



CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA RESOLUCIÓN DE INCIDENTES A LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS (SOPORTE TÉCNICO) Y ATENCIÓN A INCIDENTES DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS POR EVENTO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL "INFO", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL MAESTRO JULIO CÉSAR BONILLA GUTIÉRREZ EN SU CARÁCTER DE COMISIONADO PRESIDENTE Y REPRESENTANTE LEGAL; ASISTIDO POR SANDRA ARIADNA MANCEBO PADILLA, DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE Y POR LA OTRA, LA EMPRESA ARBEITAPP S.A DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EDUARDO VILLA VILLARREAL, EN SU CARÁCTER DE APODERADO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", Y COMO "LAS PARTES", CUANDO ACTÚEN DE MANERA CONJUNTA, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES:

I. DEL "INFO":

- I.1. Que el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, fue creado el 31 de marzo de 2006, de conformidad con el *"Decreto por el cual se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal"*, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de octubre de 2005.
- I.2. Que el 28 de marzo de 2008 se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, y con fecha 29 de agosto de 2011 se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el *Decreto de Reforma a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal*, del cual se desprende el cambio de denominación de Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal a Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal.
- I.3. Que el 6 de mayo de 2016 se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el Decreto por el que se expide la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México "**LEY DE TRANSPARENCIA**" que crea el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de

México "INFO", mismo que conforme al artículo Sexto Transitorio, adquiere todos recursos financieros, materiales, humanos, cargas, compromisos y bienes en general que conformaron el patrimonio y estructura del anterior Instituto; Ley que fue reformada mediante Decretos emitidos por la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, y Congreso de la Ciudad de México, respectivamente, los cuales fueron publicados los días 1 de septiembre de 2017 y 1 de noviembre de 2018.

- I.4. Que los artículos 46 Apartado A, inciso d) y 49 de la *Constitución Política de la Ciudad de México* "CONSTITUCIÓN LOCAL", 37, párrafo primero de la "LEY DE TRANSPARENCIA" y 78 de la *Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México* "LEY DE DATOS", el "INFO" es un organismo autónomo de carácter especializado, imparcial y colegiado; con personalidad jurídica y patrimonio propio; con plena autonomía técnica, de gestión, financiera y capacidad para decidir sobre el ejercicio de su presupuesto así como determinar su organización interna, funcionamiento y resoluciones de conformidad con lo previsto en las leyes correspondientes que ajustará sus actuaciones a los principios reconocidos en el derecho a la buena administración, independencia en sus decisiones y funcionamiento profesional en su desempeño e imparcial en sus actuaciones, y tendrá facultad para establecer su normatividad interna.
- I.5. Que el "INFO" es responsable de dirigir y vigilar el ejercicio de los derechos humanos de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, siendo en la Ciudad de México, la autoridad encargada del cumplimiento de la "LEY DE TRANSPARENCIA", "LEY DE DATOS" y demás normatividad aplicable y vigente, conforme a los principios y bases establecidos por los artículos 1º, 6º y 16 de la "CONSTITUCIÓN FEDERAL", así como los "TRATADOS INTERNACIONALES" en los que el Estado Mexicano sea parte, rigiéndose por los principios de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad, eficacia, objetividad, profesionalismo, transparencia, máxima publicidad y pro persona, favoreciendo en todo momento la más amplia protección.
- I.6. Que el Maestro Julio César Bonilla Gutiérrez fue nombrado Comisionado Ciudadano de este Instituto, el 18 de diciembre de 2018, por el Congreso de la Ciudad de México, de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la "LEY DE TRANSPARENCIA".
- I.7. Que el Maestro Julio César Bonilla Gutiérrez, en términos del artículo 49 numeral 2 de la "CONSTITUCIÓN LOCAL", fue nombrado Comisionado Presidente del "INFO", mediante Acuerdo 0512/SE/20-12/2018 en la Primera Sesión Extraordinaria del Pleno de este Instituto, celebrada el 20



INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

CONTRATO NO. INFO/DAF/AD/020/2020

de diciembre de 2018, por lo que cuenta con facultades para representar al "INFO" de conformidad con lo dispuesto por los artículos 71, fracción I, de la "LEY DE TRANSPARENCIA", así como en lo establecido en el artículo 13, fracciones I y XXXIX, del Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México "REGLAMENTO INTERIOR", aprobado mediante acuerdo 0313/SO/27-02/2019, en Sesión Ordinaria del Pleno de este Instituto, de fecha 27 de febrero de 2019.

- I.8. Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 fracción XIII del Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, son atribuciones del Comisionado Presidente; supervisar la adecuada administración de los recursos humanos, financieros y materiales del Instituto e informar al Pleno.
- I.9. Que para los efectos fiscales, la autoridad hacendaria le asignó el Registro Federal de Contribuyentes número IAI060330V45, de fecha 30 de marzo de 2006.
- I.10. Que cuenta con plena capacidad legal y económica para contratar.
- I.11. Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 4 fracción VIII, 15 párrafo primero y 17 Fracción III, 32 y 35 de los *Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal* "LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS", se asigna el presente contrato mediante el procedimiento de Adjudicación Directa.
- Dicha Adjudicación Directa a ARBEITAPP S.A DE C.V. se formalizó mediante oficio MX.09.INFO/DAF/6.1/744/2020, de fecha 09 de octubre del 2020, signado por la Directora de Administración y Finanzas del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
- I.12. Que la partida presupuestal 3331 denominada "Servicios de Consultoría, administrativa, procesos, técnica y en tecnologías de la información", a la cual afecta el presente contrato, cuenta con suficiencia presupuestal para efectuar las erogaciones que se generen en virtud de los términos pactados en el mismo, de conformidad con el oficio MX.09.INFO/DAF/5.14/0723/2020 de fecha 5



de octubre de 2020, donde se comunica la suficiencia presupuestal por **\$1,649,980.00 (Un millón, seiscientos cuarenta y nueve mil novecientos ochenta pesos 00/100 M.N.)**, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado.

- I.13. Que para el ejercicio y cumplimiento de los derechos y obligaciones que se desprenden del presente instrumento, el "INFO" señala como su domicilio el ubicado en La Morena 865, local 1, Colonia Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, CP. 03020, Ciudad de México.

II.- DE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS":

- II.1. Que es una sociedad legalmente constituida de acuerdo a las leyes mexicanas, como lo hace constar la escritura pública número 121,206 de fecha 07 de septiembre de 2018, otorgada ante el Lic. J. Felipe Carrasco Zanini Rincón, Notario número 3 del Distrito Federal.

- II.2. Que la C. Eduardo Villa Villarreal, acredita su personalidad como Apoderado de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** conforme al testimonio de la Escritura Pública antes descrita y se identifica con la credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral con clave de elector

- II.3. Que su Registro Federal de Contribuyentes, expedido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, es ARB180907LH5 y que a la firma del presente contrato se encuentra al corriente en el pago de sus obligaciones fiscales, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y demás Disposiciones Legales aplicables.

- II.4. Que cuenta con plena capacidad legal, técnica y económica para cumplir los servicios del presente Contrato, por lo que acepta su prestación al "INFO".

