



CONTRATO ADMINISTRATIVO PARA LA ADQUISICIÓN DE SOFTWARE, IMPLEMENTACIÓN, CAPACITACIÓN DE UN SISTEMA ÚNICO DE MEJORAS Y ACCIONES CRM PARA LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL MUNICIPIO DE MONTERREY, NUEVO LEÓN, A TRAVÉS DEL DIRECTOR JURÍDICO DE LA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO, C. HÉCTOR ANTONIO GALVÁN ANCIRA; DIRECTOR DE ADQUISICIONES DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, C. ALÁN GERARDO GONZÁLEZ SALINAS; DIRECTOR DE EGRESOS DE LA TESORERÍA MUNICIPAL, C. JUAN CARLOS PASTRANA GARCÍA; SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO, C. JUAN MANUEL CAVAZOS BALDERAS; DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE LA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO, C. ALEXANDRO GONZÁLEZ CANTÚ; Y EL DIRECTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO, C. FRANCISCO FABIÁN GONZÁLEZ RODRÍGUEZ, A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ “EL MUNICIPIO” Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA MORAL DENOMINADA GOBIERNO DIGITAL, S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. CARLOS MANUEL PACHECO GARCIA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR”, AMBAS PARTES CON CAPACIDAD LEGAL PARA CONTRATAR Y OBLIGARSE, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES:

1.- Declara “EL MUNICIPIO”:

1.1.- Que es una entidad de carácter público, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, autónomo en su régimen interior, con libertad para administrar su hacienda o gestión municipal conforme a lo establecido en los artículos 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 118 y 120 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.

1.2.- Que de acuerdo con lo dispuesto por el acuerdo delegatorio del Ayuntamiento de Monterrey, aprobado en Sesión Ordinaria de fecha 31-treinta y uno de enero de 2019-dos mil diecinueve, en favor del Lic. Héctor Antonio Galván Ancira, y por los artículos 1, 2, 34, fracción II, 86, 88, 89, 91 y demás relativos de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León; 3, 5, 11, 14, fracción IV, incisos c) y d), 16, fracciones I, II, VI, 17, 18, 19, 25, 28, 31, 33, fracciones I, VIII, XI y XXVIII, 65, 67, fracción I, y demás aplicables del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey; 1, fracción V, 4, fracciones IV, XXV, XXVI, XXVII, XXVIII y 46, fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Nuevo León; 89 y 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Nuevo León; 17, 37 y 38 del Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Gobierno Municipal de Monterrey, los servidores públicos señalados en el proemio comparecen para la celebración del presente contrato en el ámbito y con estricto límite de sus competencias.

1.3.- Que, para los efectos del presente instrumento, señalan como domicilio para oír y recibir notificaciones y cumplimiento de obligaciones, la sede del mismo, ubicado en la calle Zaragoza Sur s/n, Zona Centro en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León.



1.4.- Que los egresos originados con motivo de las obligaciones que se contraen en este Contrato, serán cubiertos con Recursos Fiscales 2020-dos mil veinte correspondientes al ejercicio fiscal 2020-dos mil veinte, los cuales están debidamente autorizados por la Dirección de Planeación Presupuestal de la Tesorería Municipal, mediante Oficio ICOM 20152005 de fecha 05-cinco de mayo de 2020-dos mil veinte.

1.5.- Que cuenta con el Registro Federal de Contribuyente MCM-610101-PT2, expedido por el Servicio de Administración Tributaria, Organismo Desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

1.6.- Que para asegurar las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento y oportunidad, el procedimiento llevado a cabo para la celebración del presente instrumento es el de Adjudicación Directa, que se establece en los artículos 25 fracción III, 41 y 42 fracciones II, IV, XIX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Nuevo León; así como los artículos 46 y 80 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Nuevo León, contando con la opinión favorable del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, según consta en el Acta de la Sexta Sesión Extraordinaria de la Administración Pública Municipal, celebrada el día 06-seis de mayo de 2020-dos mil veinte, para celebrar el presente contrato Administrativo.

2.- Declara "EL PROVEEDOR", a través de su Representante Legal bajo protesta de decir verdad:

2.1.- Que su representada es una Sociedad Mercantil constituida conforme a las Leyes Mexicanas, acreditando su legal existencia mediante Acta número 3,578-tres mil quinientos setenta y ocho, de fecha 29-veintinueve de marzo de 2001-dos mil uno, pasada ante la fe del Notario Público Lic. Mario Garza Ramos, Titular de la notaria Número 88-ochenta y ocho, con ejercicio en la ciudad de Matamoros, Tamaulipas, quedando inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Estado de Tamaulipas, bajo el Número 178, Volumen 3-004, Libro Primero, de fecha 11-once de abril de 2001-dos mil uno.

2.2.- Que se acredita la personalidad del Representante Legal mediante el Acta descrita en el punto 2.1, manifestando que a la fecha dichas facultades no le han sido revocadas, modificadas ni limitadas en forma alguna.

2.3.- Que para los efectos del presente contrato señala como domicilio para el cumplimiento de las obligaciones contratadas en el mismo, el ubicado en Av. Tecnológico, número 100 Int. 805, Piso 8 Edificio NIPPO, Colonia San Ángel, Querétaro, Querétaro, Código Postal 76030; y para oír y recibir notificaciones el ubicado en la Calle Hacienda San Francisco, número 224, Colonia Hacienda de San Francisco, Monterrey, Nuevo León, Código Postal 64710.

2.4.- Que cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes GDI010329JC6, expedido por el Servicio de Administración Tributaria, Organismo Desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

2.5.- Que, para los efectos legales correspondientes, el Representante Legal se identifica con credencial de elector con clave de elector [REDACTED] expedido por el Instituto



Federal Electoral, ahora Instituto Nacional Electoral, misma que contiene fotografía inserta cuyos rasgos fisonómicos coinciden con los del compareciente.

2.6.- Cuenta con la organización, experiencia, capacidad técnica, financiera y legal necesarios para cumplir con los requerimientos objeto del presente Contrato, así mismo, ha llevado a cabo todos los actos corporativos, obtenido todas las autorizaciones corporativas o de otra naturaleza, y cumplido con todos los requerimientos legales aplicables para celebrar y cumplir con el presente instrumento jurídico.

2.7.- Que su representada tiene por objeto social, entre otros:

- a) La fabricación, elaboración, producción, compra, venta, distribución, importación, y exportación de toda clase de bienes y servicios relacionados con el ramo de la computación y la informática.

