47, 50, 51, 54, 56, 58, 60 y demás relativos aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche, así como por los artículos 1698, 1699, 1700, 1701, 1703, 1705, 1708, 1709, 1712, 1730, 1731, 1740, 1744, 1755, 1756, 1757, 1758, 1759, 1760, 2135, 2136, 2147, 2148, 2150, 2154, 2168, 2182, 2183, 2184, 2190, 2192, 2506, 2507 y demás relativos aplicables del Código Civil para el Estado de Campeche, han decidido formalizar la contratación al tenor de las siguientes:

Cláusulas

Primera.- Objeto: "El Estado" encomienda a "El Prestador" a entregar el servicio y productos entregables, acatando para ello lo establecido en el presente contrato y anexo único, mismos que se describen a continuación:

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
1	SERVICIO	ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA PARA EL ESTADO DE CAMPECHE. • DESARROLLADO EN SOFTWARE LIBRE Y PLATAFORMA WEB.	\$105,000.00	\$105,000.00

VERSION PÚBLICA.- Aprobada por el Comité de Transparencia de la Secretaría de Administración y Finanzas en sesión de fecha 19 de abril del año dos mil veintidos, y que consiste en la eliminación de treinta y tres palabras que corresponden al folio de elector, domicilio y Registro Federal de Contribuyentes por tratarse de datos personales clasificados como confidenciales, con fundamento en el artículo 118 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Campeche, y las disposiciones vigentes de la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Campeche, y las disposiciones vigentes de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Campeche, así como para la Elaboración de Versiones Públicas.

[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin]



	<ul style="list-style-type: none"> • ENTREGA DE CÓDIGO FUENTE. • SOPORTE TÉCNICO POR 3 MESES POSTERIORES A LA ENTREGA. • Y DEMÁS CARACTERÍSTICAS DETALLADAS EN EL ANEXO ÚNICO. 		
		SUBTOTAL	\$105,000.00
		16% I.V.A.	\$16,800.00
		TOTAL	\$121,800.00

Mismos que "El Prestador" se obliga a entregar en su totalidad, acatando para ello lo establecido en el presente contrato, así como por los diversos ordenamientos y normas legales aplicables.

Segunda.- Monto del contrato: El monto total del contrato es de **\$121,800.00 (Son: Ciento veintiún mil ochocientos pesos 00/100 M.N.) I.V.A. incluido**, precio fijo con el cual se considera satisfecho "El Prestador".

Tercera.- Plazo y condiciones de entrega: "El Prestador" se obliga a cumplir con la entrega del servicio y productos entregables objeto de este contrato, en un tiempo máximo de **20 días hábiles posteriores a la firma del presente contrato**, entendiéndose como días hábiles de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 15:00 horas.

Cuarta.- Modificaciones al contrato: En el caso de que se requiera modificación en cuanto conceptos o volúmenes, ésta se realizará por **una sola ocasión** por causas debidamente justificadas y de común acuerdo entre las partes, de conformidad con lo establecido en el artículo 44 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche, debiendo "El Prestador" presentar en su caso en un plazo máximo de 05 (cinco) días hábiles antes de que finalice el plazo del contrato, escrito de solicitud y documentación que compruebe las razones de la solicitud, ante la Dirección General de Recursos Materiales de la Secretaría de Administración y Finanzas, para su autorización.

Sin embargo, **no se otorgarán prórrogas en cuanto al plazo de cumplimiento** de obligaciones. Lo anterior, con fundamento a lo establecido en los artículos 36 párrafo segundo y 40 de la Ley de Disciplina Financiera y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Campeche y sus Municipios, el cual señala que "una vez concluida la vigencia de los presupuestos de egresos del Estado, sólo se procederá hacer pagos con base en ellos por los conceptos efectivamente devengados en el año que corresponda..."

Quinta.- Forma de pago: Las partes convienen que el servicio y productos entregables objeto del presente contrato se paguen contra entrega recepción de los mismos, previa entrega de factura, recepción del servicio y productos entregables a conformidad del área requirente y firma de acta entrega-recepción que para tales efectos emita "El Estado", de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche, a partir de la fecha de recepción de la documentación comprobatoria de la entrega del servicio y productos entregables a satisfacción de "El Estado" y mediante la formulación de la factura correspondiente, misma que será presentada por "El Prestador" para su revisión, autorización y pago en las oficinas que le indique "El Estado".

