



**“CONTRATO DE ADQUISICIÓN DE PÓLIZA DE SERVICIOS DE
CONSULTORIA QUE INCLUYE LA LICENCIA PARA EL TIMBRADO DE
NÓMINA, FACTURACIÓN Y PORTAL DE ENTREGA DE RECIBOS DE
NÓMINA, SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO Y
ACTUALIZACIONES PARA EL GOBIERNO MUNICIPAL DE MEXICALI,
BAJA CALIFORNIA”**

Contrato de Adquisición
No. 01-AYTOMXL-OM-AD-05-22



CONTRATO DE ADQUISICIÓN QUE CELEBRAN POR UNA PRIMERA PARTE EL GOBIERNO MUNICIPAL DE MEXICALI, BAJA CALIFORNIA A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL MUNICIPIO”, REPRESENTADO POR CLAUDIA LORENIA BELTRÁN GONZÁLEZ, EN SU CARÁCTER DE OFICIAL MAYOR DEL XXIV AYUNTAMIENTO DE MEXICALI, B. C. Y POR OTRA PARTE LA EMPRESA NUCLEO DE NEGOCIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES, S. DE R.L. DE C.V. QUIEN ACTÚA POR CONDUCTO DE SU REPRESENTANTE LEGAL IVÁN DEMIAN TURRUBIATES GRIJALVA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR”, Y EN REFERENCIA DE AMBOS SE LES LLAMARA “LAS PARTES”, DOCUMENTO QUE CELEBRAN AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES:

1.- DECLARA “EL MUNICIPIO”:

- 1.1.- Ser una persona moral de Derecho Público con personalidad jurídica, sujeto a derechos y obligaciones con capacidad de administrar su patrimonio conforme a la Ley, con fundamento en los artículos 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 1, 2, 3 y 6 de la Ley del Régimen Municipal para el Estado de Baja California; con Registro Federal de Contribuyentes con número **AMB-541201-348**.
- 1.2.- Que comparece a la celebración del presente contrato a través de **Claudia Lorenia Beltrán González**, Oficial Mayor del XXIV Ayuntamiento de Mexicali, Baja California, quien acredita su personalidad mediante copia de su nombramiento oficial expedido por la Presidenta Municipal de Mexicali, Baja California de fecha 01 de octubre de 2021.
- 1.3.- Que conforme lo dispuesto por el artículo 59, fracciones VIII y IX del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Mexicali, Baja California, corresponde al Oficial Mayor, administrar los recursos materiales de la Administración Pública Municipal Centralizada, para lo que podrá celebrar contratos de servicios, de arrendamientos y adquisiciones, así como modificaciones o adiciones a los mismos; adquirir y suministrar los bienes y servicios que se requieran para el funcionamiento de las dependencias.
- 1.4.- Para los efectos de este contrato, la Oficialía Mayor del 22 Ayuntamiento señala como su domicilio el ubicado en Calzada Independencia número 998, del Centro Cívico de la ciudad de Mexicali, Baja California, C.P. 21000.
- 1.5.- Que el presente contrato se celebra en los términos de lo dispuesto por los Artículos 27, fracción II y demás aplicables del Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios para el Gobierno Municipal de Mexicali, Baja California.



1.6.- Que cuenta con recursos autorizados en el presupuesto de egresos de "El Municipio" para el ejercicio fiscal 2022, con cargo al código programático **07-006-070-A047-007-003-33302-1-110122-000**.

1.7.- Que previo a la suscripción del presente contrato se realizó el procedimiento de adjudicación mediante la obtención de por lo menos dos cotizaciones conforme a lo señalado en el Artículo 27, fracción II del Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios para el Gobierno Municipal de Mexicali, Baja California mediante, adjudicándose el **Adquisición de Póliza de servicios de consultoría que incluye la Licencia para el timbrado de nómina, facturación y portal de entrega de recibos de nómina, soporte técnico, mantenimiento y actualizaciones para el Gobierno Municipal de Mexicali, B.C.** a "El Proveedor", mismo que aseguró las mejores condiciones de contratación para "El Municipio".

