

NÚMERO DE CONVENIO.:25102016CGTR

FECHA DEL CONVENIO:15 de noviembre de 2016 al 14 de noviembre de 2017.

PRECIO:\$60,320.00 Pesos M.N. (I.V.A. Incluido)

**CONVENIO DE SERVICIO A HARDWARE QUE CELEBRAN POR UNA PARTE ASSOCIATED BUSINESS COMPUTER S.C. A QUIEN SE LE DENOMINARÁ "ABC", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EDMUNDO GÓMEZ TAGLE RENTERÍA, COMO APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA, NACIONAL FINANCIERA, S.N.C. EN SU CARÁCTER DE FIDUCIARIA DEL FIDEICOMISO "FONDO PARA LA BIODIVERSIDAD", A QUIEN SE LE DENOMINARÁ COMO "EL USUARIO", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA MTRA. ANA LUISA GUZMÁN Y LÓPEZ FIGUEROA, EN SU CARÁCTER DE SECRETARIA TÉCNICA DEL FONDO, DE COMÚN ACUERDO CON LAS DISPOSICIONES Y DECLARACIONES SIGUIENTES:**

### DECLARACIONES

- I. Declara "**ABC**", por medio del apoderado legal que:
  - a. Esta constituida como una Sociedad Civil conforme a las leyes de la República Mexicana, donde acredita su existencia legal conforme a la Escritura Pública No. 22,078 de fecha 16 de Julio de 2013, otorgada ante la fe del Notario Público No. 48 del Estado de México, el Lic. Miguel Ángel Gutiérrez Montero, inscrita ante la Secretaria de Economía, Dirección General de Normatividad Mercantil, Clave Única del Documento (CUD) No. A201307121303012070 y ante el Registro Público de Propiedad y Comercio del D.F., folio electrónico de personas morales 106362 con fecha del 12 de Agosto de 2013.
  - b. Cuenta con facultades y poderes suficientes para la celebración del presente Convenio, como se acredita con la Escritura Pública No. 22,078 de fecha 16 de Julio de 2013, otorgada ante la fe del Notario Público No. 48 del Estado de México, el Lic. Miguel Ángel Gutiérrez Montero, mismas que al momento de la celebración del presente no le han sido revocadas o limitadas en forma alguna.
  - c. El objeto de la sociedad es: Compra, venta, importación, exportación, distribución, instalación, fabricación, comercialización y suministro de consumibles, refacciones y equipos relacionados con equipo de computo en general, la prestación de toda clase de servicios de cualquier índole para si o para terceros, contratar personal necesario para el cumplimiento de dichos servicios y demás actividades propias de esta sociedad en el cumplimiento del objeto social, etc.
  - d. Está inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con la Clave No. **ABC130716D99**.
  - e. Para los efectos y fines legales de este Convenio, señala como su domicilio el ubicado en Avenida de las Vegas número 189, Col. Lomas de Tarango, Delegación Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01610, Tel. (55) 53476511, (55)56435126, Cel **Dato personal**.
- II. Declara "**EL USUARIO**", por conducto de su representante legal que:
  - a. Por Contrato de fecha 18 de mayo de 1993, modificado en fechas posteriores como se indica en el Convenio Modificatorio del 26 de febrero de 2010, se constituyó el Fideicomiso Fondo para la Biodiversidad en Nacional Financiera, S.N.C., en su carácter de Institución Fiduciaria, el cual está inscrito bajo el número 1077-1, cuenta con Registro Federal de Contribuyentes número NFF-930518-F76, y tiene como objeto integrar un fondo con recursos en numerario y en especie para promover, financiar y apoyar las actividades de la Comisión Nacional para el conocimiento y Uso de la Biodiversidad (CONABIO), en materia de fomento, desarrollo y administración de proyectos para la exploración, estudio, protección, utilización y difusión de los recursos biológicos tendientes a conservar los ecosistemas del país y a generar criterios para su manejo sustentable.