2.8.- Conoce el contenido y los requisitos que establecen la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Nuevo León y su Reglamento; así como las demás normas que regulan la realización y/o adquisición de bienes y servicios, incluyendo las especificaciones generales y particulares objeto de este contrato y, en general, toda la información requerida para el bien y/o servicio materia del contrato.

Que expuesto lo anterior, las partes han revisado lo establecido en este Contrato, reconociendo la capacidad y personalidad jurídica con que se ostentan para obligarse mediante este acuerdo de voluntades, manifestando que previo a la celebración del mismo, han convenido libremente los términos establecidos en este, no existiendo dolo, mala fe, enriquecimiento ilegítimo, error, violencia ni vicios en el consentimiento, sujetándose a las siguientes:

CLÁUSULAS:

PRIMERA.- (OBJETO) "EL PROVEEDOR" se obliga a realizar a favor de **"EL MUNICIPIO"**, la entrega de un Software, implementación, capacitación de un Sistema Único de Mejoras y Acciones CRM para la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría del Ayuntamiento, con las siguientes características:

DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS REQUERIDOS

1. SISTEMA ÚNICO DE MEJORAS Y ACCIONES CRM

Se requiere de un sistema que reemplace cubriendo, mejorando y optimizando los procesos y la forma de organizar y administrar los registros dentro de la Base de Datos que actualmente se utilizan en el sistema Conecta de la Dirección de Atención Ciudadana, en virtud de que el sistema actual (Conecta) funciona con tecnología obsoleta y esto provoca por consecuencia diferentes conflictos en las estaciones de trabajo donde se instala.

El sistema deberá ser compatible con la infraestructura actual y los estándares de seguridad del Municipio de Monterrey, la instalación del sistema en las estaciones de trabajo no debe afectar el rendimiento ni tampoco causar conflicto de compatibilidad con otros sistemas instalados.



El sistema también deberá cubrir todos los requerimientos de la atención ciudadana para llevar un registro y seguimiento de denuncias, quejas, peticiones y apoyos, para lo cual, se especifica en lo siguiente

- Sistema desarrollado en ambiente web con la identidad oficial del gobierno municipal.
- Que contenga una vista gráfica y ordenada en cualquiera de sus módulos, con secuencias lógicas, continuas y divididas en secciones para su fácil operación y que permita identificar fácilmente su contenido.
- Deberá cubrir los procedimientos de atención ciudadana desde el registro de la petición.
- Deberá de contar con un control de usuarios con atributos.
- El sistema deberá contener una interfaz gráfica, ordenada y amigable para la creación y modificación de usuarios y atributos.
- El proveedor deberá garantizar que el sistema, cuente con todo el licenciamiento necesario y suficiente para su operación, y sus correspondientes actualizaciones, desde el momento de su instalación y puesta en producción, hasta la conclusión del servicio, sin que esto genere un costo adicional.
- Se deberán compartir los códigos fuentes del sistema para realizar mejoras inmediatas que sean necesarias para el mejor funcionamiento y operación del sistema.

a) REGISTRO DE QUEJAS, DENUNCIAS, PETICIONES Y APOYOS

El sistema deberá almacenar los registros de quejas, denuncias, peticiones y apoyos en función de una persona, sin que esta se duplique. Asimismo, el registro deberá contar con dos llaves primarias, una telefónica y otra por colonia, estas llaves deben de validarse con registros anteriores y si encuentra coincidencia debe mostrarlos para su análisis. En caso de ser negativo crear nuevo registro.

Debe contar con georreferenciación de los registros y mostrar en mapas digitales la ubicación.

Debe contar con la flexibilidad de poder ser asignado a la dependencia que pueda atender el registro ingresado.

Debe incluir en su estructura tablas configurables para ingresar los conceptos por dependencia para clasificar las quejas, denuncias, peticiones y apoyos ciudadanos.

En el Registro de la petición se guardarán los siguientes datos:

- Paterno, Materno, Nombres
- Dirección y Código Postal
- Entre que calles se encuentra
- Dependencia donde se ejecutará el servicio
- Procedencia
- Petición o Servicio
- Tipo de Petición
- Tema a solucionar
- Anexo de documentos e imágenes para evidencia de la necesidad del Ciudadano (El límite quedará en función de la capacidad de almacenaje local)
- Identificación de acciones que detonen atención inmediata

El sistema deberá ser capaz de emitir documentos para su impresión o envío en formato PDF.

Cada registro debe ser asociado a un número de folio de identificación que no se repita.



b) SEGUIMIENTO DE LOS REGISTROS

Debe contar con un módulo que permita atender los registros asignados y/o reasignados a las distintas dependencias.

El módulo debe ser capaz de enlistarlos por rangos de fechas, estatus, folio, dependencia.

El módulo debe tener semáforos que permita levantar alertas configurables según la necesidad del municipio.

El módulo debe ser capaz de filtrar por tipo de usuario para no mezclar información entre dependencias.

Con opción de filtrar o segmentar las peticiones mediante:

- Por persona
- Por estatus:
 - Pendiente
 - No atendida
 - Canalizada
 - Atendida Positiva
 - Atendida Negativa
- Por rango de fechas
- Por dependencia
- Por folio

El sistema debe permitirle al usuario registrar el seguimiento aplicado y el estatus correspondiente, fechas compromiso y observaciones relevantes de la petición.

c) AUDITORIA Y CALIDAD DEL SERVICIO

El sistema debe tener un módulo de auditoría que permita calificar la atención de la queja, denuncia o gestión.

El módulo debe mostrar un listado con detalle de peticiones diarias para el seguimiento de auditoría y calidad identificándolas como:

- Atendidas o Ejecutadas
- No atendidas
- Cerradas
- Canceladas
- Canalizadas
- Pendientes
- Totales

El módulo debe permitir seleccionarlas y darles el seguimiento necesario para su auditoría.

El módulo debe ser capaz de registrar el seguimiento a las llamadas de calidad del servicio.

El módulo debe permitir re-asignar el folio auditado a el área que realizo de manera no satisfactoria para que este sea atendido nuevamente.

La auditoría telefónica debe contar con al menos 3 oportunidades de llamado, cada una con un registro de fecha y hora a la que se realizó la llamada.



Deber poder registrar la calificación que otorga el ciudadano al servicio que se ha realizado.

d) REPORTES

Debe contar con reportes predefinidos y que puedan ser ejecutados en tiempo real.

Deberán contar con gráficos para su fácil interpretación.

Debe de incluir reportes geográficos

- Por persona
- Por colonia
- Por estatus
- Por dependencia
- Por rangos de fechas

Los reportes geográficos deben de detallar cada selección en el mapa.

