

CONTRATO PARA LA RENOVACIÓN DE LICENCIAS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA COMISIÓN ESTATAL ELECTORAL REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL DR. MARIO ALBERTO GARZA CASTILLO, EN SU CARÁCTER DE CONSEJERO PRESIDENTE, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “LA COMISIÓN” Y POR OTRA PARTE, LA EMPRESA DENOMINADA PLANNET SERVICE, S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL ING. ANTONIO CARCOBA MOYA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL “PRESTADOR”, LOS CUALES SE OBLIGAN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES:

I. DECLARA “LA COMISIÓN”:

- a) Que el Dr. Mario Alberto Garza Castillo es consejero presidente y acredita su personalidad como representante legal de este organismo electoral mediante el acuerdo número INE/CG165/2014 emitido por el Instituto Nacional Electoral de fecha 30 de septiembre del año 2014, y de conformidad con el artículo 98, fracción VIII de la Ley Electoral para el Estado de Nuevo León.
- b) Que conforme a lo establecido en el artículo 85 de la Ley Electoral para el Estado de Nuevo León, dentro de los fines de “LA COMISIÓN” se encuentran los siguientes: contribuir al desarrollo de la vida democrática y al fortalecimiento del sistema de Partidos Políticos; garantizando el cumplimiento de los principios rectores del proceso electoral, contenidos en la Constitución Política del Estado; coadyuvar en la promoción y difusión de la cultura democrática, así como de los derechos y obligaciones de carácter político-electoral de los ciudadanos.
- c) Que de conformidad con el artículo 87 de la Ley Electoral para el Estado de Nuevo León, es un organismo público de carácter permanente, independiente en sus decisiones y autónomo en su funcionamiento, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Es responsable de la preparación, dirección, organización y vigilancia de los procesos electorales ordinarios y extraordinarios para la elección de Gobernador, Diputados y Ayuntamientos, que se realicen en la entidad.
- d) Que se encuentra inscrita en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave CEE961226-28A.
- e) Que requiere la renovación de suscripción de las Licencias Cisco Meraki así como el servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico de los equipos de red local de datos, seguridad de la red y de telefonía digital de “LA COMISIÓN”.
- f) Que la partida bajo la que se autorizó el presupuesto es de la operación ordinaria de la Unidad de Tecnología y Sistemas, bajo la cuenta servicio de acceso a internet, de conformidad con lo establecido por el artículo 46, fracción III, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Nuevo León.
- g) Que el procedimiento bajo el cual se llevó a cabo la adjudicación del contrato fue el de contratación mediante cotización por escrito de cuando menos tres proveedores, asignando el servicio al proveedor que cumplió en su totalidad con las especificaciones requeridas y presentó la mejor propuesta económica, según se desprende del acta administrativa No. AA/048/21, de fecha 27 de abril de 2021, y de conformidad con el artículo 77, fracción II de la Ley de Egresos del Estado de Nuevo León para el ejercicio fiscal 2021; y 25, fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Nuevo León.
- h) Que señala como domicilio para efectos de oír y recibir toda clase de notificaciones, el ubicado en calle 5 de Mayo, número 975 Oriente, zona Centro, en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, Código Postal 64000.

II. DECLARA EL "PRESTADOR":

- a) Que cuenta con facultades necesarias para celebrar el presente instrumento jurídico y acredita su personalidad mediante la escritura pública número veintiún mil setecientos veinticuatro de fecha seis de septiembre de mil novecientos noventa y seis, otorgada ante la fe del Licenciado Edmundo Rodríguez Guzmán, Notario Público número cincuenta y ocho de la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, quedando inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio bajo el número dos mil trescientos setenta y ocho, volumen cuatrocientos veintiocho, libro número tres, segundo auxiliar, Escrituras de Sociedades Mercantiles Sección de Comercio, de fecha veintiuno de noviembre de mil novecientos noventa y seis, y manifiesta bajo protesta de decir verdad que tiene poder y capacidad para celebrar el presente contrato en su nombre y representación y que a la fecha no le ha sido restringido ni revocado.
- b) Que su representada es una sociedad Mercantil debidamente constituida y existente de acuerdo a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en el instrumento público señalado en el inciso anterior.
- c) Que tiene como objeto social, entre otros, compra, venta, importación, exportación, distribución, consignación, comisión, representación, desarrollo, comercialización e implementación de sistemas computacionales de información y de servicio a clientes; compra, venta, importación, exportación, consignación, comisión, representación, distribución, comercialización e instalación de equipos de cómputo y comunicaciones; entre otros.
- d) Que su representada se encuentra inscrita en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público bajo la clave PSE9609138B9.
- e) Que posee los elementos humanos, tecnológicos y materiales necesarios para el cumplimiento del presente instrumento.
- f) Que es de su voluntad celebrar el presente contrato con "LA COMISIÓN", en los términos y condiciones que más adelante se precisan.
- g) Que no tienen relación personal, familiar o de negocios con algún servidor público con facultad de decisión respecto al presente contrato de prestación de servicios, así como tampoco tiene relación directa o indirecta con algún integrante de un partido político.
- h) Que tiene su domicilio fiscal en la calle Regio Avenida, número 109 2A, colonia Regio Parque Industrial, Apodaca, Nuevo León, Código Postal 66600, señalando el mismo para los efectos del presente instrumento, así como para oír y recibir notificaciones.

III. DECLARAN AMBAS PARTES:

ÚNICA. Que reconocen plenamente la personalidad con la que comparecen en este acto y que están de acuerdo en celebrar el presente instrumento al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS:

PRIMERA. OBJETO.- El "PRESTADOR" se obliga a la renovación de licenciamientos y brindar los servicios descritos en la cláusula segunda de este contrato en beneficio de "LA COMISIÓN", y ésta se obliga a pagar por ello, según los términos y condiciones estipulados en el presente instrumento.

SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.- EL "PRESTADOR" se obliga a brindar la renovación de la suscripción de licenciamiento Cisco Meraki y horas de servicio de soporte técnico (en adelante los "SERVICIOS") de los equipos de red local de datos y seguridad de la red de "LA COMISIÓN" en la fecha y horario que ésta determine, y que en lo sucesivo se les denominarán

como los "EQUIPOS", mismos que se mencionan y detallan en el Anexo "A", que una vez firmado por las partes forma parte integrante del presente contrato.

Las partes acuerdan que la prestación de los "SERVICIOS" se realizarán en las siguientes direcciones:

- a) CEE: 5 de mayo 975 Oriente, colonia Centro, Monterrey, Nuevo León, C.P: 64000.
- b) Bodega: Privada Moctezuma No. 1300, Pio X, Monterrey, Nuevo León, C.P: 64710.
- c) CME Monterrey: Reforma 1532 Poniente, colonia Centro, Monterrey, Nuevo León, C.P: 64000.
- d) CME Guadalupe: Av. Ignacio Morones Prieto, No. 914, La Huerta, Guadalupe, Nuevo León, C.P: 67150.
- e) CME San Nicolás: Av. Manuel L. Barragán, No. 1700, Las Misiones, San Nicolás, Nuevo León, C.P: 66428.
- f) CME Apodaca: Treviño No. 983, Centro, Apodaca, Nuevo León, C.P. 66600.
- g) CME Gral. Escobedo: Av. Paseo de la Amistad No. 302, Infonavit Monterreal, General Escobedo, C.P: 66057.
- h) CME Santa Catarina: Av. Manuel Ordoñez No. 2300, Residencial de la Sierra, Santa Catarina, Nuevo León, C.P: 66358.
- i) CME Juárez: Emilio Carranza No. 205 sur, Centro, Juárez, Nuevo León, C.P. 67250.
- j) CME García: Juárez No. 333, Centro, García, Nuevo León C.P. 66000.
- k) CME San Pedro: Benito Juárez No. 124 sur, Centro San Pedro Garza García, Nuevo León, C.P: 66200.

El "PRESTADOR" manifiesta que tiene total y pleno conocimiento de la ubicación y condiciones de dichos domicilios, así como del lugar y los espacios en que se encuentran los "EQUIPOS" a los que se les realizarán los "SERVICIOS".

El "PRESTADOR" se obliga a brindar los "SERVICIOS" con los más altos estándares de calidad, haciendo uso de infraestructura y equipo propio, pudiendo allegarse de cualquier recurso material o humano que estime necesario o conveniente para la prestación de dichos "SERVICIOS".