Asimismo "El Prestador" se obliga a la emisión del complemento de pago que corresponda,



así como de enviarlo a la Dirección de Recursos Materiales adscrita a la Dirección General de Recursos Materiales de la Secretaría de Administración y Finanzas, dentro de los diez (10) días del mes siguiente a la realización del pago.

Sexta.- Requisitos de la factura: Además de los datos fiscales, la(s) factura(s) deberá(n) expedirse en términos de lo establecido por los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación y Anexo 20 "Guía de llenado de los comprobantes fiscales digitales por Internet", debiendo corresponder al monto total establecido en la cláusula primera del presente contrato.

Séptima.- Para garantizar el cumplimiento y vicios ocultos del contrato: "El Prestador" otorgará por concepto del cumplimiento y vicios ocultos del contrato, garantía por el 20% del monto total del instrumento contractual (incluyendo I.V.A.), a través de cheque cruzado expedido a favor del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, el cual tendrá una vigencia forzosa de doce meses posteriores a la entrega total de los servicios y productos entregables, a satisfacción de "El Estado".

"El Prestador" deberá presentar la garantía de cumplimiento y vicios ocultos, en un plazo máximo de 05 días hábiles siguientes a la firma del presente contrato.

Octava.- Lugar de recepción del servicio y productos entregables: La recepción del servicio y productos entregables motivo del presente contrato será total, conforme al plazo establecido en la cláusula tercera de este instrumento, y se realizará en el domicilio que ocupa la Unidad de Seguimiento, Análisis y Atención Ciudadana de la Coordinación General de la Oficina de la Gobernadora, ubicada en calle 8 número 149, Palacio de Gobierno, Centro Histórico, código postal 24000, en esta Ciudad de San Francisco de Campeche, Campeche, o en el domicilio que para tal efecto determine "El Estado", reservándose el derecho de reclamar en caso de no estar satisfecho con la calidad del servicio y productos entregables objeto del presente contrato conforme a lo señalado en los lineamientos, requisitos y plazos que para tal efecto establecen en el mismo.

Novena.- Vigilancia, seguimiento, recepción del servicio y productos entregables por parte de "El Estado": "El Estado" designa como responsable para la vigilancia, seguimiento y recepción del servicio y productos entregables contratado, al servidor público Lic. Lizbeth Karina Flores Aguilar, Titular de la Unidad de Seguimiento, Análisis y Atención Ciudadana de la Coordinación General de la Oficina de la Gobernadora; o por personal que ésta misma designe, quien deberá en todo momento exigir a "El Prestador" la entrega total de los mismos.

"El Prestador", entrega junto con el servicio y productos entregables al servidor público indicado en el párrafo que antecede, las garantías que corresponden al servicio y productos entregables objeto del presente instrumento contractual, así como la metodología a aplicar para hacerlas efectivas.

Décima.- Responsabilidades de "El Prestador": "El Prestador" se obliga a que el servicio y productos entregables objeto del presente contrato, cumplan con las normas de calidad requeridas y que la contratación se efectúe a satisfacción de "El Estado" así como a responder por su cuenta y riesgo de los defectos de dichos servicios y productos entregables, atendiendo para tal efecto las condiciones de garantía requeridas por "El Estado".



Décima primera.- Integridad: El anexo único del presente contrato es parte integral de este instrumento contractual y se incorpora al mismo por referencia. Este contrato únicamente podrá ser modificado o adicionado mediante un instrumento por escrito firmado por cada una de las partes y entregado a la otra parte.

Décima segunda.- "El Prestador" se obliga a no ceder a terceras personas físicas o morales, sus derechos y obligaciones sobre el servicio y productos entregables que amparan este contrato, en los términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche.

Décima tercera.- Confidencialidad: "El Prestador" se obliga a no divulgar por medio alguno (publicaciones, conferencias, informes o cualquiera otra forma) los datos, información y resultados obtenidos de la celebración del presente contrato sin la autorización expresa y por escrito de "El Estado", aceptando expresamente que todos los datos y resultados de esta relación contractual provistos por "El Estado" son propiedad exclusiva de este último, por lo que en este acto asume la obligación de confidencialidad y discreción total. Para tal efecto, será considerada como información confidencial, cualquier información o datos proporcionados por "El Estado" a "El Prestador" de forma tal, que no será requisito necesario notificar a "El Prestador" que dicha información es confidencial o sujeta a tratamiento similar para que "El Prestador" se conduzca con la debida diligencia y discreción, siempre que dicha información no sea del dominio público o de terceros que no tuvieren una obligación similar de confidencialidad. Esta restricción a "El Prestador" permanecerá vigente por tiempo indefinido, aún después de extintas las demás obligaciones contractuales y entregados los resultados objeto del presente contrato.