Debe contar con reporte

- Por persona
- Por dependencia
- Por tipo de procedencia
- Por tipo de gestión detallada (queja, denuncia, petición y apoyo)
- Por tipo de queja detallada
- Por colonia

Debe contar con un reporte ejecutivo que permita visualizar rápidamente, los diez con más:

- Registros por persona
- Registros acumulados
- Registros por dependencia
- Registros por colonia
- Registros por tipo de procedencia

Registros ordenados por persona.

Registros ordenados por dependencia.

Registros ordenados por tipo de petición.

Registros ordenados por género y grupos de edades.

Contar con reportes de indicadores de eficiencia.

Contar con módulo de auditoría de reportes terminados.

Generar reportes editables en formato ms excel (*.xls), extrayendo los siguientes datos:

- Folio
- (apellido paterno, materno y nombre(s)).
- Dirección
- Fecha de alta.
- Fecha de atención
- Estatus.
- Petición
- Tipo de petición
- Procedencia
- Tema



- Descripción.
- Dependencia asignada
- Quien resolvió.
- Teléfono.

e) MENÚS ADICIONALES

El sistema deberá de contar con un menú que nos permita administrar datos de las personas registradas.

El sistema deberá de contar con un menú que nos permita modificar el registro de quejas, denuncias, peticiones y apoyos.

El sistema debe de tener los habilitadores suficientes para integrar en los módulos conceptos nuevos como:

- Dependencias,
- Grupo y tipo de petición,
- Procedencia de la petición.
- Estatus
- Colonia nuevas
- Otros

Debe contar con un módulo de Mapas, donde permita la geolocalización de las diversas peticiones hechas por los ciudadanos, mostrando los puntos geográficos donde se tienen dichas peticiones.

Los mapas requeridos son: Mapas de Calor, Mapas por colonias, con filtros de:

- Dependencia
- Centro operativo
- Estatus de la Petición
- Rango de Fechas
- Tipo de Petición

Permitiendo posicionarse en cada punto del mapa y mostrando la información de la petición individual, para su mejor visualización y análisis.

f) ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS

La administración de los usuarios deberá organizarse por: dependencia, pantalla(s) de acceso, módulo. El sistema tendrá lo necesario para mostrar por cada usuario la información que le concierne visualizar sin mezclar los registros capturados.

Deberá proveer diferentes niveles de seguridad desde un SUPER USUARIO hasta un USUARIO CAPTURISTA. Controlar con la clave de acceso otorgando perfiles y accesos a las diferentes secciones del sistema.

g) CATALOGOS DE CONCEPTOS

El sistema debe poder agregar o quitar conceptos de los catálogos que están definidos en el sistema sin afectar historial o registros históricos.



2. INFRAESTRUCTURA

El sistema deberá ser compatible con la siguiente infraestructura:

- Que el diseño divida el sitio Web en áreas públicas y restringidas utilizando carpetas separadas
- Almacenamiento seguro de credenciales
- Mecanismos de protección de las credenciales y otros datos cuando se transportan a través de la red pública.
- Gestión de políticas por roles/grupos
- Conexiones a bases de datos, contraseñas y otras llaves no deben ser almacenadas en texto plano
- Datos sensibles no son transmitidos por el protocolo "GET"
- Estrategia para el manejo de excepciones
- Información sensible no es incluida en los mensajes de la excepción
- Errores genéricos son enviados al cliente
- Errores detallados deben ser registrados en bitácoras o similar
- Datos sensibles o privados no son almacenados
- Estrategia para realizar auditorías en el manejo de los datos
- Modelo apropiado para la gestión de directorios y almacenaje de archivos
- Elimina archivos y directorios temporales utilizados durante los procesos
- Validar los archivos que son anexados para su aceptación o rechazo automático.
- Diseño y navegación consistente
- Look & feel adaptable y unificado
- Estrategia para páginas con componentes o Formularios no se presenten sobrecargados
- Las URLs, Direcciones, PATHS y Límites máximos/mínimos deben ser configurables de tal forma que no requiera un re-deploy.

3. SERVICIOS PROFESIONALES DE ADMINISTRACIÓN DE LAS BASES DE DATOS Y SOPORTE A USUARIOS.

Para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos, se necesita que se habilite un servicio que ofrezca las garantías de funcionamiento y generación de valor continuo.

El proveedor deberá contemplar como parte de su servicio durante la vigencia del contrato las siguientes condiciones:

- Soporte telefónico.
- Soporte presencial.
- Cursos de capacitación para uso de la plataforma desarrollada.
- Aplicación de actualizaciones o mantenimiento en los productos desarrollados cuando presenten incompatibilidades por actualizaciones del software base o alertas de riesgos emitidas por los fabricantes de hardware o software.
- Tiempo de respuesta de máximo 30 minutos para atender una solicitud de servicio.
- Que contemple los siguientes niveles de prioridad:
 - **Prioridad Alta:** Incidencia que degrada la calidad del servicio y no permite su funcionamiento para o provoca pérdida de datos.
 - **Prioridad Media:** Afecta funcionalidad de manera parcial, pero no hay pérdida de datos.



- o **Prioridad Baja:** Vicios ocultos en el sistema (simbología no-intuitiva, estética de pantallas) que no afectan funcionalidad ni existe pérdida de datos.
- Durante la implementación, el proveedor deberá de realizar la transferencia de la información del sistema Conecta al nuevo sistema, utilizando como fuente de datos el último respaldo en producción, así como de otras fuentes de datos en un lapso no mayor a 30 días, debiendo presentar un informe de avance.

4. CAPACITACIÓN

El proveedor deberá impartir capacitación en los siguientes rubros:

- Capacitación operativa para el personal de la Dirección de Atención Ciudadana y las demás dependencias usuarias del mismo.
- Capacitación en la administración y configuración del sistema.

5. ENTREGABLES REQUERIDOS

El proveedor como parte de su servicio deberá proporcionar los siguientes entregables:

- El código ejecutable y todas las bases de datos correspondientes del Sistema Único de Mejoras y Acciones CRM deberán ser instaladas y almacenadas en los servidores del Municipio de Monterrey.
- Memoria técnica de los procesos de instalación.
- Credenciales de los usuarios de administración que sean instalados.
- Evidencias de capacitación de la aplicación.
- Manual(es) del sistema implementado.
- Código fuente compartido del sistema implementado.

