

CONTRATO DE PRESTACIÓN PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA **OPERGOB TIPO B, NÚMERO CB/1002/2024/02**, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO ELECTORAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **“EL IEPC GUERRERO”** REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LA **MTRA. LUZ FABIOLA MATILDES GAMA**, EN SU CARÁCTER DE CONSEJERA PRESIDENTA Y EL **MTRO. PEDRO PABLO MARTÍNEZ ORTIZ**, EN SU CARÁCTER DE SECRETARIO EJECUTIVO; Y, POR LA OTRA, LA EMPRESA **“EOS SOLUCIONES S. DE R. L. DE C. V.”** REPRESENTADA POR EL **C. MIGUEL ÁNGEL CARAPIA GONZÁLEZ** A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **“EL PROVEEDOR”**, A QUIENES ACTUANDO EN FORMA CONJUNTA EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ **“LAS PARTES”**, AMBOS PLENAMENTE AUTORIZADOS PARA COMPROMETERSE EN EL CAMPO OBJETO DE ESTE CONTRATO, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

#### DECLARACIONES:

##### I.- **“EL IEPC GUERRERO”** DECLARA:

**I.1.** Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 124 y 125 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Guerrero; la función de garantizar el ejercicio del derecho a votar y ser votado en las elecciones y demás instrumentos de participación ciudadana, y de promover la participación política de los ciudadanos a través del sufragio universal, libre, secreto y directo, se deposita en un órgano denominado Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero, así como su actuación deberá regirse por los principios de certeza, imparcialidad, independencia, legalidad, máxima publicidad, objetividad y paridad, siempre con un enfoque desde la perspectiva de género.

**I.2.** Que en términos del artículo 173 de la Ley de Instituciones y Procedimientos Electorales del Estado de Guerrero, **“EL IEPC GUERRERO”** es un organismo público autónomo, de carácter permanente, independiente en sus decisiones y funcionamiento, con personalidad jurídica y patrimonio propio, responsable de la función estatal de organizar las elecciones locales y los procesos de participación ciudadana, conforme a la referida Ley y a la Ley de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero; le corresponde garantizar el ejercicio del derecho de votar y ser votado en las elecciones y demás instrumentos de participación ciudadana y, de promover la participación política de los ciudadanos a través del sufragio universal, libre, secreto y directo.

**I.3.** Que los artículos 175 y 176 de la Ley de Instituciones y Procedimientos Electorales del Estado de Guerrero, establecen que el patrimonio de **“EL IEPC GUERRERO”** se integra con los bienes muebles e inmuebles que se destinen al cumplimiento de su objeto y las partidas que anualmente se le señalen en el presupuesto de egresos del Estado, los remanentes del presupuesto, así como con los ingresos que reciba por cualquier concepto, derivados de la aplicación de las disposiciones de las leyes aplicables; administrará su patrimonio ajustándose a los principios de honestidad, disciplina, racionalidad, transparencia y austeridad.

**I.4.** Que la Mtra. Luz Fabiola Matildes Gama, acredita el carácter de Consejera Presidenta de **“EL IEPC GUERRERO”**, a través del acuerdo INE/CG1616/2021, de 26 de octubre de 2021, emitido por el Consejo General del Instituto Nacional Electoral, siendo notificado mediante oficio INE/STCVOPL/161/2021, de la misma fecha suscrito por el Secretario Técnico de la Comisión de Vinculación con los Organismos Públicos Locales del Instituto Nacional Electoral, mediante el cual se le hace del conocimiento a la interesada la designación antes referida, tomando protesta a dicho cargo ante el Consejo General de **“EL IEPC GUERRERO”** el 27 de octubre de 2021.

**I.5.** Que en términos de la fracción II, del artículo 189 de la Ley de Instituciones y Procedimientos Electorales del Estado de Guerrero, la Consejera Presidenta tiene la atribución de representar legalmente a **“EL IEPC GUERRERO”**.

**I.6.** Que el Mtro. Pedro Pablo Martínez Ortiz, acredita su carácter de Secretario Ejecutivo de **“EL IEPC GUERRERO”**, con la designación otorgada por el Consejo General del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero, mediante Acuerdo 010/SE/21-01-2015, de 21 de enero de 2015, ratificado mediante Acuerdo 009/SO/21-01-2016, de 21 de enero de 2016 y reelegido por Acuerdo 011/SE/15-01-2021, de 15 de enero de 2021, tomando la protesta de ley en las mismas fechas, ante el Consejo General de **“EL IEPC GUERRERO”**.

**I.7.** Que en términos de la fracción I, del artículo 191, y fracciones XVIII y XX, del artículo 201 de la Ley de Instituciones y Procedimientos Electorales del Estado de Guerrero, el Secretario Ejecutivo de **“EL IEPC GUERRERO”** tiene la facultad, entre otras, la de auxiliar al Consejo General y a su Presidencia en el ejercicio de sus atribuciones; ejercer las partidas presupuestales aprobadas, llevando la administración y finanzas del Instituto Electoral, con estricto apego al presupuesto aprobado por el Consejo General y bajo la supervisión de la Comisión de Administración y del Órgano Interno de Control.

**I.8.** Que requiere de la prestación de los servicios comercializados por **“EL PROVEEDOR”**, consistentes en soporte técnico, mantenimiento de versiones y hospedaje de aplicaciones y base de datos de los módulos implementados del Sistema OPerGob en **“EL IEPC GUERRERO”**, conforme a las características, especificaciones y requerimientos establecidos en el anexo técnico.

**I.9.** Que el Consejo General de **“EL IEPC GUERRERO”**, emitió el Acuerdo 001/SE/14-01-2025, de fecha 14 de enero de 2025, mediante el cual aprobó el Programa Operativo Anual, así como el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero, para el ejercicio fiscal 2025, autorizando, la partida 33104 “Otras asesorías para la operación de programas”.