- II.5. Que dentro de su objeto social se encuentra entre otros mantenimiento, comercio, y el desarrollo de productos; y de todo tipo de equipo informático.

- II.6. Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse inhabilitado para desempeñar los servicios objeto del presente Contrato, ni en los supuestos del artículo 49 fracción XV de la Ley Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México y numeral 40 de los Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal.



Asimismo manifiesta, bajo protesta de decir verdad, que a la fecha de suscripción del presente Contrato ninguno de sus socios, representantes o funcionarios tienen relaciones de carácter comercial, profesional ni laboral con personal del "INFO". Asimismo, que ninguno de los socios, su Representante Legal o el mismo son parte en un juicio del orden civil, mercantil o laboral en contra del "INFO"; y que no se encuentra en algún otro supuesto o situación que pudiera generar conflicto de intereses para prestar los servicios profesionales objeto del presente contrato.

- II.7 Que expresa su consentimiento a efecto de que toda la información contenida en el presente acuerdo de voluntades y sus anexos, sea de naturaleza pública, con exclusión de aquella entregada de forma expresa con carácter de confidencial o reservada y para los fines propios del presente instrumento.
- II.8 Que señala como domicilio fiscal el ubicado en **Calle Saul #17 interior 2, Colonia Guadalupe Tepeyac, Alcaldía Gustavo A. Madero, Ciudad de México, C.P. 07840**, para recibir toda clase de notificaciones y documentos que deriven del presente contrato.

III. "LAS PARTES" declaran de forma conjunta:

- III.1. Que es su voluntad y están de acuerdo en celebrar el presente contrato en los términos y condiciones que en éste se estipulan.
- III.2. Que ambas se reconocen la personalidad jurídica y capacidad legal con que comparecen sus representantes para la suscripción del presente contrato y que están debidamente acreditados y facultados para firmar el presente instrumento jurídico, manifestando bajo protesta de decir verdad, que dichas facultades no les han sido revocadas, modificadas o limitadas en forma alguna que pudiere afectar la validez del presente contrato.
- III.3. Que no existen vicios del consentimiento que puedan invalidar este acto.
- III.4 Que vistas las declaraciones que anteceden, es su deseo celebrar el presente contrato de conformidad con los términos y condiciones estipulados en las siguientes:

CLÁUSULAS:

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.

"LAS PARTES" acuerdan que el objeto del presente son los siguientes servicios:

- a). Servicio para resolución de incidentes en sitio (mensual);
- b). Servicio de Soporte técnico especializado a aplicaciones y Base de datos (mensual);
- c). Atención de incidentes a servicios especializados de infraestructura tecnológica por evento (por hora)

Lo anterior de conformidad a lo estipulado en el Anexo Técnico que es parte integrante del presente instrumento.

SEGUNDA.- PRECIO

"LAS PARTES" convienen en que el monto máximo del contrato por la prestación de los servicios sea hasta por la cantidad de **\$219,397.82 (Doscientos diecinueve mil trescientos noventa y siete 82/100 M.N)** incluyendo el IVA y el importe mínimo por la cantidad de **\$87,759.13 (Ochenta y siete mil setecientos cincuenta y siete pesos 13/100 M.N.)** IVA incluido, correspondiente al 40% del monto total del contrato que será cubierto con recursos presupuestales del "INFO", previa exhibición de las facturas que amparen el pago de la adquisición mencionada en la cláusula que antecede, las cuales deberán cumplir con los requisitos fiscales vigentes.

Con los siguientes precios unitarios:

Concepto	Recursos para atender el servicio	Cantidad	Precio Unitario Mensual IVA incluido	Total
Requerimiento 1. Servicio para resolución de incidentes en sitio (mensual)	2 * Se estima personal a tiempo completo	2 meses	\$50,530.55	\$101,061.10
Requerimiento 2. Servicio de Soporte técnico especializado a aplicaciones y Base de datos(mensual)	1 * Se estima personal a medio tiempo	2 meses	\$21,468.36	\$42,936.72



Concepto	Cantidad aproximada	Costo x Hora IVA incluido	Costo total
Requerimiento de atención a incidentes de servicios especializados de infraestructura tecnológica por evento (por hora).	3: 13 horas	\$ 5,800.00	\$75,400.00

El precio de la adquisición es fijo, por lo que no se aceptarán ajustes o incrementos

TERCERA.- FORMA DE PAGO Y PAGOS EN EXCESO.

El "INFO" se obliga a pagar al "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" el monto referido en la cláusula anterior, en las exhibiciones correspondientes.

Los pagos por los servicios mencionados en los incisos a). y b). de la cláusula primera se realizarán de manera mensual una vez que el "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", entregue el resumen de la prestación del servicio durante el mes, así como la factura correspondiente.

El pago por el servicio referido en el inciso c). "Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a servidores por evento"; en razón de que este servicio que se solicitará bajo demanda del INFO, éste se cotizará y se realizará bajo el esquema de horas de servicio, de acuerdo a lo indicado en la cláusula segunda de este contrato.

Los pagos correspondientes se efectuarán mediante transferencia electrónica a la cuenta que indique el "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", siempre y cuando se encuentre a su nombre y corresponda al RFC, para lo cual deberá presentar el estado de cuenta y se pagará en un plazo no mayor a los 10 días hábiles siguientes a la entrega de la factura correspondiente en la Dirección de Administración y Finanzas del "INFO". Para que estas facturas se entiendan por recibidas, deberán encontrarse debidamente requisitadas, conforme a las disposiciones establecidas en las leyes fiscales aplicables, de conformidad con lo establecido por la Dirección de Administración y Finanzas, de no ser así, no se estará obligado a su pago.

En el supuesto de que el "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" recibiera pagos en exceso, se obliga a reintegrar al "INFO" las cantidades correspondientes con sus respectivos intereses, contados a partir de que sean exigibles y hasta la fecha en que se haga efectivo dicho reintegro, mismos que serán cuantificados de acuerdo con la tasa establecida por la *Ley de Ingresos de la Ciudad de México*.

CUARTA.- VIGENCIA Y TERMINACIÓN

"LAS PARTES" convienen en que el presente instrumento entrará en vigor a partir de la fecha de la adjudicación finalizará con el cumplimiento de las obligaciones de las partes, el cual tiene como término el 31 de diciembre del 2020.

QUINTA.- LUGAR Y HORA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a realizar los servicios, en el domicilio ubicado en calle La Morena 865 en la Colonia Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México durante el horario de lunes a jueves de 9 a 19 horas y viernes 9 a 15 horas.

SEXTA.- OBLIGACIONES DE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS".

- a) Garantizar los servicios indicados en la cláusula Primera del Contrato conforme a las especificaciones del Anexo Técnico, con la eficiencia y calidad que se requiere.
- b) Respetar el precio convenido en la **CLÁUSULA SEGUNDA** del presente instrumento.
- c) Atender las observaciones que haga el responsable del seguimiento designado por el "INFO".
- d) No ceder a terceras personas, físicas o morales sus derechos u obligaciones derivadas de este contrato.
- e) Aplicar su capacidad y sus conocimientos para cumplir satisfactoriamente el objeto del presente contrato.
- f) Responder y pagar cualquier daño que se llegara ocasionar a los equipos del "INFO" durante la prestación del servicio.
- g) Las demás que deriven de las condiciones y términos pactados en el presente instrumento y sus anexos.

SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DEL "INFO".

El "INFO" se compromete a:

- a) Pagar a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" la contraprestación económicamente establecida en la **CLÁUSULA SEGUNDA** de este contrato.
- b) Supervisar que "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" proporcione los servicios contratados en la forma y tiempo pactados en el presente contrato, así como en su **Anexo Técnico**.



OCTAVA.- RESPONSABLE INSTITUCIONAL.

El "INFO" designa a Hiram Eduardo Pérez Vidal, Director de Tecnologías de la información, para dar el debido seguimiento al presente instrumento jurídico, que permita el adecuado cumplimiento de los objetivos pactados en el mismo, de igual forma será la responsable de verificar y determinar el debido cumplimiento del presente contrato.

NOVENA.- CONFIDENCIALIDAD.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a no publicar, difundir, divulgar, proporcionar, ceder o comunicar, por ningún medio de comunicación, ya sea electrónico, informático, escrito, colectivo o individual, a personas ajenas a la presente relación contractual, aún después de concluidos sus efectos, ya sea en forma parcial o total, ningún tipo de información que se desprenda del presente instrumento. El incumplimiento a esta cláusula dará origen a la aplicación de la pena convencional pactada o, en su caso, a la rescisión del contrato.

Las actividades a realizar para el cumplimiento del objeto del presente instrumento, se sujetarán a los principios y disposiciones aplicables en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales, con el objeto de salvaguardar los derechos que se tutelan.

DÉCIMA.- CESIÓN DE DERECHOS.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 36, penúltimo párrafo de los "LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS", "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" no podrá ceder en forma parcial ni total a terceras personas físicas o morales los derechos y obligaciones derivadas de este contrato, con excepción de los derechos de cobro por la prestación realizada, en cuyo caso se deberá contar con el consentimiento por escrito del "INFO".

DÉCIMA PRIMERA.- PENA CONVENCIONAL.

En caso de incumplimiento por parte de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" a cualquiera de las obligaciones que contraiga en virtud del contrato adjudicado, el "INFO" podrá optar entre exigir la rescisión o el cumplimiento del mismo, más el pago; en ambos casos, a elección de este último, ya sea de la pena convencional correspondiente, o hacer efectiva la garantía de cumplimiento en términos de los "LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS", sin necesidad de intervención judicial.

En lo que se refiere a las penalizaciones, si "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" presenta atraso, indebido o parcial cumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente instrumento, se aplicará una pena convencional del 1% (uno por ciento) sin incluir IVA, por cada incumplimiento de las

obligaciones sobre el monto total del presente contrato, sin exceder del 10%. El porcentaje del 1% sin incluir el IVA, se aplicará sobre la factura correspondiente.

DÉCIMA SEGUNDA.- RESCISIÓN ANTICIPADA.

El "INFO" de conformidad con lo establecido por el artículo 44 de los "LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS", podrá, en cualquier momento, rescindir administrativamente los contratos cuando el proveedor incurra en incumplimiento de sus obligaciones.

De igual manera, podrá en cualquier tiempo sin incurrir en responsabilidad, terminar anticipadamente el contrato en cuestión, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir la prestación del servicio objeto de este contrato y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al "INFO"; por mutuo consentimiento de "LAS PARTES", por caso fortuito o fuerza mayor cuando no sea posible continuar con la prestación.

En estos supuestos el "INFO" reembolsará al proveedor los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

DÉCIMA TERCERA.- RELACIONES LABORALES.

I. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" será el único responsable de las obligaciones que se deriven de las disposiciones legales y en especial de los ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social, así como del personal que los acompañará o apoyará con motivo del cumplimiento al presente contrato, por lo que éste deslinda al "INFO" de toda responsabilidad laboral, civil, penal o de cualquier otra índole, por lo que la relación de dicho personal sólo surtirá efectos con el "EL PRESTADOR DE SERVICIOS".

Asimismo, "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" reconoce que la naturaleza del presente instrumento tiene por objeto únicamente la contratación de los servicios para resolución de incidentes a las personas servidoras públicas (soporte técnico) y atención a incidentes de servicios especializados por evento el "INFO", por lo que bajo ninguna circunstancia podrá considerarse como una relación de trabajo entre "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" y el "INFO", ya que los servicios prestados habrán de ejecutarse empleando los conocimientos y medios técnicos propiedad de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS"; sin que exista subordinación de ninguna clase con el "INFO" ni con las personas servidoras que laboran en dicho Instituto.



II. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se obliga a responder de todas las reclamaciones que el personal señalado en el punto que antecede presentaren en contra del **"INFO"**, en relación con los derechos laborales, civiles o de cualquier otra índole, que en su caso hicieran valer respecto a la prestación objeto del presente contrato, por lo que en ningún caso el **"INFO"** podrá considerarse como patrón, solidario o sustituto, ya que de ningún modo existe y por lo tanto no acepta relación de trabajo con **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** ni con dicho personal que designe o utilice de apoyo a éste.

III. **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá cumplir con las obligaciones pactadas en este instrumento jurídico, por lo que el **"INFO"** no autoriza ninguna subcontratación de conformidad con el artículo 36 de los Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal.

DÉCIMA CUARTA.- IMPUESTOS Y DERECHOS.

Los impuestos y derechos que correspondan al **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, derivados del cumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente contrato, serán cubiertos por el mismo.

El **"INFO"** sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

DÉCIMA QUINTA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 38, último párrafo de los **"LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS"**, el **"INFO"** por determinación de la Dirección de Administración y Finanzas exime a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** de la garantía de cumplimiento del contrato.

DÉCIMA SEXTA.- SUSPENSIÓN.

Cuando en la prestación del servicio se presente caso fortuito o fuerza mayor, el **"INFO"** bajo su responsabilidad, podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente prestados.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables al **"INFO"**, éste deberá pagar al **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** los gastos no recuperables durante el tiempo que dure la suspensión.



En cualquiera de los casos antes previstos, se pactará por las partes el plazo de suspensión a cuyo término, podrá reanudarse la prestación materia de este contrato o de ser el caso a consideración del "INFO" se dará lugar a la terminación anticipada del presente contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA.- MODIFICACIONES.

Cualquier modificación o variación a los términos y condiciones pactadas en el presente contrato, deberá estipularse por escrito, de conformidad con lo establecido en el artículo 42, penúltimo párrafo de los "LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS".

DÉCIMA OCTAVA .-ANEXO TÉCNICO.

Este contrato y su Anexo Técnico, constituyen el acuerdo único entre las partes en relación con el objeto del mismo y deja sin efecto cualquier otra negociación, obligación o comunicación entre éstas, efectuada con anterioridad a la fecha de firma de este instrumento.

DÉCIMA NOVENA.-NULIDAD DEL CONTRATO.