2.- "EL PROVEEDOR" DECLARA:

2.1.- Que acredita la existencia legal de su representada y su calidad de representante legal con la escritura pública número 135,088, volumen 3,720 de fecha 23 de noviembre de 2019, otorgada ante la fe del Lic. Carlos Enríquez de Rivera Castellanos, titular de la Notaría Pública número Nueve, de la ciudad de Mexicali, Baja California, México. Inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de esta ciudad, bajo el número 202000000376, el 4 de enero de 2020, de la sección comercio.

2.2.- Que tiene capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones técnicas y económicas para obligarse al suministro objeto de este contrato y que dispone de la organización y elementos suficientes para ello.

2.3.- Que tiene su domicilio en Manuel Payno Flores, número 2198 Col. Constitución. C.P. 21250 de esta ciudad, mismo que se señala para los fines y efectos legales de este contrato.

2.4.- Que se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público bajo en número **NNS-191123-NS8**, asimismo que se encuentra inscrito en el Registro de Proveedores del Municipio de Mexicali, Baja California.

2.5.- Que conoce el contenido y requisitos que para la suscripción del presente contrato que establece el Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios para el Gobierno Municipal de Mexicali, Baja California, a fin de considerar todos los factores que intervienen en la ejecución del mismo.

3.- DECLARAN CONJUNTAMENTE "LAS PARTES" QUE:

3.1.- Se reconocen mutuamente la capacidad y personalidad con que concurren a la suscripción de este contrato, siendo su voluntad sujetarse al tenor de las siguientes:



CLAUSULAS:

Primera.- Objeto del Contrato.-“El Proveedor” se compromete para con “El Municipio” a llevar a cabo la entrega del bien consistente en **Contrato Adquisición de Póliza de servicios de consultoría que incluye la Licencia para el timbrado de nómina, facturación y portal de entrega de recibos de nómina, soporte técnico, mantenimiento y actualizaciones para el Gobierno Municipal de Mexicali, B.C.** según detalle y características técnicas especificadas que se establecen en este contrato y su Anexo “A”, y que a partir de este momento forma parte integral del mismo, constituido de conformidad con la Propuesta Técnica y Económica presentada por “El Proveedor”.

“El Proveedor” será el único responsable de la mala calidad del bien y servicios entregado y prestados, cuando no se ajusten a las especificaciones, condiciones y precio unitario establecido en el presente contrato y su anexo “A”, así como a las modificaciones que en su caso determine “El Municipio” de conformidad con la cláusula siguiente.

Segunda.- Modificaciones al Contrato.- De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 58 del Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y contratación de Servicios para el Gobierno Municipal de Mexicali, Baja California, este contrato podrá ser modificado para ampliar su vigencia, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase en su conjunto el 20% (veinte por ciento) del monto o cantidad de los conceptos establecidos y el precio de los bienes o servicios sea igual al pactado originalmente, cuando “El Municipio” así lo considere pertinente, para lo cual las partes celebrarán convenios modificatorios relacionados con el objeto del mismo, que de ninguna manera podrán referirse a precios, anticipos, pagos progresivos, ni especificaciones sustanciales distintas a las pactadas en el presente instrumento legal, obligándose “El Proveedor” de ser el caso, a entregar la modificación de la garantía de cumplimiento de contrato, por las modificaciones convenidas.

Tercera. - Vigencia del Contrato. - El suministro del bien y servicios materia de este contrato, deberá efectuarse a partir de la fecha de firma del presente contrato y hasta el cumplimiento del mismo de conformidad con los plazos de establecidos en el Anexo A del presente contrato.

Cuarta.- Importe del Contrato.- Tomando como base la propuesta económica presentada y adjudicada a “El Proveedor”, “Las Partes” acuerdan la adquisición del bien y servicios establecidos en el Anexo “A” de este contrato, por un monto de **\$358,000.00 M.N. (Trescientos cincuenta y ocho mil pesos 00/100 Moneda Nacional)** más el 16% del Impuesto al Valor Agregado de **\$57,280.00 M.N.**



(Cincuenta y siete mil doscientos ochenta pesos 00/100 Moneda Nacional), resultando el importe Total a pagar en este contrato por a la cantidad de **\$415,280.00 M.N. (Cuatrocientos quince mil doscientos ochenta pesos 00/100 Moneda Nacional).**

Quinta. - Forma de pago. - “Las Partes” acuerdan que el pago de los bienes y servicios se realice de la siguiente manera:

Un solo pago, a la entrega del bien recibido a entera conformidad por el Departamento de Informática del Gobierno Municipal de Mexicali.