**I.10** Que el 31 de marzo del 2025, el Consejo General de **“EL IEPC GUERRERO”**, mediante acuerdo 017/SO/31-03-2025, aprobó la primera modificación al Programa Operativo Anual y el Presupuesto de Ingresos y Egresos, del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero, para el ejercicio fiscal 2025, dentro del cual se autorizó a la partida presupuestal número 33104 “Otras asesorías para la operación de programas”.

**I.11.** El 28 de abril de 2025, el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios aprobó, mediante la emisión del Dictamen con proyecto de Acuerdo 009/CAAS/28-04-2025, la excepción al procedimiento de Invitación Restringida, a fin de proceder a la adjudicación directa para la contratación del servicio de infraestructura en la nube (servidor dedicado), con el propósito de garantizar la continuidad operativa de los Sistemas Informáticos Institucionales, entre ellos: el Sistema de Registro de Candidaturas (SIRECAN), Candidatas y Candidatos, Conóceles (SCCC), el Programa de Cómputo Distrital y Estatal (PROCODOE) y la página oficial del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero. Asimismo, dicha determinación fue aprobada por la Comisión de Administración, mediante el Acuerdo 010/CA/28-04-2025.

**I.12.** Que cuenta con cédula de identificación fiscal a nombre del “Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero”, con registro federal de contribuyentes “**IEE9205016T5**”, y con domicilio fiscal en “**Paseo Alejandro Cervantes Delgado, S/N, Fracción A, Colonia el Porvenir, C.P. 39030, Chilpancingo de los Bravo, Guerrero**”.

**I.13.** Que, para los efectos jurídicos derivados del presente instrumento legal, señala como domicilio el ubicado en Paseo Alejandro Cervantes Delgado, S/N, Fracción A, Colonia el Porvenir, C.P. 39030, Chilpancingo de los Bravo, Guerrero”.

## **II.- DECLARA “EL PROVEEDOR” QUE:**

**II.1.** Que es una empresa legalmente constituida mediante la escritura pública número 3896, de fecha cuatro de junio de 2008, otorgada ante la fe de la licenciada Alma Delia Alcántara Magos, titular de la Notaría Número 29 del Estado de Querétaro, en la Ciudad de Santiago de Querétaro, quien hace constar su constitución.

**II.2.** Que se encuentra representada por el C. Miguel Ángel Carapia González, en su carácter de Gerente General y representante legal de conformidad con la escritura pública número 8113, de fecha diecinueve de abril de dos mil diecisiete otorgada ante la fe del licenciado Gerardo Alcocer Murguía, corredor público número 5, del Estado de Querétaro, en la Ciudad de Santiago de Querétaro.

**II.3.** Que se encuentra inscrito en el padrón de proveedores del Instituto Electoral y Participación Ciudadana del Estado de Guerrero.

**II.4.** Asimismo, manifiesta conocer plenamente el objeto de este contrato, en virtud de estar al tanto de las necesidades de “**EL IEPC GUERRERO**” y, por ello, se encuentra en condiciones de satisfacerlas oportunamente, al contar con los recursos humanos, técnicos, financieros y económicos necesarios para cumplir con la adquisición objeto del presente contrato.

**II.5.** Que, para todos los efectos legales derivados de este instrumento, señala como su domicilio el ubicado en calle Anillo Vial III, número 174, piso 1, locales 9 y 10, Colonia El Carmen, Código Postal 76240, Municipio de El Marqués, Querétaro, manifestando que su registro federal de contribuyentes es el [REDACTED]



**II.6.** Que el C. Miguel Ángel Carapia González, en su carácter de Gerente General de la compañía de software “**EOS Soluciones, S. de R.L. de C.V.**”, manifiesta bajo protesta de decir verdad que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de intereses, previsto en los artículos 3, fracción VI, 47 y 49, fracción IX, de la Ley General de responsabilidades administrativas, y 49, fracción IX de la Ley 465 de Responsabilidades Administrativas del Estado de Guerrero.

### III. DECLARAN “LAS PARTES”:

**III.1.** Que se reconocen mutuamente la personalidad con la que comparecen en el presente instrumento.

**III.2.** Que acuden a la firma de este contrato por su libre voluntad, sin que exista ningún tipo de vicios en su consentimiento, tales como error, engaño, dolo, violencia o mala fe.

**III.3.** Que el personal participante en el proyecto conoce y entiende los postulados señalados en las leyes aplicables para el organismo y no es obligación de ninguna de las partes trasladar dicho conocimiento a la otra.

Los otorgantes del instrumento, después de manifestar lo anterior, expresan su voluntad y acuerdan celebrarlo al tenor de las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA. - OBJETO DEL CONTRATO.** El presente instrumento tiene por objeto establecer los costos, términos y condiciones bajo los cuales “EL PROVEEDOR”, prestará el servicio de **hospedaje de la aplicación, soporte técnico y mantenimiento de versiones del Sistema OperGOB**, en los términos siguientes:

| Servicios que cubre la póliza            |      |          |   |
|--|------|----------|---|
| Servicio                                 | Tipo | Incluido | Observaciones   |
| Soporte técnico                          | 8x5  | Sí       | Aplica en horario de 9:00 a 18:00 h, de lunes a viernes (con excepción de días festivos).   |
| Mantenimiento de versiones               | LGCG | Sí       | Actualización de versiones para atender modificaciones emanadas de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.  |
| Hospedaje de aplicación y bases de datos | n/a  | Sí       | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hospedaje mensual de aplicación OperGOB® en servidores de alta seguridad y hospedaje de base de datos.</li> <li>✓ Con servidores que alojan los Servidores Virtuales VPS.</li> <li>✓ Energía eléctrica garantizada.</li> <li>✓ Infraestructura de red.</li> <li>✓ Sistemas de internet redundantes.</li> <li>✓ Sistema de detección y extinción de incendios.</li> </ul> |

| Servicios que cubre la póliza |      |          |  |
|-------------------------------|------|----------|--|
| Servicio                      | Tipo | Incluido | Observaciones  |
|                               |      |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aire acondicionado de precisión.</li> <li>✓ Sistema de acceso controlado.</li> <li>✓ Sistema SAN y NAS de almacenamiento.</li> <li>✓ Servidor con 2 procesadores.</li> <li>✓ Memoria RAM 64 GB.</li> <li>✓ 1 TB en disco duro.</li> <li>✓ Número de direcciones IP 1.</li> <li>✓ 10 Mbps de ancho de banda.</li> <li>✓ Sistema operativo: <i>Windows Server</i> estándar.</li> <li>✓ Base de Datos: Servidor SQL estándar.</li> </ul> |