De resultar falsas las manifestaciones o si durante la vigencia del presente contrato "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" incurre en uno o varios de los supuestos señalados en la Declaración II.6, el contrato será nulo de conformidad con lo previsto por el artículo 2225 y demás relativos del Código Civil para el Distrito Federal, independientemente de la acción que pueda deducir el "INFO".

VIGÉSIMA PRIMERA.- INTERPRETACIÓN.

Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato "LAS PARTES", se someterán a lo dispuesto en los "LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS" y demás disposiciones aplicables.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- JURISDICCIÓN

"LAS PARTES" se someten a la jurisdicción de los Tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otra que pudiera ser competente en razón de sus domicilios presentes o futuros.

VIGÉSIMA TERCERA.- CONSENTIMIENTO.

"LAS PARTES" manifiestan que en la celebración del presente contrato no existe error, dolo, mala fe, lesión, violencia, ni vicio alguno que afectara su consentimiento.

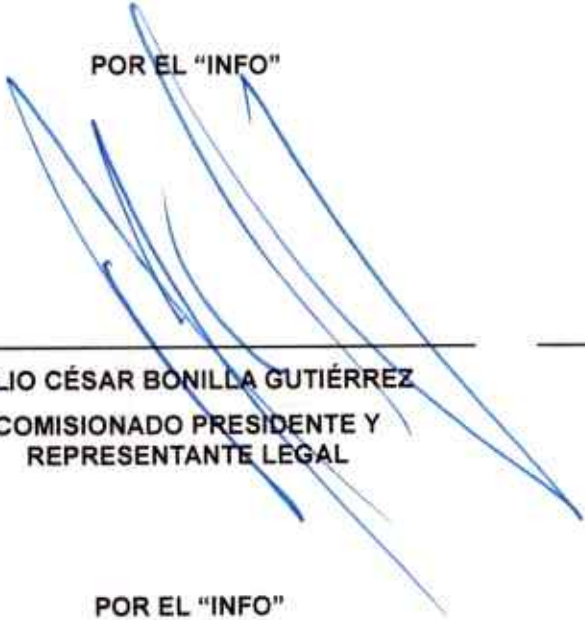


INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

CONTRATO No. INFO/DAF/AD/020/2020

Leído por las partes, se firma el presente contrato por triplicado, uno para "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" y dos para el "INFO", en la Ciudad de México, a veintisiete de octubre de dos mil veinte, firmando en cada una de sus hojas los que en él intervinieron, como constancia de su aceptación.

POR EL "INFO"



JULIO CÉSAR BONILLA GUTIÉRREZ
COMISIONADO PRESIDENTE Y REPRESENTANTE LEGAL

POR "EL PRESTADOR DE SERVICIOS"



EDUARDO VILLA VILLARREAL
APODERADO

POR EL "INFO"



HIRIAM EDUARDO PÉREZ VIDAL
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

POR EL "INFO"



SANDRA ARIADNA MANCEBO PADILLA
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



ANEXO TÉCNICO

SERVICIOS PARA RESOLUCIÓN DE INCIDENTES A LAS
PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS (SOPORTE TÉCNICO) Y
ATENCIÓN A INCIDENTES DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS
POR EVENTO.



Objetivo.....	6
Infraestructura tecnológica.....	7
Alcance y requerimientos solicitados.....	7
Requerimiento 1. Servicio para resolución de incidentes en sitio.....	7
Requerimiento 2. Servicio de Soporte técnico especializado a aplicaciones y Base de datos... ..	10
Requerimiento 3: Atención de incidentes a servicios especializados de infraestructura tecnológica por evento.....	13
Capacidades para el desempeño del servicio.....	16
Niveles de servicio.....	16
Deducciones.....	17
Entregables.....	18
Requerimiento 1. Servicio para resolución de incidentes en sitio.....	18
Requerimiento 2. Servicio de Soporte técnico especializado a aplicaciones y Base de datos... ..	19
Requerimiento 3. Atención de incidentes a servicios especializados de infraestructura tecnológica por evento.....	20
Vigencia de la Contratación.....	21
Plazo y lugar de entrega de servicios.....	21
Penas Convencionales.....	22
Garantías.....	23
Forma de Pago.....	23
Presentación de la Propuesta.....	23



Antecedentes

El Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (INFO), en el marco de sus atribuciones para garantizar la transparencia, el ejercicio de los derechos de acceso a la información pública, la protección de datos personales, y la rendición de cuentas en la capital mexicana, proporciona un conjunto de aplicativos institucionales que residen en su Centro de Procesamiento de Datos (CPD), entre ellos el sistema de solicitudes de información de la ciudad de México (INFOMEX), los sistemas de capacitación, el sistema de declaraciones patrimoniales (DECLARAINFO), el sistema de captura de reportes estadísticos de solicitudes de información (SICRESI), el registro electrónico de sistemas de datos personales (RESDP), la página web institucional, diversos micrositos de eventos institucionales y de transparencia proactiva, así como, promover en la sociedad y en el gobierno la cultura del acceso a la información, la rendición de cuentas y el derecho a la privacidad, entre otros.

Adicionalmente, el INFO deberá asegurar que la información proporcionada cumpla con las características de veracidad y completitud.

Lo anterior considerando la importancia de la información gubernamental como un bien público, lo cual se complementa, con el manejo adecuado de los archivos propiciando una eficiente entrega de la información.

Para continuar atendiendo las necesidades tecnológicas de soporte técnico de las personas servidoras públicas del INFO, se requiere de servicios para la resolución de incidentes en sitio y soporte técnico especializado a aplicaciones y base de datos y atención de incidentes a servicios especializados de infraestructura por evento. Con estos servicios el INFO incrementará su capacidad de atención, manteniendo

la operación de la infraestructura, sistemas institucionales y equipo de cómputo asignado a las personas servidoras públicas.

Lo anterior permitirá reducir los tiempos de atención

En el Programa Operativo Anual 2020 del INFO (POA), se incluye el siguiente programa institucional y sus objetivos específicos:

"PROGRAMA: Modernización del acceso a la información pública y de la protección de datos personales, mediante una adecuada gestión documental y seguridad de la información.

Objetivos específicos:

- a Operar, mantener y actualizar la infraestructura tecnológica, de telecomunicaciones, telefonía y seguridad de la información necesaria para soportar los aplicativos y soluciones tecnológicas del Instituto, incluyendo su interoperabilidad con la Plataforma Nacional de Transparencia.*
- b ...*
- c Brindar soporte técnico en el uso de los aplicativos institucionales y soluciones tecnológicas para las personas servidoras públicas del instituto, así como de los sujetos obligados en cuanto al segundo nivel de soporte de la Plataforma Nacional de Transparencia..." (sic.)*

El contar con los servicios de este contrato permitirá a la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) del INFO fortalecer el cumplimiento de sus siguientes funciones establecidas en el Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México:

"Artículo 26. Son atribuciones de la Dirección de Tecnologías de la Información:

...