Se deberá facturar a nombre de:

Ayuntamiento de Mexicali BCN
Calzada independencia No. 998, Centro Cívico,
Mexicali, B.C. Código Postal 21000, RFC: AMB-541201-348

La factura deberá presentarse primeramente para validación y firma en el Departamento de Informática de Oficialía Mayor, quien la remitirá adjuntando la documentación que soporte el pago al Departamento de Recursos Materiales de la Oficialía Mayor, la factura deberá cumplir con los requisitos fiscales correspondientes, detallando los conceptos correspondientes a facturar de acuerdo al anexo “A” de este contrato.

Una vez revisada la factura correspondiente por el departamento de Recursos Materiales de la Oficialía Mayor, la remitirá al Departamento de Programación y Presupuestos de la Tesorería, quien programará el pago correspondiente, sin que el plazo del mismo pueda exceder del establecido por el Artículo 57 del Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y contratación de Servicios para el Gobierno Municipal de Mexicali, Baja California.

Los pagos se realizarán por la Tesorería del Ayuntamiento.

Sexta.- Plazos y Condiciones de Entrega.- “El Municipio” y “El Proveedor” convienen en que el segundo de ellos se obliga a la entrega del bien dentro de los cinco días posteriores a la celebración del presente contrato y a prestar los servicios objeto de este contrato a entera satisfacción del “El Municipio” durante el tiempo establecido en Póliza de servicio y la propuesta técnica y económica de “El Proveedor”, entrega y servicios que se realizarán en las instalaciones del Departamento de Informática de la Oficialía Mayor, ubicado en primer nivel del edificio de Palacio Municipal, en Calzada Independencia Número 998, Centro Cívico de la ciudad de Mexicali, Baja California, C.P. 21000. Lo anterior de conformidad con el Anexo “A” del presente contrato.



Séptima. - Responsabilidad. - El suministro del bien y servicios se realizará conforme a lo estipulado en el presente contrato y su anexo, reservándose "El Municipio", el derecho de no aceptar, ni recibir el bien ni servicios, cuando no cumplan con las especificaciones requeridas o la entrega se realice de forma distinta a lo solicitado, ocasionando un daño o perjuicio a "El Municipio", conforme a lo señalado en los lineamientos, requisitos y plazos que para tal efecto se establecen.

"El Proveedor" será el único responsable de la calidad de los bienes y servicios prestados, cuando los mismos no se ajusten a las especificaciones cuantitativas y cualitativas establecidas en el presente contrato y su anexo "A". "El Municipio" se reserva el derecho de rechazar el bien recibido y servicios prestados cuando no reúnan las condiciones de calidad requeridas.

Para aceptación de los bienes y servicios recibidos ambas partes acuerdan lo siguiente:

- a) Cuando los bienes y/o servicios no sean aceptados, la totalidad de los gastos que se hubieren efectuado, correrán por cuenta exclusiva de "El Proveedor".
- b) La inspección de calidad no exenta a "El Proveedor" del compromiso de garantía de los bienes entregados, ni contra vicios ocultos que puedan surgir durante la entrega de los mismos.
- c) "El Municipio" a través del Departamento de Informática de la Oficialía Mayor, tendrá el derecho de supervisar en todo tiempo el cumplimiento del presente contrato y dará por escrito a "El Proveedor" las instrucciones que estime pertinentes relacionadas con los bienes y servicios, a fin de que se ajuste a lo estipulado en el presente contrato y a las modificaciones que en su caso ordene "El Municipio".
- d) Es facultad de "El Municipio" realizar la inspección y validación de los bienes y servicios acordados.

