





CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MULTIPAGOS QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE BBVA BANCOMER, S.A., INSTITUCION DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL LIC. JORGE LUIS VILLEGAS NIETO Y HIRAM SALINAS RAMOS EN ADELANTE EL BANCO, Y POR OTRA, MUNICIPIO DE LA CIUDAD DE MONTERREY, NUEVO LEON DESCRITO EN LA REFERENCIA (1) DE LA CARÁTULA DEL PRESENTE CONTRATO, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL O LOS REPRESENTANTES SEÑALADOS EN LA REFERENCIA (2), EN ADELANTE DESIGNADO COMO EL MUNICIPIO Y/O EL CLIENTE, Y EN CONJUNTO COMO LAS PARTES, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

## DECLARACIONES

### I. De EL BANCO a través de su(s) representante(s).

1. Que es una institución bancaria, constituida y autorizada conforme a la Ley de Instituciones de Crédito, teniendo como objeto la prestación del servicio de banca y crédito.
2. Que cuenta con la capacidad jurídica, organización y elementos técnicos suficientes y necesarios para prestar los servicios a que se refiere el presente contrato.
3. Que su representante cuenta con facultades suficientes y necesarias para la celebración del presente contrato, facultades que a la fecha no le han sido limitadas o revocadas en forma alguna.

### II. De EL MUNICIPIO a través de su (s) representante (s)

1. Que en términos de los artículos 118, 120 de la Constitución Política del Estado de Nuevo León; 1, 2, 15, 17, 35 inciso B fracciones III y V, 86, 89, 97, 98 fracción XXI, y demás relativos de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León; 1, 2, 3, 8 fracción VIII, X, XXXIV, 9,10,16 párrafo primero fracción I, 17, 18 fracción II y XXVIII y demás relativos del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey, así como la personalidad jurídica y capacidad legal para celebrar el presente contrato. Lo anterior se establece y define en la Referencia (1) de la Carátula del presente contrato.
2. Que su(s) representante(s) cuenta(n) con facultades suficientes para obligar y comprometer a su representada, las cuales no le han sido revocadas o modificadas en forma alguna tal y como se señala en la Referencia (2) de la Carátula.
3. Que es su Registro Federal de Contribuyentes el señalado en la Referencia (3) de la Carátula.
4. Que es su domicilio el especificado en la Referencia (4) de la Carátula del presente contrato.
5. Estar interesado en contratar el servicio ofrecido por EL BANCO en términos del presente contrato.
6. Que tiene celebrado con EL BANCO, un contrato de depósito bancario de dinero a la vista en cuenta de cheques, moneda nacional, identificada en la referencia (5) de la Carátula del presente contrato.
7. Que ha celebrado con EL BANCO un contrato de habilitación de medios de pago que contempla entre otras operaciones, domiciliación de recibos, aceptación de tarjetas de crédito y/o débito, depósitos y concentración de recursos a través de transferencias electrónicas referenciados.

En virtud de lo anterior, las partes otorgan las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO.** El presente contrato tiene como objeto regular los términos y condiciones conforme a los cuales EL BANCO habrá de prestar y llevar a cabo el Servicio de Multipagos, en adelante el SERVICIO, de acuerdo a los términos establecidos para cada modalidad.

**SEGUNDA.- EL SERVICIO.-** En virtud de lo anterior, EL BANCO se obliga a desarrollar una plataforma electrónica en el dominio de internet de EL MUNICIPIO, con el objeto de llevar a cabo el procesamiento de operaciones bancarias consistentes en la recepción de pagos con cargo a una Tarjeta bancaria de cualquier Institución Financiera del país.

Ambas partes convienen que los términos de dichos servicios podrán ser modificados o adicionados en cualquier tiempo por EL BANCO, previa notificación por escrito o por medio electrónico (e-mail y/o publicación en el Portal) con 10 (diez) días de anticipación, los cuales se considerarán aceptados por EL MUNICIPIO si pasado dicho término continúa utilizando EL SERVICIO.

Si durante la vigencia del presente Contrato EL MUNICIPIO solicita que EL BANCO lleve a cabo servicios diferentes al establecido por este contrato; modificaciones a procesos o procedimientos, adecuaciones o modificaciones al software o requiera hardware o equipo de telecomunicaciones en adición al establecido por este contrato y sus anexos, deberá de solicitarlo por escrito a EL BANCO, el cual le remitirá la cotización correspondiente y el plan de trabajo que incluya el tiempo de desarrollo, implantación y pruebas; de aceptarse éstos, se firmará el anexo correspondiente o, en su caso, un nuevo contrato o convenio para ese efecto.

EL MUNICIPIO reconoce que EL SISTEMA (equipos y programas de EL BANCO con los que presta EL SERVICIO descritos en el Contrato y sus Anexos) se encuentran conectados con la red pública de Internet; por ello, reconoce que cualquier intento de conexión y realización de alguna transacción por cualquier usuario o EL MUNICIPIO mismo, está sujeto a las variaciones de tráfico que Internet puede tener y tiene en forma espontánea impidiendo temporalmente la conexión de un usuario o EL MUNICIPIO con EL SISTEMA de EL BANCO y por lo tanto el acceso a la información.

La falta de acceso a la Información debido al exceso de tráfico en Internet, mal funcionamiento de las redes de Internet o las puntas de intercambio de tráfico controladas por otras compañías o servicios proporcionados por terceros, no será responsabilidad de EL BANCO en virtud de que éste no controla el Internet ni el tráfico hacia éste, por lo que no constituirá un incumplimiento por parte de EL BANCO en la prestación de EL SERVICIO y EL MUNICIPIO continuará siendo responsable por el pago de los mismos

### **TERCERA.- MODALIDADES DEL SERVICIO.**

Las modalidades en que se prestará EL SERVICIO a elección de EL MUNICIPIO en la Carátula, se encuentran detalladas en los Anexos A y B de este contrato y podrán ser las siguientes:

- Básico.
- Avanzado.
- Especializado.
- Deslizado.
- Cobranza Móvil.
- Kiosco.
- TDC Web.
- CHL Web.

Para el caso de que EL MUNICIPIO contrate el servicio de Multipagos Básico, EL BANCO permitirá a EL MUNICIPIO la construcción de una Comunidad Privada, que le permitirá la transmisión de mensajes y cualquier otro dato, archivo, imagen o información que envíe EL MUNICIPIO por medios electrónicos, en adelante LA INFORMACIÓN, a quienes autorice expresamente EL MUNICIPIO, designados como ASOCIADOS DE LA COMUNIDAD.

**CUARTA.- MEDIOS DE PAGO.** EL SERVICIO se podrá llevar a cabo cuando provengan de los siguientes medios de pago:

1. Tarjeta de Crédito (TDC).
2. Tarjeta de Débito (TDD). (Aplica solo para operaciones presenciales)
3. Contrato de Concentración Inmediata Empresarial (CIE) previamente celebrado con EL BANCO.
4. Domiciliación.

Lo anterior de acuerdo con lo que instruya EL MUNICIPIO en el apartado de Contratación de Servicios y de Medios de Pago de la Carátula del presente contrato.

**QUINTA.- PRECIO Y COMISIONES.** Por EL SERVICIO, EL MUNICIPIO pagará a EL BANCO el precio determinado en los apartados "Precio y Forma de Pago" y "Factores para el Cobro Mensual de Comisiones por los Medios de Pago" de la Carátula de este contrato.