V. Supervisar el funcionamiento y operación de los sistemas electrónicos en su interconexión con la infraestructura tecnológica del Instituto, a fin de mantener la continuidad de los sistemas y brindar soporte técnico a los Sujetos Obligados y usuarios que lo requieran;

...

VII. Brindar los servicios informáticos y de telecomunicaciones que requiera el Instituto, así como asesoría y soporte técnico en materia de comunicaciones a las diferentes unidades administrativas del mismo;

...

IX. Supervisar y actualizar las soluciones informáticas implantadas en los portales y sistemas de información institucionales, así como de los bienes informáticos y programas de cómputo para contar con tecnología y software actualizado que brinde los servicios requeridos;

(sic).

Que derivado de la anterior en el POA se autorizó por el pleno del INFO la siguiente acción a realizar:

- Servicios para resolución de incidentes a las personas servidoras públicas (soporte técnico) y atención a incidentes de servicios especializados por evento.

Este documento tiene como objetivo establecer los requerimientos técnicos para poder cumplir con el programa, objetivos y acciones de mejoras establecidos en el POA antes mencionados.

Objetivo.

El INFO a través de la DTI, requiere contratar los SERVICIOS PARA RESOLUCIÓN DE INCIDENTES A LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS (SOPORTE TÉCNICO) Y ATENCIÓN A INCIDENTES DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS POR EVENTO, con la finalidad de que el INFO a través de la DTI esté en condiciones óptimas de solventar la atención de requerimientos de sus usuarios de manera efectiva y eficiente, cumpliendo con las leyes y reglamentos en la materia y salvaguardando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información.

Como beneficio final este servicio coadyuva en garantizar el derecho de las personas a la información pública gubernamental y a la privacidad de sus datos personales a través de la atención de incidentes en sitio y de soporte especializado a aplicaciones, base de datos o a la infraestructura tecnológica.

Beneficios esperados.

Acorde con la estrategia en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, a continuación, se indican los beneficios esperados al contratar el servicio para este Instituto:

- Mejorar la percepción de los usuarios respecto al tiempo de atención de los requerimientos.
- Estandarizar los procesos que sean utilizados para proporcionar los servicios, así como el gobierno de estos.
- Contar con el servicio especializado en herramientas tecnológicas específicas.

Infraestructura tecnológica

El Instituto cuenta con un centro de procesamiento de datos (CPD) equipado con:

- 1) Aire acondicionado.
- 2) Planta de emergencia.
- 3) Instalación eléctrica con energía regulada ininterrumpible y tierra física.
- 4) Control de acceso biométrico.
- 5) Enlaces a Internet independientes.
- 6) Sistemas cortafuegos, filtrado de correo no solicitado y antivirus.
- 7) Conmutador telefónico.
- 8) 19 servidores en plataformas Linux y Windows donde se ejecutan las aplicaciones sustantivas del INFO y DNS, bases de datos, servidores web, servidores de aplicaciones, servicios de directorio activo, archivo, almacenamiento, impresión, etc.
- 9) Equipo de red con 10 conmutadores de datos, 2 ruteadores, 14 puntos de difusión inalámbrica.
- 10) Almacenamiento en plataforma NAS y SAN.

Alcance y requerimientos solicitados.

Los servicios solicitados son los siguientes:

Requerimiento 1. Servicio para resolución de incidentes en sitio.

Este servicio se proporcionará de forma continua en sitio durante la vigencia del contrato el cual constará del servicio de resolución de incidentes en sitio, siendo enunciativos más no limitativos, los siguientes rubros:

- 1) Internet.

- 2) Correo electrónico.
- 3) Mensajería instantánea.
- 4) Equipo de cómputo de oficina: Computadoras de escritorio y portátiles, impresión a color y en blanco y negro, digitalización de documentos.
- 5) Software de oficina: Office, aplicaciones administrativas, de control documental, de administración de recursos humanos, de análisis estadístico, etc.
- 6) Herramientas de comunicación y colaboración.
- 7) Servicios de voz: conmutador, correo de voz con acceso local y remoto.
- 8) Red de área local y red inalámbrica.
- 9) Salas de juntas con proyector.
- 10) Equipamiento de switcheo de audio, video y transmisión en línea en la Sala del Pleno.

La descripción del equipo de cómputo y cantidades a considerar para la resolución de incidentes en sitio:

Marca	Modelo	TOTAL
Dell	Optiplex 7070	135
Dell	Optiplex 9020	28
Dell	Precision 7740	18
HP	Pro 6300 MT	88
APPLE	MGX72E/A	3
APPLE	MAC PRO WORKSTATION	2
APPLE	MACBOOK PRO	3
Sony	SVS13A15GLB	2
Total		279

El servicio será proporcionado por el prestador de servicios incluyendo la atención de los tickets hasta la resolución de los mismos, por lo que el prestador de servicios deberá asignar los recursos humanos y técnicos necesarios para su atención,



previa validación a través del personal de la Dirección de Tecnologías de la Información.

Será responsabilidad de la DTI del INFO determinar la cantidad de ingenieros en sitio para el servicio de resolución de incidentes necesarios para brindar el soporte que sea requerido.

Para proveer este servicio, el prestador de servicios deberá integrar técnicos con las siguientes capacidades y conocimientos:

- Estudios de técnico superior universitario o superior, de las áreas de ingeniería, computación, comunicaciones o equivalente, con el 100% de créditos.
- Experiencia mínima de 2 años en:
 - Atención a usuarios en corporativo.
 - Conocimientos básicos de hardware/software.
 - Conocimientos básicos de infraestructura en TI.
 - Conocimientos básicos en Telefonía IP.
 - Configuración de equipos de cómputo y sus aplicativos principales.
 - Conocimiento en herramientas de creación de tickets.

El INFO no requiere la provisión de personal sino de servicios por lo que no se generarán obligaciones obrero-patronales.

El prestador de servicios será el único responsable de las obligaciones que se deriven de las disposiciones legales y en especial de los ordenamientos en materia

de trabajo y seguridad social, así como del personal que los acompañará o apoyará con motivo del cumplimiento al presente contrato, por lo que éste deslinda al INFO de toda responsabilidad laboral, civil, penal o de cualquier otra índole por lo que la relación de dicho personal, sólo surtirá efectos con el prestador de servicios.

El prestador de servicios se obliga a responder de todas las reclamaciones que el personal señalado anteriormente presentaren en contra del INFO, en relación con los derechos laborales, civiles o de cualquier otra índole, que en su caso hicieran valer respecto a la adquisición objeto del presente, por lo que en ningún caso el INFO podrá considerarse como patrón, solidario o sustituto, ya que de ningún modo existe y por lo tanto no acepta relación de trabajo con el prestador de servicios ni con dicho personal que designe o utilice de apoyo a éste.

Requerimiento 2. Servicio de Soporte técnico especializado a aplicaciones y Base de datos.