TERCERA. ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS.- El "PRESTADOR" se obliga a brindar la renovación de suscripción de Licencias Cisco Meraki y proporcionar horas de servicio de soporte técnico de los equipos de red local de datos y seguridad de la red de "LA COMISIÓN" mediante una cobertura para los "EQUIPOS" y software enunciados en el Anexo "A" de acuerdo a las fechas de inicio y termino individuales para cada equipo y software, conforme a las siguientes características:

RENOVACIÓN DE LICENCIAS

CANTIDAD	No. PARTE	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNIT USD	PRECIO TOTAL USD
42	LIC-MS120-24P-1YR	Meraki MS120-24P Enterprise License and support, 1 year.	\$84.40	\$3,544.62
7	LIC-MS210-24P-1YR	Meraki MS210-24P Enterprise License and support, 1 YR.	\$122.23	\$855.60
24	LIC-MV-1YR	Meraki MV Enterprise License and support, 1 YR.	\$174.61	\$4,190.62
8	LIC-MV-CA180-1YR	Meraki MV 180 day cloud archive license, 1 YR.	\$582.03	\$4,656.24
1	LIC-MI-S-1YR	Meraki insight License for 1 YR (Small, Up to 450 Mbps)	\$232.81	\$232.81
2	LIC-MI-M-1YR	Meraki insight License for 1 YR (Medium, Up to 750 Mbps)	\$582.03	\$1,164.06

CANTIDAD	No. PARTE	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNIT USD	PRECIO TOTAL USD
11	LIC-MX64-SEC-1YR	Meraki MX64 Advance Security License and support, 1 YR.	\$349.22	\$3,841.40
2	LIC-MX84-SEC-1YR	Meraki MX84 Advance Security License and support, 1 YR.	\$1,164.06	\$2,328.12
3	LIC-MX100-SEC-1YR	Meraki MX100 Advanced Security License and support, 1 YR.	\$2,910.15	\$8,730.45
475	LIC-SME-1YR	Cisco Meraki Systems Manager Enterprise Device License, 1 YR.	\$23.28	\$11,058.57
54	LIC-ENT-1YR	Meraki MR Enterprise License, 1 YR.	\$87.31	\$4,714.60
1	LIC-VMX-M-ENT-1Y	Meraki vMX Enterprise License, Medium, 1 YR.	\$1,455.08	\$1,455.08

100 HORAS DE SOPORTE TÉCNICO

CANTIDAD	No. PARTE	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNIT USD	PRECIO TOTAL USD
1	SERVIPLANNET	<p>Servicios de ingeniería para 11 sitios en área metropolitana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte de mesa de ayuda, help desk. • Servicio de mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y soporte técnico. • Servicio durante 12 meses. 	\$6,500.00	\$6,500.00

TOTAL \$53,272.17

Servicio de Mantenimiento Preventivo

Mantenimiento preventivo consistente en la revisión, diagnóstico operativo y limpieza de todos los equipos enunciados en el Anexo "A", al menos una vez durante la vigencia del contrato, en la fecha y horario que lo solicite "LA COMISIÓN".

Servicio de Mantenimiento Correctivo

Mantenimiento correctivo de todos los "EQUIPOS" enunciados en los Anexos "A", el cual incluye "mano de obra", "reemplazo de partes", "reemplazo total de equipo", "actualizaciones de firmware" y las "actualizaciones de software" que sean necesarios para resolver problemas de funcionamiento, fallas parciales o totales y errores de funcionamiento del firmware o software. El servicio de mantenimiento correctivo debe incluir las actividades, acciones, mano de obra y horas de consultorías por expertos o especialistas que sean necesarios para restituir el funcionamiento normal del equipo.

El "PRESTADOR" recomendará las actualizaciones que sean necesarias en función de la operatividad de la red de telecomunicaciones de "LA COMISIÓN" y en función de las versiones liberadas oficialmente por el fabricante, con el fin de obtener la configuración óptima en cuanto a funcionalidad, desempeño, rendimiento y seguridad.

El "PRESTADOR" analizará las configuraciones actuales de los "EQUIPOS" y recomendará las modificaciones y actualizaciones que sean necesarias para lograr el máximo desempeño de la infraestructura tecnológica y un aprovechamiento máximo del servicio contratado.

Actualizaciones de firmware

El servicio de Actualizaciones de firmware incluirá lo siguiente:

- a) Llevará a cabo las actualizaciones de firmware que sean necesarias para obtener nuevas características y mejoras en los "EQUIPOS", aun cuando no estén motivadas en solucionar una falla o mal funcionamiento del equipo.
- b) Las actualizaciones que se determinen necesarias se realizarán previa solicitud de "LA COMISIÓN".

Servicios de Soporte Técnico:

El servicio de soporte técnico en sitio o telefónico deberá abarcar un total de 100 horas de ingeniería de servicio las cuales serán utilizadas para actividades de revisión de la infraestructura instalada, actividades de mejora, planeación de nuevos servicios, administración de la red y todas aquellas actividades tendientes a mejorar o mantener el servicio de telecomunicaciones, red local (cableada e inalámbrica), filtrado de contenidos seguridad de red y servicios de VoIP de "LA COMISIÓN". Estas horas de servicio podrán ser solicitadas en cualquier momento al "PRESTADOR", y no estarán sujetas a vencimientos o condicionamientos de uso dentro del periodo comprendido en el presente Instrumento. Las horas podrán ser solicitadas para su uso en uno o más eventos, y las horas podrán utilizarse para atención a los equipos descritos en el Anexo "A".

"LA COMISIÓN" otorgará al "PRESTADOR" el acceso a los "EQUIPOS", en las instalaciones de "LA COMISIÓN", vía Internet y vía Modem para la prestación de los "SERVICIOS", así como la entrega de contraseñas de los "EQUIPOS" para diagnosticar o corregir problemas, "LA COMISIÓN" deberá notificar al "PRESTADOR" las reubicaciones de "EQUIPOS" y los cambios o agregados a un equipo con 15 días naturales de anticipación.

Las acciones y actividades que resulten de los servicios de Servicio de Mantenimiento Preventivo y Servicio de Administración de Configuraciones, no podrán descontarse o acumularse como horas de servicio otorgadas por concepto de Servicios de Soporte Técnico.

El "PRESTADOR" otorgará los servicios de Soporte Técnico, para todos los equipos señalados en el Anexo "A".

Las especificaciones técnicas antes descritas, así como las establecidas en los anexos, son entendibles para las partes de la manera en que están señaladas.

CUARTA. CONTRAPRESTACIÓN.- A título de contraprestación por la realización de los "SERVICIOS" contratados, "LA COMISIÓN" pagará mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria que previamente proporcione el "PRESTADOR", la cantidad total de USD \$53,272.17 (cincuenta y tres mil doscientos setenta y dos dólares 17/100 moneda en curso de los Estados Unidos de América) en moneda nacional al tipo de cambio publicado en el Diario Oficial de la Federación a la fecha de realizar el pago, más el impuesto al valor agregado (IVA), y de la siguiente manera:

1. Un primer pago a manera de anticipo, correspondiente al 50% del valor total del contrato, es decir por la cantidad de USD \$26,636.08 (veintiséis mil seiscientos treinta y seis 08/100 moneda de los Estados Unidos de América), en moneda nacional al tipo de cambio publicado,

en el Diario Oficial de la Federación a la fecha de realizar el pago, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA) correspondiente, el cual se pagará a la firma del presente contrato, y previa recepción de la factura con los requisitos fiscales correspondientes y la garantía por dicho anticipo.

2. Un último pago por la cantidad USD \$26,636.08 (veintiséis mil seiscientos treinta y seis 08/100 moneda de los Estados Unidos de América), en moneda nacional al tipo de cambio publicado en el Diario Oficial de la Federación a la fecha de realizar el pago, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA) correspondiente, dentro de los 30 días hábiles posteriores a la conclusión del presente contrato previa entrega de la factura respectiva con los datos fiscales necesarios para su deducción y/o acreditamiento.

De igual manera, las partes convienen que el presente contrato se celebra bajo condiciones de precio fijo en lo que respecta a los conceptos detallados en la cláusula tercera y cuarta de este acto jurídico, por lo cual durante la vigencia de este contrato no habrá modificación alguna a este concepto.

QUINTA. GARANTÍA DEL ANTICIPO.- El "PROVEEDOR" entregará a "LA COMISIÓN" por concepto de garantía, cheque cruzado a favor de "LA COMISIÓN", por el monto recibido como anticipo, incluyendo el IVA, por las licencias y los "SERVICIOS" e instalación del mismo, descritos en la cláusula tercera del presente instrumento, garantía que deberá estar vigente hasta la conclusión de la instalación.

SEXTA. VIGENCIA. Las partes acuerdan que la vigencia del contrato iniciará a partir del día 17 de mayo de 2021 para concluir el día 16 de mayo de 2022.

SÉPTIMA. GASTOS DE OPERACIÓN.- Los costos y gastos que se generen por concepto de transportación, alimentación y hospedaje de los recursos humanos requeridos durante el periodo de la prestación de los "SERVICIOS" serán por cuenta del "PRESTADOR".

OCTAVA. RESPONSABILIDAD SOBRE LOS SERVICIOS.- El "PRESTADOR" será responsable por las acciones u omisiones durante la prestación de sus "SERVICIOS" para "LA COMISIÓN", obligándose a pagar los daños y perjuicios que pudieren causarse a "LA COMISIÓN" con motivo de dichas acciones u omisiones.