SEGUNDA.- (CONTRAPRESTACIÓN) El precio señalado como contraprestación por los bienes y/o servicios mencionados en la Cláusula Primera del presente Contrato a cargo de "EL PROVEEDOR", será la cantidad total de \$4,080,000.00 (cuatro millones ochenta mil pesos 00/100 moneda nacional), incluido el impuesto al valor agregado.

Dentro de la cantidad antes señalada en la presente Cláusula, se contempla cualquier provisión que se deba hacer para solventar los gastos necesarios a fin de poder entregar los bienes y/o servicios objeto del presente Contrato, y se hace la mención de que los montos señalados como contraprestación no se consideran anticipo y el pago será realizado en pesos mexicanos.

TERCERA.- (ANTICIPO) "EL MUNICIPIO" se compromete a otorgar a "EL PROVEEDOR" un anticipo por la cantidad de \$1,632,000.00 (un millón seiscientos treinta y dos mil pesos 00/100 moneda nacional), ya incluido el Impuesto al Valor Agregado, el resto se pagara a razón de 06-seis pagos mensuales posteriores a la entrega de los bienes y/o prestación del servicio por la cantidad de \$408,000.00 (cuatrocientos ocho mil pesos 00/100 moneda nacional), ya incluido el impuesto al Valor Agregado, previa presentación de la factura correspondiente, validada por la Dirección Administrativa de la Secretaría del Ayuntamiento y/o la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría del Ayuntamiento.



Dicha documentación deberá presentarse en la Dirección de Adquisiciones de la Secretaría de Administración, ubicada en el Segundo piso del Palacio Municipal de la Ciudad de Monterrey, sito en la calle Zaragoza Sur s/n, Zona Centro en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León.

En caso de que "EL PROVEEDOR" no presente en tiempo y forma la documentación requerida, la fecha de pago se recorrerá el mismo número de días que dura el retraso.

El pago se efectuará por parte de la Dirección de Egresos de la Tesorería Municipal de Monterrey, previa entrega de la documentación correspondiente, para lo cual es necesario que la factura que presente "EL PROVEEDOR" reúna los requisitos fiscales que establece la Legislación vigente en la materia, en caso de no ser así, "EL MUNICIPIO" no gestionará el pago a "EL PROVEEDOR", hasta en tanto no se subsanen dichas omisiones.

CUARTA.- (CONDICIÓN DE PRECIO FIJO) El precio que "EL PROVEEDOR" cobrará a "EL MUNICIPIO" por los bienes y/o servicios objeto del presente Contrato, se mantendrá fijo durante toda la vigencia del presente instrumento jurídico. Todos los demás gastos que se generen, así como cualquier provisión que se deba realizar para cumplir con la totalidad de las obligaciones que mediante la firma de este instrumento legal adquiere "EL PROVEEDOR", serán por cuenta del mismo.

QUINTA.- (VIGENCIA) Ambas partes acuerdan que el presente Contrato tendrá una vigencia a partir de la firma del mismo, es decir del 07-siete de mayo de 2020-dos mil veinte para concluir con la entrega de la totalidad de los bienes, dentro de los 30-treinta días naturales siguiente a la formalización del presente instrumento.

SEXTA.- (GARANTÍA DE BIENES) "EL PROVEEDOR" se compromete a que los bienes y/o servicios objeto del presente Contrato son nuevos, de reciente fabricación, de la más alta calidad y cumplen con la totalidad de las características y especificaciones técnicas descritas en el presente instrumento jurídico, y en este acto garantiza los bienes que suministre durante la vigencia del presente instrumento jurídico, por un periodo de 12-doce meses, contados a partir de la entrega de los mismos a "EL MUNICIPIO".

"EL PROVEEDOR" será el responsable de realizar las gestiones necesarias ante el proveedor, fabricante y/o distribuidor de cualquiera de los bienes contratados, respecto de cualquier reclamación por parte de "EL MUNICIPIO", para efectos de la garantía por fallas, desperfectos y/o defectos de fabricación o funcionamiento de los bienes.

SÉPTIMA.- (GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO) A fin de garantizar la satisfacción de los bienes, en los términos del presente Contrato y de acuerdo a las especificaciones técnicas y económicas ofertadas a "EL MUNICIPIO" por "EL PROVEEDOR" y el cumplimiento de las demás obligaciones que se establecen en el presente Contrato, "EL PROVEEDOR" se obliga a otorgar a favor de la Tesorería Municipal de Monterrey, las siguientes Pólizas de Fianza:

Una Póliza de Fianza que garantice el anticipo a entregar, misma que deberá ser expedida por una Institución legalmente constituida en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, invariablemente a más tardar dentro de los 10-diez días hábiles siguientes a la



formalización del o los Contratos respectivos, por un importe equivalente al 100%-cien por ciento del monto total del anticipo, incluido el Impuesto al Valor Agregado.

Una Póliza de Fianza que garantice el cumplimiento de Contrato, misma que deberá ser expedida por una Institución legalmente constituida en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, invariablemente a más tardar dentro de los 10-diez días hábiles siguientes a la formalización del o los Contratos respectivos, por un importe equivalente al 20%-veinte por ciento del monto total del Contrato, incluido el Impuesto al Valor Agregado.

La Póliza de Fianza deberá contener, además de lo señalado en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas; las siguientes declaraciones:

- a) Que se otorga a favor de la Tesorería Municipal de Monterrey;
- b) Que la Fianza se otorga para garantizar todas y cada una de las estipulaciones contenidas en el Contrato;
- c) Que la Fianza continuará vigente en caso de que se otorguen prórrogas al cumplimiento del Contrato;
- d) Que la Fianza permanecerá vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o Juicios que se interpongan, hasta que se dicte la Resolución definitiva por Autoridad competente;
- e) Que para la liberación de la Fianza será requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito del Municipio de Monterrey, a través de la Dirección de Adquisiciones de la Secretaría de Administración, previa validación de cumplimiento total del área usaria;
- f) Que la Afianzadora acepta expresamente someterse a los Procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para la efectividad de la Fianza, aun para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la Póliza de Fianza requerida.

A elección de "EL MUNICIPIO" podrá reclamarse el pago de la Fianza por cualquiera de los Procedimientos establecidos en los artículos 279, 280, 282, y 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, asimismo, para que no se extinga la Fianza, la Institución Afianzadora otorga su consentimiento en caso de prórroga o espera concedida por "EL MUNICIPIO" a "EL PROVEEDOR", lo anterior de conformidad con el artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Las partes convienen en que las garantías tendrán vigencia hasta que se cumpla el término de vigencia del presente Contrato. Lo anterior en la inteligencia que para la cancelación y devolución de las mismas deberá mediar autorización por escrito de la Dirección Administrativa de la Secretaría del Ayuntamiento y/o la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría del Ayuntamiento, previa solicitud por escrito de "EL PROVEEDOR" en el momento que demuestre plenamente haber cumplido con la totalidad de las obligaciones establecidas en el presente Contrato.