Este servicio se proporcionará de forma continua en sitio o de forma remota según sea requerido por el INFO durante la vigencia del contrato, el cual constará de soporte técnico especializado a aplicaciones y base de datos, siendo enunciativos más no limitativos, los siguientes rubros:

- 1) Gestión de usuarios en las aplicaciones.
- 2) Registro y actualización de información en las aplicaciones y base de datos.
- 3) Generación de estadísticas y realización de consultas de información.
- 4) Creación y actualización de la documentación relacionada al soporte técnico especializado a aplicaciones y bases de datos.
- 5) Analizar documentación del requerimiento de Servicio y, en caso de ser necesario, solicitar al INFO aclaraciones o más información a fin de lograr



la comprensión general de los objetivos del soporte especializado a aplicaciones y las necesidades de los usuarios para la generación y explotación de la información de las bases de datos.

- 6) Realizar reuniones de aclaración de dudas y cierre de brechas de entendimiento con las áreas involucradas.
- 7) Emitir la confirmación del entendimiento del Requerimiento de Servicio de soporte.
- 8) Elaboración de la Propuesta de Atención y estimación correspondiente.

Las herramientas tecnológicas para emplear como parte de los servicios de soporte especializado a aplicaciones y bases de datos son las siguientes:

No	Herramienta	Propósito
1	Sharepoint	Documentación del contrato, procesos y servicios
2	osTicket	Mesa de servicios de cara a usuarios finales internos y externos
3	MySQL Workbench	Administración de MySQL BD
4	SQL Server Management Studio	Administración de SQL Server BD

El INFO implementará las herramientas tecnológicas en la infraestructura del Instituto, considerando las cuentas y claves de usuario necesarias para el personal designado por el prestador de servicios y el autorizado por la DTI del Instituto, siempre y cuando estas no impliquen un pago de licenciamiento para el Instituto, de ser el caso se valorará el uso de herramientas de software libre para alguna de las alternativas antes planteadas, para lo anterior, el prestador de servicios

entregará un listado de dicho personal en el momento que se celebren las reuniones de mesa de trabajo.

Para cada servicio, se deberá colocar en los repositorios institucionales la documentación soporte del servicio realizado, la DTI validará la entrega al concluir cada mes del servicio.

El servicio será proporcionado por el prestador de servicios en la resolución de los tickets, por lo que el prestador de servicios deberá asignar los recursos humanos y técnicos necesarios para su atención, previa validación a través del personal de la Dirección de Tecnologías de la Información.

Para proveer este servicio, el prestador de servicios deberá integrar técnicos con las siguientes capacidades y conocimientos:

- Estudios de técnico superior universitario o superior, de las áreas de ingeniería, computación, comunicaciones o equivalente, con el 100% de créditos.
- Experiencia mínima de 2 años en:
 - Atención a usuarios en corporativo de soporte de primer nivel.
 - Conocimiento en herramientas de creación de tickets.
 - Experiencia en diseño de modelos de base de datos y elaboración de consultas.
 - Experiencia en implementación de ambientes de Desarrollo.
 - Certificación SCRUM Master (certificado emitido por SCRUM Alliance, SCRUM Org, SCRUM Study).

El INFO no requiere la provisión de personal sino de servicios por lo que no se generarán obligaciones obrero-patronales.

Requerimiento 3: Atención de incidentes a servicios especializados de infraestructura tecnológica por evento.

Este servicio consta de atender incidentes a servicios especializados de infraestructura tecnológica para que las personas servidoras públicas y ciudadanos puedan continuar haciendo uso de los sistemas institucionales de manera óptima, dicho servicio tendrá por objetivo realizar tareas de conservación en los equipos para prever futuras fallas o detectar mal funcionamientos en los equipos.

Dentro de las actividades generales se encuentran:

- Diagnóstico de los componentes de los servidores
- Predicción y comprobación de fallos de discos
- Comprobación del estado del sistema
- Limpieza física de los equipos
- Actualización y/o ampliaciones mejoras del sistema
- Comprobación y actualización del sistema operativo
- Comprobación de aplicaciones propias de la base de datos y aplicaciones de clientes y servidor
- Gestión, administración y comprobación de copias de seguridad

Este servicio se solicitará bajo demanda por lo que se cotizará bajo el esquema de horas de servicio.

Dichas actividades se realizarán a la infraestructura tecnológica perteneciente al Instituto, las cuales el INFO a través de la DTI solicitará por evento, con la

finalidad de realizar todas aquellas actividades que serán asignadas por la persona determinada por la DTI.

El servicio de atención de incidentes a servicios especializados de infraestructura tecnológica puede ser catalogados en los siguientes sub-servicios:

1) Sub-servicio de incidente de telecomunicaciones

- i) Experiencia en los Modelos OSI y TCP/IP para la solución de problemas.
- ii) Conocimiento de protocolos y estándares para telecomunicaciones
- iii) Conocimiento de cableado estructurado.
- iv) Experto en redes LAN, WAN y WLAN.
- v) Instalación y configuración de switches de las principales marcas.
- vi) Administración y configuración redes inalámbricas.
- vii) Solución de problemas en redes de datos conmutadas alámbricas e inalámbricas.
- viii) Experiencia en las siguientes plataformas:
- ix) Firewall
- x) VPN
- xi) IPS
- xii) DNS

2) Sub-servicio de incidente de sistemas Windows

- a) Experto en plataforma Windows.
- b) Conocimientos avanzados en Microsoft 365
- c) Conocimientos avanzados en DNS, DHCP, RADIUS, IIS.
- d) Experiencia en sistema de mensajería instantánea Microsoft Teams.
- e) Conocimiento en respaldos y seguridad de la plataforma Microsoft.

- f) Instalación de aplicaciones y cambios, instalación de fixes para servidores.

3) Sub-servicio de incidente de sistemas Linux

- a) Experto en plataforma Linux (Ubuntu server, Centos)
- b) Conocimientos avanzados en apache, DNS, SSH.
- c) Conocimiento en respaldos y seguridad de la plataforma Linux.
- d) Instalación de aplicaciones y cambios, instalación de parches para servidores.

4) Sub-servicio de incidente a base de datos MS SQL

- a) Experto en MSSQL server 2012
- b) Conocimientos en optimización de base de datos.
- c) Conocimientos en mantenimiento de base de dos.
- d) Conocimiento en automatización de respaldos de base de datos.

5) Sub-servicio de incidente de telefonía PBX

- a) Conocimientos en protocolos de comunicaciones VOIP
- b) Conocimientos avanzados en Asterisk
- c) Conocimientos avanzados en Issabel
- d) Conocimientos avanzados en Loway Queuemetrics

No se requiere el remplazo de piezas físicas ni la actualización de licenciamiento con costo.

El INFO no requiere la provisión de personal sino de servicios por lo que no se generarán obligaciones obrero-patronales.

Capacidades para el desempeño del servicio

El prestador de servicios deberá considerar los recursos humanos, software, equipo de cómputo (con capacidades mínimas que le permitan realizar sus actividades de manera eficiente), instalaciones, infraestructura y demás requerimientos que asegure la adecuada prestación del servicio.

Todo equipo de cómputo que el prestador de servicios conecte a la red del INFO, deberá contar con un software de protección antivirus / anti malware, el cual deberá estar actualizado.

Niveles de servicio.