Toda la información y datos técnicos que por cualquier medio reciba "El Estado" de "El Prestador" en relación con servicios complementarios, con motivo del cumplimiento por parte de "El Prestador" del presente contrato, estará sujeta a las mismas restricciones de confidencialidad especificadas en el párrafo precedente por parte de "El Estado" de la misma manera, ambas partes se comprometen a no utilizar dicha información para fines distintos a aquellos para los que les fue comunicada o enterada.

Cualquiera de las partes que considere que la otra ha incumplido con la obligación de confidencialidad prevista en esta cláusula podrá ejercer las acciones legales o administrativas que se deriven de la violación de la presente cláusula, en cualquier tiempo, sin perjuicio de hacer efectivas las consecuencias administrativas o civiles a que haya lugar.

Décima cuarta.- Cualquier daño o desperfecto ocasionado por "El Prestador" a instalaciones del área usuaria deberá ser reparado con cargo a "El Prestador".

Décima quinta.- Recursos humanos: Los recursos humanos necesarios para realizar el servicio objeto de este contrato serán entregados por "El Prestador" quien en un plazo no mayor a 5 días hábiles proporcionará por escrito al área usuaria, los nombres de las personas que actuarán como enlace permanente durante todo el tiempo que dure la ejecución del servicio y productos entregables, mismos que no podrán ser sustituidos por "El Prestador" sin previa autorización por escrito de "El Estado".

El personal de "El Prestador", deberá identificarse previamente para tener acceso a las instalaciones y edificios de "El Estado", además portarán gafete de identificación en posición visible durante todo el tiempo que se encuentren en el interior de las



instalaciones de "El Estado" y deberá obedecer todas las indicaciones que le sean hechas por personal de "El Estado".

Décima sexta.- Responsabilidad laboral: "El Estado" se excluye de toda relación laboral hacia los trabajadores de "El Prestador". Queda expresamente convenido que cada parte es responsable de las relaciones laborales que tenga con su propio personal y de las relaciones contractuales que tengan con sus propios contratistas. No existirán relaciones laborales, ni de ninguna otra índole entre "El Estado" y el personal que "El Prestador" contrate o emplee para el desarrollo de los servicios convenidos, por lo que en el supuesto de que "El Estado" llegase a recibir cualquier reclamación por este concepto, "El Prestador" se obliga a sacarlo en paz, a salvo, libre de responsabilidades y daños de cualquier naturaleza, y a reembolsarle en su caso, cualquier erogación que hubiere tenido que realizar por tal motivo.

Décima séptima.- Suspensión temporal del contrato: "El Estado" podrá suspender temporalmente en todo o en parte la presente contratación en cualquier momento, por causas justificadas o razones de interés general, sin que ello implique su terminación definitiva. El presente contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión.

Décima octava.- Penas convencionales: En función del servicio y productos entregables no entregados oportunamente motivo de este contrato, "El Estado" procederá a un descuento en la facturación por una cantidad igual a 5 al millar diario por cada día de incumplimiento de "El Prestador", hasta por 20 días naturales, concluido este plazo y si "El Prestador" continúa con el incumplimiento, "El Estado" procederá a la rescisión del contrato, haciéndose efectiva la garantía de cumplimiento y vicios ocultos del contrato.

Décima novena.- Deduciones de pago y rescisión administrativa del contrato: "El Estado" podrá realizar deducciones al pago del servicio y productos entregables que "El Prestador" entregue de manera parcial o deficiente, una vez que haya sido notificado al respecto de manera oficial y en el caso de que "El Prestador" no hubiese subsanado dichas fallas en el plazo que para esos efectos hubiese establecido "El Estado", en estos casos y cuando se trate de fallas o deficiencias presentadas únicamente de manera parcial (por cantidades no entregadas) el límite de incumplimiento a partir del cual "El Estado" procederá a la cancelación del contrato correspondiente será del 30% de las cantidades contratadas, "El Estado" podrá rescindir este en los términos previstos en el artículo 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche, y demás disposiciones legales que le sean aplicables.