El "PRESTADOR" asumirá, única y exclusivamente, la totalidad de los riesgos de seguridad y laboral del personal que éste contrate, por lo que deberá cumplir con todos y cada uno de los requisitos legales que contemplen las leyes mexicanas, incluyendo dentro de estas obligaciones la observancia de los requisitos exigidos en materia de seguridad social y laboral.

NOVENA. OBLIGACIONES ADICIONALES.- En complemento a lo estipulado en este instrumento, el "PRESTADOR" se obliga a:

- a) Presentar informes sobre los "SERVICIOS" en cualquier momento en que lo requiera "LA COMISIÓN".
- b) Observar y obedecer las políticas y procedimientos de acceso, desplazamiento y del régimen interno de "LA COMISIÓN", mientras se encuentre en las instalaciones de ésta.

DÉCIMA. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.- El "PRESTADOR" reconoce y acepta que toda la información que "LA COMISIÓN" le proporcione o a la que por cualquier motivo tenga acceso en virtud del presente contrato (en lo sucesivo referida como la "Información Confidencial") es y será propiedad exclusiva de "LA COMISIÓN", quedando obligado el "PRESTADOR" a darle tratamiento confidencial y a no divulgarla a ningún tercero sin el consentimiento previo y por escrito de "LA

COMISIÓN". Como única y exclusiva excepción a las restricciones descritas, el "PRESTADOR" tendrá la facultad de divulgar la Información Confidencial que reciba a aquellos empleados, consultores, agentes, asesores o representantes (en su conjunto, los "representantes") que sea indispensable que la conozcan para llevar a cabo la prestación de los "SERVICIOS", sujeto a que el "PRESTADOR" deberá extenderles una advertencia expresa y por escrito de su naturaleza confidencial, así como de las consecuencias personales y para el "PRESTADOR" en caso de la divulgación o uso no autorizado de la Información Confidencial.

Es obligación del "PRESTADOR", incluyendo a sus representantes, mantener toda la Información Confidencial que reciba de "LA COMISIÓN" como confidencial de manera perpetua, así como utilizarla exclusivamente en relación al cumplimiento del presente contrato, respondiendo el "PRESTADOR" solidariamente por los daños y perjuicios que se ocasionen por la divulgación de dicha Información Confidencial por parte del "PRESTADOR" o por cualquiera de sus representantes. El compromiso de confidencialidad a cargo del "PRESTADOR" se extiende a sus empleados, directivos, accionistas, representantes y personal en general, eventuales y de confianza, agentes y comisionistas.

Se entiende por Información Confidencial toda aquella información escrita, verbal o gráfica con motivo del desempeño de las actividades de "LA COMISIÓN", así como los resultados electorales que se obtengan, de igual forma la contenida en medios electrónicos o electromagnéticos, que sea entregada o la que tengan acceso el "PRESTADOR", de cualquier índole o naturaleza, desarrollada por lo que sea propiedad de "LA COMISIÓN".

La Información Confidencial incluye, de manera enunciativa más no limitativa, información técnica, legal, financiera, comercial, información relativa al proceso electoral, reportes, planes, proyecciones de mercado, datos del negocio y cualquier otra información, junto con procesos de análisis, documentos de trabajo, compilaciones, comparaciones, estudios o cualquier otro documento que por su naturaleza deba ser considerado como confidencial.

Toda la Información Confidencial, independientemente de la forma en que se presente y todas sus copias, deberá ser devuelta a "LA COMISIÓN" por el "PRESTADOR" en un plazo no mayor de 30 días contados a partir de la fecha en que así lo requiera por escrito "LA COMISIÓN".

En el caso de que el "PRESTADOR" y/o sus representantes hagan del conocimiento público Información Confidencial podrá incurrir en lo señalado por el artículo 206 bis del Código Penal vigente en el Estado.

El "PRESTADOR" será responsable de los daños y perjuicios que se lleguen a causar por divulgación de la Información Confidencial, ya sea que esta se dé a través de sus empleados, directivos, accionistas, representantes, agentes o comisionistas, personal en general. Lo anterior sin perjuicio de que "LA COMISIÓN" pueda ejercer la acción penal correspondiente y aplicar las sanciones respectivas

DÉCIMA PRIMERA. RELACIONES LABORALES.- El "PRESTADOR" se obliga a llevar a cabo la prestación de los "SERVICIOS" al amparo del presente contrato con equipos y herramientas propios y con personal que labora bajo su exclusiva responsabilidad patronal y laboral.

El "PRESTADOR" se obliga a emplear solamente la prestación de los "SERVICIOS" aquí pactados a sus trabajadores, inscritos como tales ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto del Fondo Nacional Para la Vivienda de los Trabajadores (INFONAVIT), por lo que el "PRESTADOR" será en todo momento considerados el único patrón de su personal o empleados de acuerdo con lo que establece el artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo.

El "PRESTADOR" asume todas las obligaciones y responsabilidades derivadas de la aplicación de la Ley Federal del Trabajo, Ley del IMSS, Ley del INFONAVIT, Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y demás leyes que regulen las relaciones entre patrones y sus trabajadores o empleados, liberando de toda obligación o responsabilidad a "LA COMISIÓN", en caso de profesionistas independientes, el "PRESTADOR" será el único responsable de su contratación, contraprestación, pagos y toda responsabilidad civil o laboral subsecuente.

El "PRESTADOR" se obliga a indemnizar y mantener a salvo a "LA COMISIÓN", servidores públicos, empleados y/o agentes de cualquier reclamación, demanda, molestia, gasto y costos de juicio así como honorarios de abogados, originado y/o motivado a causa de amenaza, actos, reclamos y/o demandas de dichos trabajadores, aún en el caso de que las autoridades condenaren a "LA COMISIÓN" por no haber contestado la demanda laboral o no haberse excepcionado eficazmente de ella o no haber concurrido a la audiencia respectiva.

"LA COMISIÓN" podrá solicitar a el "PRESTADOR" el cambio o sustitución de aquel personal que, a su sola discreción, resulte o pueda resultar nocivo o inadecuado técnicamente para la prestación de los "SERVICIOS", sin responsabilidad alguna para "LA COMISIÓN", debiendo el "PRESTADOR" cumplir con dicha solicitud en un plazo no mayor de 72 horas, contadas a partir de la hora y fecha en que se hubiere hecho dicha solicitud.

Las partes estipulan que corresponde exclusivamente al "PRESTADOR" la obligación de cubrir todos los cargos causados a "LA COMISIÓN" incluyendo los honorarios y gastos que se conciban por el cumplimiento de obligaciones de carácter laboral, así como la seguridad social que se generen con respecto al personal que designe el "PRESTADOR" para el cumplimiento del presente contrato; por tal motivo, y en el supuesto de que "LA COMISIÓN" llegase a ser requerida administrativa, judicial o extrajudicialmente por personal del "PRESTADOR" para dar cumplimiento a las obligaciones a cargo de éstos, le notificará inmediatamente el hecho a fin de que cumplan con lo convenido.

El "PRESTADOR" deberá responder a "LA COMISIÓN", indemnizarla y relevarla de cualquier responsabilidad en caso de demandas o requerimientos administrativos por parte del Instituto Mexicano del Seguro Social, Sistema de Ahorro para el Retiro, Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Servicio de Administración Tributaria, por incumplimiento de sus obligaciones patronales ante tales organismos y cualquier otro similar, en que se pretenda imputar responsabilidad a "LA COMISIÓN" como patrón solidario, sustituto o al centro de trabajo.

DÉCIMA SEGUNDA. PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR.- El "PRESTADOR" asume la responsabilidad total en el caso que por la renovación de las licencias y la prestación de los "SERVICIOS" pudiera infringir patentes, marcas, o viole registros o derechos de autor, de acuerdo a la Ley Federal del Derecho de Autor, Ley de la Propiedad Industrial y la Ley Federal de Competencia Económica, obligándose en consecuencia a responder legalmente en el presente o futuro de cualquier reclamación a terceros dejando a salvo a "LA COMISIÓN", o respondiendo de los gastos, daños o perjuicios que le pudiere generar a esta última por concepto de su defensa legal ante cualquier particular, instancia administrativa o judicial correspondiente.

DÉCIMA TERCERA. INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO EN LOS "SERVICIOS" Y PENALIDAD.- En caso de que el "PRESTADOR" incurra en incumplimiento de contrato en los "SERVICIOS", "LA COMISIÓN" podrá optar por la rescisión del contrato o por el cumplimiento forzoso del mismo. En el supuesto de que "LA COMISIÓN" optare por la rescisión del contrato, el "PRESTADOR" pagará a aquélla un 20% del monto total de la suma de las contraprestaciones devengadas y pagadas. Si "LA COMISIÓN" eligiere el cumplimiento forzoso del contrato, el "PRESTADOR" pagará a aquélla

el veinte por ciento de la cantidad proporcional de los "SERVICIOS" incumplidos, las cuales serán descontadas por "LA COMISIÓN" del pago de la próxima parcialidad.