- b. La Mtra. Ana Luisa Guzmán y López Figueroa está facultada para celebrar el presente instrumento, conforme a la Escritura Pública número 144312, de fecha 11 de junio de 2010, otorgada ante la fe del Notario Público Número 151 del Distrito Federal, Lic. Cecilio González Márquez, la cual no le ha sido revocada a la fecha.
- c. El Comité Técnico del Fideicomiso Fondo para la Biodiversidad, en su sesión de fecha 25 de octubre de 2016, con cargo a Mantenimiento y conservación de bienes informáticos (GRP-P 10019 Pt 35301), autorizó los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades inherentes al objeto del presente instrumento en apoyo de la CONABIO.
- d. Para los efectos legales de este instrumento, señala como domicilio el ubicado en Liga Periférico-Insurgentes Sur número 4903, Colonia Parques del Pedregal, Delegación Tlalpan, Código Postal 14010, Ciudad de México.

III. Declaran ambas Partes:

- a. Se consideran ampliamente las atribuciones, personalidad y capacidad con que se ostentan.
- b. Cuenta con los recursos necesarios para cubrir con las obligaciones que se lleguen a derivar del convenio presente de voluntades.

De mutua aprobación con lo anterior, ambas Partes sujetan su compromiso a los términos y formas que se fundan en las siguientes:

**DISPOSICIONES**

**PRIMERA. FINALIDAD.** La finalidad del Convenio, es que "EL USUARIO" adquiera de "ABC" el soporte de servicio a hardware y limpieza preventiva a equipos de la marca que solicita "EL USUARIO", de conformidad con las especificaciones y demás descripciones establecidas en el presente Convenio y su Anexo.

Así mismo, como parte de los servicios objeto del presente Convenio "ABC" diagnosticará el equipo dañado y en su caso efectuará el reemplazo de las piezas dañadas.

**SEGUNDA. OBLIGACIONES DE "ABC".** "ABC" se compromete y obliga a prestar a "EL USUARIO", el servicio de conformidad a las siguientes especificaciones técnicas, así como con las previstas en el Anexo del presente instrumento:

**1. Estrategia del Soporte:**

- I. "EL USUARIO" será el único autorizado para levantar reportes a los centros de servicio de "ABC" a los números telefónicos proporcionados por éste.
- II. Todos los reportes se atenderán vía telefónica siempre como primera instancia por parte de "ABC", de acuerdo a las siguientes prioridades y tiempos de respuesta:
  - a) **Apremiante.** Cuando el equipo quede fuera de servicio por algún daño físico o alguna falla en el hardware;
  - b) **Difícil.** Cuando el servidor no está fuera de servicio, pero se encuentra con dificultades que ponen en riesgo la ejecución; y
  - c) **No Apremiante.** Cuando el equipo está en servicio y no se pone en riesgo la ejecución de "EL USUARIO", pero hay vestigios de desperfecto.

Los lapsos de contestación se realizarán, conforme al asunto anterior:

- I. **Apremiante.** Contestación por medio del teléfono en un lapso de quince (15) minutos después de solicitar el soporte. Si la duda no es solucionada por medio telefónico, se estará presentando en sitio personal de "ABC" por mutuo acuerdo después de haber solicitado el soporte;
- II. **Difícil.** Contestación por medio del teléfono en un lapso de dos (2) horas después de solicitar el soporte. Si la duda no es solucionada por medio telefónico, se estará presentando en sitio personal de "ABC" dentro de un (1) día después de haber solicitado el servicio; y
- III. **No Apremiante:** Contestación por medio del teléfono en un lapso de cuatro (4) horas después de la solicitud de soporte. Si la duda no es solucionada por medio telefónico, personal de "ABC" asistirá a sitio de mutuo acuerdo entre el personal técnico de "ABC" y el personal de "EL USUARIO" responsable de recibir soporte.

## 2. Protocolo de limpieza a equipo para el servicio preventivo-correctivo.

Actividades de limpieza a equipo por parte de "ABC", de acuerdo a los protocolos y procedimientos establecidos por el fabricante:

- I. Limpieza Exterior: Se utiliza Alcohol ISO propílico y una pasta especial (Prolicom) con franela para limpiar las superficies. Identificar componentes degradados o en mal estado;
- II. Limpieza interior. Se utiliza el aire comprimido para soplear y retirar el polvo, se utiliza brocha y alcohol ISO propílico para limpiar los componentes;
- III. Evitar posibles falsos contactos en los componentes reemplazables; y
- IV. Se realiza búsqueda de mensajes de error en los equipos, identificar las causas y realizar las acciones que sean necesarias para enmendarlas.