#### Módulos que cubre la póliza

| Código | Descripción                                 |
|--------|---|
| TONAL  | Financiero                                  |
| OCEL   | Adquisiciones                               |
| CALLI  | Control Patrimonial                         |
| ITECH  | Almacén                                     |
| CUETZ  | Nómina                                      |
| TLANIA | Atención Universal                          |
| TONAL  | Reportes de la Ley de Disciplina Financiera |

| Glosario de Términos |  |                            |
|----------------------|--|----------------------------|
| Término              | Descripción  | Referencia en el documento |
| OperGOB®             | Sistema de administración OperGOB®.  | "EL SISTEMA"               |
| EOS                  | Empresa prestadora del servicio.   | "EL PRESTADOR"             |
| "EL IEPC GUERRERO"   | Persona moral que contrata la póliza de servicio, cuyo nombre se indica en la parte superior de esta póliza. | "EL IEPC GUERRERO"         |
| Módulo Asuntos       | Módulo de registro y control de peticiones de soporte, mantenimiento y mejoras.                              | "ASUNTOS"                  |

La cobertura de la póliza incluye los servicios marcados en la parte superior y están orientados a garantizar la operación del sistema OperGOB, del cual el IEPC Guerrero cuenta con una licencia que le autoriza su uso.

## Descripción y Alcance de Servicios

En este apartado se definen los servicios descritos en la tabla "Servicios que cubre esta póliza"; aplican para cada cliente cuando **se indique "Sí"** en el renglón de cada servicio.

**1.- Soporte Técnico:** Consiste en la asesoría que los ejecutivos de soporte técnico brindan al Administrador de **"EL SISTEMA"** designado por parte de **"EL IEPC**

**GUERRERO**", mediante el registro de reportes de atención en el Módulo de Asuntos de **"EL PROVEEDOR"**. La petición del servicio deberá estar acompañada de una descripción detallada de las condiciones en que presenta el problema; el Módulo de Registro y Seguimiento de Asuntos registrará la fecha, hora y usuario que reporta. A partir de ese momento, de acuerdo con el tipo de póliza, los ejecutivos de soporte atenderán y, en su caso, resolverán la situación, si cuentan con los elementos suficientes para lograrlo; en caso contrario escalarán al siguiente nivel de soporte hasta lograr la solución del problema.

## PROCESO DE ATENCIÓN

**"EL PROVEEDOR"** proporcionará el servicio de soporte técnico y mantenimiento de lunes a viernes en horario de 09:00 a 17:00 horas por cualquiera de las vías de comunicación que a continuación se detallan:

| Secuencia | Esquema de atención                 | Medio de interacción   | Observaciones   |
|-----------|-------------------------------------|--|---|
| 1         | Registro de Asunto                  | www.opergob.com, en el apartado Soporte - Módulo de Registro y Seguimiento de Asuntos. El administrador del sistema deberá describir en esta plataforma de atención el requerimiento y adicionar uno o varios documentos o imágenes donde se muestre la información relacionada con el tema requerido. <b>Este método representa el mejor de los mecanismos para el control de las peticiones realizadas, ya que el sistema asigna un folio de "Asunto", el cual es asignado a un analista para su atención y, posteriormente, se analiza para enviarlo al personal técnico adecuado al tipo de solicitud, llevando seguimiento detallado del proceso de atención.</b> | Esta modalidad opera las 24 horas, los 365 días del año. Las peticiones recibidas fuera de horario y días hábiles serán revisadas el día hábil inmediato siguiente. |
| 2         | Petición por vía telefónica         | Llamar al teléfono 442-290-46-33.  | Atención de 9:00 a 18:00 h en días hábiles de lunes a viernes.  |
| 3         | Petición por correo electrónico     | Enviar correo electrónico con la dirección de correo:<br><a href="mailto:soportetecnico@eossoluciones.com">soportetecnico@eossoluciones.com</a>  | Esta modalidad opera las 24 horas, los 365 días del año. Las peticiones recibidas fuera de horario y días hábiles serán revisadas el día hábil inmediato siguiente. |
| 4         | Petición por mensajería instantánea | Utilizar SKYPE.<br>Establecer contacto con cualquiera de los siguientes usuarios:<br><a href="mailto:soportetecnico@eossoluciones.com">soportetecnico@eossoluciones.com</a>  | Atención de 9:00 a 18:00 h en días hábiles de lunes a viernes.  |

En todos los casos, se registrará un folio de Asunto; **"EL IEPC GUERRERO"** podrá consultar en [www.opergob.com](http://www.opergob.com) opción Soporte (opción "Seguimiento de asuntos") la situación que presenta cada uno de ellos, así como una relación por periodo.