"LA COMISIÓN" podrá optar por rescindir del presente contrato, en caso de que "PRESTADOR" incurra en alguna de las causas que establezca la Ley, así como en caso de revelación de cualquier Información Confidencial en que éste incurra, sus empleados y/o sus representantes; y en caso de incumplimiento de cualquiera de las cláusulas del contrato por parte del "PRESTADOR", previa notificación por escrito.

DÉCIMA CUARTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA.- "LA COMISIÓN" podrá dar por terminado anticipadamente este contrato mediante aviso por escrito al "PRESTADOR" con quince días naturales de anticipación, sin necesidad de previo juicio, y sin ninguna responsabilidad para ella, por caso fortuito o de fuerza mayor, así como por cuestiones presupuestales que surjan durante la vigencia del presente instrumento por así convenir a sus intereses; debiendo "LA COMISIÓN", pagar al "PRESTADOR" los "SERVICIOS" que se hubieren realizado y estuvieren pendientes de pago.

DÉCIMA QUINTA. REPRESENTANTES Y DOMICILIOS.- Para todo lo relativo al presente contrato, las partes señalan como sus domicilios los descritos en las declaraciones del presente instrumento y acuerdan que cualquier cambio que se presente en los domicilios señalados, deberá ser notificado a su contraparte. Las partes acuerdan que los avisos, comunicaciones, notificaciones o interpelaciones que deban darse una a la otra, derivadas del presente contrato, surtirán plenos efectos y podrán ser cumplidos mediante el uso de medios electrónicos, ópticos o a través de cualquier información relativa que sea accesible para su ulterior consulta; para lo cual las partes señalan respectivamente los medios siguientes:

	"LA COMISIÓN"	"PRESTADOR"
Enlace:	Ing. César R. Romero González	Micaela Díaz López
Teléfono:	8112331510	
Correo Electrónico:	ccromero@ceenl.mx	

DÉCIMA SEXTA. IMPUESTOS.- Cada parte será responsable de los impuestos, derechos y contribuciones relacionadas con este contrato que sean a su cargo, conforme a la legislación correspondiente.

DÉCIMA OCTAVA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.- En situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, debidamente acreditado, ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente contrato, que se origine por causa directa de dichos motivos.

DÉCIMA NOVENA. CESIÓN DE DERECHOS.- Queda expresamente establecido que el "PRESTADOR" no podrá ceder o transmitir de cualquier forma, total o parcialmente los derechos y obligaciones del presente contrato sin el consentimiento previo y por escrito otorgado por "LA COMISIÓN", bajo pena de rescisión para el "PRESTADOR" en caso contrario.

VIGÉSIMA. MODIFICACIONES.- Las partes acuerdan que cualquier modificación que se pretenda realizar al presente contrato se deberá hacer por escrito, mediante la celebración del documento correspondiente, el cual será suscrito por los representantes que cuenten con las facultades para ello.

VIGÉSIMA PRIMERA. TÍTULOS DE LAS CLÁUSULAS.- Las partes convienen en que los títulos que aparecen en cada una de las cláusulas de este contrato, son exclusivamente para facilitar su

lectura y, por consiguiente no se considerará que definen, limitan o describen el contenido de las cláusulas del mismo, ni para efectos de su interpretación o cumplimiento

VIGÉSIMA SEGUNDA. INTEGRIDAD DEL CONTRATO.- Las partes manifiestan que el presente contrato y sus anexos constituyen el único y total acuerdo entre las partes con relación al objeto del presente instrumento, por lo que no surtirán efectos legales cualesquier comunicación oral o escrita, que hayan efectuado las partes con anterioridad a la fecha de firma de este contrato. Cualquier modificación al presente instrumento requerirá ser otorgada por escrito y firmada por los representantes legales de cada una de las partes para que surta efectos legales.

VIGÉSIMA TERCERA. COMPETENCIA.- Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a los Tribunales del Estado de Nuevo León competentes en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, renunciando a cualquier fuero que por razón de domicilio presente o futuro pudiere corresponderles.

VIGÉSIMA CUARTA. NORMATIVIDAD.- Las partes se obligan a sujetarse estrictamente para el cumplimiento del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas del mismo, así como a los términos, lineamientos, procedimientos y requisitos que establecen el Código Civil vigente del Estado de Nuevo León y la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Nuevo León.

Asimismo, las partes están de acuerdo en que en el presente acuerdo de voluntades no existe error, dolo, violencia, mala fe o vicio alguno de consentimiento que pudiera invalidarlo o nulificarlo, por lo que renuncian expresamente a las acciones que les pudieren corresponder, con motivo de los conceptos antes señalados.

Enteradas las partes del contenido y alcance legal de este contrato, lo firman de conformidad y por duplicado ante los testigos que suscriben al calce, en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, a 29 de abril de 2021.

“LA COMISIÓN”

[Redacted signature]

DR. MARIO ALBERTO GARZA CASTILLO

[Redacted signature]

DR. MANUEL RUBEN DOMINGUEZ MENA

[Redacted signature]

“PRESTADOR”

[Redacted signature]

ING. ANTONIO CARCOBA MOYA

TESTIGOS

[Redacted signature]

ING. CESAR ROLANDO ROMERO GONZÁLEZ

DJ

[Redacted signature]

ANEXO "A"

ANEXO "A" AL CONTRATO PARA LA RENOVACIÓN DE LICENCIAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN LA COMISIÓN ESTATAL ELECTORAL REPRESENTADA POR EL DR. MARIO ALBERTO GARZA CASTILLO, EN SU CARÁCTER DE CONSEJERO PRESIDENTE, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA COMISIÓN" Y POR OTRA PARTE, LA EMPRESA DENOMINADA PLANNET SERVICE, S.A. DE C.V.; REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL ING. ANTONIO CARCOBA MOYA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL "PRESTADOR"; MEDIANTE EL CUAL SE ESTABLECEN LAS ESPECIFICACIONES PARA LA RENOVACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAMIENTO Y HORAS DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE LOS EQUIPOS DE RED LOCAL DE DATOS, SEGURIDAD DE LA RED Y TELEFONÍA DIGITAL.

Periodo de Contratación: 17 de mayo de 2021 al 16 de mayo de 2022.

I. Los servicios de mantenimiento para los equipos, suscripciones, licencias y componentes se realizarán para los equipos siguientes:

Cantidad	Equipo	Descripción	S/N
10	MR42	Access Point Cisco Meraki MR42	Q2KD-K5XF-KE9T Q2KD-MML6-K9ZU Q2KD-V5MP-S9QB Q2KD-6GXL-ZSW3 Q2KD-78TZ-9LGE Q2KD-PC8Q-YPWJ Q2KD-AL9L-LKY5 Q2KD-JJPV-MNVR Q2KD-X2S7-H7ND Q2KD-HRLB-47BE
10	MR52	Access Point Cisco Meraki MR52	Q2LD-TBAU-X4JN Q2LD-S28Z-R9J5 Q2LD-PCZA-C7AP Q2LD-3LJE-KG5A Q2LD-375H-LDJX Q2LD-TX5L-4FF5 Q2LD-TEHH-9ZV2 Q2LD-QN5S-VZ39 Q2LD-ABF4-XREH Q2LD-29XJ-5GVF
10	MR45	Access Point Cisco Meraki MR45	Q3AA-8HBG-VK9C Q3AA-CDFT-8QXA Q3AA-G7WR-QRB2 Q3AA-GK2C-YYZC Q3AA-LZF6-Q8E8 Q3AA-PWD6-A96T Q3AA-QDOX-Z9XW Q3AA-WFAC-4KNR Q3AA-X9QS-8BEF Q3AA-YHFP-GU5J
15	MR55	Access Point Cisco Meraki MR55	Q2ZD-9FND-ES8P Q2ZD-AKC4-4HR5 Q2ZD-JFUP-HKFD Q2ZD-KVTU-5BG2 Q2ZD-MP7D-22WN Q2ZD-N846-7QET Q2ZD-PZPB-3J88 Q2ZD-T3WB-N7MP Q2ZD-TRGL-3DT4 Q2ZD-UX85-83R9 Q2ZD-VZWC-8CEK Q2ZD-W637-GS9J Q2ZD-Y9EV-AVGA Q2ZD-YVDM-A7ZZ Q2ZD-Z4J4-TYGV