**SEXTA.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES.** Para los efectos del presente contrato y en forma enunciativa más no limitativa:

- I. EL MUNICIPIO además de las obligaciones contenidas en el cuerpo del presente contrato, se obliga a:
- a) Proporcionar a EL BANCO los lineamientos sobre estándares de imagen para la construcción de la sección de pagos en el portal de EL MUNICIPIO que se encuentren dentro de los parámetros aceptables para EL SISTEMA de EL BANCO.
  - b) EL MUNICIPIO será responsable de establecer los mecanismos que permitan la identificación de los usuarios a su entera satisfacción, así como de la identificación de los mismos en su Portal.
  - c) Contratar y mantener con EL BANCO una cuenta de cheques para que EL BANCO pueda abonar en ella el monto de la cobranza efectuada conforme a lo establecido en el presente contrato, así como celebrar con EL BANCO los diversos contratos de servicios que correspondan al servicio contratado, como son: contrato de Concentración Inmediata Empresarial (Convenio CIE), Cheque en Línea Bancomer, contrato de afiliación de Tarjeta de Crédito, Contrato para acceso al servicio de Bancomer.com o de Cash Windows y contrato de Domiciliación Interbancaria de pago de Bienes y Servicios en calidad de Emisor.
  - d) Proporcionar a EL BANCO información completa y actualizada que contenga los requerimientos en cuanto a layout, presentación y formato que le solicite EL BANCO, dentro de los horarios y días que las partes establezcan para tales efectos y a través de los medios que señalen para este servicio.
  - e) EL MUNICIPIO será responsable del envío a EL BANCO de los parámetros de identificación de operaciones realizadas por el usuario en su sitio de Internet, para que EL BANCO proceda a efectuar el cobro correspondiente.
  - f) EL MUNICIPIO responderá por la veracidad, oportunidad e integridad de los datos contenidos en la información que proporcione a EL BANCO la cual podrá o no ser desplegada o mostrada a él o los usuarios, no siendo responsable EL BANCO en forma alguna de estos contenidos o información ni de las consecuencias que la presentación de un dato erróneo pudiera traer.
  - g) EL MUNICIPIO será responsable de definir qué funcionarios y empleados pueden tener acceso a la información relativa a reportes sobre pagos efectuados, la asignación a los mismos de claves de usuario proporcionadas por EL BANCO o en su caso informar a EL BANCO la dirección de correo electrónico donde éstos deberán enviarse periódicamente, liberando desde este momento a EL BANCO de cualquier responsabilidad derivada de su uso a través de sistemas y aplicaciones así como de la información y provecho que de ellos se obtenga, para sí o para terceros y de los daños y perjuicios que ocasionen o se pudieren ocasionar.
  - h) Pagar la contraprestación a EL BANCO, en la forma y términos establecida en la Carátula.

Para el caso de que EL MUNICIPIO contrate el servicio de Multipagos Básico, además deberá:

1. Enviar a EL BANCO dos clases de LA INFORMACIÓN, una con carácter público a la que tendrá acceso cualquier persona que visite el portal, en calidad de visitante o invitado y otra, con carácter privado, a la que sólo tendrán acceso los ASOCIADOS DE LA COMUNIDAD.
2. Enviar por medio magnético a EL BANCO una relación de los ASOCIADOS DE LA COMUNIDAD que pertenecerán a la comunidad privada.
3. Especificar detalladamente cuál es la información a la que tendrá acceso cada ASOCIADO DE LA COMUNIDAD.

4. Mantener actualizadas las relaciones, tanto la de los ASOCIADOS DE LA COMUNIDAD, como la que contiene la especificación detallada de LA INFORMACIÓN a la que cada uno de ellos tendrá acceso. En caso contrario, EL BANCO no será responsable de que los ASOCIADOS DE LA COMUNIDAD sigan accedendo a LA INFORMACIÓN con base a las últimas relaciones recibidas por ésta.
5. Transmitir LA INFORMACIÓN a EL BANCO dentro de los horarios establecidos para tales efectos y a través de los medios a que se refiere el anexo de niveles de servicio.
6. En caso excepcional, notificar por escrito a EL BANCO la baja de algún ASOCIADO DE LA COMUNIDAD, acordando que esta baja se efectuará de acuerdo con lo convenido respecto de niveles de servicio.
7. Será responsable del contenido que incluya en el panel de mensajes, así como de toda la información que envíe a EL BANCO, para su publicación, por lo que en caso de reclamación presentada por cualquier tercero, EL MUNICIPIO, se obliga a sacar en paz y a salvo a EL BANCO, así como a sufragar todos los gastos en que incurra EL BANCO en la defensa de sus intereses.
8. EL MUNICIPIO será responsable de establecer los mecanismos que permitan la identificación de sus usuarios y ASOCIADOS DE LA COMUNIDAD a su entera satisfacción, así como de la identificación de los mismos en su Portal. Cada ASOCIADO DE LA COMUNIDAD y EL MUNICIPIO serán responsables de las consultas y operaciones que se hagan con su clave de acceso y contraseña, liberando expresamente a EL BANCO de cualquier mal uso que se haga de LA INFORMACIÓN.
9. Proporcionar a EL BANCO información completa y actualizada que contenga los requerimientos en cuanto a layout, presentación y formato que le solicite EL BANCO, dentro de los horarios y días que las partes establezcan para tales efectos y a través de los medios que señalen para este servicio.

II. EL BANCO además de las obligaciones contenidas en el cuerpo del presente contrato, se obliga a:

- a) EL BANCO será responsable de entregar un documento explicando los parámetros dentro de los cuales trabaja EL SISTEMA.
- b) EL BANCO será responsable de respetar los estándares de imagen en la sección de pagos del portal del gobierno de acuerdo con los lineamientos establecidos por EL MUNICIPIO.
- c) EL BANCO será responsable de realizar validaciones conforme a los criterios que se establezcan de manera conjunta, respecto de la información enviada por EL MUNICIPIO, para efecto de estar en posibilidad de realizar los procesos que constituyen EL SERVICIO.
- d) EL BANCO será responsable de establecer mecanismos que permitan validar, conforme a los criterios que establezca EL MUNICIPIO para la identificación de la persona que realiza el pago, dependiendo de la modalidad de EL SERVICIO que para este efecto contraten.
- e) Generación de un comprobante electrónico al usuario, conforme el diseño y características que EL MUNICIPIO establezca, en su caso.
- f) Recibir, concentrar y, en su caso, efectuar conciliación de los diversos pagos que realicen los usuarios en el sitio interconectado al Portal de Internet con que cuenta EL MUNICIPIO.
- g) Abonar a EL MUNICIPIO en la cuenta de la Referencia 5 de la Carátula, el monto de los pagos realizados por los usuarios en el sitio de Internet de EL MUNICIPIO y concentrados por EL BANCO de conformidad con lo establecido en el presente contrato.  
De igual forma, EL BANCO realizará el abono de los recursos anteriores a las cuentas adicionales que en su caso EL MUNICIPIO instruya a EL BANCO en la Carátula, en el entendido de que EL MUNICIPIO podrá designar hasta 5 cuentas adicionales sin costo, y que por cada cuenta excedente EL MUNICIPIO pagará a EL BANCO la cantidad señalada en la Carátula.
- h) Garantizar a EL MUNICIPIO la confidencialidad de la transmisión de información que introduce el usuario, vía la encriptación de la información proporcionada,

utilizando las medidas de seguridad requeridas, evitando la posible lectura o manipulación por terceros, sin garantizar el contenido de la misma.

- i) Almacenar la información referente a los pagos recibidos en el Portal, por un periodo de 5 (cinco) años, a partir de la fecha de su recepción, para fines de cualquier consulta o auditoría o a solicitud de EL MUNICIPIO, en su caso.
- j) Garantizar a EL MUNICIPIO que el sistema cuente con suficiente capacidad de procesamiento y almacenamiento, conforme a la demanda de volumen pactado. Asimismo EL MUNICIPIO reconoce y acepta la posibilidad de que el servicio se interrumpa por cuestiones de mantenimiento a EL SISTEMA, en su caso.
- k) Envío de reportes acordados, conforme los servicios que para este efecto se contraten, vía publicación en el sitio que EL BANCO pone a disposición de EL MUNICIPIO o envío por e-mail.
- l) Atención de aclaraciones relacionadas a problemas con el proceso de pago por Internet, así como el establecimiento de medidas que permitan su disminución.
- m) Cumplir con los niveles de servicios convenidos ANEXO B.