"El Proveedor" se obliga a nombrar de su propio personal, un ejecutivo que conozca las especificaciones y características de los bienes y servicios a proporcionar, facultándolo para actuar a nombre y por cuenta de "El Proveedor" en lo referente a solucionar los problemas que se susciten en el transcurso del suministro durante la vigencia del presente contrato.

Octava. - Realización. - El bien y servicios convenidos se entregarán conforme a los lineamientos, montos, requisitos y plazos que para tal efecto se establecen en este contrato y su Anexo "A".



Novena. - Prohibiciones. - "El Proveedor" no podrá ceder total, ni parcialmente derecho alguno derivado del presente contrato, sin el consentimiento previo y por escrito de "El Municipio".

Décima. - Garantía de cumplimiento. - "El Proveedor" se obliga a entregar dentro de los doce días naturales siguientes a la celebración del presente instrumento un **Pagaré** exigible a la vista para garantizar su cumplimiento y los vicios ocultos de los servicios. Constituido a favor del "El Municipio" por el equivalente al 10 % (diez por ciento) del monto total contratado sin incluir el impuesto al valor agregado correspondiente, señalado en la cláusula cuarta de este contrato.

El monto del Pagaré asciende a **\$35,800.00 M.N. (Treinta y cinco mil ochocientos pesos 00/100 M.N.)**, el cual tendrá vigencia de conformidad con el término de este contrato.

Lo anterior con fundamento en el Artículo 55 del Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios para el Gobierno Municipal de Mexicali, Baja California.

Décima Primera. - Penas Convencionales. - Cuando "El Proveedor" incumpla con los bienes y servicios convenidos quedará obligado a pagar a "El Municipio" por cada día natural de demora en el cumplimiento de los bienes que corresponda, independientemente de la compensación por daños y perjuicios que se causen, una pena convencional de 0.003 (tres al millar) del valor de los bienes no entregados con atraso, que se descontará de las liquidaciones o pagos que deban efectuársele. El monto de estas penas no rebasará el valor de la fianza de cumplimiento establecida en la cláusula Décima de este contrato. "El Municipio" podrá exigir la ejecución forzosa o la rescisión del contrato. La pena convencional se calculará multiplicando el porcentaje de la penalización diaria que corresponda, por el número de días de atraso y el resultado se multiplicará por el valor de los bienes o servicios entregados con demora.

Fórmula para el Cálculo de Penalización: $Pca = (Pd) \times (Nda) \times (Vbsepa)$

Donde:

Pd = penalización diaria

Nda = número de día de atraso

Vbsepa = valor de los bienes o servicios entregados o prestados con atraso

Pca = pena convencional aplicable

Independientemente de la responsabilidad en que incurra "El Proveedor" por la falta de cumplimiento de este contrato, "El Municipio" le impondrá sanciones en los siguientes casos:

a) Si "El Proveedor" incumpliere o se negare injustificadamente a entregar los bienes y servicios contratados, la sanción consistirá en hacer efectivo el importe



de la garantía de cumplimiento constituida conforme a la cláusula **Décima** de este contrato, sin perjuicio de la aplicación de las penalizaciones que correspondan señaladas en la presente Cláusula o en el Anexo "A" de este Contrato.

- b) Si los bienes y servicios entregados son de mala calidad y no satisface las especificaciones establecidas, la sanción se aplicará en efectivo o en especie a juicio de "El Municipio", por el importe de los bienes y servicios en mal estado, realizando las deducciones de pago que correspondan.

Adicionalmente "El Municipio" podrá aplicar también las Penas Convencionales y Multas señaladas en el Anexo "A" de este contrato cuando resulte procedente.

Décima Segunda.- Rescisión del Contrato.-"El Municipio" podrá rescindir en cualquier momento este contrato por incumplimiento al mismo, por lo que ambas partes convienen que cuando sea "El Municipio" el que determine rescindirle, dicha rescisión operará de pleno derecho y sin necesidad de declaración judicial, bastando para ello con que cumpla el procedimiento establecido en el artículo 60 del Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y contratación de Servicios para el Gobierno Municipal de Mexicali, Baja California, en tanto que si es "El Proveedor" quien decide rescindirle, será necesario que acuda ante la autoridad judicial a deducir la acción correspondiente.