Cantidad	Equipo	Descripción	S/N
4	MR56		Q3AB-ZRMV-B97P Q3AB-RFB9-TUYT Q3AB-5YFD-MRET Q3AB-WKN9-P8FZ
5	MR76		Q3AK-7HSK-F4P6 Q3AK-8CKE-V8CS Q3AK-92UZ-LEWG Q3AK-CSXR-WC25 Q3AK-DVY6-W5LP
10	MA-ANT-20		NA
42	MS120-24P	Switch Cisco Meraki MS120-24P	Q2EX-JEWQ-S4H4 Q2EX-LBR6-GNDW Q2EX-LB6R-5KCF Q2EX-L9KN-9GEE Q2EX-L46A-AHE5 Q2EX-KT7M-55LW Q2EX-KSHW-CNDL Q2EX-KMQU-2EDN Q2EX-K873-NWNR Q2EX-K758-M4CK Q2EX-K3HK-YHCA Q2EX-JYDM-MRYS Q2EX-JUFV-Y2FW Q2EX-JSQS-MLE6 Q2EX-KRWC-CBJJ Q2EX-KPWH-XESF Q2EX-KMNG-T8ZU Q2EX-KMCZ-HT95 Q2EX-KG2M-FXPV Q2EX-KED6-GEDW Q2EX-KD8A-JL5J Q2EX-KA2K-GCFK Q2EX-K8ZK-A3M8 Q2EX-K8H9-AXHG Q2EX-K8AW-GXZ4 Q2EX-K852-BWC8 Q2EX-K7S2-L7DG Q2EX-K7M5-M2QV Q2EX-K7HY-7RGQ Q2EX-K7DL-N3T4 Q2EX-K4VX-5KVW Q2EX-K43P-QC5G Q2EX-K2TV-UMT3 Q2EX-JPVN-U4NQ Q2EX-JNM9-A8XB Q2EX-JJKK-SYX6 Q2EX-JC3D-UYGW Q2EX-GLCQ-Z2F8 Q2EX-9FTC-ZLCL Q2EX-9E4Y-LS9W Q2EX-9AYJ-PL3R Q2EX-7KUR-MQBD
7	MS210-24P	Switch Cisco Meraki MS210-24P	Q2SX-HJRH-G2BA Q2SX-HH5K-EL3Y Q2SX-AGHM-JS6Y Q2SX-AFJK-STUW Q2SX-ACS9-ZAG5 Q2SX-A64M-YL9Q Q2SX-38P6-YZNC
12	MV21	Cloud Managed Security Cameras MV21	Q2BV-QVTL-9VVU Q2BV-JYPY-QHXE Q2BV-QHFF-QCTU Q2BV-HVZL-8YNC Q2BV-M2H9-NMTA Q2BV-2G8D-EHUG Q2BV-Z8ZU-7B56 Q2BV-58CN-BFCN Q2BV-SE6A-7GQZ Q2BV-HKPN-Q6D4 Q2BV-T8R7-NWFT Q2BV-FPQP-BSJB

Cantidad	Equipo	Descripción	S/N
12	MV71	Cloud Managed Security Cameras MV71	Q2CV-3MRQ-QWZK Q2CV-VTRE-PWNC Q2CV-TH9Z-2T5X Q2CV-DFB7-GM98 Q2CV-6ULB-CERG Q2CV-YWUX-PQ65 Q2CV-VKRF-UFR6 Q2CV-V2BN-QLRU Q2CV-B6NN-ZP72 Q2CV-JSBE-58T7 Q2CV-LRW6-RXEE Q2CV-JTUQ-NARN
6	MX100	Cisco Meraki MX100	Q2JN-NT8Q-449F Q2JN-PSZ6-YG3A Q2JN-X6ZS-ZMUL Q2JN-QC9G-JJ63 Q2JN-NBC7-A5VC Q2JN-LWD5-KG7C
11	MX64	Cisco Meraki MX64	Q2KN-B4KX-KQ38 Q2KN-HAJZ-HHKF Q2KN-8FEM-XEUR Q2KN-8EXE-3A7C Q2KN-6GKK-DNAV Q2KN-57AY-WS35 Q2KN-XZSP-WTDZ Q2KN-X9SA-ME4B Q2KN-WB27-8RHZ Q2KN-W96R-4ULT Q2KN-7M6F-DP2N
6	MX84	Cisco Meraki MX84	Q2PN-CCL2-CPLJ Q2PN-5ERX-S9CB Q2PN-47C3-YH8P Q2PN-C8YW-DH97 Q2PN-7RES-P9Z3 Q2PN-W2VQ-SHRN

II. Descripción de los “SERVICIOS”:

El “PRESTADOR” otorgará atención de Póliza de Servicios (Soporte y Mantenimiento) a los equipos listados con anterioridad de la siguiente manera:

1. Servicio de Mantenimiento Preventivo

El servicio de mantenimiento preventivo de los “EQUIPOS” incluye revisión, diagnóstico y limpieza de todos los equipos enunciados, al menos una vez durante la vida del contrato, de acuerdo con el programa de mantenimiento propuesto por el proveedor y aprobado por “LA COMISIÓN”.

2. Servicio de Mantenimiento Correctivo

El servicio de mantenimiento correctivo de los “EQUIPOS” el cual incluye “mano de obra”, “reemplazo de partes”, “reemplazo total de equipo”, “actualizaciones de firmware” y las “actualizaciones de software” que sean necesarios para resolver problemas de funcionamiento, fallas parciales o totales y errores de funcionamiento del firmware o software. El servicio de mantenimiento correctivo deberá incluir las actividades, acciones y mano de obra necesarios por personal experto o especialista para restituir el funcionamiento normal del equipo.

3. Servicio de Administración de Configuraciones

Registro de versiones de firmware y software y recomendar las actualizaciones que sean necesarias en función de la operatividad de la red de telecomunicaciones de “LA COMISIÓN” y en función de las versiones

liberadas oficialmente por el fabricante, con el fin de obtener la configuración óptima en cuanto a funcionalidad, desempeño, rendimiento y seguridad.

Se deberá analizar las configuraciones actuales de los equipos y recomendar las modificaciones y actualizaciones que sean necesarias para lograr el máximo desempeño de la infraestructura tecnológica y un aprovechamiento máximo del servicio contratado.

4. El servicio de actualizaciones de firmware incluye lo siguiente:

- a) El mantenimiento de las licencias, derechos de uso y de las actualizaciones existentes, para llevar a cabo las actualizaciones de firmware que sean necesarias para obtener nuevas características y mejoras en los equipos, aun cuando no estén motivadas en solucionar una falla o malfuncionamiento del equipo.
- b) Mano de obra para su instalación y configuración de acuerdo con las especificaciones acordadas con "LA COMISIÓN" o proporcionadas por la misma.

5. El servicio de actualizaciones de software incluye lo siguiente:

- a) Actualizaciones de software mayores y menores para aquellos equipos que requieren de un componente de software para su funcionamiento.
- b) Mano de obra y el tiempo necesario para llevar a cabo la instalación de esas actualizaciones y su configuración de acuerdo a como sea acordado previamente con "LA COMISIÓN".
- c) Como "software" deberá entenderse también los servicios de actualización tales como firmas, listas, referencias y todos aquellos que son adquiridos por los equipos en forma automática a través de Internet por medio de suscripciones o registros, y que son necesarios para actualizar funciones de seguridad o de funcionalidad.

6. Servicios de soporte Técnico

La prestación de servicios de Soporte técnico en sitio o telefónico será de 100 horas disponibles durante el periodo de un año, las cuales serán utilizadas para actividades de revisión de la infraestructura instalada, actividades de mejora (incluyendo revisiones o pruebas en sitio para redes cableadas e inalámbricas), planeación de nuevos servicios, administración de la red, y todas aquellas actividades tendientes a mejorar o mantener el servicio de telecomunicaciones, red local (cableada e inalámbrica), filtrado de contenidos, seguridad de red y telefonía digital de "LA COMISIÓN". Estas horas de servicio podrán ser solicitadas por "LA COMISIÓN" al "PRESTADOR" en cualquier momento, previo aviso; y no estarán sujetas a vencimientos o condicionamientos de uso dentro del período comprendido en el contrato.

Las horas de servicio podrán ser solicitadas para su uso en uno o más eventos. Las horas de servicio deberán prestarse siempre de manera presencial en las instalaciones de "LA COMISIÓN" o de manera remota con previo acuerdo entre las partes. Estas horas podrán ser utilizadas en cualquier día de la semana a cualquier horario por lo que deberá existir un mecanismo de contacto que siempre atienda las solicitudes de "LA COMISIÓN" sin importar el horario en que se realice el mismo.

Las acciones y actividades que resulten de los servicios descritos como Servicio de Mantenimiento Preventivo y Servicio de Administración de Configuraciones, no podrán descontarse o acumularse como horas de servicio otorgadas por concepto de lo solicitado como Servicios de Soporte Técnico.

Los servicios descritos como Servicio de Mantenimiento Preventivo, Servicio de Mantenimiento Correctivo, Servicio de Administración de Configuraciones, conforman la administración proactiva de los contratos de

mantenimiento de los equipos y de los servicios que de ellos dependan, y que se pretende asignar mediante este procedimiento de compra, por lo que no podrán ser considerados como servicios de soporte técnico que consuman las horas descritas en el concepto de lo solicitado como Servicios de Soporte Técnico.