## 3.- Productos entregables del servicio de soporte a hardware.

- a. "ABC" entregará a "EL USUARIO", una hoja del reporte que se ejecutó por cada uno de los tickets levantados sobre el servicio y la refacción que se cambió tomada del stock de refacciones a los equipos descritos en el, "Listado de equipos y precio por el servicio de soporte a hardware", para poder garantizar la existencia del stock de refacciones y que haya sido realizada la actividad de conformidad a lo establecido en el presente Convenio, donde el equipo se encuentre en operación. La hoja de reporte contendrá la siguiente información:
  - a.1) Equipo al que se realizó la actividad (número de serie y modelo);
  - a.2) Lugar donde se encuentra el equipo;
  - a.3) Hora y Fecha en donde se realizó la actividad;
  - a.4) Hora y Fecha en que se terminó la actividad;
  - a.5) Especificación de la actividad realizada;
  - a.6) Nombre y firma en el reporte del ingeniero que dedico la actividad por parte de "ABC";
  - a.7) Nombre y firma en el reporte de la persona responsable a cargo del sitio ó que tenga la responsabilidad sobre el equipo de "EL USUARIO", que recibió la refacción y las instrucciones y pasos para poder cambiarla; y
  - A.8) Detalle del asunto presentado por el equipo y sugerencias y consejos por parte de "ABC", mostrando los resultados obtenidos de la inspección física y del dictamen del hardware, evidencias de operación y registro de mensajes.
- b. **Refacciones o piezas originales.** Cuando se efectúen las actividades a cualquier equipo descrito en el listado de equipos de este Convenio, "Lista de equipos a considerar y soporte de servicio a hardware", de la presente cláusula y sea necesario el reemplazo de partes, se deberá llevar a cabo lo siguiente:
  - I. "EL USUARIO" designará a un contacto de él donde indicará al personal de "ABC" el problema que se tuvo así como la solución durante las visitas de actividad en sitio, que se hayan solicitado previamente;
  - II. "EL USUARIO" informará a "ABC" el número de serie y el modelo del equipo antes de realizar la visita

para ser atendidos y demostrar que tienen un convenio para poder realizar la actividad y la entrega de la refacción;

III. "EL USUARIO" estará atento a cualquier tipo de consejo que le dé "ABC";

IV. "EL USUARIO" estará cumpliendo con las peticiones que "ABC" le indique para llevar a cabo las labores de cambio de refacción al equipo que le sean informadas de manera enunciativa mas no limitativa, suministro de información de diagnóstico proactiva, y la ventana de tiempo inactivo de los equipos que informe "EL USUARIO" para realizar la actividad de reemplazar los elementos defectuosos como procesadores, memoria y disco;

V. "EL USUARIO" estará informando a "ABC" por medio de su personal autorizado, la información que se requiere para levantar un reporte de falla de algún equipo:

1. Tipo de equipo o dispositivo;
2. Modelo;
3. Número de serie;
4. Responsable de sistemas que reporta y teléfono del mismo; y
5. Descripción del problema.

VI. "EL USUARIO" recibirá en ese momento un número de reporte como acuse de recibo para el seguimiento del reporte levantado.

"ABC" estará informando el procedimiento para levantar reportes al personal de "EL USUARIO" que éste le indique, para que el personal pueda levantar el reporte de las fallas existentes respecto de los equipos que ampara el presente Convenio.

Los gastos y viáticos que se generen por personal técnico de "ABC", no tendrán costo adicional para "EL USUARIO".

Las refacciones o partes que sean utilizadas en la prestación del servicio serán originales, sin costo adicional para el usuario.

Las refacciones serán propiedad de "ABC", las cuales se le proporcionaran a "EL USUARIO" para el correcto funcionamiento de sus equipos durante el presente Convenio, las cuales una vez que sean integradas hardware de "EL USUARIO", pasaran a ser de su propiedad.

En el presente Convenio de soporte a hardware no se incluyen refacciones para el crecimiento de memoria, crecimiento en disco, crecimiento de velocidades de procesadores, etc. Si lo requiere el cliente es por separado a este Convenio y con un costo adicional a lo estipulado en este Convenio

"ABC" garantiza la integridad de los bienes que por algún motivo sea necesario retirarlos de las instalaciones de "EL USUARIO" hasta el momento de su devolución.

"ABC" no se hace responsable de migraciones, respaldos, ni a ningún tipo de software durante la vigencia del presente Convenio, estas acciones se pudieran realizar si "EL USUARIO" lo llegara a necesitar con un costo adicional a lo estipulado en este Convenio por separado y en otro convenio, en donde "ABC" se reserva el poder realizarlo.