El prestador de servicios deberá apegarse a los tiempos establecidos para solucionar las fallas que sean reportadas y se contabilizarán a partir del momento en que INFO notifique mediante la Mesa de Servicios, proporcionada por el INFO, con la prioridad que se establece en la siguiente tabla:

Nivel de Severidad	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de atención	Tiempo máximo de solución
Critica	15 minutos	1 horas	5 horas
Mayor	20 minutos	16 horas	48 horas
Normal	30 minutos	24 horas	72 horas

- 1) **Critica (Atención Inmediata):** Problemas que afectan procesos de alta importancia para INFO, tales como, organismos y/o departamentos con procesos o medios críticos dentro de la red.



- 2) **Mayor (Atención Normal):** Incidentes que afectan a una sola área o departamento. Normalmente son incidentes que afectan a un grupo limitado de usuarios y el impacto es bajo, o bien no hay un impacto directo en la operación.
- 3) **Normal (Prioridad 3 y Atención Programada):** se enfoca principalmente a los requerimientos que se vayan presentando.
- 4) **Tiempo Máximo de Respuesta:** Es el tiempo máximo que tardará el prestador de servicios en atender una solicitud de servicio.
- 5) **Tiempo Máximo de Atención:** Es el tiempo máximo en el que un Ingeniero asignado por el prestador de servicios deberá iniciar el proceso de solución reportado ya sea vía remota o en sitio.
- 6) **Tiempo Máximo de Solución:** Es el tiempo máximo en el que se dará la solución al servicio solicitado.

El tiempo de solución se contabilizará a partir del momento en que INFO solicite el servicio y este le asigne un número de folio para su seguimiento y solución.

Deducciones.

El prestador de servicios deberá entregar un directorio de escalación, indicando el personal que atenderá al INFO, con números telefónicos y direcciones de correo electrónico.

Los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) están definidos por INFO con la siguiente matriz:

Impacto	Nivel de Severidad	Tiempo Máximo de Solución	Deductiva sobre el monto de la factura mensual
Interrupción total del servicio	Critica	5 hrs.	1% por cada hora adicional
Interrupción parcial de los servicios	Mayor	48 hrs.	1% por cada hora adicional
Falla de una parte que no interrumpe el servicio	Normal	72 hrs.	0.05% por cada hora adicional
Impacto mínimo en el servicio; incluye solicitudes de características y otras preguntas que no se consideran críticas	Programado	Se programará el cambio del servicio de acuerdo con los tiempos del área solicitante	0.05% por cada hora adicional

Entregables.

El prestador de servicios deberá proporcionar los siguientes entregables en los plazos señalados a continuación:

Requerimiento 1. Servicio para resolución de incidentes en sitio.

Son los relacionados con el establecimiento, administración y explotación de un repositorio de mediciones, alimentado a partir de la información manejada en las diferentes herramientas para la gestión del servicio en este caso obtenidos mediante la herramienta de la mesa de servicio proporcionada por el INFO.

Estos entregables son mensuales electrónicos o impresos con base a las características propias de cada requerimiento de servicio que son administrados en la DTI, el cual deberá incluir los siguientes puntos:

1. Resumen de la prestación del servicio durante el mes.



2. Recursos asignados a la operación.
3. Número de tickets por tipo de servicio.
4. Total de servicios ejecutados durante el mes.

Estos informes deberán ser entregados a más tardar 10 días naturales posteriores al término de cada mes.

Requerimiento 2. Servicio de Soporte técnico especializado a aplicaciones y Base de datos.

1. Se deberá generar un informe mensual con el número de tickets atendidos a través de la mesa de servicio.
2. Evidencia electrónica de entrega para cada servicio en el repositorio institucional designado, que contenga el correo electrónico, o bien captura de pantalla del ticket en la mesa de servicio, en donde se logre apreciar claramente el solicitante, la descripción de la solicitud de servicio y la resolución final del ticket notificado al usuario final.

Estos entregables son mensuales electrónicos o impresos con base a las características propias de cada requerimiento de servicio que son administrados en la DTI, el cual deberá incluir los siguientes puntos:

Resumen de la prestación del servicio durante el mes.

1. Recursos asignados a la operación.
2. Número de tickets por tipo de servicio.
3. Total de servicios ejecutados durante el mes.

Estos informes deberán ser entregados a más tardar 10 días naturales posteriores al término de cada mes.

Requerimiento 3. Atención de incidentes a servicios especializados de infraestructura tecnológica por evento.

Al término de cada servicio está obligado a entregar la orden de servicio. Las órdenes de servicio deberán ser elaboradas en 2 tantos y estar firmadas de conformidad por el personal que defina INFO, asimismo deberán ser distribuidas de la siguiente manera: uno INFO y uno para el prestador de servicios.

La aceptación de la orden de servicio será efectuada por el personal que defina INFO, avalando esto con nombre y firma de conformidad.

INFO no aceptará aquellas órdenes de servicio que no cuenten además de los datos de identificación del equipo y su ubicación, con la información necesaria para su seguimiento como son, de manera enunciativa más no limitativa:

1. Descripción de actividades efectuadas.
2. Nombre y firma del técnico que atendió el equipo.
3. Nombre y firma del personal que defina INFO que aceptó el servicio.

Carta de confidencialidad.

El prestador de servicios entregará a la DTI en la reunión de inicio, una carta en papel membretado en la que se comprometa a no publicar, difundir, divulgar, proporcionar, ceder o comunicar, por ningún medio de comunicación, ya sea electrónico, informático, escrito, colectivo o individual, a personas ajenas a la presente relación contractual, aún después de concluidos sus efectos, ningún tipo de información, datos estadísticos, resultados o productos, ya sea en forma parcial o total, que deriven de los trabajos que desarrolle para el INFO a través de la DTI.



Vigencia de la Contratación

A partir del día siguiente de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2020.

Plazo y lugar de entrega de servicios

Con fundamento en el artículo 3 de los Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestaciones de Servicios del Instituto, mismos que señalan que ante lo no previsto aplicará supletoriamente los criterios y procedimientos contenidos en la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, por lo que de conformidad con el artículo 56 fracción VIII del Reglamento de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal se establece que en caso de resultar adjudicado, el proveedor deberá entregar los bienes o servicios en un plazo no mayor a 10 días contados a partir de la fecha de adjudicación.

En el apartado de ENTREGABLES, se listan cada uno de ellos.

Los horarios para la entrega de los servicios serán de lunes a jueves de 9 a 19 horas y viernes 9 a 15 horas.

Los servicios serán entregados en las instalaciones del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, ubicado en:

Calle:	La Morena
Número:	865 Local 1
Colonia:	Narvarte Poniente
Alcaldía:	Benito Juárez
C.P.	03020
Ciudad:	Ciudad de México, México.

Penas Convencionales.

De conformidad al artículo 57 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, así como el artículo 43 de los Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (LMAAPS), la pena convencional será de un punto porcentual (1%) por cada día natural de atraso, hasta por un máximo del 10% del monto total del contrato; en caso de exceder el porcentaje, se iniciará proceso de rescisión del contrato sin responsabilidad alguna para el Instituto.