Para el caso de que EL MUNICIPIO contrate el servicio de Multipagos Básico, EL BANCO deberá:

- i) Publicar LA INFORMACIÓN enviada por EL MUNICIPIO en el sitio web en el que se presta el servicio para que accedan los ASOCIADOS DE LA COMUNIDAD a dicha INFORMACIÓN, de acuerdo a los niveles de servicio convenidos.
- ii) Dar acceso a LA INFORMACIÓN de manera individual al ASOCIADO DE LA COMUNIDAD que EL MUNICIPIO le indique expresamente. Cada ASOCIADO DE LA COMUNIDAD tendrá acceso a LA INFORMACIÓN a través de una clave de acceso y de una contraseña.
- iii) Almacenar electrónicamente LA INFORMACIÓN que le sea proporcionada por EL MUNICIPIO, por un periodo de 90 (noventa) días naturales, a partir de la fecha de su recepción.

**SÉPTIMA.- DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD DEL EQUIPO.** Ambas partes convienen y están de acuerdo en que los derechos de autor de EL SISTEMA (hardware, software, comunicaciones, manuales de operación, programas fuente, código y demás elementos relacionados que hubieren sido proporcionados por EL BANCO para prestar EL SERVICIO) referido en la cláusula primera del presente contrato, corresponden a EL BANCO, por lo que únicamente éste puede reproducir el programa, el sistema o la solución ofrecida total o parcialmente.

Las partes convienen asimismo que el Contrato no otorga a EL MUNICIPIO licencia alguna de cualquier tipo de derecho, respecto de la PROPIEDAD INTELECTUAL de EL BANCO. Para efectos del Contrato, PROPIEDAD INTELECTUAL incluye todas las marcas registradas y/o usadas en México o en el extranjero por las partes, así como todo derecho sobre invenciones (patentadas o no), diseños industriales, modelos de utilidad, información confidencial, nombres comerciales, avisos comerciales, reservas de derechos, nombres de dominio, así como todo tipo de derechos patrimoniales sobre obras y creaciones protegidas por derechos de autor y demás formas de propiedad industrial o intelectual reconocida o que lleguen a reconocer las leyes correspondientes. EL MUNICIPIO se obliga a no usar, comercializar, revelar a terceros, distribuir, regalar, o de cualquier otro modo disponer de cualquier desarrollo elaborado por EL BANCO o de cualquier Material o Material Excedente que sea resultado de su PROPIEDAD INTELECTUAL.

Asimismo corresponden a EL BANCO los derechos de uso del equipo (hardware y telecomunicaciones) que destine para la operación del sistema al que se hace referencia en el presente contrato.

En el caso que para atender necesidades propias de EL MUNICIPIO, EL BANCO requiera de algún tipo de hardware particular o de un canal dedicado de telecomunicaciones, EL MUNICIPIO deberá de hacerse cargo de los costos y gastos de instalación y rentas que correspondan, en su caso.

**OCTAVA.- CONFIDENCIALIDAD.** Ambas partes reconocen que toda la información, sin limitación alguna, será utilizada con estricto apego a la ley y a lo convenido en este documento, por lo que, se

obligan a no divulgar, copiar o modificar en forma alguna la información que recíprocamente se proporcionen, a persona alguna, entidad, sociedad o asociación, sin que exista autorización previa y por escrito de la otra parte.

Asimismo las partes convienen en no divulgar ni revelar datos, especificaciones técnicas, secretos, métodos, sistemas y en general cualquier mecanismo relacionado con la tecnología e información a la cual tendrán acceso y que será revelada por una parte a la otra. Ambas partes acuerdan en proteger en absoluta confidencialidad la información que se maneje durante la vigencia de este contrato y hasta por 5 (cinco) años después de concluido el mismo, en caso de existir duda sobre si determinada información deba ser considerada como secreto, ésta deberá ser tratada como tal.

Por otro lado las partes se obligan a utilizar todas las medidas que fueren necesarias y convenientes para que su personal cumpla y observe dicha confidencialidad, absteniéndose dicho personal, de divulgar, reproducir total o parcialmente la información que obtengan o produzcan con motivo de este documento.

Los datos, información y resultados que sean revelados por una parte a la otra, serán propiedad exclusiva de quien la revele y por ende constituirá un secreto industrial en los términos de la Ley de Propiedad Industrial.

Para los efectos de esta cláusula se entenderá por información confidencial, cualquiera relativa a cada una de las partes, incluyendo la información sistematizada, conocida durante la ejecución de EL SERVICIO y demás documentación señalados en la presente cláusula.

**NOVENA.- MODIFICACIONES.** Ninguna modificación o renuncia a disposición alguna de este Contrato, surtirá efectos a menos que conste por escrito y se suscriba por EL BANCO y EL MUNICIPIO, y aún en tal supuesto, tal renuncia o consentimiento tendrá efecto solamente en el caso y para el fin específico para el cual fue otorgado.

**DÉCIMA.- DOMICILIOS.** Para efectos del presente Contrato, cada una de las partes señalan como domicilio convencional para recibir toda clase de comunicados, el siguiente:

EL BANCO: Avenida Paseo de la Reforma número 510, Colonia Juárez, Código Postal 06600, Delegación Cuauhtémoc México, Distrito Federal.

EL MUNICIPIO: El señalado en la **Referencia 4** de la Carátula del presente contrato.

Mientras las partes no se notifiquen por escrito un cambio de domicilio, los avisos, notificaciones y demás diligencias judiciales y extrajudiciales que se hagan en los domicilios indicados surtirán plenamente sus efectos.

**DÉCIMA PRIMERA.- LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD.** EL BANCO no se responsabiliza de la exactitud, oportunidad y veracidad de la información contenida, ni por daños o perjuicios derivados del acceso, uso o mala utilización de los contenidos de portal o sus sitios web asociados (incluidos el código y el software).

Para el caso de que EL MUNICIPIO contrate el servicio de Multipagos Básico ambas partes convienen y están de acuerdo que:

EL BANCO se limita a poner a disposición del ASOCIADO DE LA COMUNIDAD o, en su caso, al público en general LA INFORMACIÓN que recibe de EL MUNICIPIO, por lo que no se hace responsable del contenido de dicha información.

En caso de que EL MUNICIPIO no mantenga actualizadas la relación de ASOCIADOS DE LA COMUNIDAD y la relativa a la especificación detallada de LA INFORMACIÓN a la que cada uno de ellos tenga acceso, referidas en el numeral 4 de de la cláusula sexta, EL BANCO no será responsable

de que los ASOCIADOS DE LA COMUNIDAD sigan teniendo acceso a LA INFORMACIÓN con base a las últimas relaciones recibidas.

Cada ASOCIADO DE LA COMUNIDAD y EL MUNICIPIO serán responsables de las consultas y operaciones que se hagan con su clave de acceso y contraseña, liberando expresamente a EL BANCO de cualquier mal uso que se haga de LA INFORMACIÓN.

**DÉCIMA SEGUNDA.- ORDENAMIENTOS JURÍDICOS APLICABLES.** El presente Contrato está regido y será interpretado de acuerdo con las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos.

**DÉCIMA TERCERA.- VIGENCIA.** El presente Contrato tendrá una duración indefinida y podrá darse por terminado por LAS PARTES previo aviso dado por escrito a la otra con 30 (treinta) días naturales de anticipación. Sin embargo, el presente contrato y sus anexos, continuarán surtiendo efectos una vez transcurrido dicho periodo, por el tiempo que sea necesario, a fin de que las obligaciones adquiridas por las partes bajo el mismo, se cumplan en la forma y términos convenidos. En caso de que sea EL MUNICIPIO el que opte por terminar el contrato, EL BANCO se compromete a realizar actividades para efectuar entregas de información y documentación perteneciente a EL MUNICIPIO, las cuales no podrán exceder de dos semanas posteriores al cierre de EL SERVICIO.

**DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN.** Adicionalmente a la cláusula anterior, el presente contrato podrá darse por terminado por cualquiera de LAS PARTES sin necesidad de resolución judicial cuando incumplan con alguna de las estipulaciones contenidas en el mismo.

La terminación de este contrato será independiente a la responsabilidad y demandas que en su caso procedan por los daños y perjuicios que se llegasen a ocasionar a la parte afectada.