"El Municipio" podrá rescindir el presente contrato sin necesidad de declaración judicial, cuando "El Proveedor" incurra en alguna de las siguientes causas:

- I Si "El Proveedor", no inicia la entrega de los bienes y servicios acordados en el tiempo estipulado en el presente contrato.
- II Si "El Proveedor", suspende injustificadamente la entrega de los bienes y/o servicios contratados o entrega otros distintos a lo indicado en el presente contrato.
- III Si dentro del término "El Proveedor", no entrega los bienes convenidos, o sin motivo justificado no acata los acuerdos suscritos entre ambas partes.
- IV Si "El Proveedor", se declara en quiebra o suspensión de pagos o si efectúa sesión de bienes en forma tal que afecte el cumplimiento de este contrato.
- V Si "El Proveedor", subcontrata o cede total o parcialmente el presente contrato o los derechos derivados del mismo a un tercero, sin el aviso previo a "El Municipio".
- VI Si "El Proveedor", no concede a "El Municipio" o a las dependencias que tengan facultad de intervenir, las facilidades o datos necesarios para la inspección y validación de los bienes materia del presente contrato.



VII Si “El Proveedor”, no entrega el Pagaré para garantizar el cumplimiento del contrato y vicios ocultos de los bienes suministrados de conformidad con lo estipulado en la cláusula décima de este instrumento.

En caso de incumplimiento o violación por parte de “El Proveedor” a cualquiera de las obligaciones consignadas a su cargo en este contrato, “El Municipio” podrá optar entre exigir el cumplimiento o la rescisión administrativa del mismo, aplicando en ambos casos las penalizaciones que correspondan.

Décima Tercera. - De “Las Partes” contratantes. - La suscripción del presente contrato no constituye, ni expresa ni tácitamente, ningún tipo de alianza, sociedad o asociación de índole civil, mercantil o de cualquier otra naturaleza entre “Las Partes” contratantes, por lo que no conforman una unidad económica y ninguna de ellas es o podrá ser considerada como socio, asociado, matriz, filial, o sucursal de la otra parte. Asimismo, por derivarse las acciones que serán realizadas por “Las Partes” con motivo de este contrato, de un acuerdo de derecho público; no existirá ninguna relación de carácter laboral o civil entre “Las Partes”.

Adicionalmente, toda vez que cada una de “Las Partes” contratantes es una organización establecida que funge como patrón del personal que emplea para el cumplimiento de sus objetivos, cuenta con elementos propios suficientes para cumplir con las obligaciones que deriven de las relaciones con sus trabajadores y no ejecuta obras ni presta servicios en forma exclusiva o principal para las otras partes, el personal que cada una de ellas designe o contrate para la realización de cualquier actividad relacionada con el presente Contrato, permanecerá en todo momento bajo la subordinación, dirección y dependencia de la parte que lo designó o contrató, por lo que en ningún momento existirá relación laboral alguna entre una parte y el personal designado o contratado por la otra parte, ni operará la figura jurídica de patrón sustituto o solidario; independientemente de que dicho personal preste sus servicios fuera de las instalaciones de la parte que lo designó o contrató, o preste dichos servicios en las instalaciones de la otra parte.

De igual forma “Las Partes” se obligan, a asumir directamente la responsabilidad del pago correspondiente o a indemnizar a la otra parte, en caso de que como resultado de cualquier acción entablada por el personal que contrate y/o asigne una de ellas, sea condenada por las autoridades competentes, a cubrir cualquier cantidad, o a realizar cualquier gasto relacionado con dicho personal.

Décima Cuarta. - Disposiciones Legales aplicables. - “Las partes” se obligan a sujetarse estrictamente a cada una de las cláusulas del presente contrato, a la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California y su Reglamento, así como al Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios para el Gobierno Municipal de Mexicali, Baja California y demás disposiciones legales aplicables.



Décima Quinta. - Jurisdicción. - Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, ambas partes acuerdan someterse a la Jurisdicción de los Tribunales competentes de la Ciudad de Mexicali, Baja California, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros.

Décima Sexta. - Consentimiento. - En la celebración del presente contrato no ha existido error, dolo, violencia, mala fe o cualquier otro vicio en el consentimiento que pudiera invalidarlo.