"ABC" se compromete a cumplir en su totalidad en forma y tiempo con cada uno de los puntos que integran la descripción técnica del servicio cuando se llegue a requerir por parte de "EL USUARIO".

### TERCERA. EQUIPOS.

Listado de equipos en los que "ABC" prestará los servicios:

Equipo	Serie	Meses de servicio	Ubicación
Librería de cartuchos de cinta modelo LB	0434F13448	12 meses	Liga Periférico-Insurgentes Sur número 4903, Colonia Parques del Pedregal, Delegación Tlalpan, Código Postal 14010, Ciudad de México
Servidor SunFire SFV440	0501AD1181	12 meses	

#### CUARTA. PRECIO Y FORMA DE PAGO.

El precio por los servicios de mantenimiento preventivo - correctivo ascienden a la cantidad de \$60,320.00 (Sesenta mil trescientos veinte pesos 00/100 M.N.) con el Impuesto al Valor Agregado ("I.V.A.") incluido, cantidad que cubre cualquier gasto relacionado con los servicios objeto de este Convenio.

"EL USUARIO" se obliga a pagar a "ABC" la cantidad señalada en la presente cláusula por los servicios prestados, conforme a la siguiente tabla:

Núm	Monto con I.V.A.	Servicio que abarca
1	\$5,026.66	Primer mes del servicio preventivo-correctivo de los equipos (Librería de cartuchos de cinta modelo L8, Servidor SunFire V440 Serie 0501AD1181).
2	\$5,026.66	Segundo mes del servicio preventivo-correctivo de los equipos (Librería de cartuchos de cinta modelo L8, Servidor SunFire V440 Serie 0501AD1181).
3	\$5,026.66	Tercer mes del servicio preventivo-correctivo de los equipos (Librería de cartuchos de cinta modelo L8, Servidor SunFire V440 Serie 0501AD1181).
4	\$5,026.66	Cuarto mes del servicio preventivo-correctivo de los equipos (Librería de cartuchos de cinta modelo L8, Servidor SunFire V440 Serie 0501AD1181).
5	\$5,026.66	Quinto mes del servicio preventivo-correctivo de los equipos (Librería de cartuchos de cinta modelo L8, Servidor SunFire V440 Serie 0501AD1181).
6	\$5,026.66	Sexto mes del servicio preventivo-correctivo de los equipos (Librería de cartuchos de cinta modelo L8, Servidor SunFire V440 Serie 0501AD1181).
7	\$5,026.66	Séptimo mes del servicio preventivo-correctivo de los equipos (Librería de cartuchos de cinta modelo L8, Servidor SunFire V440 Serie 0501AD1181).
8	\$5,026.66	Octavo mes del servicio preventivo-correctivo de los equipos (Librería de cartuchos de cinta modelo L8, Servidor SunFire V440 Serie 0501AD1181).
9	\$5,026.66	Noveno mes del servicio preventivo-correctivo de los equipos (Librería de cartuchos de cinta modelo L8, Servidor SunFire V440 Serie 0501AD1181).
10	\$5,026.66	Decimo mes del servicio preventivo-correctivo de los equipos (Librería de cartuchos de cinta modelo L8, Servidor SunFire V440 Serie 0501AD1181).
11	\$5,026.66	Decimo Primer mes del servicio preventivo-correctivo de los equipos (Librería de cartuchos de cinta modelo L8, Servidor SunFire V440 Serie 0501AD1181).
12	\$5,026.74	Decimo Segundo mes del servicio preventivo-correctivo de los equipos (Librería de cartuchos de cinta modelo L8, Servidor SunFire V440 Serie 0501AD1181).

Las Partes acuerdan que las cantidades antes señaladas se pagarán dentro de los treinta días siguientes a que se presten los servicios a satisfacción de "EL USUARIO", conforme a lo establecido en el presente Convenio y su Anexo, previa entrega a "EL USUARIO" de la factura correspondiente emitida por "ABC", la cual deberá reunir todos los requisitos aplicables y fiscales vigentes.

"EL USUARIO" podrá realizar el pago mediante transferencia electrónica o cheque por la cantidad amparada en la factura o facturas previamente mostradas; es requisito forzoso que "ABC" informe los siguientes datos: Cuenta de apertura a nombre de ABC, Nombre de la Institución bancaria, Sucursal, Clabe Bancaria de la Cuenta (de 18 dígitos), Número de Cuenta y Estado de Cuenta.