OCTAVA.- (EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA) En caso de incumplimiento en la entrega de los bienes y/o prestación de los servicios objeto de este Contrato, en el plazo establecido u ofrecido, o en caso de no entregar los bienes y/o prestar los servicios a los cuales se



comprometen, no se cumplan las especificaciones técnicas y económicas establecidas, o cualquier otra causa imputable a "EL PROVEEDOR", "EL MUNICIPIO", hará efectiva la garantía consignada a su favor dentro de la Cláusula que antecede, lo anterior sin demérito de la aplicación de la pena convencional que se fija dentro del presente Contrato.

La garantía se hará efectiva también, en caso de manifestación de defectos en la entrega de los bienes que se adquiere tales como calidad deficiente derivada de la falta de cumplimiento de las especificaciones o características técnicas establecidas en este Contrato o cualquier otra causa que afecte el cumplimiento total del objeto del presente instrumento legal.

NOVENA.- (PLAZO Y CONDICIONES DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS) "EL PROVEEDOR" se obliga a entregar los bienes y/o realizar los servicios objeto del presente contrato, conforme a las condiciones y características señaladas en el presente contrato en un periodo no mayor a los 30-treinta días naturales contados a partir de la firma del presente instrumento jurídico, en las instalaciones del Municipio de Monterrey ubicado en la calle Zaragoza Sur s/n, Zona Centro en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, en un horario comprendido de 09:00 a 14:00 horas o en los lugares que le indique la Dirección Administrativa de la Secretaría del Ayuntamiento y/o la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría del Ayuntamiento, dentro del periodo de vigencia del presente instrumento jurídico.

"EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar los siguientes entregables:

ENTREGABLES REQUERIDOS

El proveedor como parte de su servicio deberá proporcionar los siguientes entregables:

- El código ejecutable y todas las bases de datos correspondientes del Sistema Único de Mejoras y Acciones CRM deberán ser instaladas y almacenadas en los servidores del Municipio de Monterrey.
- Memoria técnica de los procesos de instalación.
- Credenciales de los usuarios de administración que sean instalados.
- Evidencias de capacitación de la aplicación.
- Manual(es) del sistema implementado.
- Código fuente compartido del sistema implementado.

Manifestando las partes que la aceptación de los bienes y/o servicios objeto del presente Contrato, quedará sujeta a la verificación de las características y especificaciones de los bienes y/o servicios a entrega por parte de la Dirección Administrativa de la Secretaría del Ayuntamiento y/o la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría del Ayuntamiento, estando de acuerdo que hasta en tanto no se lleve a cabo la verificación, los bienes y/o servicios no se tendrán por recibidos o aceptados.

DÉCIMA.- (PRÓRROGAS) "EL PROVEEDOR", podrá solicitar prórroga solamente en los siguientes supuestos:

- a) Fuerza mayor o caso fortuito, entendiéndose como tal lo señalado en la legislación aplicable.



En el supuesto descrito en la presente Cláusula no procederá aplicar a "EL PROVEEDOR", penas convencionales por atraso.

DÉCIMA PRIMERA.- (RESCISIÓN) "EL MUNICIPIO" rescindirá administrativamente el Contrato cuando "EL PROVEEDOR" no cumpla con las condiciones establecidas en el mismo, sin necesidad de acudir a los Tribunales competentes en la materia, por lo que de manera enunciativa, mas no limitativa, se entenderá por incumplimiento: la no entrega de los bienes en el plazo establecido en el presente instrumento jurídico, o en el plazo adicional que "EL MUNICIPIO" haya otorgado para la entrega de los bienes, que en su caso, no hayan sido entregados o no hayan cumplido con las características y especificaciones contenidas en el presente instrumento legal.

Adicional a lo anterior, se podrá rescindir el Contrato por las siguientes causas:

- a) No entregar los bienes y/o servicios objeto del Contrato dentro de los 15-quince días naturales siguientes a la fecha convenida sin causa justificada;
- b) Interrumpir injustificadamente la entrega de los bienes y/o servicios contratados;
- c) Negarse a realizar de nueva cuenta la totalidad o alguna parte de los bienes entregados, que se hayan detectado como defectuosos o no hayan cumplido con las características y especificaciones contenidas en el presente Contrato;
- d) No prestar los servicios y/o entrega de los bienes de conformidad con lo estipulado en el Contrato;
- e) No hacer entrega sin justificación alguna de las garantías que al efecto se señalen en los Contratos derivados de los procedimientos de contratación regulados por la Ley y su Reglamento;
- f) No dar cumplimiento a lo pactado en el Contrato para la entrega de los bienes y/o servicios de que se trate sin causa justificada;
- g) No hacer del conocimiento de la Dirección de Adquisiciones de la Secretaría de Administración o de la Tesorería Municipal que fue declarado en concurso mercantil o alguna figura análoga;
- h) Cuando "EL PROVEEDOR" ceda total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones a que se refiere el Contrato, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se debe contar con el consentimiento de "EL MUNICIPIO";
- i) No dar a la autoridad competente las facilidades y datos necesarios para la inspección, vigilancia y supervisión de los materiales y trabajos;
- j) Cambiar su nacionalidad por otra, en el caso de que haya sido establecido como requisito tener una determinada nacionalidad;
- k) Incumplir con el compromiso que, en su caso haya adquirido al momento de la suscripción del Contrato, relativo a la reserva y confidencialidad de la información y documentación proporcionada por el sujeto obligado para la ejecución de los trabajos.

Lo anterior, en la inteligencia de que "EL PROVEEDOR" tendrá la obligación de reparar los daños y perjuicios que se causen a "EL MUNICIPIO", en caso de incurrir en cualquiera de los supuestos anteriormente mencionados, y a causa de ello, opere la rescisión de este Contrato.

La Dirección de Adquisiciones de la Secretaría de Administración, iniciará el Procedimiento de Rescisión, comunicando por escrito a "EL PROVEEDOR", del incumplimiento en que haya



SRA=09 5-2020

incurrido, para que dentro de un término de 05-cinco días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al en que se le entregó el escrito, exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes.