- A) El tiempo de respuesta por parte de **“EL PROVEEDOR”** no será mayor de 6 horas contadas dentro del horario de servicio establecido y en los días hábiles, después de recibir todos los apoyos referentes a información por parte de **“EL IEPC GUERRERO”** (entendiéndose por tiempo de respuesta la valorización y establecimiento de fecha de solución del problema reportado).
- B) De acuerdo con el diagnóstico del problema emitido por **“EL PROVEEDOR”** y en común acuerdo con **“EL IEPC GUERRERO”**, las faltas o errores del sistema objeto de este contrato se solucionará de la siguiente manera:
- Si la falla o error es menor, no impidiendo el funcionamiento normal de los programas, las correcciones serán incluidas en la siguiente actualización, enterando a **“EL IEPC GUERRERO”** de la problemática y conviniendo la fecha más pronta para la solución del problema.
  - Si la falla o error es mayor, impidiendo el funcionamiento normal de los programas, se realizará una instalación en un máximo de 8 horas, contadas dentro del horario de servicio establecido y en los días hábiles, de métodos alternos o la instalación de la versión corregida.
- C) **“EL IEPC GUERRERO”**, será el responsable de generar la solicitud de atención en el Módulo de Registro y Seguimiento de Asuntos a través de su personal autorizado, proporcionará información suficiente y detallada, brindando apoyo con el desarrollo de las actividades indicadas por el personal de soporte de **“EL PROVEEDOR”** para el diagnóstico y la ejecución de las instrucciones necesarias para cubrir los requerimientos solicitados.

#### Datos del personal autorizado:

| Datos del personal autorizado   |  |
|---|--|
| Nombre y teléfono de la persona responsable de recibir el servicio.   |  |
| Contacto técnico, nombre y teléfono (los datos indicados en este apartado se utilizarán para localizar a la persona responsable en caso de falla o problema técnico). |  |
| Nombre y teléfono del administrador del sistema (única persona responsable de la comunicación con el ejecutivo de soporte).   |  |
| Correo electrónico para recepción de archivos XML y representación gráfica de CFDI.   | <a href="mailto:contabilidad@iepcgro.mx">contabilidad@iepcgro.mx</a> |
| Nombre, teléfono y correo de la persona responsable de generar la solicitud de atención en el Módulo de Registro y Seguimiento de Asuntos                             | <a href="mailto:contabilidad@iepcgro.mx">contabilidad@iepcgro.mx</a> |
| Nombre(s), teléfono(s) y correo(s) de la(s) persona(s) autorizadas a recibir  |  |

N7-ELIMINAR

N8-ELIMINAR

|  |  |
|--|--|
| el informe de atención de requerimientos solicitados y atendidos de forma mensual. | <a href="mailto:contabilidad@iepcgro.mx">contabilidad@iepcgro.mx</a><br><br><a href="mailto:recursos.materiales@iepcgro.mx">recursos.materiales@iepcgro.mx</a> |
|  | <div>N12-ELIMINADO 1</div> <div>N13-ELIMINADO</div>  |

## LUGAR Y RECURSOS.

El servicio se llevará a cabo de forma remota, mediante el esquema de comunicación indicado por **"EL PROVEEDOR"**, en el equipo o equipos que **"EL IEPC GUERRERO"** determine, siempre en coordinación con el administrador del sistema. Para lo cual, otorgará a **"EL PROVEEDOR"** todas las facilidades físicas y operativas necesarias, incluyendo:

- Acceso a los servidores del sistema objeto de este contrato.
- Comunicación para control remoto de aplicaciones.
- Medio de transferencia de voz y video vía Internet.

En caso de que el **"PROVEEDOR"** envíe personal a capacitación o soporte en sitio, **"EL IEPC GUERRERO"** deberá proporcionar las áreas de trabajo adecuadas para la ejecución de las actividades, así como garantizar que las instalaciones, el personal y los equipos requeridos para actividades especiales o sesiones de capacitación estén disponibles en tiempo y forma.

Para cursos de capacitación de 10 o más participantes con la presencia de un asesor de **"EL PROVEEDOR"**, **"EL IEPC GUERRERO"** se compromete a proporcionar el equipo y el material necesarios, incluyendo:

- Servidores para bases de datos de capacitación.
- Servidores de aplicaciones.
- Un equipo de prácticas por cada usuario registrado en el curso.

Los cursos de capacitación se llevarán a cabo con la información actualizada de **"EL IEPC GUERRERO"**, por lo que este último deberá entregar un respaldo de la base de datos en un medio electrónico, con la debida anticipación. Dicha entrega deberá realizarse con al menos una semana de antelación, con el fin de permitir la preparación del curso, la configuración de la aplicación y la realización de pruebas.

Para la capacitación a distancia, el administrador del sistema de **"EL IEPC GUERRERO"** será responsable de convocar a los participantes en una sala o espacio adecuado, provisto con los recursos ya citados previamente para interactuar de manera remota con el asesor de **"EL PROVEEDOR"**.

Las pruebas de comunicación deberán realizarse con una hora de anticipación al curso programado. **"LAS PARTES"** acuerdan disponer de los recursos necesarios para solucionar cualquier inconveniente relacionado con la configuración o los medios de comunicación (Internet), a fin de garantizar una conexión estable y efectiva.



## **INFORMACIÓN.**

**“EL IEPC GUERRERO”** se obliga a proporcionar a **“EL PROVEEDOR”** la información necesaria para garantizar la adecuada operación del sistema OperGOB. Dicha información deberá estar directamente relacionada con el funcionamiento de los distintos módulos operación y será entregada conforme a los requerimientos de **“EL PROVEEDOR”**, en la medida en que sea necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

Por su parte, **“EL PROVEEDOR”** se compromete a mantener la debida confidencialidad de toda la información proporcionada por **“EL IEPC GUERRERO”**, salvo en caso de que exista una sentencia firme emitida por una autoridad mexicana competente que obligue a **“EL PROVEEDOR”** a revelar dicha información.

Asimismo, **“EL IEPC GUERRERO”** proporcionará a **“EL PROVEEDOR”** acceso al **“EL SISTEMA OPERGOB”** para que pueda llevar a cabo sus labores. **“EL PROVEEDOR”** se compromete a dar un buen uso a dichos accesos, ello con independencia de las responsabilidades penales, civiles y de cualquier otra índole a las que se encuentra sujeto en términos de ley.