**QUINTA. DIRECCIÓN DE LA ASISTENCIA DE LOS SERVICIOS.** "ABC" está obligada a la prestación del servicio en la siguiente dirección: Liga Periférico-Insurgentes Sur número 4903, Colonia Parques del Pedregal, Delegación Tlalpan, Código Postal 14010, Ciudad de México.

**SEXTA. VIGENCIA DE LOS SERVICIOS.** Las Partes convienen en que entre en vigor el presente Convenio a partir del día 15 de noviembre de 2016 hasta el día 14 de noviembre de 2017, periodo en que "ABC" se obliga a prestar el servicio a "EL USUARIO".

**SÉPTIMA. LA CONFIDENCIALIDAD.** "ABC" se compromete a guardar estricta confidencialidad sobre los documentos,

información, procedimientos y sistemas a que tenga acceso durante la prestación del servicio y con posterioridad al término del mismo, en el entendido de que el incumplimiento a lo dispuesto por esta cláusula obligará a "ABC" al pago de los daños y perjuicios ocasionados, independientemente de otras acciones civiles y/o penales a que se haga acreedora.

"ABC" podrá proporcionar la Información confidencial únicamente a los funcionarios, empleados, consultores o gente que tengan la necesidad de conocer esta misma para la correcta funcionalidad del soporte, informándoles del presente Convenio y de las obligaciones de confidencialidad aquí expresadas.

**OCTAVA. COMPROMISOS DE "ABC".** El único responsable de la prestación del servicio será "ABC" y estará sometido a todos los reglamentos y disposiciones de las autoridades competentes aplicables a la prestación del servicio.

En caso de que se incumpla con las disposiciones legales antes mencionadas por parte de "ABC", y se ocasionen daños o perjuicios a "EL USUARIO", "ABC" responderá por la cantidad de hasta el 100% (cien por ciento) del importe total del presente Convenio, independientemente de las sanciones que impongan dichas autoridades.

**NOVENA. PROPIEDAD INTELECTUAL.** "ABC" se reserva todos los derechos de propiedad intelectual con que cuenta antes de prestar los servicios en virtud del presente Convenio que "ABC" desarrolle, así como los que correspondan por las obras que cree o adquiera de otro modo en forma independiente del servicio (excluyendo los derechos de propiedad intelectual de "EL USUARIO").

**DÉCIMA. VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.** "EL USUARIO" se reserva en todo momento el derecho de nombrar al personal que considere necesario para supervisar y vigilar la prestación del servicio por parte de "ABC", de conformidad con los términos y condiciones señalados en el presente Convenio.

**DECIMA PRIMERA. CONCLUSIÓN ANTICIPADA.** Cualquiera de las Partes podrá dar por concluido el presente Convenio anticipadamente sin necesidad de declaración judicial ó expresión de causa, mediante una notificación por escrito a la otra parte, firmada por un representante legal, por lo menos con treinta (30) días naturales de anticipación a la fecha efectiva de su conclusión.

En caso de conclusión anticipada del Convenio, "ABC" y "EL USUARIO" se obligan a pagar y/o cumplir con los compromisos efectivamente devengados hasta el momento de la conclusión, según corresponda, regresando a la otra parte, la información confidencial y documentación, propiedad de la otra, que se encontrara en su posesión al momento de la conclusión.

**DÉCIMA SEGUNDA. JURISDICCIÓN.** En dado caso de controversia entre ambas Partes en relación con el cumplimiento o la interpretación de este Convenio, se someterán a la jurisdicción de las leyes y tribunales federales de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que en razón de su domicilio se presente o en futuro pudiera llegar a corresponderles.

**DÉCIMA TERCERA. VÍNCULO LABORAL.** "ABC" es y será el único responsable de cumplir con cualquier vínculo laboral, seguridad social o fiscal relacionado con la contratación de empleados, trabajadores, prestadores de servicios o consultores que participarán en la realización de las actividades previstas en el presente Convenio, incluyendo, de manera enunciativa y no limitativa, pago de indemnizaciones y/o riesgos profesionales, aguinaldo, vacaciones, salarios, reparto de utilidades y cualquier otra obligación o prestación que derive de la Ley Federal del Trabajo ó cualquier otra disposición aplicable.