Transcurrido dicho plazo se resolverá en el término de 15-quince días hábiles, contados a partir de que **"EL PROVEEDOR"** haya expuesto lo que a su derecho convenga, considerando los argumentos y pruebas que se hubieren hecho valer, por parte de **"EL PROVEEDOR"**.

DÉCIMA SEGUNDA.- (DEVOLUCIONES) Si durante la entrega de los bienes y/o servicios se comprueban vicios ocultos o defectos que afecten los bienes y/o servicios y dentro del período de garantía, **"EL MUNICIPIO"** hará la devolución de los mismos, en estos casos **"EL PROVEEDOR"** se obliga a realizar a **"EL MUNICIPIO"** sin condición alguna, el 100%-cien por ciento de los bienes y/o servicios rechazados originalmente por la Dirección Administrativa de la Secretaría de Ayuntamiento y/o la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría de Ayuntamiento según corresponda, en un plazo que no excederá de 24-veinticuatro horas hábiles contadas a partir de la notificación de dicha devolución.

En caso de que, por causas imputables a **"EL PROVEEDOR"**, éste no pueda hacer la reposición en el plazo arriba señalado, se rescindirán el contrato y **"EL PROVEEDOR"** se obliga a reintegrar la cantidad recibida por concepto de pago, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que señale la vigente Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales.

Dichos intereses se calcularán sobre la cantidad pagada y se computarán por los días naturales desde la fecha de devolución de los bienes, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"EL MUNICIPIO"**, y en su caso podrá hacerse efectiva la garantía de cumplimiento del Contrato.

DÉCIMA TERCERA.- (CAUSAS DE RECHAZO) Si durante la entrega de los bienes se identifican defectos, daños u otros aspectos que afecten los bienes, así como el que los mismos no cumplan con las características especificadas en el presente Contrato, **"EL MUNICIPIO"** procederá a no aceptar el mismo, obligándose a **"EL PROVEEDOR"** a realizar nuevamente el 100%-cien por ciento de los bienes y/o servicios rechazados en un plazo no mayor a 24-veinticuatro horas hábiles, con las características y especificaciones ofertadas sujetándose a la inspección y autorización de los bienes a entregar por parte de la Dirección Administrativa de la Secretaría de Ayuntamiento y/o la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría de Ayuntamiento por lo anterior, no se exime a **"EL PROVEEDOR"** de la sanción que resulte aplicable por retraso en la entrega de los bienes.

DÉCIMA CUARTA. - (LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS) **"EL PROVEEDOR"** se obliga a asumir directamente la responsabilidad por el trámite y obtención de todos los permisos y licencias que resulten necesarios para llevar el debido cumplimiento de este Contrato y demás elementos necesarios cuando se trate de resarcir algún daño, liberando a **"EL MUNICIPIO"** de cualquier sanción económica o legal que pudiera darse por la carencia de dichas autorizaciones o irregularidades generadas.

DÉCIMA QUINTA.- (PENA CONVENCIONAL) En caso de que se incumpla el plazo



establecido para la entrega de los bienes y/o servicios contratados, de forma parcial o deficiente por causas imputables a "EL PROVEEDOR", debidamente probadas por "EL MUNICIPIO" y que se adquieren según lo estipulado dentro de las especificaciones y características técnicas y económicas ofertadas por "EL PROVEEDOR", este deberá pagar como pena convencional a "EL MUNICIPIO", la cantidad equivalente al uno al millar por cada día natural de mora, respecto de la entrega de los bienes contratados, conforme a lo que sigue:

- a) Las penas se harán efectivas descontándose del pago que "EL PROVEEDOR" tenga pendiente en "EL MUNICIPIO", independientemente que se hagan efectivas las garantías otorgadas.

DÉCIMA SEXTA.- (PROPIEDAD INTELECTUAL) Ambas partes acuerdan que "EL PROVEEDOR", es el único responsable en caso de violaciones en materia de derechos inherentes a la propiedad intelectual. Salvo que exista impedimento o así convengan a los intereses de "EL MUNICIPIO", la estipulación de que los derechos inherentes a la propiedad intelectual, que se deriven de los servicios de consultorías, asesorías, estudios e investigaciones contratados, invariablemente se constituirán a favor de "EL MUNICIPIO", en los términos de las disposiciones legales aplicables, obligándose "EL PROVEEDOR", a llevar a cabo todos los procesos legales y administrativos necesarios para cumplir con dicha obligación.

DÉCIMA SÉPTIMA.- (MODALIDAD DE PAGO) "EL PROVEEDOR", deberá de presentar en un término máximo de 40-cuarenta días hábiles, contados a partir de haber realizado los servicios y/o entrega de los bienes la siguiente documentación completa y debidamente requisitada para realizar el pago correspondiente en:

- a) Factura original a favor del Municipio de la Ciudad de Monterrey, en que deberá presentarse el Impuesto al Valor Agregado desglosado, dicho documento deberá ser previamente validado por la Dirección Administrativa de la Secretaría del Ayuntamiento y/o la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría del Ayuntamiento;
- b) Los documentos que acrediten la entrega de los bienes y/o servicios contratados;
- c) Copia del acuse de recibo de la garantía de cumplimiento del Contrato.

La fecha de pago no excederá de 45-cuarenta y cinco días naturales posteriores a la presentación de la documentación respectiva, previa validación de la factura correspondiente por la Dirección Administrativa de la Secretaría del Ayuntamiento y/o la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría del Ayuntamiento la cual avala la comprobación de la entrega de los bienes y/o servicios contratados, siendo aceptada y autorizada por la Tesorería Municipal.

Dicha documentación deberá presentarse en la Dirección de Adquisiciones de la Secretaría de Administración, ubicada en el Segundo Piso del Palacio Municipal de la Ciudad de Monterrey, sito en la calle Zaragoza Sur s/n, Zona Centro en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, previa validación y sello de la Dirección Administrativa de la Secretaría del Ayuntamiento y/o la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría del Ayuntamiento.

En caso de que "EL PROVEEDOR" no presente en tiempo y forma la documentación requerida, la fecha de pago se recorrerá el mismo número de días que dure el retraso.



El pago se efectuará por parte de la Dirección de Egresos de la Tesorería Municipal de Monterrey, previa entrega de la documentación correspondiente, para lo cual es necesario que la factura que presente "EL PROVEEDOR" reúna los requisitos fiscales que establece la Legislación vigente en la materia, en caso de no ser así, "EL MUNICIPIO" no gestionará el pago a "EL PROVEEDOR", hasta en tanto no se subsanen dichas omisiones.