La suma de las penas convencionales aplicadas sobre el valor de los bienes y/o servicios entregados con atraso, no deberá exceder del importe de la garantía de cumplimiento del contrato, en el entendido de que si el contrato es rescindido no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de estas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

En caso de incumplimiento a las obligaciones establecidas en los contratos por causas imputables al prestador de servicios, se harán efectivas las penas convencionales a cargo de estos, en el importe facturado que corresponda y en su caso, se exigirá la reparación de daños y perjuicios ocasionados, independientemente de la aplicación de las garantías que hayan sido pactadas.

El área requirente, será responsable de la administración del contrato y formularán los informes sobre los atrasos en el cumplimiento de las obligaciones del prestador de servicios y llevarán a cabo el trámite correspondiente.



Garantías

El prestador de servicios quedará obligado ante el INFO a responder de los defectos y vicios ocultos y deficiencia en la calidad de los bienes, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido, por un plazo de 60 días, por lo que deberá presentar por escrito en hoja membretada y firmada la garantía. Dicho plazo se contabilizará a partir de la fecha de entrega y aceptación de los entregables.

Forma de Pago

El importe será pagado en moneda nacional, dentro de los veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de los bienes en los términos del contrato y aceptación de los entregables, con el visto bueno del área requirente, y de acuerdo con la normatividad vigente.

Presentación de la Propuesta.

A fin de que su propuesta no sea desechada por incumplimiento, deberá presentar:

1. Soporte documental que acredite al técnico para proveer el servicio del "Requerimiento 1. Servicio para resolución de incidentes en sitio".
2. Soporte documental que acredite al técnico especializado para proveer el servicio del "Requerimiento 2. Servicio de Soporte técnico especializado a aplicaciones y Base de datos".
3. Carta compromiso de contar con personal para atender los servicios del "Requerimiento 3: Atención de incidentes a servicios especializados de infraestructura tecnológica por evento".
4. La propuesta económica deberá presentarse en el siguiente formato:

Concepto	Recursos para atender el servicio	Precio Unitario Mensual	Sub Total	Impuestos IVA	Costo Total
Requerimiento 1. Servicio para resolución de incidentes en sitio	2 * Se estima personal a tiempo completo				
Requerimiento 2. Servicio de Soporte técnico especializado a aplicaciones y Base de datos.	1 * Se estima personal a medio tiempo				

Concepto	Costo x Hora	Impuestos IVA	Costo Total
Requerimiento 3: Atención de incidentes a servicios especializados de infraestructura tecnológica por evento.			

Nota: La propuesta económica deberá ser presentada en moneda nacional (MXN) y mantener los precios firmes durante el proceso de concurso de su propuesta, y en caso de ser adjudicado durante la vigencia del contrato.

ÚLTIMA PÁGINA DEL ANEXO TÉCNICO SERVICIOS PARA RESOLUCIÓN DE INCIDENTES A LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS (SOPORTE TÉCNICO) Y ATENCIÓN A INCIDENTES DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS POR EVENTO. -----



INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES Y RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DOCUMENTACIÓN DE PROVEEDORES
NECESARIA PARA ELABORAR CONTRATOS

Aviso de Privacidad.

La L.C.P. Sandra Ariadna Mancebo Padilla, Directora de Administración y Finanzas del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México en adelante "INFO", con domicilio en Calle la Morena #865, Local 1, Colonia Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, es la responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos en el Sistema de Datos Personales de Proveedores, con fundamento en el artículo 27 fracciones II y XVI del Reglamento Interior del "INFO", así como los Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del "INFO".

Los datos personales que recabemos serán utilizados con la finalidad contar con los datos identificativos y documentación legal de las personas físicas y morales de los proveedores de bienes y servicios del "INFO".

Para las finalidades antes señaladas se solicitarán los siguientes datos personales identificativos, patrimoniales, electrónicos, los cuales tendrán un ciclo de vida 2 años en trámite y 8 en concentración

- Nombre, RFC, CURP, domicilio, nacionalidad, teléfono.
- Cuenta bancaria, información fiscal
- Correo electrónico.

Usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, de sus datos personales (derechos ARCO), así como la revocación del consentimiento directamente ante la Unidad de Transparencia del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México en adelante "INFO", con domicilio en Calle la Morena #865, Local 1, Colonia Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, ubicada en con número 5636 4636, o bien, a través del Sistema INFOMEX (www.infomexdf.org.mx) o la Plataforma Nacional de Transparencia (<http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>), o en el correo unidaddetransparencia@infodf.org.mx.

Si desea conocer el procedimiento para el ejercicio de estos derechos puede acudir a la Unidad de Transparencia, enviar un correo electrónico a la dirección antes señalada o comunicarse al TEL-INFO (56364636).



INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES Y RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**DOCUMENTACIÓN DE PROVEEDORES
NECESARIA PARA ELABORAR CONTRATOS**

PERSONA MORAL: ARBEITAPP S.A DE C.V


- > COPIA IDENTIFICACIÓN OFICIAL DEL REPRESENTANTE O APODERADO LEGAL (CREDENCIAL DE ELECTOR, PASAPORTE O CÉDULA PROFESIONAL);
- > TESTIMONIO O COPIA CERTIFICADA DEL ACTA CONSTITUTIVA Y SU ÚLTIMA MODIFICACIÓN;
- > PODERES NOTARIALES (EN SU CASO);
- > REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES DE LA EMPRESA (RFC);
- > COMPROBANTE DE DOMICILIO FISCAL DE LA EMPRESA ÚLTIMO TRIMESTRE (RECIBO DE AGUA, PREDIAL, RECIBO LUZ O TELÉFONO);
- > CURRICULUM DE LA EMPRESA.

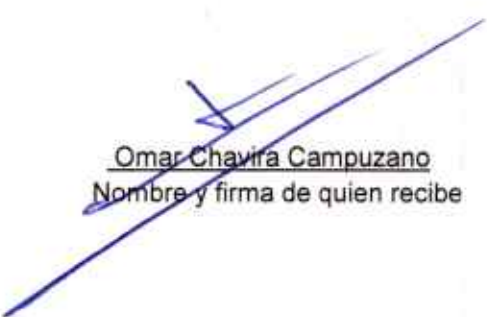
PERSONA FÍSICA:

- > COPIA IDENTIFICACIÓN OFICIAL DEL REPRESENTANTE O APODERADO LEGAL (CREDENCIAL DE ELECTOR, PASAPORTE O CÉDULA PROFESIONAL);
- > REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES DE LA PERSONA FÍSICA (RFC);
- > COMPROBANTE DE DOMICILIO FISCAL DE LA PERSONA FÍSICA ÚLTIMO TRIMESTRE (RECIBO DE AGUA, PREDIAL, RECIBO LUZ O TELÉFONO).
- > CURRICULUM DE LA PERSONA FÍSICA.

Fecha: 12 de octubre de 2020

Leí aviso de privacidad:


Eduardo Villa Villarreal
Nombre y firma de quien entrega


Omar Chavira Campuzano
Nombre y firma de quien recibe