"ABC" se obliga a sacar en armonía y a salvo a "EL USUARIO", de cualquier reclamación, demanda o denuncia, derivada de cualquier responsabilidad u obligación laboral o de cualquier otra índole que se llegara a presentar como consecuencia de la prestación de los servicios objeto del presente Convenio.

Entre "ABC" y "EL USUARIO" no existe ningún tipo de vinculación económica, ni de ninguna otra índole; por lo que no se considerará a este último como jefe sustituto del personal laboral de "ABC".

Así mismo, "ABC" se obliga en caso de presentarse queja, demanda o cualquier otro procedimiento legal por parte de alguno de sus empleados o ex empleados, prestadores de servicios o consultores en contra de "EL USUARIO" a reembolsar en un término de treinta (30) días naturales a "EL USUARIO" cualquier cantidad que éste haya erogado para hacer frente al procedimiento instaurado en su contra, incluyendo de manera enunciativa los honorarios razonables de abogados y, en su caso, las cantidades a que haya sido condenado por la autoridad correspondiente, siempre y cuando estas cantidades se encuentren relacionadas con el procedimiento legal y documentadas de forma adecuada.

**DÉCIMA CUARTA. STOCK DE REFACCIONES.** "ABC" es y será el único responsable de cumplir con el stock de refacciones que será proporcionado cuando se requiera por parte de "EL USUARIO" en el momento que su equipo se encuentre dañado. El stock de refacciones es propiedad de "ABC" y las refacciones que se requieran para el correcto funcionamiento del equipo que se encuentre dentro del Convenio serán provistas por "ABC" sin ningún costo adicional para "EL USUARIO".

**DÉCIMA QUINTA. SOFTWARE.** "EL USUARIO" es el único responsable del software que tiene instalado dentro de sus equipos, por lo que "ABC" queda exento de toda responsabilidad civil, penal o de cualquier otra índole, "ABC" no realizará ningún tipo de instalación, copias, suministros, entregas, etc. de parches, firmware ó algún tipo de software que requiera alguno de los equipos a que se refiere el presente Convenio debido a que existen derechos de autor y sería considerado piratería. De requerirlo "EL USUARIO" tendrá que solicitar el software al fabricante para poderse lo comprar directamente.

**DÉCIMA SEXTA. RESPONSABILIDAD DEL SOPORTE A HARDWARE.** "EL USUARIO" es el único responsable de haber solicitado y contratado a "ABC" el soporte a hardware de los equipos a que se refiere el presente Convenio, por lo que "ABC" queda exento de cualquier tipo de responsabilidad civil, penal o de cualquier otra índole. "ABC" no es responsable de ningún tipo de software instalado como se mencionó en la disposición anterior.

**DÉCIMA SÉPTIMA. MOVIMIENTO DEL EQUIPO.** En caso de necesitar el movimiento de algún equipo a otra dirección será responsabilidad de "EL USUARIO" el avisar y hacer de su conocimiento a "ABC" sobre éste con 5 días de anticipación, de lo contrario se perderá la garantía prevista en el presente Convenio respecto del soporte de hardware al equipo que se hubiere movido y en ese caso sería necesaria una nueva cotización y el costo tendría que asumirlo "EL USUARIO" aparte del presente Convenio. "ABC" se reservaría el derecho a repararlo.

Enteradas ambas Partes de la magnitud y contenido del presente Convenio, lo firman por duplicado el día 14 de noviembre de 2016 en la Ciudad de México.

"ABC"  
Associated Business Computer, S.C.

  
EDMUNDO GÓMEZ TAGLE RENTERÍA  
APODERADO LEGAL

"EL USUARIO"  
NACIONAL FINANCIERA, S.N.C. EN SU CARÁCTER  
DE FIDUCIARIA DEL FIDEICOMISO "FONDO PARA  
LA BIODIVERSIDAD"

  
MTRA. ANA LUISA GUZMÁN Y LÓPEZ FIGUEROA  
SECRETARIA TÉCNICA DEL FONDO

**ANEXO DEL CONVENIO DE SERVICIO A HARDWARE QUE CELEBRAN POR PARTE ASSOCIATED BUSINESS COMPUTER S.C., Y POR LA OTRA, NACIONAL FINANCIERA, S.N.C. EN SU CARÁCTER DE FIDUCIARIA DEL FIDEICOMISO "FONDO PARA LA BIODIVERSIDAD", DE FECHA 14 DE NOVIEMBRE DE 2016.**

**MÉTODO PARA LLEVARA EL TIKET DE REPORTES DE FALLA**

Centro de Soluciones, en donde podrá reportar cualquier falla que pudiera presentar el Equipo amparado al Convenio de "ABC" de soporte al hardware, durante la vigencia del mismo.