## **SEGUNDA. - OBLIGACIONES DE “EL PROVEEDOR”**

- a. Proporcionar soporte técnico al usuario final para garantizar la correcta operación y aprovechamiento de los módulos que integran **“EL SISTEMA”**.
- b. Garantizar la calidad del sistema OperGOB asegurando que se encuentre libre de defectos y vicios ocultos, y que los medios magnéticos u ópticos utilizados están libres de defectos. Asimismo, deberá garantizar que el sistema OperGOB ha sido desarrollado con los conocimientos, probidad, diligencia y cuidado necesarios, conforme a las mejores prácticas comerciales e industriales del sector.
- c. Brindar capacitación y servicios técnicos a **“EL IEPC GUERRERO”** y a los usuarios finales designados por este. Dichos servicios se prestarán de forma remota.
- d. **No requerir recursos adicionales** por parte de **“EL IEPC GUERRERO”**, tales como vehículos, inmuebles o equipo computacional distinto al estrictamente necesario para el uso de **“EL SISTEMA”**.
- e. No podrá ceder o transmitir de ninguna forma, total o parcialmente los derechos y obligaciones sin el consentimiento previo y por escrito otorgado por **“EL IEPC GUERRERO”**. La transgresión a lo estipulado en la presente cláusula hará acreedor a **“EL PROVEEDOR”** a la responsabilidad por daños y perjuicios que cause a **“EL IEPC GUERRERO”** y a la ejecución de la Pena Convencional pactada en el presente instrumento, sin perjuicio de invocar la rescisión del presente contrato con responsabilidad de **“EL PROVEEDOR”**.

## **TERCERA. - OBLIGACIONES DE “EL IEPC GUERRERO”.**

- a. **Verificar el uso adecuado de "EL SISTEMA"**, asegurando que ni el usuario final ni sus empleados lo renten, vendan, presten, sublicencia o compartan, en su totalidad o en cualquier subconjunto.
- b. No descompilar o desensamblar **"EL SISTEMA"**, salvo en la medida estrictamente necesaria para lograr interoperabilidad con otros programas y únicamente cuando no existan otros métodos disponibles. En tales casos, la información resultante no podrá ser utilizada para desarrollar, producir o comercializar productos sustancialmente similares a los de **"EL PROVEEDOR"**. Asimismo, **"EL IEPC GUERRERO"** deberá garantizar el cumplimiento de esta disposición por parte del usuario final, notificando por escrito a **"EL PROVEEDOR"** en caso de realizar dicha tarea, especificando las razones y el tiempo estimado para su ejecución.
- c. Ni **"EL IEPC GUERRERO"** ni el usuario final deberán intentar desbloquear o puentear cualquier sistema de inicialización o técnica de encriptación utilizados por el sistema OperGOB o alterar o remover u oscurecer cualquier leyenda de propiedad, mensajes de copyright o de marca registrada contenida en **"EL SISTEMA"** o en sus materiales relacionados.
- d. Garantizar el cumplimiento del contrato por parte del usuario final y de todo su personal, asumiendo la responsabilidad por cualquier incumplimiento de estos.
- e. Hacer buen uso de la licencia otorgada bajo el presente contrato y responder por cualquier procedimiento judicial o administrativo derivado de su mal uso. En caso de cualquier contingencia derivada de ello, obligándose con **"EL PROVEEDOR"** a mantenerlo y sacarlo en paz y a salvo de cualquier contingencia por tales motivos a **"EL PROVEEDOR"** por los daños y perjuicios que le ocasionare.
- f. Proporcionar a **"EL PROVEEDOR"** acceso total, libre y seguro a sus instalaciones para el cumplimiento de sus obligaciones, derivadas del contrato. En caso de que **"EL IEPC GUERRERO"** tenga conocimiento de riesgos de seguridad o materiales peligrosos en sus instalaciones que puedan afectar al personal de **"EL PROVEEDOR"**, deberá notificarlo de inmediato.
- g. No podrá contratar directamente, bajo ninguna modalidad, a un empleado o consultor externo que trabaje o haya trabajado para **"EL PROVEEDOR"**, durante la vigencia del presente contrato o por un lapso menor a un año a partir de la terminación de este o de la terminación de la relación de trabajo entre el empleado o consultor externo con **"EL PROVEEDOR"**. En caso de hacerlo, **"EL IEPC GUERRERO"** se compromete a pagar a **"EL PROVEEDOR"** el equivalente a cuatro meses de salario que el empleado o consultor externo esté devengando o haya devengado en el último mes de trabajo con **"EL PROVEEDOR"**, para tal efecto, durante la vigencia del contrato **"EL PROVEEDOR"** deberá informar de forma quincenal el listado de personas con las que tengan una relación de trabajo o de consultoría externa a fin de que **"EL IEPC GUERRERO"**, pueda dar puntual cumplimiento a esta cláusula, de pena de nulidad de la misma.

#### **CUARTA. - RESPONSABILIDADES DE "LAS PARTES".**

- a. Ninguna de las partes podrá ceder ni transferir los derechos y obligaciones derivados de este contrato, sin el consentimiento previo y por escrito de la otra parte.
- b. Ninguna de las partes podrá utilizar las marcas, nombres comerciales, denominaciones, distintivos o realizar promociones o publicaciones que hagan referencia a la otra parte sin su consentimiento previo y por escrito.
- c. Las partes podrán, a su discreción, otorgarse plazos razonables para el cumplimiento de sus obligaciones antes de presentar una reclamación formal por incumplimiento de los términos y condiciones del presente contrato. En caso de hacerlo, dichos plazos y requerimientos constituirán prueba dentro de cualquier procedimiento judicial o administrativo correspondiente.
- d. Ninguna de las partes será responsable por incumplimiento de sus obligaciones en las fechas establecidas cuando dicho incumplimiento se deba a un caso fortuito o fuerza mayor.