Leído que fue el presente contrato administrativo y sabedoras las partes del valor y consecuencias legales de su contenido, lo firman por triplicado, ante la presencia de dos testigos aptos, para constancia y fe de la veracidad del presente acto, en la ciudad de Mexicali, Baja California, a los **once (11) días del mes de marzo de 2022.**

Por "El Municipio"

Claudia Lorenía Beltrán González
Oficial Mayor del XXIV Ayuntamiento de Mexicali, B.C.

Por "El Proveedor"

Iván Damián Turrubiates Grijalva
Representante legal de
NUCLEO DE NEGOCIOS Y SOLUCIONES
INTEGRALES, S. DE R.L. DE C.V.

Testigo:

Fernando García Montaña
Jefe del Departamento de Recursos
Materiales de la Oficialía Mayor del
XXIV Ayuntamiento de Mexicali, B.C.

Testigo:

Alejandro Arias Martínez
Jefe del Departamento de Informática de la
Oficialía Mayor del
XXIV Ayuntamiento de Mexicali, B.C.



ANEXO "A"

Especificaciones del Contrato de Adquisición de Póliza de servicios de consultoría que incluye la Licencia para el timbrado de nómina, facturación y portal de entrega de recibos de nómina, soporte técnico, mantenimiento y actualizaciones para el Gobierno Municipal de Mexicali, B.C. celebrado ente el Ayuntamiento de Mexicali y Núcleo de Negocios y Soluciones Integrales, S. de R.L. de C.V., No. AYTOMXL-OM-AD-05-22:

ALCANCE DE LA PÓLIZA

Soporte Técnico

Reportes de Falla

Siempre que se presenta una falla en el servicio, el **Departamento de Informática y Recursos Humanos del Ayuntamiento de Mexicali (CLIENTE)** deberá notificar a Soporte Técnico de Grupo Solides y abrir un reporte de falla mediante un Ticket. Los niveles de calidad garantizados solo aplican si existe un Reporte de Falla.

El **CLIENTE** puede levantar un Ticket por teléfono, por el correo electrónico de soporte soporte@gruposolides.com:

Tickets

La unidad de servicio que se usa en **Grupo Solides** se denomina "Ticket", el cual será además del identificador único de cada una de las solicitudes de servicio, se usará como la manera de interpretar el estado actual de la misma solicitud, teniendo los atributos del Ticket descritos en las sub-secciones siguientes.

Estado

(Abierto/Cerrado) Un Ticket con estado "Abierto" es una falla/servicio no resuelto, donde debe de tener un responsable dentro de **Grupo Solides** según el nivel/severidad del mismo. Un Ticket con estado "Cerrado" es una falla/servicio resuelto.

Nivel

(1, 2, 3, 4) Se refiere al área y/o personal de **Grupo Solides** que está atendiendo el Ticket, dependiendo de la severidad del problema y complejidad del mismo será atendido por personal con diferentes capacidades.

Atribución

((CLIENTE)/Grupo Solides) El "costo" del Ticket se le atribuirá al responsable/generador del problema a solucionar, una vez que el Ticket sea cerrado. En caso de que la atribución sea a **Grupo Solides** se bonificará el Ticket al **CLIENTE**.



Severidad

La severidad de una falla se define en base a los criterios descritos a continuación y con apoyo del ejecutivo que levanta el reporte en el Departamento de Soporte Técnico, lo cual permite asegurar que se entienda el impacto que genera la falla para el **CLIENTE**.

Severidad	Prioridad	Descripción
Urgente	1	El sistema productivo de Grupo Solides está caído, o bien tiene una falla que no permite su funcionamiento. El CLIENTE no cuenta con acción posible de recuperación y existe en consecuencia un impacto crítico en la operación. Alguna de las aplicaciones está generando errores o excepciones, no levanta o no permite operar en producción.
Alta	2	El sistema productivo de Grupo Solides está severamente degradado o tiene una falla persistente, lo cual representa un impacto significativo en la operación productiva.
Media	3	El sistema productivo de Grupo Solides está degradado o su funcionalidad disminuida, pero la operación productiva continúa.
Baja	4	Falla o asunto en el sistema de Grupo Solides que no afecta el ambiente productivo, asistencia remota en servicios de consulta, errores de configuración o documentación. No existe falla, el CLIENTE solicita apoyo o asesoría para un cambio o adecuación.