Cuando el Equipo requiera de soporte al hardware, favor de tener en cuenta los siguientes pasos:

**Levantar ticket de reporte de falla:**

Marcar telefónicamente al 53476501, 56435126, Cel **Dato personal** y enviar al siguiente correo electrónico [edmundogomeztagle@abccomputer.com.mx](mailto:edmundogomeztagle@abccomputer.com.mx). Y copia al **Dato personal**

**Otorgar la siguiente información al personal de ABC:**

1. Número de serie y modelo del equipo;
2. Ubicación del Equipo;
3. Problema que se presenta en su equipo;
4. Nombre, teléfono de quien reporta y correo electrónico; y
5. Usted recibirá la atención de un ingeniero especialista por parte de "ABC" requerido de conformidad a los términos del Convenio. La persona que lo atienda será la responsable de darle la atención y seguimiento del Ticket levantado hasta su completa solución.

**ESCALACIÓN GERENCIAL**

Los contactos son los siguientes:

Soporte Técnico		
Nombre	Edmundo Gomez tagle Renjeria	edmundogomeztagle@abccomputer.com.mx
Teléfonos	(55) 53476501	
Celular	<b>Dato personal</b>	

El soporte de Servicio será proporcionado por "ABC", el cual atenderá los reportes de mantenimiento correctivo que le presente "EL USUARIO" conforme a los alcances del nivel de servicio mencionado para el tipo de falla.

Estos servicios pueden realizarse telefónicamente, en el sitio ó via remota de acuerdo al tipo de falla.

- A. NIVEL DE SERVICIO "24X7" soporte telefónico, soporte en línea y en sitio.
- B. La cobertura de los horarios es de Lunes - Domingo las 24 Hrs., como también los días de descanso obligatorios puestos por la Ley Federal del Trabajo.
- C. Respuesta en Sitio: Conforme a las Siguietes "Prioridades" las cuales van a ser determinadas y solicitadas por el personal designado por "EL USUARIO" a través de la **Directora General de Sistemas o Subcoordinador de Soporte Informático.**

"EL USUARIO" designará gente la cual va a ser el contacto para solicitar el soporte requerido de acuerdo a lo siguiente:

~~\_\_\_\_\_~~  
~~\_\_\_\_\_~~  
~~\_\_\_\_\_~~



Primicia 1: Sistema inoperable. El equipo o equipos que se indican en el Convenio no funcionan. Esto se refiere a:

- a) Inutilizable el equipo, falla en el funcionamiento del equipo que provoca la pérdida de datos.
- b) Deficiencia en el funcionamiento que deja inactivo el equipo.
- c) Sistema bloqueado (el equipo no puede realizar ningún tipo de actividad).
- d) Error en el funcionamiento del equipo que provoca el reinicio.
- e) Detección de una posible deficiencia de seguridad.

Respuesta de la primicia 1. "EL USUARIO", donde se transferirá al primer ingeniero disponible, donde se determinará de acuerdo a su conversación si asiste a las oficinas de "EL USUARIO" donde estará asistiendo en un plazo de mutuo acuerdo (dentro del Horario de soporte en las oficinas de "EL USUARIO").

Primicia 2: El equipo o equipos que se indican en el Convenio no funcionan correctamente. (No funcionan a toda su capacidad, pero siguen operando). Esto se refiere a:

- a) Deficiencia del equipo de administración grave pero predecible.
- b) Funcionamiento incorrecto o inadecuado que repercute notablemente en las aplicaciones.
- c) Deficiencia frecuente de la aplicación sin pérdida de datos.
- d) Deficiencia del equipo de administración grave pero predecible.
- e) Degradación notable del desempeño del equipo.

Respuesta de la primicia 2. De acuerdo a lo encontrado en el diagnostico realizado por el ingeniero por teléfono, éste contestará a la solicitud de "EL USUARIO" en un tiempo determinado de mutuo acuerdo (dentro del Horario de asistencia telefónica) a partir del momento en que se reciba la solicitud, si el ingeniero define que el soporte en las oficinas de "EL USUARIO" es conveniente, se trasladará un ingeniero de "EL USUARIO" que se presentará al sitio donde se encuentra dicho equipo de "EL USUARIO" en un plazo de un (1) día hábil.