**QUINTA. - FORMA DE PAGO.**

| Concepto  | Importe mensual | Sub Total    | IVA         | TOTAL        |
|---|-----------------|--------------|-------------|--------------|
| Servicio de soporte Técnico a distancia y Mantenimiento de módulos del sistema OPerGob.               | \$ 11,841.64    | \$ 94,733.14 | \$15,157.31 | \$109,890.45 |
| Servicio de hospedaje de las aplicaciones de módulos del sistema OPerGob y hospedaje de base de datos | \$ 10,200.52    | \$ 81,604.16 | 13,056.67   | \$94,660.83  |
| Totales   |                 | \$176,337.30 | \$28,213.98 | \$204,551.28 |

“**EL IEPC GUERRERO**” se compromete a pagar a “**EL PROVEEDOR**”, por los productos y servicios de implantación descritos previamente y que se especifican a continuación:

Por el servicio de soporte técnico a distancia y mantenimiento de módulos del Sistema OperGOB, la cantidad de **\$109,890.45 (ciento nueve mil ochocientos noventa pesos 45/100 M.N.)** cantidad a pagar dividida en 8 (ocho) exhibiciones mensualmente por la cantidad de **\$13,736.30 (trece mil setecientos treinta y seis pesos 30/100 M.N.)**, estas cantidades ya incluyen IVA.

Por el servicio de hospedaje de las aplicaciones de módulos y hospedaje de base de datos del Sistema OperGOB, la cantidad de **\$94,660.83 (noventa y cuatro mil seiscientos sesenta pesos 83/100 M.N.)** cantidad a pagar dividida en 8 (ocho) exhibiciones mensualmente por la cantidad de **\$11,832.60 (once mil ochocientos treinta y dos pesos 60/100 M.N.)**, estas cantidades ya incluyen IVA.



El importe mensual será pagado en una sola exhibición. Para ello, **"EL PROVEEDOR"** enviará la factura correspondiente al servicio al correo electrónico designado por **"EL IEPC GUERRERO"**.

El pago establecido en la presente cláusula se efectuará mediante **transferencia electrónica** de recursos propios a la cuenta bancaria de **"EL PROVEEDOR"**, con los siguientes datos:

- **Número de cuenta:** [REDACTED]

- **CLABE interbancaria:** [REDACTED]

- **Institución bancaria:** [REDACTED]

Asimismo, **"EL IEPC GUERRERO"** deberá enviar una notificación de pago al correo electrónico **pagos@eossoluciones.com**, indicando el número de factura correspondiente. La transferencia deberá realizarse en un plazo máximo de cinco días hábiles a partir de la fecha de emisión de la factura presentada a **"EL PROVEEDOR"**.

#### **SEXTA. – CONFIDENCIALIDAD.**

- a. Con base en los artículos 82, 83 y 84 de la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a guardar con la máxima confidencialidad cualquier información obtenida directa o indirectamente por la celebración del presente instrumento.
- b. Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** reconoce que toda la información que le sea proporcionada por **"EL IEPC GUERRERO"** con motivo de lo estipulado en el presente contrato, o aquella a la que tenga acceso u obtenga ya sea de forma oral, visual, escrita, contenida en documentos físicos o en medios electrónicos, de manera intencional o accidental, relacionada o no directamente con el objeto del contrato, es de naturaleza estrictamente confidencial. En consecuencia, se obliga a no divulgarla, reproducirla, utilizarla o transmitirla a terceros sin la autorización previa y por escrito de **"EL IEPC GUERRERO"**, salvo en los casos expresamente previstos en la ley.
- c. La información que las partes se faciliten se entrega con carácter de confidencial por lo que su divulgación traerá aparejada la responsabilidad civil y penal que establezcan las leyes correspondientes para la reparación del daño o perjuicio ocasionado.
- d. Las partes se obligan por sí y por sus representantes, personal empleado y agentes a tratar confidencialmente y a no divulgar alguna información que no sea de dominio público, proporcionada por una parte hacia la otra como consecuencia del presente contrato.
- e. El término información confidencial significa la información escrita, gráfica, electromagnética que sea señalada por una parte como confidencial, de manera enunciativa más no limitativa:
  - i. La información técnica, financiera o de negocios.
  - ii. Nombres de clientes o socios actuales o potenciales.
  - iii. Propuestas de negocios.

- iv. Proyectos de inversión o mercadeo.
- v. Cualquier otra información de propiedad privada.
- f. El término información confidencial no incluye:
  - I. Información que esté generalmente disponible al público a menos que sea resultado de una divulgación entre las partes.
  - II. Información disponible entre las partes en una base no confidencial.
  - III. Información desarrollada independientemente o adquirida por las partes sin violar este contrato.
  - IV. La información se vuelva disponible en una base no confidencial proveniente de un tercero, siempre y cuando dicho tercero no esté obligado por un contrato de confidencialidad con alguna de las partes.
  - V. Sea explícitamente aprobado para su divulgación a la otra parte mediante autorización por escrito.
- g. La información confidencial puede ser divulgada discrecionalmente a los miembros del Consejo de Administración, funcionarios, empleados y agentes de las partes que necesiten conocer tal información con el propósito de evaluar la relación de negocios entre las partes, obligándose estos a mantener dicha confidencialidad.

#### **SÉPTIMA. – GARANTÍA.**

No garantiza la operación ininterrumpida o libre de todo error de un producto o servicio, sin embargo, se obliga a arreglarlo dentro de un plazo de diez días hábiles en el supuesto de haber existido fallas desde su instalación.

#### **OCTAVA. - PERSONAL ASIGNADO.**

“**EL IEPC GUERRERO**” contará con una persona (interna o externa) responsable de Informática, que coordine y supervise el óptimo funcionamiento de los equipos centrales y comunicaciones y, en su caso, otorgue asistencia a los usuarios que presenten problemas en sus equipos.

El personal de “**EL IEPC GUERRERO**” que participa en los cursos de capacitación, así como en la operación de “**EL SISTEMA**” debe conocer los manuales de organización y procedimientos administrativos internos.

#### **NOVENA. PENA CONVENCIONAL.**

Si “**EL PROVEEDOR**” incurre en algún atraso en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, le serán aplicables penas convencionales del 1% del total de la oferta por cada dos días hábiles de atraso calculado sobre el monto total de la oferta, la cual tendrá como límite el 10% del monto total ofertado y en caso de exceder, “**EL IEPC GUERRERO**” podrá iniciar el procedimiento de rescisión administrativa del presente contrato.