7. Alcances de los Servicios para las especialidades:

- 1) Soporte a equipo y software de redes en las siguientes especialidades:
 - a. Routing
 - b. Switching
 - c. Comunicaciones Unificadas (Telefonía IP)
 - d. Security
 - e. Wireless LAN
 - f. Meraki
- 2) Instalación y configuración de agregados y nuevas versiones de software, siempre y cuando se cuente con una licencia válida.
- 3) Asesoría en nuevos proyectos de redes.
- 4) Apoyo en proyectos de infraestructura de redes (asesoría, cambios, reconfiguraciones), adquiridos con el "PRESTADOR".
- 5) Administración de servicio vía Service desk.
- 6) Envío de reportes estadísticos mensuales de servicios cerrados, mismos que se entregarán dentro de los primeros 10 días de cada mes, durante la vigencia de este contrato.

Tipos de servicio ofertados:

Asesoría, Soporte, Configuración, seguimiento de garantía de Equipos CISCO (RMA) y Solución a Fallas de infraestructura actual de red que involucren las siguientes tecnologías:

- 1) Borderless Network
 - a. Switching
 - b. Routing
 - c. Security
 - d. Wireless LAN
- 2) Comunicaciones Unificadas
 - a. CallManager (Telefonía IP)
 - b. Unity (Correo de Voz)
 - c. Auto Attendant (Scripts-Mensajes de Bienvenida)
 - d. Gateway de Voz (líneas telefónicas hacia PSTN)
 - e. Teléfonos Cisco IP

Alcance Switching:

Configuración

- Soporte para detección de Fallas de tipo L2 (Vlans, Trunks, STP)
- Solo se darán soporte a equipos Cisco que estén bajo contrato y en póliza
- DHCP VLAN Datos, (solo datos)
- Configuración y/o modificación de configuración en Switches Cisco a nivel L2 (Vlans, Trunks, STP, VTP)
- Troubleshooting en caso de fallas en equipo Cisco definido en la póliza.

- Apertura y seguimiento de casos Tac de Cisco (en caso de contar con contrato el equipo con el "PRESTADOR").
- Actualización del IOS en caso de ser determinado por Ingeniería del "PRESTADOR" o por el TAC de Cisco (solo en los equipos que tenga el contrato el "PRESTADOR")
- Recomendación de mejores prácticas.

Requerimientos:

- Proveer el acceso físico a los equipos.
- Proveer el password a los equipos.
- El "PRESTADOR" recomienda que los equipos estén en rack y aterrizados en su suministro de corriente eléctrica.
- "LA COMISIÓN" proveerá la identificación física de los equipos como de cableado al "PRESTADOR", en caso de que no se proporcione la identificación de usuarios, se descontara de las horas de la póliza.

Exclusiones:

- Soporte a equipos que no estén bajo contrato con Cisco a través del "PRESTADOR".
- No se configura equipo de marca que no sea Cisco.
- Configuración de equipos de terceros para que se integren con equipos Cisco (determinados en la póliza Plannet).
- Cambio parcial o total de equipo que no cuente con contrato.
- Cambio o upgrade de sistema operativo en equipos sin contrato.
- Coordinación de otros proveedores para revisión y resolución de problemas relacionados con los equipos de póliza.
- No se proveerá cableado de UTP o Fibra.
 - Ingeniería del "PRESTADOR" no realizara tareas de aterrizaje de rack o de equipos de comunicaciones.
 - Es competencia de "LA COMISIÓN" contar con RACKS aterrizados y equipos conectados a él RACK debidamente Aterrizado.
 - No se proveerá cableado UTP o Fibras para la conectividad de los equipos
 - No se proveerá o reemplazará conectores o tranceivers.

Alcance Routing:

- Soporte en detección de fallas de L3.
- Configuración de ruteo estático, dinámico.
- Actualización de Sistemas operativos, respaldo de configuraciones.
- Detección de fallas en enlaces de datos.
- Apertura y seguimiento de casos en Tac de Cisco (en caso de contar con contrato el equipo con Plannet).
- Detección de falla en Hardware del equipo (ya sea chasis o tarjetería).
- Recomendaciones de mejores prácticas (configuración de passwords, servicios que deben ir deshabilitados).
- Actualización del IOS en caso de ser determinado por Ingeniería de Plannet o por el TAC de Cisco, (solo en los equipos que tenga en contrato de Plannet).

Requerimientos:

- Proveer el acceso físico a los equipos.
- Proveer el password a los equipos.

- En caso de ser acceso remoto “LA COMISIÓN” dará las facilidades para el acceso al equipo (VPN. Conectividad vía telnet, SSH, herramientas de colaboración y/o de acceso remoto o por consola así como los accesos).
- El “PRESTADOR” recomienda que los equipos estén en rack y aterrizados en su suministro de corriente eléctrica.
- “LA COMISIÓN” proveerá la identificación física de los equipos como de cableado al “PRESTADOR”, en caso de que no se proporcione la identificación de usuarios, se descontara de las horas de la póliza.

Exclusiones:

- Soporte a equipos que no estén bajo contrato con Cisco a través del “PRESTADOR”.
- No se configura equipo de marca que no sea Cisco.
- Configuración de equipos de terceros para que se integren con equipos Cisco (determinados en la póliza Plannet).
- El “PRESTADOR” no contactará, ni coordinará a los proveedores de servicios de enlaces.
- Cambio parcial o total de equipo que no cuente con contrato.
- Cambio o upgrade de sistema operativo en equipos sin contrato.
- Coordinación de otros proveedores para revisión y resolución de problemas relacionados con los equipos de póliza.
- No se proveerá cableado de UTP o Fibra.
- Los reportes a los proveedores de servicios de los enlaces lo realizarán “LA COMISIÓN”.
- El “PRESTADOR” no realizará tareas de aterrizaje de rack o de equipos de comunicaciones. Es competencia de “LA COMISIÓN” contar con RACKS aterrizados y equipos conectados al RACK debidamente aterrizado.

Alcance Comunicaciones Unificadas:

Cisco Unified Communications Manager

- Configuración
El “PRESTADOR” atenderá configuraciones de planes de marcación que el cliente solicite, solo se realizaran configuraciones sobre los equipos y aplicaciones que estén cubiertos bajo la póliza, en caso de requerir configuraciones o integraciones en equipos de tercero o que no estén cubiertos por la póliza será el cliente quien realice estas configuraciones.

Se configurarán funcionalidades especiales que el cliente solicite, primero el ingeniero del “PRESTADOR” tendrá que evaluar si la funcionalidad es viable y compatible con la versión instalada de Cisco Unified, Communications Manager, también determinara el tiempo requerido para su implementación.

- Altas, Bajas y Cambios de Usuarios y Dispositivos
El “PRESTADOR” configurará Altas, Bajas y Cambios de Usuario y Dispositivos que se soliciten, se realizara la configuración necesaria en Cisco Unified, Communications Manager para el alta de Usuarios y registros de dispositivos.

En caso de que el sistema esté ligado con Acive Directory se le solicitará previamente al cliente el alta del usuario en el Directorio Activo a fin de poder visualizarlo en la aplicación.

Para el caso de Cisco Jabber se apoyará en la instalación en las computadoras y dispositivos de los usuarios, no se dará soporte de hardware y software en computadoras o dispositivos de los usuarios, el “PRESTADOR” solo será responsable del apoyo en la instalación de la aplicación

Cisco Jabber y los problemas que puedan surgir en la instalación y operación del mismo, no se realizara personalizaciones en software o interfaces, solo se configuraran las funciones incluidas de manera nativa en estas aplicaciones.

Las versiones del sistema operativo, browser y aplicaciones necesarias en servidores, computadoras y dispositivos de los usuarios o administradores, así como hardware tiene que corresponder con las que Cisco maraca en su documentación como necesaria y compatible con la versión de Cisco Unified, Communications Manager.

Para el alta de dispositivos el cliente debe contar con las licencias correspondientes del dispositivo a registrar.

- **Fallas**
El "PRESTADOR" procederá a atender las fallas relacionadas con el registro de los dispositivos, funcionalidades, y las aplicaciones instaladas en las computadoras de los usuarios, así como las fallas que puedan surgir en el software propietario de Cisco.

No se darán soporte a las computadoras de los usuarios o fallas en hardware, en caso de fallas del sistema operativo o hardware se brindará el apoyo para detectarlas no a solucionar el problema.

En caso de una falla en el hardware de los servidores se solicitará un remplazo a Cisco siempre y cuando exista un contrato de hardware vigente, no están cubiertos los robos o extravíos de hardware.