**DÉCIMA QUINTA.- CESIÓN.** EL MUNICIPIO no podrá ceder, transmitir o gravar los derechos y obligaciones que le derivan del presente contrato, sin el previo consentimiento otorgado por escrito por EL BANCO.

EL BANCO podrá subcontratar o designar a cualquier persona como apoyo para la prestación de cualquiera de EL SERVICIO a que se refiere el presente contrato en materia técnica, operativa, administrativa o tecnológica, sin necesidad de consentimiento por parte de EL MUNICIPIO

**DÉCIMA SEXTA.- RESPONSABILIDAD LABORAL.** EL BANCO se obliga a proporcionar EL SERVICIO contratados en la forma, términos, plazos y condiciones convenidos en el presente contrato, bajo su más estricta responsabilidad y dirección, empleando los recursos que fueren necesarios para lograr una óptima prestación de EL SERVICIO materia del presente contrato.

Las partes aceptan y reconocen expresamente que por la prestación de EL SERVICIO contratados no se encuadran dentro de los supuestos de los artículos 10° y 13° de la Ley Federal del Trabajo, en virtud de que no quedan sujetas a dirección, dependencia o subordinación alguna entre ellas mismas.

**DÉCIMA SEPTIMA.- TOTALIDAD DEL CONTRATO.** Ambas Partes aceptan que el contenido del presente Contrato contiene la totalidad de los acuerdos a los que han llegado, en el cual no existe dolo, lesión o error, por lo que cualquier otra comunicación o entendimiento verbal o escrito, con anterioridad a esta fecha, carecerá de valor legal alguno.

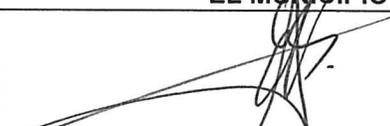
Cualquier término o disposición del presente contrato que contravenga a las leyes o disposiciones de los Estados Unidos Mexicanos, se considerará reformada de tal manera que se observe el cumplimiento de dichas leyes o disposiciones, sin perjuicio de que los términos y condiciones acordes con dicha legislación no sufrirán modificación alguna y continuarán vigentes para todos los efectos legales derivados del presente instrumento.

El hecho de que alguna de las partes no haga valer los derechos a ellos otorgados en virtud de este contrato en caso de algún incumplimiento o infracción, no constituirá ni se considerará como una renuncia para hacer valer tales derechos en ocasiones subsecuentes.

**DÉCIMA OCTAVA.- SITUACIONES NO PREVISTAS.** Las partes convienen en que intentarán resolver de común acuerdo aquellas situaciones no previstas en el presente Contrato, quedando entendido que la(s) resolución(es) que se adopte(n), deberá(n) constar por escrito y firmada(s) por ambas partes.

**DÉCIMA NOVENA.- JURISDICCION Y COMPETENCIA.** Para la interpretación, ejecución y cumplimiento de este contrato, las partes se someten expresamente a los Tribunales Competentes de la Ciudad de México, D.F.

Las presentes cláusulas y las referencias señaladas en la Carátula, así como los Anexos A y B, forman parte integrante de este contrato y constituyen la expresión de la voluntad de LAS PARTES, y se suscriben por EL BANCO y EL MUNICIPIO en el lugar y la fecha determinados en la referencia (7) de la Carátula del presente contrato recibiendo EL MUNICIPIO un ejemplar firmado.

EL BANCO	EL MUNICIPIO
	
LIC. JORGE LUIS VILLEGAS NIETO	LIC. ADRIÁN EMILIO DE LA GARZA SANTOS
	
LIC. HIRAM SALINAS RAMOS	LIC. GENARO GARCÍA DE LA GARZA

**ANEXO A** del Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre EL BANCO y EL MUNICIPIO

**I.- SERVICIOS ESTÁNDAR:**

Los servicios incluidos en la siguiente tabla son los denominados como SERVICIOS ESTÁNDAR. :

En el ANEXO B se detallarán los niveles de servicio convenidos para cada uno de ellos.

<b>Función</b>	<b>Descripción</b>	<b>MP INTERNET (Avanzado, Básico, Especializado)</b>	<b>MP DISPOSITIVOS PRES. FISICA DEL PLASTICO (Deslizado, Móvil, Kiosco)</b>
<b>A</b>	Procesos, infraestructura, producción y soporte técnico.	X	X
<b>B</b>	Conectividad segura.	X	X
<b>C</b>	Sección de pagos	X	X
<b>D</b>	Medios de pago :		
	1) Tarjeta de Crédito Visa y Mastercard.	X	X
	2) Tarjeta de Débito Visa y Mastercard		X
	3) Cheque en línea EL BANCO.	X	
	4) Domiciliación Interbancaria.	X	
<b>E</b>	Proceso de identificación y asignación de claves y contraseñas (firma electrónica)	X	
	Procesamiento de Tarjetas (Deslizado, Cobranza Móvil y/o KIOSCO)		X
<b>F</b>	Administración y custodia de base de datos de clientes pagadores.	X	X
<b>G</b>	Opción de cobro al usuario por el servicio. (SOLO INTERNET)	X	
<b>H</b>	Conciliación de pagos	X	X
<b>I</b>	Dispersión de recursos a una sola cuenta concentradora.	X	X
<b>J</b>	Abono de cobranza.	X	X
<b>K</b>	Reporte de pagos recibidos que integra transacciones procesadas.	X	X
<b>L</b>	Gestión de aclaraciones.	X	X
<b>M</b>	Soporte al centro de orientación al usuario de EL MUNICIPIO.	X	X

**A.- PROCESOS, INFRAESTRUCTURA, PRODUCCIÓN Y SOPORTE TECNICO:**

**Procesos:**

- EL BANCO mantiene procedimientos de monitoreo y gestión que aseguran la calidad en EL SERVICIO, estos procesos incluyen:
  - a. Control de Cambios.- El proceso inicia con el desarrollo de cada modificación y concluye con la puesta en producción. Incluye, sin limitar, la validación, pruebas de carga, ambientes preproductivos, entre otros.
  - b. Control de Accesos. Tanto los equipos como la información contenida en ellos es manipulada solamente por personal autorizado.
  - c. Mantenimientos preventivos. Se realizan con regularidad según planes preestablecidos que se realizan en tiempos mínimos y siempre en horarios de baja o nula transaccionalidad.

**Infraestructura:**

- EL BANCO proporcionará la infraestructura necesaria de acuerdo con las mejores prácticas del mercado para que el manejo de las transacciones de pago sea seguro, confiable y de alta disponibilidad.
- La infraestructura puede incluir equipo especializado dedicado a la operación de EL SERVICIO y configurado con la redundancia necesaria para ofrecer alta disponibilidad:
  - a. Servidores Aplicativos configurados con balanceo de carga de alta disponibilidad.
  - b. Servidores de Bases de Datos configurados en Cluster para recuperación inmediata.
  - c. Arreglos de Discos bajo configuraciones de recuperación rápida.
  - d. Equipos para respaldo de información.
  - e. Acometida para la conexión a Internet con enlaces múltiples a diferentes Proveedores de Servicios de Conexión a Internet y con ancho de banda incremental en forma automática.
  - f. Hospedaje de aplicaciones en Ambiente de alta seguridad y disponibilidad con monitoreo y vigilancia permanente.
  - g. Energía eléctrica regulada con doble conectividad, con respaldo automático para varios días sin necesidad de resurtir combustible.
  - h. Equipo de conectividad de alta disponibilidad.
  - i. Sistemas de prevención de accesos no deseados mediante configuración de Firewall y de arquitectura de red segura.

**Producción:**

- El servicio está diseñado para estar disponible las 24 horas del día a excepción de las ventanas de mantenimiento preventivo y a los períodos en los que, a petición de EL MUNICIPIO, se actualicen tablas de información en las Bases de Datos o en el contenido del Portal o se instale una nueva funcionalidad.
- Ventana crítica productiva:
  - Durante este lapso de tiempo no se realizan modificaciones a menos que lo solicite EL MUNICIPIO, existe operación continua monitoreada para cuidar niveles de disponibilidad, tráfico, seguridad y operabilidad.
- Ventana no crítica productiva:
  - Se realizan modificaciones que no requieran reinicialización, respaldos, actualizaciones de información de bases de datos con intervalos de tiempo sin servicio.
- Ventana de mantenimiento:
  - Las ventanas de mantenimiento se programan normalmente los viernes después de las 22:00 hrs por períodos que suelen ser menores a 2 horas.