DÉCIMA OCTAVA.- (SUBCONTRATACIÓN) "EL PROVEEDOR" se obliga a entregar los bienes y/o servicios objeto del presente instrumento jurídico, por lo cual acepta que todos los derechos y obligaciones a su cargo, no podrán ser subcontratados, cedidos, vendidos o transmitidos a terceros en ninguna forma y bajo ninguna circunstancia, respondiendo en forma única y directa ante "EL MUNICIPIO" por todas y cada una de las obligaciones que se establecen en el presente Contrato.

DÉCIMA NOVENA.- (TERMINACIÓN ANTICIPADA) Ambas partes manifiestan estar de acuerdo en que "EL MUNICIPIO" podrá dar por terminado el presente Contrato en cualquier momento, dando aviso por escrito y de forma fehaciente, cuando menos con 15-quinze días naturales de anticipación, sin que ello genere para ninguna de las partes contratantes obligación de satisfacer daños y perjuicios que pudiera causarse.

Adicional a lo señalado en el párrafo anterior y de manera enunciativa mas no limitativa, "EL MUNICIPIO" podrá dar por terminado anticipadamente el presente Contrato, en los siguientes casos:

- a) Cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los bienes y/o servicios y se demuestre que, de continuar con el cumplimiento del Contrato, se ocasionaría un daño o perjuicio a "EL MUNICIPIO";
- b) Por mutuo acuerdo de las partes;
- c) Por el incumplimiento de las obligaciones contraídas por las partes.

VIGÉSIMA.- (NORMAS DE CALIDAD) "EL PROVEEDOR" se obliga al cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas aplicables, Normas Mexicanas y a falta de estas, las Normas Internacionales o, en su caso, las normas de referencia o especificaciones, de acuerdo con las características y especificaciones técnicas de los bienes a entregar por medio del presente Contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA.- (SUSPENSIÓN Y/O RENUNCIA DE LA ENTREGA DE LOS BIENES) Si "EL PROVEEDOR", a su solo juicio y en cualquier momento, suspende la entrega de los bienes y/o servicios mediante los cuales fue adjudicado será sujeto a las siguientes condicionantes:

- a) "EL PROVEEDOR" deberá cumplir plenamente con los requerimientos que le fueron solicitados antes de llevar a cabo la suspensión;
- b) "EL PROVEEDOR" deberá pagar a "EL MUNICIPIO", por la opción de suspensión y/o renuncia, los montos correspondientes al 100%-cien por ciento de la parte no ejercida del monto adjudicado o en su defecto, del monto de la suficiencia presupuestal autorizado para el ejercicio fiscal según corresponda;



- c) **"EL MUNICIPIO"** ejecutará las Garantías para cobrar los montos correspondientes al 100%-cien por ciento de la parte no ejercida del monto adjudicado o en su defecto, del monto de la suficiencia presupuestal autorizado para el ejercicio fiscal según corresponda.

Ambas partes manifiestan que todas las obligaciones a cargo de **"EL PROVEEDOR"**, se encuentran insertas en el presente instrumento jurídico, por lo que deberán de ser cumplidas en la forma y términos previstos en el contrato y la no realización de los mismos, hará incurrir a **"EL PROVEEDOR"** en incumplimiento del contrato en forma automática y de pleno derecho, sin necesidad de notificación, requerimiento o interpelación de ninguna índole, y deberá cubrir a **"EL MUNICIPIO"**, los gastos señalados en los incisos b) y c) del párrafo anterior de la presente Cláusula.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- (CONFIDENCIALIDAD) **"EL MUNICIPIO"** y **"EL PROVEEDOR"** son conscientes de que, en el presente Contrato, tanto los empleados de **"EL PROVEEDOR"** como asimismo los servidores públicos de **"EL MUNICIPIO"** podrán tener acceso a información en posesión, la cual a todo efecto deberá ser considerada como confidencial y/o reservada y en tal virtud no divulgable a ningún tercero (en adelante **"LA INFORMACIÓN"**).

En tal sentido, **"EL MUNICIPIO"** y **"EL PROVEEDOR"** convienen en no divulgar ni transferir a terceros, sin previa autorización por escrito del titular de **"LA INFORMACIÓN"**, cualquier información que se reciba, ya sea verbal, escrita, almacenada, en forma magnética o se genere con relación a las acciones y los trabajos que se desarrollen para alcanzar el objeto del presente Contrato.

"EL MUNICIPIO" y **"EL PROVEEDOR"** podrán divulgar **"LA INFORMACIÓN"**, total o parcialmente, sólo a aquellos empleados y funcionarios que tuvieren necesidad de conocerla exclusivamente a efecto de que puedan cumplir con sus obligaciones bajo este instrumento jurídico, comprometiéndose a tomar todas las medidas necesarias para que dichos empleados y funcionarios estén advertidos de la naturaleza confidencial de **"LA INFORMACIÓN"**. La divulgación a cualquier otra persona queda estrictamente prohibida salvo consentimiento por escrito de **"EL MUNICIPIO"**.

"EL MUNICIPIO" y **"EL PROVEEDOR"** se comprometen a que el manejo de **"LA INFORMACIÓN"** derivada del presente Contrato deberá de cumplir con lo señalado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León en materia de protección de datos de carácter personal, en particular, con las medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas de sus sistemas.

VIGÉSIMA TERCERA.- (IMPUESTOS Y DERECHOS) Ambas partes acuerdan que los impuestos y derechos federales o locales que se causen, derivados de la realización del presente instrumento jurídico, serán erogados por **"EL PROVEEDOR"**, **"EL MUNICIPIO"** solo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado, de conformidad con la Ley vigente en la materia.

VIGÉSIMA CUARTA.- (RESPONSABILIDAD TOTAL) **"EL PROVEEDOR"** asumirá la responsabilidad total para el caso de que, al entregar los bienes y/o servicios a **"EL MUNICIPIO"**, infrinja disposiciones referentes a regulaciones, permisos, Normas o Leyes,



quedando obligado a liberar a "EL MUNICIPIO" de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.

VIGÉSIMA QUINTA.- (SUPERVISIÓN) "EL PROVEEDOR" acepta estar sujeto a la supervisión de la calidad de los bienes y/o servicios y a la inspección física de sus instalaciones que en todo tiempo se realice cada vez que "EL MUNICIPIO" lo estime necesario, a fin de verificar el debido cumplimiento de las normas oficiales que correspondan, licencias, autorizaciones y permisos a que deba sujetarse "EL PROVEEDOR", dentro de su ámbito de acción comercial y profesional, sin que lo anterior implique responsabilidad alguna para la misma, la falta de cumplimiento del servicio o de las condiciones ofertadas será motivo de rescisión así como la aplicación de las sanciones correspondientes, lo anterior de conformidad con lo señalado en el artículo 78 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Nuevo León y en el artículo 120 de su Reglamento.