#### **DÉCIMA. - RELACIONES LABORALES.**

“**LAS PARTES**” convienen que el personal aportado por cada una de ellas para la realización del presente contrato se entenderá relacionado exclusivamente con aquella que lo empleó; por ende, cada una de ellas asumirá su responsabilidad por este concepto, y en ningún caso serán consideradas como patrones solidarios o sustitutos.

“**LAS PARTES**” están de acuerdo en que las relaciones establecidas en este instrumento no podrán interpretarse de manera alguna como constitutivas de cualquier tipo de asociación o vínculo de carácter laboral entre las mismas, por lo que no asumen responsabilidad alguna, ya sea laboral, fiscal o legal, o de cualquier otra índole, proveniente de las obligaciones que contraiga cada una de ellas con otras personas físicas o morales.

#### **DÉCIMA PRIMERA. - DAÑOS INDIRECTOS.**

“**EL PROVEEDOR**” no será responsable por la pérdida de valores, contenido en, suministrados por, o asociados con una máquina, aun y cuando “**EL PROVEEDOR**” hubiera sido informado de esa posibilidad.

“**EL PROVEEDOR**” no será responsable por cualquier incumplimiento que resulte directa o indirectamente de caso fortuito o fuerza mayor.

#### **DÉCIMA SEGUNDA. – VIGENCIA.**

La prestación de servicios de “**EL PROVEEDOR**” a “**EL IEPC GUERRERO**” tendrán una duración de 8 meses; a partir **del 01 de mayo al 31 de diciembre de 2025.**

#### **DÉCIMA TERCERA. – INCUMPLIMIENTO.**

En caso de que, al término del plazo establecido en este contrato no haya sido posible la finalización del proyecto por causas imputables a “**EL IEPC GUERRERO**”, tales como la falta de la infraestructura de equipo de cómputo adecuada o la falta de la calidad y/o cantidad de información requerida para la carga de datos en “**EL SISTEMA**”, o cualesquiera otra actividad estipulada en los Anexos o en este mismo contrato como responsabilidad de “**EL IEPC GUERRERO**”, “**EL PROVEEDOR**” podrá continuar prestando los servicios de consultoría y soporte técnico necesarios para llevar a buen término el proyecto, presentando la cotización de dichos servicios adicionales, los cuales deberán ser aprobados por escrito por parte de “**EL IEPC GUERRERO**”, previamente a su realización. Si es por causas imputables a “**EL PROVEEDOR**” este no podrá requerir pago adicional alguno por el tiempo que tarde en terminar el proyecto.

Si “**EL IEPC GUERRERO**” solicita la suspensión temporal del proyecto, la reanudación del mismo requerirá una nueva cotización por parte de “**EL PROVEEDOR**”, realizándose el correspondiente contrato modificatorio que precise las nuevas condiciones en la continuación por la prestación de dichos servicios.

#### **DÉCIMA CUARTA. - TERMINACIÓN DE CONTRATO.**



Será causa de rescisión o terminación del presente contrato, independientemente de las establecidas por las leyes aplicables, la falta de cumplimiento en cualquiera de las obligaciones establecidas, así como en los siguientes supuestos:

- a. Si alguna de **"LAS PARTES"** decide dar por terminado unilateralmente el presente contrato, deberá notificar a la otra con una anticipación de 30 días naturales.
- b. En caso de rescisión o terminación por causas imputables a **"EL PROVEEDOR"**, el monto de los honorarios por la prestación de servicios los ajustará **"EL IEPC GUERRERO"** en la misma proporción en que se haya realizado el trabajo encomendado, pudiendo exigir la cantidad resultante a su favor sin necesidad de declaración judicial, sino mediante simple notificación que realice a la otra parte.
- c. En caso de rescisión o terminación por causas imputables a **"EL IEPC GUERRERO"**, **"EL PROVEEDOR"** tendrá derecho al pago total de los productos entregados y a la parte proporcional del trabajo realizado.

La determinación de la proporción a que tenga derecho **"EL PROVEEDOR"** por la prestación de servicios devengados, se determinará por los respectivos responsables de proyecto de cada una de **"LAS PARTES"** y para el caso de desacuerdo, deberán someterse al arbitraje de un experto en la materia nombrado de común acuerdo o por resolución judicial emitida al respecto.

#### **DÉCIMA QUINTA. -** DIVISIBILIDAD DEL CONTRATO.

- a. Para el caso de que cualquier término, condición o estipulación contenida en el presente contrato, de las no consideradas esenciales para la vida del mismo, se resuelva por autoridad competente como ineficaz, ilegal o sin efecto, podrá ser excluida del cuerpo del presente contrato y el restante continuará en vigor y efecto en forma tan amplia como en derecho proceda.

#### **DÉCIMA SEXTA. -** SUBSISTENCIA DE LAS OBLIGACIONES.

La rescisión o terminación de este contrato no afectará de manera alguna, la validez y exigibilidad de las obligaciones contraídas que, por su naturaleza o disposición de la ley, o por voluntad de las partes, deban diferirse a fecha posterior. En consecuencia, las partes podrán exigir aún con posterioridad a la terminación o rescisión del presente contrato el cumplimiento de estas obligaciones.

#### **DÉCIMA SÉPTIMA. -** INTERPRETACION DE CLÁUSULAS.

La interpretación de las cláusulas contenidas en el presente contrato se hará conforme a los criterios gramatical, sistemático y funcional, procurando el sentido originalmente establecido y aplicando los principios de verdad sabida y buena fe guardada, de tal manera que una de las partes no se aproveche de la situación a costa de la otra por dicha interpretación.

Las partes manifiestan que para la celebración del presente Convenio no se incurrió en ningún vicio del consentimiento o de la voluntad, tales como dolo, error, mala fe o violencia.