**Soporte Técnico:**

- En general, el servicio estará disponible de acuerdo a los horarios convenidos en el ANEXO B. Adicional a ello, EL BANCO mantiene un estrecho sistema de monitoreo que revisa disponibilidad, tráfico, seguridad y operabilidad
- El monitoreo mencionado incluye diferentes procesos:
  - a. Monitoreo On-Site 7X24 con personal calificado. Este proceso valida tanto disponibilidad como tráfico, seguridad física y lógica.
  - b. Monitoreo Operativo. Desde el centro de control operativo, EL BANCO revisa periódicamente que la plataforma funcione correctamente. Esta operación se realiza durante el horario hábil de la ventana crítica de servicio.
- No obstante lo anterior, existen casos poco comunes en los cuales algún sistema no funcione correctamente para el usuario final y no haya sido detectado por los sistemas de monitoreo; para estas situaciones se ofrece un servicio de Soporte Técnico con personal altamente capacitado para la resolución de problemas en un esquema 7X24.

**Niveles de alertamiento:**

- En caso de detección de falla no identificada por el procedimiento normal, al recibir reporte por parte de EL MUNICIPIO, se valora en cuando a criticidad y se corrige de ser posible en forma inmediata, de lo contrario se escala a personal especializado de 2do. Nivel, conforme el tiempo establecido en ANEXO B.
- Se determinan opciones para corregir el problema y se pone en marcha la más viable, informando a EL MUNICIPIO sobre el tiempo estimado de solución.
- En tanto se corrige la situación se mantendrá informada a EL MUNICIPIO sobre el estado de su reporte.
- El reporte se escalará a niveles directivos si el problema subsiste, de acuerdo con lo establecido por el ANEXO B.

**Contactos de alertamiento y escalación:**

- EL MUNICIPIO, deberá informar a EL BANCO por escrito los nombres de las personas facultadas por parte de EL MUNICIPIO para levantar un reporte, y actualizar a EL BANCO estos datos en caso de cambio del personal de EL MUNICIPIO. Asimismo deberán levantar dichos reportes conforme el procedimiento establecido para tal efecto por EL BANCO.

**Respuesta:**

- Dependiendo del nivel de criticidad del reporte, se derivarán determinadas acciones por parte de EL BANCO, conforme lo siguiente:
  - Se considera un reporte como CRÍTICO, cuando el problema reportado afecta el servicio en forma general no permitiendo la realización de transacciones por parte de los usuarios finales o de EL MUNICIPIO, este tipo de reporte se atiende en forma inmediata hasta su solución final.
  - En función del nivel de criticidad, los reportes serán clasificados con la siguiente nomenclatura CRÍTICO, IMPORTANTE, ESTÁNDAR o NO IMPORTANTE; en función a dicha clasificación se determinarán acciones a seguir conforme se establece en el procedimiento respectivo.

**B.- CONECTIVIDAD SEGURA**

El servicio proporciona a EL MUNICIPIO un mecanismo seguro y sencillo de conectividad a los medios de pago (los cuales aplican dependiendo la modalidad contratada) tales como Tarjeta de Crédito y Débito (Visa y Mastercard), Cheque en Línea EL BANCO y Domiciliación Interbancaria, tanto de solicitud como de recepción de la respuesta.

En el Multipagos Deslizado, y/o KIOSCO, para que EL MUNICIPIO pueda recibir EL SERVICIO que se pactan en el presente contrato y para que EL BANCO pueda proporcionárselos EL BANCO instalará y/o conectará "EL EQUIPO a la red pública de Internet de EL MUNICIPIO a fin de lograr la conexión de los equipos y sistemas de computo electrónicos que EL BANCO tiene instalados.

En el Multipagos Móvil, para que EL MUNICIPIO pueda recibir EL SERVICIO que se pactan en el presente contrato y para que EL BANCO pueda proporcionárselos EL BANCO instalará y/o conectará "EL EQUIPO a la línea pública celular que prefiera EL MUNICIPIO a fin de lograr la conexión de los equipos y sistemas de computo electrónicos que EL BANCO tiene instalados

EL MUNICIPIO se obliga a pagar por su exclusiva cuenta todos los costos y gastos que deban efectuarse por concepto de Internet, a fin de que los mismos se encuentren en condiciones para permitir llevar a cabo la interconexión a que se refiere el presente apartado.

**C.- SECCIÓN DE PAGOS**

Para facilitar la incorporación de las funciones asociadas al pago, EL BANCO incorpora dentro de EL SERVICIO la construcción de la sección de pagos ya sea dentro del Portal de EL MUNICIPIO o los dispositivos, con un diseño amigable y a imagen (colores y estilos) de EL MUNICIPIO. Para ello, se considera el desarrollo de las siguientes funcionalidades:

- Diseño de la interfase para recepción de los datos de la transacción mediante transferencia de parámetros desde el servidor de EL MUNICIPIO.
- Selección del medio de pago, donde el usuario podrá elegir la forma de pago que más le convenga de las opciones que EL MUNICIPIO haya seleccionado. (esta opción existe en las modalidades de Multipagos internet)
- Habilitar la captura adicional de datos requeridos para cada medio de pago (ej. número de Tarjeta de Crédito, fecha de vigencia, etc.) ya sea en una página segura o en algún dispositivo electrónico (kiosco u otro que llegará a aplicar).
- EL procedimiento normal de construcción incluye:
  - a. Diseño y prototipaje en un ambiente de desarrollo de EL BANCO.
  - b. Pruebas y ajustes finos en el ambiente de pruebas por parte de EL BANCO mismo y de EL MUNICIPIO.
  - c. Capacitación por parte de EL BANCO al personal de EL MUNICIPIO para dominar los procesos que sigue tanto el usuario como la gestión de reportes, entrega y recepción de datos por parte de EL MUNICIPIO.
  - d. Instalación del desarrollo probado y aceptado en los ambientes productivos y de preproducción en forma definitiva. Carga de datos y parámetros finales.
  - e. Pruebas finales de funcionamiento y carga.
  - f. Lanzamiento productivo.

La imagen de los portales ya sea en sitio web o en los dispositivos pueden personalizarse a las necesidades de EL MUNICIPIO dentro de los límites de parametrización de EL SISTEMA de EL BANCO, por lo que EL MUNICIPIO podrá definir el diseño gráfico, manejo de colores tanto de fondos como de texto, así como los mensajes de EL MUNICIPIO a sus usuarios, con relación a cada servicio ofrecido.

#### **D.- MEDIOS DE PAGO DISPONIBLES**

Actualmente se cuenta con conectividad hacia los siguientes medios de pago:

- Tarjeta de Crédito y Débito Visa y Mastercard.
- Cheque en Línea EL BANCO.
- Domiciliación Interbancaria para el pago de bienes y servicios – Clabe (fungiendo EL MUNICIPIO como Emisor).

Además se tiene desarrollada la posibilidad de generar la cadena de datos requeridos por cada medio de pago, los cuales son generados de manera parametrizada, lo que permite simplificar los procesos de EL MUNICIPIO así como la futura incorporación de nuevos servicios desarrollados por EL MUNICIPIO.