"El Estado" podrá en cualquier momento, rescindir administrativamente este contrato cuando "El Prestador" incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente contrato, aplicando en su caso a "El Prestador" la garantía señalada en el presente instrumento contractual.

Vigésima.- Las partes se obligan a sujetarse estrictamente para la contratación del servicio y productos entregables objeto de este contrato, a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como a los términos, lineamientos, procedimientos y requisitos que establece este contrato, la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche y demás disposiciones legales que le sean aplicables.



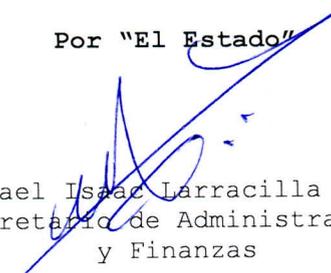
Contrato núm. 196/2022

Vigésima primera.- Ausencia de vicios del consentimiento: Ambas partes manifiestan que en la celebración del presente contrato no existe ningún error, dolo, violencia, mala fe, ni enriquecimiento ilícito que pudiese invalidarlo.

Vigésima segunda.- Para la interpretación y cumplimiento del contenido del presente contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente establecido en el mismo, las partes se someten a jurisdicción de los tribunales establecidos en la ciudad de San Francisco de Campeche, Estado de Campeche, renunciando a cualquier otro que por su domicilio presente o futuro pudiese corresponderles.

Leído que fue el presente contrato, ambas partes se manifiestan conformes con su contenido, procediendo a suscribirlo por triplicado, en la ciudad de San Francisco de Campeche, Campeche, el día 21 de diciembre de 2022.

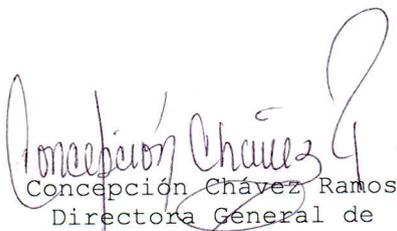
Por "El Estado"


Jezrael Isaac Larracilla Pérez
Secretario de Administración
y Finanzas

Por "El Prestador"


C. Moisés Israel Rebolledo Canul.

Testigos


Concepción Chávez Ramos
Directora General de
Recursos Materiales


L.A.F. Víctor Manuel Saravia
Pacheco
Director de Recursos Materiales


Licda. Flor de María Guerrero López
Subdirectora de Adquisiciones Estatales



ANEXO ÚNICO

I. ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La Dirección de Atención Ciudadana del Estado de Campeche, requiere contratar el servicio de actualización de su Sistema de Gestión para la Atención Ciudadana, las actualizaciones requeridas son necesarias para seguir operando de manera eficiente y con información geográfica actualizada.

Se realizarán ajustes en los formatos de oficios que genera la misma plataforma, así como implementar los catálogos para adecuación de información para las Dependencias de Gobierno del Estado de Campeche, de manera que se garantice la colaboración continua y automática de todas las Dependencias del Estado de Campeche con la Dirección de Atención Ciudadana.

OBJETIVO

Desarrollar actualizaciones de funcionalidades específicas para facilitar la tarea a tomadores de decisiones y sustituir funcionalidades que por su naturaleza ya se encuentran obsoletas o descontinuadas tecnológicamente dentro de la plataforma de Gestión para la Atención Ciudadana.

El desarrollo de estas nuevas funcionalidades se realizará con software libre, tomando como base de desarrollo el sitio que actualmente se encuentra operando en sus servidores.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Proveer de herramientas tecnológicas para actualizar las capas cartográficas integrando las capas shape de información geográficas al "Sistema de Gestión para la Atención Ciudadana del Estado de Campeche" del Gobierno del Estado de Campeche.

Actualización de la información cartográfica incluyendo información de los 2 nuevos Municipios en el Estado, estos son el Municipio de Dzitbalché y el Municipio de Seybaplaya.

Permitir la consulta rápida y sencilla de toda la información geográfica y alfanumérica a la que se tenga acceso, en cualquier momento, para los usuarios con derechos, favoreciendo su actualización y despliegue de forma dinámica ante las peticiones ciudadanas que se registran en el día a día.