Tabla 1: Descripción de severidades

Tiempo de Respuesta (TR)

Indica el tiempo máximo que debe pasar para que Grupo Solides asigne personal de soporte y se comunique por el mismo medio que se levantó el Ticket con el **CLIENTE**.

Tiempo de Solución (TS)

Indica el tiempo de compromiso que tendrá **Grupo Solides** para resolver el problema dependiendo de la severidad del mismo.

Tabla de tiempos de respuesta

A continuación, se presenta una tabla con los tiempos de respuesta comprometidos en el plan de Platinum.



Platinum

Soporte en línea	Sistema de tickets Base de conocimiento Foros de ayuda
Mantenimientos	Preventivos bimestrales
Soporte para usuario por e-mail	Lun-Dom las 24 hrs TR: 4 hrs. Hábiles
Soporte para usuario por teléfono	Lun-Dom las 24 hrs TR: 4 hrs. Hábiles
Soporte para administrador por e-mail	Lun-Dom las 24 hrs TR: 4 hrs. Máximo
Soporte para administrador por teléfono	Lun-Dom las 24 hrs TR: 2 hrs. Máximo
Manejo de incidencias mayores	Soporte de la incidencia por email, teléfono, foros y acceso remoto

Tabla 2: Tiempos de respuesta

Actualización y Migración a CFDI de Nómina 4.0, Nodo 1.2 Rev. C

Construcción de XML's de Nómina V4.0

Se realizará la actualización de del sistema de bóveda fiscal de nómina para la construcción del XML de nómina a versión 4.0 con nodo complemento de nómina a la versión 1.2 revisión "C". El sistema después de aplicar la actualización será capaz también de construir la nueva versión del XML (CFDI 3.3 y CFDI 4.0). Se entregará un nuevo lay-out (formato) para que el cliente pueda generar los insumos de la nómina necesarios para la construcción del CFDI de nómina en versión 3.3 y 4.0 con nodo complemento de nómina 1.2 revisión "C".

Servicio de Certificación de CFDI's de Nómina

Timbrado del CFDI de Nómina

Se realizará el timbrado de los XML's de Nómina versión 3.3 con Nodo Complemento de Nómina 1.2 revisión "B" (hasta el 30 de abril del 2022) y de los XML's de Nómina versión 4.0 con Nodo Complemento de Nómina 1.2 revisión "C" (a partir del 01 de mayo del 2022). Esta póliza ampara el servicio de timbrado ilimitado para XML's de Nómina (solo certificación de CFDI de Nómina con nodo complemento 1.2), no se timbrará ningún otro timbo de comprobante fiscal digital.

Entregable

Póliza por Escrito

Se entrega un documento póliza firmada por el representante legal de la empresa, en la que se especifica el alcance de esta en la que, se correlacionan los servicios aprestar como valor agregado. Este entregable se extenderá a más tardar **5 días naturales** a partir de haberse celebrado el contrato con el Gobierno Municipal de Mexicali.



Póliza de Soporte Bóveda Fiscal de Timbrado de Nómina / Portal de Entrega de Recibos de Nómina Versión 3.3 y Versión 4.0 con Nodo Complemento 1.2 Rev. C

Propuesta Económica

Cantidad	Descripción	Unitario	Importe
1	Póliza de soporte técnico y mantenimiento de la bóveda fiscal de nómina por 3 años. Incluye servicios de asesoría y consultoría en cumplimiento a las disposiciones fiscales vigentes para el timbrado de la nómina, servicio de timbrado ilimitado del 01 de abril del 2022 al 31 de marzo del 2025, y la actualización del sistema de bóveda fiscal a la versión 4.0 y nodo complemento de nómina 1.2 revisión C.	\$ 358,000.00	\$ 358,000.00
		Subtotal	\$ 358,000.00
		IVA (16%)	\$ 57,280.00
		TOTAL	\$ 415,280.00