#### **E.- PROCESO DE IDENTIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CLAVES Y CONTRASEÑAS (FIRMA ELECTRÓNICA)**

En los medios de pago convenidos, en particular en el proceso de Domiciliación Interbancaria vía Internet:

- En el esquema convencional de domiciliaciones, por acuerdo interbancario se solicita que el Emisor, en este caso EL MUNICIPIO, cumpla con una serie de requisitos, como son la identificación de su cliente usuario y el obtener la autorización autógrafa o electrónica del cuentahabiente para domiciliar el cobro a cualquier cuenta de cheques de bancos del Sistema Financiero Mexicano.
- La oferta de EL BANCO consiste en trasladar el citado proceso convencional de Domiciliaciones al mundo de Internet, apoyando a EL MUNICIPIO a cumplir los requisitos legales para implementar el concepto de firma electrónica (a través del intercambio de claves y contraseñas) que permitan procesar las transacciones en apego a la normatividad aplicable a este servicio, sin embargo EL MUNICIPIO en todo momento o en los casos que juzgue conveniente podrá optar por recabar la firma autógrafa del cuentahabiente.

## F.- PROCESAMIENTO DE TARJETAS:

### **MULTIPAGOS DELIZADO**

El procesamiento de las tarjetas se realiza a través de la captura electrónica en una PC y deslizando o insertando la tarjeta en la pinpad que esta conectada al puerto usb de la PC. La venta se realiza en cajas propias de EL MUNICIPIO mismas que estarán conectadas a Internet y esta a su vez, al computador central de EL BANCO. Las solicitudes de autorización serán atendidas de inmediato, indicándose a EL TARJETAHABIENTE su autorización, rechazo o bien, otras instrucciones relacionadas a la solicitud de autorización.

Para llevar a cabo el servicio a que se refiere el párrafo anterior, EL BANCO presta el servicio basado en un desarrollo especializado a EL MUNICIPIO mismo que implica:

- Pantalla Desarrollo Front del Cajero
- Desarrollos de interface de consumo de Web Service
- Multipagos con operación de TDD y TDC
- Registro de Tracking de la transacción
- Registros en línea
- Respuesta en línea al pagador
- Impresión de comprobante del impuesto o servicio
- Mecanismo de control de pagos duplicados.
- Back Office (en el caso que EL MUNICIPIO cuente con un servicio Multipagos, se ofrece la opción de integrar las transacciones a la reportería usada por EL MUNICIPIO. En caso contrario, se entrega el modulo completo de BO).
- Soporte en aclaraciones.

### **MULTIPAGOS COBRANZA MOVIL**

El procesamiento de las tarjetas se realiza a través de la captura electrónica en una Terminal Punto de Venta (TPV), dispositivo electrónico que estará conectada a la red pública celular (GPRS) o sistemas de comunicación similar o cualquier otra tecnología, y esta a su vez, al computador central de EL BANCO. Las solicitudes de autorización serán atendidas de inmediato, indicándose a EL TARJETAHABIENTE su autorización, rechazo o bien, otras instrucciones relacionadas a la solicitud de autorización.

Para llevar a cabo el servicio a que se refiere el párrafo anterior EL BANCO presta el servicio basado en un desarrollo especializado a EL MUNICIPIO mismo que implica la integración de cuatro sistemas:

- **Aplicación Back Office Cobranza Móvil (BOCM)**
  - Módulo de administración y seguridad.
  - Administración de rutas y programación de visitas.
  - Consulta de adeudos.
  - Módulo de reportes.
  - Conectividad con aplicación TPV
  - Actualizar información observada y/o proporcionada.
  
- **Aplicación Terminal Punto de Venta (TPV portátil)**
  - Autenticación de usuarios (log-in)

- Conectividad con la aplicación BOCM.
  - Conectividad con la aplicación de adeudos y confirmación pagos
  - Deslizado o inserción de Tarjetas De Crédito (TDC) y Débito (TDD).
  - Conectividad con Multipagos.
  - Impresión de estados de cuenta y/o recibos oficiales de pago.
  - Impresión de Ticket
  - Cancelación de pagos.
  - Notificación en línea de la operación al BO del gobierno.
- **Aplicación Multipagos**
    - Recepción de parámetros de cobro.
    - Control de pagos duplicados.
    - Procesamiento de pago con Banco Emisor
    - Interpretación de respuesta y notificación TPV.
    - Registro online.
    - Cancelación de pagos.
  - **Aplicación Back Office - Multipagos**
    - Módulo de reportes (Pagos realizados, Intento y/o rechazos)
    - Cancelación de pagos.

## **MULTIPAGOS KIOSCO**

El procesamiento de las tarjetas se llevará a cabo a través de la captura electrónica en un Dispositivo Electrónico (pantalla touchscreen) mismo que estará conectado a través de Internet o sistemas de comunicación similar o cualquier otra tecnología, y esta a su vez, al computador central de EL BANCO. Las solicitudes de autorización serán atendidas de inmediato, indicándose a EL TARJETAHABIENTE su autorización, rechazo o bien, otras instrucciones relacionadas a la solicitud de autorización.

Para llevar a cabo el servicio a que se refiere el párrafo anterior, EL BANCO presta el servicio basado en un desarrollo especializado a EL MUNICIPIO mismo que implica:

- KIOSCO con su correspondiente equipamiento
- Desarrollos de interface de consumo de Web Service
- Multipagos con operación de TDD y TDC
- Registro de Tracking de la transacción
- Registros en línea
- Respuesta en línea al pagador
- Impresión de comprobante del impuesto o servicio
- Mecanismo de control de pagos duplicados.
- Back Office (en el caso que EL MUNICIPIO cuente con un servicio Multipagos, se ofrece la opción de integrar las transacciones a la reportería usada por EL MUNICIPIO. En caso contrario, se entrega el modulo completo de BO).
- Soporte en aclaraciones.

## **G.- ADMINISTRACIÓN Y CUSTODIA DE BASE DE DATOS DE CLIENTES PAGADORES**

- Con el objeto de mantener el historial de datos capturados por usuarios del servicio y autorizaciones de cargo a cuentas, existe un módulo de custodia de información electrónica, el cual está a la entera disposición de EL MUNICIPIO cuando sea requerido.
- Dichos registros se conforman la primera vez que el usuario accede al servicio, autorizando un cargo en su cuenta vía Internet. Esta funcionalidad permite que en ocasiones subsecuentes el acceso sea sólo a través de un dato llave definido por EL

MUNICIPIO (intercambio de claves y contraseñas entre EL MUNICIPIO y el Cuentahabiente).

#### **H.- CONCILIACIÓN DE PAGOS:**

- EL BANCO pondrá a disposición de EL MUNICIPIO un proceso de conciliación, en donde se identifica de manera oportuna cualquier movimiento que no corresponda al pago efectuado, que se haya presentado durante el proceso de cobro al usuario.
- Los movimientos anormales identificados en el citado proceso, son analizados y atendidos conforme niveles de servicio acordados entre las partes, a fin de efectuar la devolución correspondiente y mantener la confiabilidad en el sistema, permitiendo minimizar el número de aclaraciones, bajo procedimientos establecidos para tal efecto.
- Se tiene instalado un sistema de identificación de casos de excepción, mediante el cual tiene la posibilidad de detectar anomalías que se hubieren presentado en el proceso de cobranza.
- Además cuenta con la posibilidad de identificar y solucionar casos que no cerraron el ciclo de cobranza, como consecuencia de interrupción de comunicación entre componentes que intervienen en el proceso de cobro o por factores ajenos a la infraestructura de EL BANCO.

#### **I.- DISPERSIÓN DE RECURSOS A UNA SOLA CUENTA CONCENTRADORA**

El servicio contempla el abono de los recursos a una sola cuenta de cheques que determine EL MUNICIPIO.

#### **J.- ABONO DE COBRANZA:**

El monto de los pagos realizados por los usuarios en el portal de EL MUNICIPIO o los dispositivos electrónicos físicos y concentrados por EL BANCO, de conformidad con lo establecido en el presente Contrato será abonado a EL MUNICIPIO de acuerdo a los niveles de servicio convenidos en el ANEXO B.

#### **K.- REPORTE DE PAGOS RECIBIDOS QUE INTEGRA TRANSACCIONES PROCESADAS**

El servicio considera la generación de un reporte en archivo electrónico hacia EL MUNICIPIO que detalla los cobros efectuados:

- a. Existe la posibilidad de impresión del reporte o la extracción de un archivo en formato texto, que permita la actualización de pagos recibidos en las bases de datos de EL MUNICIPIO.
- b. EL BANCO asignará un User y Password al personal facultado de EL MUNICIPIO, conforme al procedimiento establecido para tal efecto, que le permita acceder a un sitio de Internet que EL BANCO pondrá a su disposición para tal efecto. En tanto se realizan los desarrollos correspondientes, EL BANCO se los hará llegar vía e-mail.