II. FUNCIONALIDADES QUE REQUIEREN ACTUALIZACIÓN.

1. Actualización del módulo: "Verificar Cartografía"

- 1.1. Actualizar la capa de Municipios
- 1.2. Actualizar la capa de Localidades
- 1.3. Actualizar la capa de Colonias
- 1.4. Actualizar la capa de Manzanas
- 1.5. Actualizar la capa de vialidades
- 1.6. Actualizar centro de calles etiquetado
- 1.7. Agregar el Municipio de Dzitbalché
- 1.8. Agregar el Municipio de Seybaplaya

2. Actualización de módulos que funcionen con tecnología Flash Player

- 2.1. Actualización del módulo de carga de seguimiento por parte de los enlaces de las dependencias.



3. Actualización de catálogos

- 3.1 Permitir edición del catálogo Institución - Concepto (Ejes - Seguimiento)
- 3.2 Actualizar la herramienta de carga de logotipos y su asignación de oficios y reportes.
- 3.3 Permitir la edición de estatus en asuntos concluidos por gestión
- 3.4 Permitir cargar archivos binarios de gran tamaño
- 3.5 Eliminar archivos cargados a un folio que no corresponde

4. Herramienta para integrar redacciones en los oficios / acuse de recibido

5. Actualización del formato de oficio emitido por la plataforma

6. Desarrollo de un manejador de contenido para la página principal

III. GENERALIDADES

Las actualizaciones al Sistema se desarrollarán para ejecutarse en plataforma web, en software libre para aplicaciones geoespaciales, a fin de mantener la información actualizada y disponible para su uso; así como para la explotación de la información por aquellas entidades y usuarios a los que les brinde derechos de acceso a la Plataforma.

"El Prestador" se asegurará de que el sistema funciona adecuadamente y realizará las pruebas de integración de datos, deberá trabajar sobre prototipos de datos reales con los cuales deberá realizar el análisis, adecuación e integración en la base de datos geográfica antes de la instalación definitiva, los cuales definirá en acuerdo con la dirección de gestión. Las adecuaciones posteriores se le notificarán a la Empresa mediante solicitudes de cambios.

PLATAFORMA DE SOFTWARE

Por tanto, el desarrollo de este proyecto será abierto y se utilizará software libre para aplicaciones geoespaciales en plataforma web y no se requiere ningún componente que dependa de licenciamientos externos.

PERÍODO DE EJECUCIÓN

Para la realización del presente proyecto, se requiere un tiempo de desarrollo de 20 días hábiles.

INSTALACIÓN DEL SISTEMA Y CONFIGURACIÓN EN SITIO.

Como parte integral del servicio, el Sistema Estatal se instalará en la infraestructura de Hardware con la que cuente la Dirección de Atención Ciudadana del Estado de Campeche. La configuración del Sistema y su puesta a punto, incluye la realización de las siguientes actividades:

- o Instalación y configuración de las actualizaciones al Sistema dentro de la máquina virtual donde se encuentre el sitio.
- o Actualización de la Base de Datos Geográfica para los 13 municipios.

CAPACITACIÓN

La Capacitación se dirige de acuerdo a la especialización de los usuarios:

a) Temas orientados a programadores y administradores de T.I.

- Actualización y configuración de la plataforma "Sistema de Gestión para la Atención Ciudadana del Estado de Campeche".
- Administración y mantenimiento del Sistema.
- Mantenimiento de la base de datos geográfica.
- Respaldos y restauración de la BDG.
- Documento técnico de la implementación de las adecuaciones o mejoras que se realicen a la plataforma.



b) Temas orientados a operadores y usuarios finales

- Configuración de catálogos de la plataforma.
- Uso y manejo de funcionalidades actualizadas a la plataforma.
- Manual de usuario de las adecuaciones o mejoras a la plataforma.

Se deberá garantizar la integración de grupos de funcionarios para la realización de una sesión masiva de capacitación, conformando grupos de hasta 10 personas máximo por sesión. Hasta cubrir el total de funcionarios requeridos en sesiones de **4 horas diarias** para un total de **20 horas**, estas sesiones de capacitación se realizarán en las fechas y en el sitio que designe la Dirección de Atención Ciudadana del Estado de Campeche, la capacitación se realizará para el personal de atención ciudadana enfocado a las actualizaciones que se mencionan en éste documento.