**DÉCIMA NOVENA. – JURISDICCIÓN.**

Este contrato es producto de la buena fe, en razón de lo cual los conflictos que llegarán a presentarse en cuanto a su interpretación, formalización y cumplimiento, serán resueltos entre **“LAS PARTES”** en la vía conciliatoria.

En caso de que **“LAS PARTES”** no lleguen a un acuerdo en común conforme al procedimiento referido convienen en sujetar cualquier controversia que se suscite en relación con este contrato a la jurisdicción de los tribunales competentes del Estado de Guerrero, renunciando en consecuencia a cualquier otro fuero a que pudieren tener derecho en el futuro por razones de domicilio u otras causas.

El presente contrato se firma por duplicado, en Chilpancingo, Guerrero, a los dos días del mes de mayo de dos mil veinticinco.

| POR EL “IEPC GUERRERO”   |  |
|--|--|
|  |  |
| <b>Mtra. Luz Fabiola Matildes Gama</b><br><b>Consejera Presidenta</b>                | <b>Mtro. Pedro Pablo Martínez Ortiz</b><br><b>Secretario Ejecutivo</b> |
|  |  |
| POR “EL PROVEEDOR”   |  |
|  |  |
| Ing. Miguel Ángel Carapia González   |  |
| <b>Representante Legal de la Empresa</b><br><b>EOS Soluciones S. de R.L. de C.V.</b> |  |

**Elaboró:** CRMS Lorenzo Rodríguez Venegas

**Supervisó:** DEA Ana Iris Agama Velasco

**Validó:** DGJyC Azucena Abarca Villagómez

## FUNDAMENTO LEGAL

- 1.- ELIMINADA la Clave de Registro Federal de Contribuyentes (RFC), 1 renglón por ser un dato identificativo de conformidad con los artículos 3 fracción VIII, 129 de la LTAIPEG, y 3 fracción VII de la LPDPPSOEG.
- 2.- ELIMINADO el nombre completo, 1 renglón por ser un dato identificativo de conformidad con los artículos 3 fracción VIII, 129 de la LTAIPEG, y 3 fracción VII de la LPDPPSOEG.
- 3.- ELIMINADO el nombre completo, 1 renglón por ser un dato identificativo de conformidad con los artículos 3 fracción VIII, 129 de la LTAIPEG, y 3 fracción VII de la LPDPPSOEG.
- 4.- ELIMINADO el nombre completo, 1 renglón por ser un dato identificativo de conformidad con los artículos 3 fracción VIII, 129 de la LTAIPEG, y 3 fracción VII de la LPDPPSOEG.
- 5.- ELIMINADO el nombre completo, 1 renglón por ser un dato identificativo de conformidad con los artículos 3 fracción VIII, 129 de la LTAIPEG, y 3 fracción VII de la LPDPPSOEG.
- 6.- ELIMINADO el nombre completo, 1 renglón por ser un dato identificativo de conformidad con los artículos 3 fracción VIII, 129 de la LTAIPEG, y 3 fracción VII de la LPDPPSOEG.
- 7.- ELIMINADO el teléfono celular, 1 renglón por ser un dato identificativo de conformidad con los artículos 3 fracción VIII, 129 de la LTAIPEG, y 3 fracción VII de la LPDPPSOEG.
- 8.- ELIMINADO el teléfono celular, 1 renglón por ser un dato identificativo de conformidad con los artículos 3 fracción VIII, 129 de la LTAIPEG, y 3 fracción VII de la LPDPPSOEG.
- 9.- ELIMINADO el teléfono celular, 1 renglón por ser un dato identificativo de conformidad con los artículos 3 fracción VIII, 129 de la LTAIPEG, y 3 fracción VII de la LPDPPSOEG.
- 10.- ELIMINADO el teléfono celular, 1 renglón por ser un dato identificativo de conformidad con los artículos 3 fracción VIII, 129 de la LTAIPEG, y 3 fracción VII de la LPDPPSOEG.
- 11.- ELIMINADO el teléfono celular, 1 renglón por ser un dato identificativo de conformidad con los artículos 3 fracción VIII, 129 de la LTAIPEG, y 3 fracción VII de la LPDPPSOEG.
- 12.- ELIMINADO el nombre completo, 1 renglón por ser un dato identificativo de conformidad con los artículos 3 fracción VIII, 129 de la LTAIPEG, y 3 fracción VII de la LPDPPSOEG.
- 13.- ELIMINADO el teléfono celular, 1 renglón por ser un dato identificativo de conformidad con los artículos 3 fracción VIII, 129 de la LTAIPEG, y 3 fracción VII de la LPDPPSOEG.
- 14.- ELIMINADAS las cuentas bancarias, 1 renglón por ser información confidencial de conformidad con los artículos 3 fracción VIII, 129 de la LTAIPEG, y 3 fracción VII de la LPDPPSOEG.
- 15.- ELIMINADAS las cuentas bancarias, 1 renglón por ser información confidencial de conformidad con los artículos 3 fracción VIII, 129 de la LTAIPEG, y 3 fracción VII de la LPDPPSOEG.
- 16.- ELIMINADAS las cuentas bancarias, 1 renglón por ser información confidencial de conformidad con los artículos 3 fracción VIII, 129 de la LTAIPEG, y 3 fracción VII de la LPDPPSOEG.
- 17.- ELIMINADAS las cuentas bancarias, 1 renglón por ser información confidencial de conformidad con los artículos 3 fracción VIII, 129 de la LTAIPEG, y 3 fracción VII de la LPDPPSOEG.

\* "LTAIPEG: Ley número 207 de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Guerrero.

LCDIEVPEG: Lineamientos en materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de

Realizada con el generador de versiones públicas, desarrollado por el Gobierno Municipal de Guadalajara, en cooperación del Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco y autorizada para uso del Instituto de Transparencia del Estado de Guerrero de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.



## FUNDAMENTO LEGAL

Versiones Públicas del Estado de Guerrero.

LPDPPSOEG: Ley número 466 de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados en el Estado Guerrero."