#### **L.- GESTIÓN DE ACLARACIONES**

- El servicio incluye que todos los pagos realizados, cuentan con la cobertura de atención y gestión de aclaraciones de pago, mediante el soporte operativo de un área de Back Office.

#### **M.- SOPORTE AL CENTRO DE ORIENTACIÓN AL USUARIO DE EL MUNICIPIO.**

- El Back Office de EL BANCO ofrece un servicio de soporte al Centro de Orientación al Usuario de EL MUNICIPIO, en materia de atención de aclaraciones de pagos recibidos.
- Se establecen procedimientos y formatos para facilitar el levantamiento de aclaraciones por parte de EL MUNICIPIO.
- Se generan reportes que permiten la atención de casos de excepción por parte de EL MUNICIPIO.

Para el caso de que EL MUNICIPIO contrate el servicio de Multipagos Básico:

EL BANCO" integrará a EL MUNICIPIO en el servicio Comunidades Privadas. Para la constitución de las Comunidades Privadas, EL BANCO prestará los servicios, consistentes en la transmisión de mensajes y cualquier otro dato, archivo, imagen o información que le envíe EL MUNICIPIO por medios electrónicos, en adelante LA INFORMACIÓN, a los proveedores, distribuidores, clientes o cualquier tercero que autorice expresamente EL MUNICIPIO, a quienes se les designará como ASOCIADOS DE LA COMUNIDAD.

La transmisión de la información se hará poniendo a disposición de cada uno de los ASOCIADOS DE LA COMUNIDAD una clave de acceso y una contraseña que les permitan acceder a LA INFORMACIÓN que se encuentre publicada, dirigida a ellos, en la Comunidad Privada.

Cada ASOCIADO DE LA COMUNIDAD y EL MUNICIPIO, serán responsables de las consultas y operaciones que se hagan con su clave de acceso y contraseña, liberando expresamente a EL BANCO de cualquier mal uso que se haga de LA INFORMACIÓN.

## II. SERVICIOS ADICIONALES:

Adicionalmente y previa cotización, EL MUNICIPIO podrá contratar los siguientes servicios denominados SERVICIOS ADICIONALES

Función	Descripción
N	Validación aleatoria de medios de identificación del usuario.
O	Dispersión de Recursos a más de una sola cuenta concentradora.
P	Reportes Adicionales.

### N.- VALIDACIÓN ALEATORIA DE MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN

Es decisión de EL MUNICIPIO establecer el número de casos a validar por cualquier vía (como pudiera ser la telefónica o a través de consultas a Bases de Datos de EL MUNICIPIO), en función del nivel de certidumbre deseado por EL MUNICIPIO.

Como parte de dichas estrategias, se considera la validación de información proporcionada por el usuario mediante:

- Construcción de algoritmos especiales para los casos de pagos recibidos.
- Confirmación vía telefónica con el usuario y consultas en Bases de datos de EL MUNICIPIO, conforme el número o características de casos que defina EL MUNICIPIO que deban ser validados.

Lo anterior permite elevar el nivel de certidumbre para EL MUNICIPIO, en el manejo de este tipo de transacciones, cumpliendo con la normativa interbancaria en la materia.

### O.- DISPERSIÓN DE RECURSOS A MÁS DE UNA SOLA CUENTA CONCENTRADORA

A solicitud de EL MUNICIPIO, podrá contratarse el servicio adicional de abono de recursos a diferentes cuentas.

### P.- GENERACIÓN DE REPORTES ADICIONALES

En caso de que EL MUNICIPIO requiera de reportes o archivos adicionales podrá contratar este servicio adicional, previa cotización por parte de EL BANCO.

En virtud de lo cual, las partes del Contrato de Prestación de Servicios, han hecho que sus representantes autorizados firmen éste Anexo en la fecha que aparece en la Referencia (7) de la Carátula.

EL BANCO	EL MUNICIPIO
	
LIC. JORGE LUIS VILLEGAS NIETO	LIC. ADRIÁN EMILIO DE LA GARZA SANTOS
	
LIC. HIRAM SALINAS RAMOS	LIC. GENARO GARCÍA DE LA GARZA

90

ANEXO B del Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre EL BANCO y EL MUNICIPIO

Niveles de servicio convenidos todo los servicios excepto Multipagos Básico:

Función Anexo A	Descripción	Condiciones	Nivel de Servicio
A	Ventana de Operación del Equipo Productivo	Lunes a Domingo	De 0:00 a 23:59 hora centro
A	Ventana Crítica Productiva disponibilidad 98%	Lunes a Viernes	De 8:00 a 20:00 hora centro
A	Ventana No Crítica Productiva disponibilidad 95%	Lunes a Viernes Sábados, Domingos y días festivos	De 20:01 a 7:59 hora centro S-D y DF 0:00- 23:59
A	Ventana mantenimiento	Duración aprox. de labores 3 horas, en caso contrario se notifica con anticipación al Cliente	Ventana No Crítica después de las 20:00 Hrs.
A	Monitoreo On-Site	Lunes a Viernes	A partir de las 8:00 hasta las 20:00 Hrs.
A	Monitoreo Operativo	Lunes a Viernes	A partir de las 8:00 hasta las 20:00 Hrs. con intervalos de 30 a 60 minutos
A	Reporte alertamiento	Proceso normal	Menos de 30 minutos
A	Reporte alertamiento	2do nivel	Antes de 45 minutos
A	Reporte alertamiento	Nivel Directivo	Más de 90 minutos
	Efectuar Abono por recaudaciones a la cuenta de cheques de EL MUNICIPIO	Se depositarán los recursos al siguiente día hábil bancario	Lunes a Viernes a las 13:00 horas centro
G	Efectuar Cargo por comisiones del servicio a la cta cheq de el Cliente		Lunes a Viernes a las 12:00 hora centro
J	Abono de la Cobranza	Cheque en Línea EL BANCO	De las 00:01 a las 20:00 Hrs se depositarán los recursos al siguiente día hábil bancario De las 20:01 a las 24:00 hrs se depositarán los recursos al segundo día hábil bancario siguiente
J	Abono de la cobranza	TDC y TDD (Visa MC)	De las 00:01 a las 23:45 Hrs se depositarán los recursos al siguiente día hábil bancario De las 23:45 a las 24:00 hrs se depositarán los recursos al segundo día hábil bancario siguiente
J	Abono de la cobranza	Clabe - Otros Bancos	Operaciones recibidas antes de las 12:00pm se depositaran los recursos al siguiente día hábil bancario. Operaciones recibidas después de las 12:00pm se depositaran los recursos al segundo día hábil bancario.

Función Anexo A	Descripción	Condiciones	Nivel de Servicio
J	Abono de la cobranza	Clabe - EL BANCO	Operaciones recibidas antes de las 12:00pm se depositaran los recursos al día siguiente hábil bancario. Operaciones recibidas después de las 12:00pm se depositaran los recursos al segundo día hábil bancario.
K	Publicación en Extranet de reportes y archivos de todos los productos en operación.	"Informativo Genérico", "Envío de pagos Genérico" (formato txt), "Incidencias casos no exitosos de pago" y "Bitácora de Aclaraciones".	Lunes a Viernes a las 14:00 Hrs
L	De Cheque en Línea, TDC y TDD, CLABE	Diagnóstico con tiempo de solución por aclaraciones de pagos	24 Hrs*.
L	De Cheque en Línea	Solución aclaraciones	48 Hrs. *
L	De TDC y TDD	Solución aclaraciones	5 días hábiles
L	De Clabe	Solución aclaraciones	6 día Hábil
M	Dar soporte al Centro de Orientación al Usuario Final	Lunes a Viernes	A partir de las 9:00 hasta las 18:00 Hrs. Hora centro

Niveles de servicio convenidos para Multipagos Básico:

Descripción	Nivel de Servicio	Condiciones
Horario normal de servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana	No aplica en Servicios con horarios especiales No aplica en comunidades con horarios de apertura y cierre preprogramados No aplica durante mantenimientos programados previamente avisados o eventos de mantenimiento emergente
Ventana Crítica	De 8:00 a 20:00 de días hábiles bancarios	
Ventana No Crítica para procesos operativos	De 20:00 a 01:00 De 00:00 a 23:59 S, D y D.F.	Horario donde se ejecutan procesos operativos y de respaldo
Ventana de transmisión de datos por medios compartidos de ancho de banda limitada	De 01:00 a 8:00	Incluye XCOM y cualquier proceso posterior a la transmisión como el formateo.