SOPORTE TÉCNICO (GARANTÍA)

A partir de la conclusión de los trabajos de desarrollo y la entrega del Sistema, la Dirección de Atención Ciudadana del Estado de Campeche cuenta con un período extendido de soporte técnico por 3 meses sin costo alguno en donde se resolverán todos aquellos detalles en la funcionalidad que sean reportados vía sistema de tickets de soporte en línea, presencial o vía remota dependiendo de los requerimientos de la Dirección de Atención Ciudadana.

"El Prestador" canalizará las solicitudes de la Dirección de Atención Ciudadana con un profesional para la solución del problema que se reporte, el servicio se atenderá de la siguiente forma:

Soporte telefónico de atención inmediata: Para resolver problemas de operación que requieran atención inmediata que puedan ser solucionadas mediante indicaciones de operación vía telefónica.

Soporte de atención remota: El tiempo de solución dependerá del tipo de incidente y "El Prestador" se compromete a solucionar cualquier problema referente al Sistema. El problema deberá ser evaluado y otorgar un tiempo de solución que garantice la eficacia de respuesta, en un lapso no mayor a 8 horas.

Soporte presencial: Cuando la información recolectada vía remota sea insuficiente para resolver el problema, la empresa deberá acudir al sitio en que se presente la falla en un periodo que no excederá las 48 horas.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

"El Prestador" se obliga a mantener absoluta confidencialidad, información reservada y/o secreto respecto a la que se le proporcione, como lo marca la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Campeche.

Se entenderá por información confidencial y la de clasificación reservada: la información escrita, oral, gráfica, visual o tangible por cualquiera de los sentidos, o contenida en medios escritos, electrónicos o electromagnéticos, la que incluye de manera enunciativa mas no limitativa, información técnica, financiera y comercial relativa a nombres de clientes, bases de datos o socios potenciales, propuestas de negocios, reportes, planes, proyecciones de mercado, datos, ideas, conceptos, estudios, resúmenes, equipos, programas, estadísticas, folletos, procesos, procedimientos, políticas, sistemas, regulación, normas,



logística y cualquier otra información industrial o de cualquier otra índole, junto con fórmulas, mecanismos, patrones, métodos, metodologías, técnicas, procesos de análisis, documentos de trabajo, compilaciones, comparaciones, estudios u otros documentos preparatorios que "El Prestador" o cualesquiera de sus filiales (persona física que dependa o se encuentren vinculadas a dicha persona moral) le proporcione a "El Estado" o que "El Estado" le proporcione a "El Prestador", no podrán divulgarlos, comunicarlos, transmitirlos, utilizarlos, duplicarlos, grabarlos, copiarlos o de cualquier forma reproducirlos, difundirlos, aplicarlos o explotarlos en beneficio de cualquier otra persona distinta a "El Estado".

"El Estado" y "El Prestador" deberán limitar la revelación de la información y documentación que adquieran o conozcan de la otra parte, únicamente a las personas dentro de su propia organización que se encuentren autorizadas para conocerla, quienes a su vez se obligan de manera formal a proteger dicha información como si fuere parte del contrato, entre ambas, para lo cual deberán firmar su propio compromiso de confidencialidad y reserva.

La parte que divulgue información confidencial, reservada y/o secreto; los derechos, documentación y/o procedimientos, será responsable por las violaciones que se causen respecto al uso de la información para todos los efectos legales a que haya lugar de la divulgación en forma indebida de la información, excepto cuando dicha información les sea requerida por ley o por las autoridades competentes.

"El Prestador" y "El Estado", según sea el caso, asumirán toda responsabilidad por las violaciones que se causen respecto al mal uso de la información entregable y/o resultados entregados, conforme a las Leyes aplicables en la Materia.

El sistema resultante, su código fuente y su información no podrá divulgarse, comunicarse, transmitirse, donarse, duplicarse, grabarse o de cualquier forma reproducirlos, utilizarlos, difundirlos, aplicarlos, venderlos o explotarlos sin la autorización expresa del Estado y de "El Prestador", ya que exponer el código fuente de la aplicación en producción a terceros podría derivar en afectaciones a la seguridad de la información del Estado y sus bases de datos.