Las fallas en los software de Cisco Unified, Communications Manager serán atendidas por los ingenieros del "PRESTADOR", se realizara el troubleshooting necesario para la detección y corrección de la falla, en caso de que la falla requiera la instalación de un parche o un reléase tendrá que haber un contrato vigente para la realización de esta actividad.

Gateway de Voz

- **Configuraciones**
Se realizará la configuración necesaria para modificaciones de planes de marcación, creación de nuevos planes de marcación y la configuración necesaria para que el Gateway de Voz enlace las llamadas de manera correcta hacia la PSTN y a través de red.

Las configuración, interacciones e integraciones con equipos de terceros, marcas diferentes a Cisco o que no estén cubiertos por esta póliza será responsabilidad del cliente.

Los requerimientos de configuración deberán de ser verificados por el ingeniero que atienda la solicitud a fin de confirmar la viabilidad y compatibilidad de la funcionalidad solicitada con el sistema, así como validez que cuente con los recursos suficientes de hardware para su configuración.

- **Fallas**
El "PRESTADOR" atenderá las fallas de software (IOS) del Gateway de voz, problemas de configuración y problemas con el proveedor de servicios de telefonía.

En caso de una falla en el hardware de los equipos, será solicitado Cisco un remplazo siempre y cuando exista un contrato de hardware vigente, no están cubierto los robos o extravíos de hardware.

Las fallas en el Software en el Gateway de voz serán atendidas por los ingenieros del "PRESTADOR", se realizará el troubleshooting necesario para la detección y corrección de la falla, en caso de que la falla requiera la instalación de un parche o un reléase tendrá que haber un contrato vigente para la realización de esta actividad.

En caso de que el ingeniero del "PRESTADOR" determine que la falla sea con el proveedor de servicios de telefonía será "LA COMISIÓN" quien se encargue de contactar y coordinar citas que se requieran con el proveedor.

Cisco Unity Connection

- Configuración
El "PRESTADOR" atenderá Altas, Bajas, Cambios de Operadora Automática previo envío por parte de "LA COMISIÓN" del flujo de la operadora automática, posteriormente el ingeniero del "PRESTADOR" validará la viabilidad, compatibilidad y si se cuenta con los recursos necesarios para poder llevar a cabo el requerimiento de "LA COMISIÓN".

El "PRESTADOR" atenderá el alta de correo de voz que el cliente solicite, el cliente debe contar con las licencias suficientes para cubrir los correos de voz que solicite.

La configuración de nuevas funcionalidades está sujeta a revisión por parte del ingeniero del "PRESTADOR" a fin de poder validar su viabilidad, compatibilidad y si se cuenta con los recursos necesarios para poder llevar a cabo el requerimiento de "LA COMISIÓN".

- Fallas
El "PRESTADOR" procederá a atender las fallas relacionadas con las operadoras automáticas y el correo de voz que sean reportadas por "LA COMISIÓN", no se dará soporte técnico a aplicaciones o hardware de terceros o que no estén incluidos en esta póliza.

En caso de una falla en el hardware de los servidores se solicitará un remplazo a Cisco siempre y cuando exista un contrato de hardware vigente, no están cubierto los robos o extravíos de hardware.

Las fallas en el Software Cisco Unity Connection serán atendidas por los ingenieros del "PRESTADOR", se realizará el troubleshooting necesario para la detección y corrección de la falla, en caso de que la falla requiera la instalación de un parche o un reléase tendrá que haber un contrato vigente para la realización de esta actividad.

Cisco IM & Presence

- Configuración
El "PRESTADOR" atenderá las configuraciones necesarias en la aplicación IM & Presence para el funcionamiento de la mensajería a través de Cisco Jabber.

La configuración de nuevas funcionalidades está sujeta a revisión por parte del ingeniero del "PRESTADOR" a fin de poder validar su viabilidad, compatibilidad y si se cuenta con los recursos necesarios para poder llevar a cabo el requerimiento.

- Fallas

El "PRESTADOR" procederá a atender las fallas relacionadas con mensajería instantánea de Jabber que sean reportadas por "LA COMISIÓN", no se dará soporte técnico a aplicaciones o hardware de terceros o que no estén incluidos en esta póliza.

En caso de una falla en el hardware de los servidores se solicitará un remplazo a Cisco siempre y cuando exista un contrato de hardware vigente, no están cubierto los robos o extravíos de hardware.

Las fallas en el Software Cisco IM & Presence serán atendidas por los ingenieros del "PRESTADOR", se realizará el troubleshooting necesario para la detección y corrección de la falla, en caso de que la falla requiera la instalación de un parche o un reléase tendrá que haber un contrato vigente para la realización de esta actividad.

Cisco Expressway

- **Configuración**

El "PRESTADOR" atenderá las configuraciones necesarias en la aplicación Cisco Expressway para el funcionamiento de la mensajería y telefonía a través de Cisco Jabber.

La configuración de nuevas funcionalidades está sujeta a revisión por parte del ingeniero del "PRESTADOR" a fin de poder validar su viabilidad, compatibilidad y si se cuenta con los recursos necesarios para poder llevar a cabo el requerimiento.

- **Fallas**

El "PRESTADOR" procederá a atender las fallas relacionadas con Cisco Expressway que sean reportadas por "LA COMISIÓN", no se dará soporte técnico a aplicaciones o hardware de terceros o que no estén incluidos en esta póliza

En caso de una falla en el hardware de los servidores se solicitará un remplazo a Cisco siempre y cuando exista un contrato de hardware vigente, no están cubierto los robos o extravíos de hardware.

Las fallas en el Software Cisco Expressway serán atendidas por los ingenieros del "PRESTADOR", se realizará el troubleshooting necesario para la detección y corrección de la falla, en caso de que la falla requiera la instalación de un parche o un reléase tendrá que haber un contrato vigente para la realización de esta actividad.

Alcance Security:

(solo los equipos que aún se encuentren con soporte de software vigentes por parte del fabricante)

- Cisco ASA: **Configuración VPN Client** (Alcance: Sistema Operativo Win, OS, config usuario con AD o local) (Exclusión: Linux y derivados), **Configuración VPN L2L** (Alcance: Equipo Cisco) (Exclusión: equipos de terceros) (Requerimientos: Llenar Formato, Ips públicas, que cliente cuente con soporte de equipos de terceros si es el caso), **Configuración Anyconnect** (Alcance: S.O. Win, OS, config usuario con AD o local) (Exclusión: Linux y derivados) (Requerimientos: licencia con costo), **Modificación de VPN** (Alcance: Agregar o eliminar host o redes del tunel, cambios de peer) (Exclusiones: equipos de terceros), **Configuración de ACL** (Exclusiones: Equipos de terceros), **Configuración de NAT** (Alcances: Creación de ACL para navegación, Nat estáticos) (Exclusiones: equipos de terceros), **Configuración de rutas** (Exclusiones: equipos de terceros), **Instalación de Appliance** (Requerimiento: Espacio disponible en rack), **Actualización de IOS/Licencia** (Alcance:

Activar licencia) (Requerimiento: Tener póliza y contratos vigentes a través de PlanNet para actualizar IOS), **Configuración DMZ** (Alcance: Crear DMZ y config de NAT y ACL), **Falla**

- Security IOS: **Configuración VPN Client** (Alcance: S.O. Win, OS, config usuario con AD o local) (Exclusiones: (Linux y derivados), **Configuración VPN L2L** (Alcance: Equipo Cisco) (Exclusiones: equipos de terceros) (Requerimientos: Llenar Formato, Ips públicas, cliente cuenta soporte equipos de terceros), **Modificación de VPN** (Alcance: Agregar o eliminar host o redes del tunel, cambios de peer) (Exclusiones: equipos de terceros), **Configuración de Monitoreo(NetFlow, MARS)** (Alcance: Configuración de Router para monitoreo), **Configuración de Protocolos** (Alcance: agregar o eliminar rangos de redes) (Exclusiones: configurar desde cero), **Configuración de ACL** (Exclusiones: equipos de terceros) , **Configuración de NAT** (Alcance: Creación de ACL para navegación, Nat estáticos) (Exclusiones: equipos de terceros), **Actualización IOS/Licencia** (Alcance: Activar licencia) (Requerimientos: Tener póliza y contratos vigentes a través de PlanNet para actualizar IOS), **Instalación de equipo** (Alcance: Instalación en rack, y configuración previamente solicitada) (Requerimiento: Espacio disponible en rack), **Fallas**
- Secure Email: IronPort Email: **Agregar Dominio, Upgrade Antivirus** (Requerimiento: Tener licencia vigente, tener ip fija, salida a internet), **Upgrade AsyncOS** (Requerimiento: Tener licencia vigente), **Bloqueo de EMAIL** (Requerimiento: Tener licencia vigente), **Creación de Whitelist, Instalación de appliance** (Requerimiento: Espacio disponible en rack), **Fallas**.
- Garantía RMA: **RMA**(Requerimiento: Equipos con póliza y contrato a través de PlanNet vigente), **Asesoría Técnica** (Requerimiento: Póliza de soporte/Solicitud de Servicio)
- Security Assessment: **Revision WAN/LAN, Revision de puertos TCP/UDP - WAN/LAN, Recomendación de políticas de seguridad**