## LÍMITES DE USO DE LAS COMUNIDADES PRIVADAS.

Funcionalidad	Ventana permitida	Comentarios
Transmisión y Formateo de Datos	De 1:00 a 8:00  Transmisión no mayor a 100MB diarios en un solo bloque y de hasta 50MB cuando se usa automática  Almacenamiento temporal para formateo no excedente a 8 veces los datos transmitidos o permitidos	El proceso utiliza tanto medios de comunicación (enlace Adquira-Bancomer), como Recursos de Procesamiento, Memoria y Almacenamiento. Por lo anterior, la ventana de uso debe ser la no crítica y sin que existan otros procesos operativos.  El horario de transmisión no se limita si se utilizan medios de comunicación que no tienen límite o son exclusivos de la comunidad (ej. Internet vía automática o enlace dedicado de la comunidad)  El bloque de transmisión no deberá exceder 100MB para permitir que otros procesos de transmisión puedan realizarse. Esta limitante será de 50MB si se realiza mediante automática. No aplica si existe un enlace dedicado de la comunidad. El excedente de transmisión se costeará en forma diaria bajo el esquema "burstable" y se cobrará en forma periódica.  El formato de los datos deberá tener el diseño tal que reduzca al máximo el consumo de disco y memoria en forma temporal. No debe exceder 8 veces el tamaño de los datos transmitidos o permitidos y de ocurrir tendrá un costo adicional.
Almacenamiento	Hasta 500MB	El almacenamiento excedente deberá tener un costo periódico adicional que inhiba el

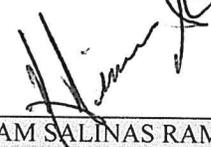
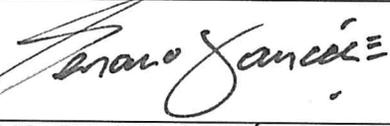
Funcionalidad	Ventana permitida	Comentarios
		crecimiento indiscriminado de registros, pero permita a su vez aceptar comunidades especializadas. Esto incluye tanto los datos operativos de la comunidad como los parámetros especiales y de configuración de la misma. No incluye espacio ocupado por componentes compartidos de comunidades.
Número de Usuarios/Asociados o Servicios asociados	Sin límite técnico pero dependen del producto adquirido	No hay un límite de usuarios o servicios, aunque a mayor número de usuarios registrados o de datos presentados en diferentes servicios, el espacio de almacenamiento ocupado será mayor al igual que el tiempo de procesamiento requerido

ACTIVIDAD	PROCESO	RESPONSABLE	NIVEL ESTANDAR																																			
Generación de cartas invitación inicial y subsecuentes	Entrega base de datos	Asesor Comunidades Privadas	Hasta las 14:00hrs																																			
	Recepción solicitud con archivos	Adquira																																				
	Revisión de Información y Vo. Bo.	Adquira	Diario																																			
	Generación de cartas, elaboración de Kit.	Adquira	<table border="1"> <thead> <tr> <th>De:</th> <th>A:</th> <th>Días</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hasta</td> <td>500</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>501</td> <td>1000</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>1001</td> <td>1500</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>1501</td> <td>2000</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>2001</td> <td>2500</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>2501</td> <td>3000</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>3001</td> <td>3500</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>3501</td> <td>4000</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>4001</td> <td>4500</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>4501</td> <td>5000</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table>			De:	A:	Días	Hasta	500	5	501	1000	6	1001	1500	7	1501	2000	8	2001	2500	9	2501	3000	10	3001	3500	11	3501	4000	12	4001	4500	13	4501	5000	14
			De:	A:	Días																																	
			Hasta	500	5																																	
			501	1000	6																																	
			1001	1500	7																																	
			1501	2000	8																																	
			2001	2500	9																																	
2501			3000	10																																		
3001	3500	11																																				
3501	4000	12																																				
4001	4500	13																																				
4501	5000	14																																				
Entrega y envío de cartas	Adquira	Parcial según avance																																				
Control de acuse y devoluciones	Adquira	Diario																																				
Tarjetas de Seguridad	Recepción de solicitud	Adquira	Diario hasta las 14:00hrs																																			
	Entrega de tarjetas y acuse	Adquira	24 hrs																																			
	Devolución de acuse firmado	Asesor Comunidades Privadas	48hrs																																			

ACTIVIDAD	PROCESO	RESPONSABLE	NIVEL ESTANDAR
	Alta de tarjetas mediante acuse firmado	Adquira	Inmediata
Cobranza	Recepción de carta autorización	Bancomer	Diario hasta las 14:00hrs
	Afectación cuenta de cheques x domiciliación	Bancomer	24 hrs
	Emisión de factura	EL BANCO	24hrs

(\*) Este tiempo se podrá cumplir en el caso que se tenga la información completa del cliente, de otra forma los plazos se extenderán.

En virtud de lo cual, las partes del Contrato de Prestación de Servicios, han hecho que sus representantes autorizados firmen este Anexo en la fecha que aparece en la Referencia (7) de la Carátula.

EL BANCO	EL MUNICIPIO
	
LIC. JORGE LUIS VILLEGAS NIETO	LIC. ADRIÁN EMILIO DE LA GARZA SANTOS
	
LIC. HIRAM SALINAS RAMOS	LIC. GENARO GARCÍA DE LA GARZA

**Monterrey, N.L. a 10 de Mayo de 2016**

**BBVA BANCOMER, S.A.**

Avenida Paseo de la Reforma número 510  
Colonia Juárez, Código Postal 06600  
Delegación Cuauhtémoc México  
Distrito Federal

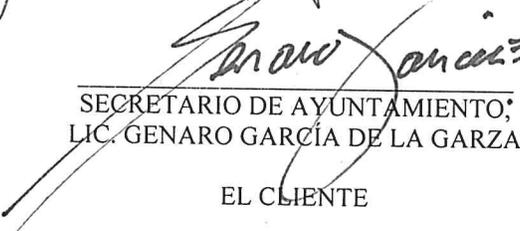
**Ref: Contrato Prestación de Servicios Multipagos.**

En términos del Contrato de Prestación de Servicios de Multipagos que celebramos con esa Institución, de fecha 28 de Septiembre de 2001, por este medio solicito que la cobranza de los servicios, a través de los medios de pago contratados CIE (Concentración Inmediata Empresarial), AFILIACION a Tarjeta de Crédito y CLABE (Domiciliación), en su caso, para la operación del Servicio de Multip@gos, con número de cuenta 0108827478 a nombre de MUNICIPIO DE LA CIUDAD DE MONTERREY, NUEVO LEÓN respectivamente, sea direccionado a la cuenta concentradora número 0453560503 a nombre de BBVA Bancomer Gobierno Electrónico para realizar la conciliación de pagos, y dispersar lo recaudado a través de su sistema de banca electrónica, a la cuenta de cheques establecida en dicho Contrato de Prestación de Servicios.

Agradezco de antemano la atención a la presente, sin otro particular me despido.

**ATENTAMENTE**

  
C. PRESIDENTE MUNICIPAL DE MONTERREY,  
LIC. ADRIÁN EMILIO DE LA GARZA SANTOS

  
SECRETARIO DE AYUNTAMIENTO,  
LIC. GENARO GARCÍA DE LA GARZA

EL CLIENTE