VIGÉSIMA SEXTA.- (RELACIÓN LABORAL) Queda expresamente estipulado que el personal operativo que cada una de las partes asigne para llevar a cabo la entrega de los bienes, estarán bajo la responsabilidad directa del que lo haya contratado, por lo que ninguna de las partes, serán considerados como patrón sustituto del personal de la otra.

En razón de lo anterior, "EL MUNICIPIO" no tendrá relación alguna de carácter laboral con dicho personal y por lo mismo, "EL PROVEEDOR" lo exime de toda responsabilidad o reclamación que pudiera presentarse en materia de trabajo y seguridad social.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- (DEL PERSONAL) "EL PROVEEDOR" se compromete a que el personal a su cargo, designado para la entrega de los bienes, los efectuará de manera eficiente y adecuada, mismos que deberán estar plenamente identificados para ello al encontrarse en las instalaciones de "EL MUNICIPIO", además su personal será el único responsable de los daños y perjuicios que sean ocasionados al mismo, excluyendo de cualquier responsabilidad o riesgo a "EL MUNICIPIO".

VIGÉSIMA OCTAVA.- (SUBSISTENCIA DEL CONTRATO) Los contratantes están de acuerdo en que, si durante la vigencia del Contrato "EL PROVEEDOR" por cualquier causa cambiara su domicilio o denominación social actual por alguna otra, el presente Contrato subsistirá en los términos establecidos, comprometiéndose "EL PROVEEDOR", a notificar de inmediato tal circunstancia a "EL MUNICIPIO".

VIGÉSIMA NOVENA.- (MODIFICACIONES) Los actos y omisiones de las partes en relación al presente Contrato, no podrán en forma alguna interpretarse como una modificación al sentido o espíritu del mismo, es decir, para que el presente Contrato pueda ser modificado, será necesario e indispensable el acuerdo por escrito y firmado de ambas partes, siempre que el monto total de la modificación no rebase, en conjunto, el 20%-veinte por ciento del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente en los mismos, y el precio de los bienes y/o servicios sea igual al originalmente pagado.

TRIGÉSIMA.- (SUBTÍTULOS) Las partes acuerdan que los subtítulos en este Contrato son exclusivamente para referencia, por lo que no se considerarán para efectos de interpretación o cumplimiento del mismo.



TRIGÉSIMA PRIMERA.- (LEGISLACIÓN APLICABLE) En caso de suscitarse alguna controversia en relación a la interpretación o cumplimiento del presente Contrato, las partes están de acuerdo y convienen en sujetarse a los ordenamientos legales vigentes en el Estado de Nuevo León.

TRIGÉSIMA SEGUNDA.- (TRIBUNALES COMPETENTES) Sin perjuicio de lo estipulado en la Cláusula **DÉCIMA PRIMERA** de este Contrato, y sin renunciar **"EL MUNICIPIO"** al procedimiento administrativo de existir causa de rescisión ambas partes están de acuerdo en someterse y sujetarse a la competencia de los Tribunales de la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, en caso de surgir alguna controversia relacionada con el cumplimiento o incumplimiento del presente Contrato, renunciando para ello a la competencia que por razón de su lugar, fuero o cualquier otro motivo pudiera corresponderles.

Enteradas las partes del contenido y alcance legal del presente Contrato, el cual consta de 20-veinte fojas por el anverso, manifiestan que no existe impedimento legal o vicio alguno de voluntad o de consentimiento que pudiera invalidarlo, lo firman de conformidad el día 07-siete de mayo de 2020-dos mil veinte, en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León.

POR "EL MUNICIPIO"



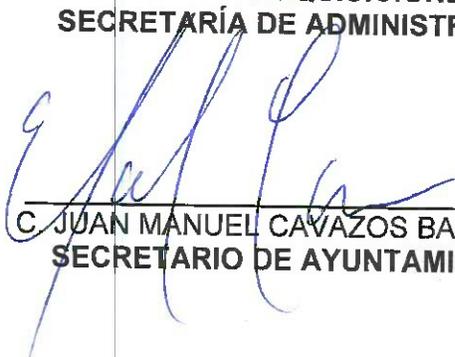
C. HÉCTOR ANTONIO GALVÁN ANCIRA
DIRECTOR JURÍDICO DE LA
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO



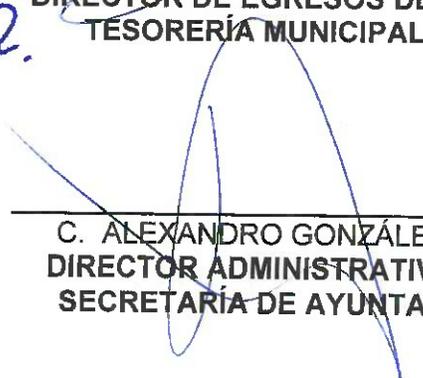
C. ALÁN GERARDO GONZÁLEZ SALINAS
DIRECTOR DE ADQUISICIONES DE LA
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN



C. JUAN CARLOS PASTRANA GARCÍA
DIRECTOR DE EGRESOS DE LA
TESORERÍA MUNICIPAL



C. JUAN MANUEL CAVAZOS BALDERAS
SECRETARIO DE AYUNTAMIENTO



C. ALEXANDRO GONZÁLEZ CANTÚ
DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE LA
SECRETARÍA DE AYUNTAMIENTO



C. FRANCISCO FABIAN GONZÁLEZ RODRÍGUEZ
DIRECTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

POR "EL PROVEEDOR"



C. CARLOS MANUEL PACHECO GARCIA
REPRESENTANTE LEGAL DE
GOBIERNO DIGITAL, S.A. DE C.V.

ÚLTIMA HOJA DE 20-VEINTE DEL CONTRATO ADMINISTRATIVO PARA LA ADQUISICIÓN DE SOFTWARE, IMPLEMENTACIÓN, CAPACITACIÓN DE UN SISTEMA ÚNICO DE MEJORAS Y ACCIONES CRM PARA LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL MUNICIPIO DE MONTERREY, NUEVO LEÓN Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA MORAL DENOMINADA GOBIERNO DIGITAL, S.A. DE C.V., EN FECHA 07-SIETE DE MAYO DE 2020-DOS MIL VEINTE.