Wireless LAN

Site Survey * Con Costo independiente
Instalación de equipo

Configuración
Alta, Baja, Cambio de usuarios
Alta, Baja, Cambio de Password
VLANs/SSID
Dirección IP
Rutas

Seguridad
Encriptación
Autenticación
Actualización / Upgrade IOS (**solo los equipos que aún se encuentren con soporte de software vigentes por parte del fabricante**)

Fallas

Sin servicio
Cobertura
Falla de Hardware
Falla en Software (**solo los equipos que aún se encuentren con soporte de software vigentes por parte del fabricante**)

Garantía RMA
Tramite de RMA

Enlace de Radiofrecuencia
Site Survey * Con Costo independiente
Instalación de equipo
Alineación de Antenas * Con Costo independiente

Configuración
Alta, Baja, Cambio de Password
QoS
Rutas
Dirección IP
Actualización / Upgrade IOS

Fallas

Lentitud de enlace
Falla de Hardware
Falla en Software
Revisión/Diagnostico
Garantía RMA
Tramite de RMA

III. Procedimientos, tiempos y Criterios de Escalamiento de los Incidentes:

Una vez que sea solicitado el "SERVICIO", el "PRESTADOR" le asignará a "LA COMISIÓN" una Prioridad, para la cual se tienen definidos los tiempos y criterios de escalamiento. Las Prioridades serán clasificadas de la siguiente manera:

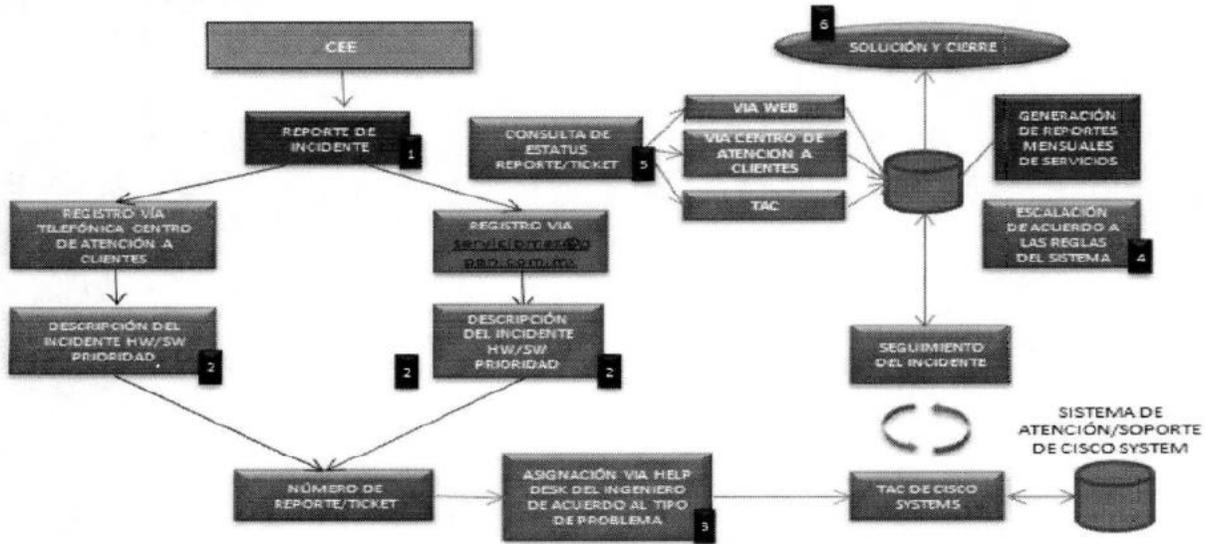
1. Prioridad 1 (Alta): cuando la Red o parte de la misma está caída o existe un impacto para la operación de "LA COMISIÓN"
2. Prioridad 2 (Media): cuando la operación de la Red está severamente degradada o aspectos significantes de la operación de "LA COMISIÓN" están siendo impactados negativamente por el rendimiento de la Red.
3. Prioridad 3 (Baja): cuando el rendimiento operativo de la Red o parte de la Red presenta problemas, pero la mayoría de las operaciones de "LA COMISIÓN" permanecen funcionando.
4. Prioridad 4 (Planeada): cuando se requiere información sobre capacidades de software, instalación o configuración, No existe o hay mínimo impacto en la operación del negocio.

Una vez establecida la Prioridad, el Sistema Service Desk del "PRESTADOR" generará un Número de Reporte o Ticket, el cual será atendido por el "PRESTADOR" de acuerdo a los niveles de servicio (SLA) establecido y siguiendo las reglas de escalación correspondientes que se encuentran integradas en el Sistema Service Desk.

Una vez generado el reporte del "SERVICIO", los tiempos y criterios de escalación se encuentran definidos en el Sistema de Atención a Clientes de **PLANNET/Grupo Open**. El sistema enviará avisos vía electrónica y vía el Administrador o persona a cargo del Service Desk.

El status del "SERVICIO" podrá ser consultado telefónicamente al 800 248 PLAN

Procedimientos, Tiempos y criterios de escalamiento de incidentes:



De ser necesario el soporte del fabricante (Cisco Systems Inc.) para la resolución de un incidente se llevará a cabo mediante el TAC de Cisco, el cual cuenta con los siguientes criterios y personal involucrado de acuerdo al nivel de prioridad del evento. Dentro del TAC existen grupos de ingenieros especializados por tecnología. Cada grupo de ingenieros es coordinado por un Gerente de Ingeniería de Servicio (Duty Manager) que sería el primer nivel de escalación.

CRITERIOS DE ESCALACION EN EL TAC DE CISCO SYSTEMS				
Tiempo Transcurrido	Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 3	Prioridad 4
1 HORA	Gerente de Ingeniería de Servicio (Duty Manager)			
2 HORAS	Director de Soporte Técnico	Gerente de Ingeniería de Servicio (Duty Manager)		
24 HORAS	Vicepresidente de Atención a Clientes	Director de Soporte Técnico		
48 HORAS	Presidente CEO	Vicepresidente de Atención a Clientes		
72 HORAS			Gerente de Ingeniería de Servicio (Duty Manager)	
96 HORAS		Presidente CEO	Director de Soporte Técnico	Gerente de Ingeniería de Servicio (Duty Manager)

Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)

Los tiempos objetivos de un Technical Manager del "PRESTADOR" para la atención de un incidente reportado por "LA COMISIÓN" considerando la prioridad asignada por el Service Desk es el siguiente:

Niveles de Servicio				
SLA	Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 3	Prioridad 4
	ALTA	MEDIA	BAJA	PLANEADA
Tiempo de Atención	30 min	2 Hrs	4 Hrs	24 Hrs

Nota:

El tiempo para la solución de los servicios es variable y dependerá del tipo de servicio y circunstancias que se puedan presentar en el momento del incidente.

Crterios de Escalación del "PRESTADOR"

A continuación, se presenta el proceso de escalación automática que es realizado por la herramienta de Service Desk del "PRESTADOR" con la finalidad de atender la solicitud del cliente en el menor tiempo posible considerando la prioridad del ticket reportado por "LA COMISIÓN"

Crterios de Escalación PlanNet				
Tiempo Transcurrido	Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 3	Prioridad 4
	ALTA	MEDIA	BAJA	PLANEADA
1 Hora	L1			
4 Horas	L2	L1		
24 Horas	L3	L2		
48 Horas	L4	L3		
72 Horas		L4	L1	
96 Horas			L2	L1

L1	Duty Manager
L2	Responsable 1er Nivel
L3	Responsable 2° Nivel
L4	Director

Los "SERVICIOS" se proporcionará en horario de lunes a domingo las 24 horas del día.

El procedimiento para solicitar los "SERVICIOS" es a través de:

1. Línea 01800 sin costo las 24 horas del día:

• **800248 PLAN (7526)**

2. De lunes a viernes en un horario de oficina a través del correo electrónico:

• servicedesk@plannet.mx

Las especificaciones técnicas antes descritas, así como las establecidas en los anexos, son entendibles para las partes de la manera en que están señaladas.

Enteradas las partes del contenido y alcance legal de este anexo, lo firman de conformidad y por duplicado ante los testigos que suscriben al calce, en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, a 29 de abril de 2021.

"LA COMISIÓN"

[Redacted Signature]

DR. MARIO ALBERTO GARZA CASTILLO

[Redacted Signature]

DR. MANUEL RUBEN DOMINGUEZ MENA

[Redacted Signature]

"PRESTADOR"

[Redacted Signature]

ING. ANTONIO CARCOBA MOYA

TESTIGOS

[Redacted Signature]

ING. CESAR ROLANDO ROMERO GONZALEZ

[Redacted Signature]