Primicia 3: El equipo o equipos que se indican en el Convenio funcionan en forma normal pero con desempeño limitado. Esto se refiere a:

- a) Deficiencias que no repercuten directamente en las funciones o que sólo lo hacen mínimamente.
- b) Solicitud de reemplazar una solución temporal para una Deficiencia.
- c) Funciones defectuosas cuyas repercusiones son mínimas.
- d) Preguntas y problemas de soporte sobre el funcionamiento del equipo.

Respuesta de la primicia 3. De acuerdo a lo encontrado en el diagnostico realizado por el ingeniero por teléfono, un ingeniero contestará a petición de "EL USUARIO" en un plazo de cuatro (4) horas (dentro del Horario de asistencia telefónica) a partir del momento en que se reciba la solicitud si el ingeniero define que el soporte en las oficinas de "EL USUARIO" es conveniente, se trasladará un ingeniero de "ABC" que se presentará al sitio donde se encuentra dicho equipo de "EL USUARIO" en horario determinado de mutuo acuerdo.

## CAMBIO DE PIEZAS DEL HARDWARE

Sustitución de piezas del hardware. "EL USUARIO" si llega a definir que es necesaria la sustitución de una pieza de hardware, entregará la parte que corresponda al lugar donde se encuentra el equipo reportado por "EL USUARIO". EL ingeniero asignado por parte de "ABC" sustituirá la parte, a menos que "ABC" decida que "EL USUARIO" puede realizarlo, en donde se puede enviar la parte a "EL USUARIO" en vez de que asista el ingeniero al lugar donde se encuentra el equipo de "EL USUARIO". Todas las partes que se requieran para el funcionamiento del equipo se entregarán en el lugar que "EL USUARIO" determine de acuerdo a los tiempos indicados con anterioridad.

Registro de acción realizada al equipo. "ABC" realizará un registro de sus servicios en el lugar donde se encuentra ubicado el equipo de "EL USUARIO".

## PROTOCOLO DE SOPORTE CORRECTIVO

El servicio de soporte correctivo al hardware será proporcionado por "ABC" de acuerdo con las peticiones que le presente "EL USUARIO" por medio del personal autorizado que éste considere.

"ABC" se encargará de los reportes de servicio correctivo al hardware que le informe "EL USUARIO" conforme al nivel de servicio definido para el tipo de falla. Estos servicios pueden realizarse en sitio, telefónicamente o vía remota de acuerdo al tipo de deficiencia.

La entrega de partes de hardware en el sitio será realizada el día hábil siguiente ó el que determinen de común acuerdo "EL USUARIO" y "ABC".

El cambio de las partes será efectuado por personal de "ABC".

## PROTOCOLO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- a) Actividades del mantenimiento preventivo a desarrollar de acuerdo a los protocolos y procedimientos establecidos por el fabricante:
- b) Limpieza general al hardware a fin de evitar la degradación de los componentes.
- c) Identificar componentes degradados o en mal estado.
- d) Evitar posibles falsos contactos en los componentes reemplazables.
- e) Buscar mensajes de error, identificar sus causas y ejecutar las acciones necesarias para corregirlas.

Los servicios a que se compromete, no abarcan lo siguiente:

- a) No se realizan respaldos, ni migraciones, si "EL USUARIO" los llegara a necesitar, se realizarán bajo una cotización.
- b) No se brindará ningún tipo de parche, ni actualización de firmware, ni ningún tipo de software, debido a que existen derechos de autor, de requerirlo el cliente tendrá que realizar un contrato directamente con el fabricante.
- c) El cliente es responsable del software que se encuentre dentro de los equipos cotizados, "ABC" no tiene ningún tipo de responsabilidad sobre éstos.
- d) "ABC" no es responsable por pérdida de datos en su equipo o equipos bajo convenio o contrato de servicio de soporte de hardware.
- e) En los Equipos de modelo reciente de Sun (ORACLE) es necesario que "EL USUARIO" entregue a "ABC" los passwords de servicio para que en caso que sea necesario cambiar una refacción se puedan borrar los códigos de la alarma que presentó.
- f) Los servicios solamente son para soporte al Hardware, no incluye ningún tipo de soporte a software.

~~\_\_\_\_\_~~  
~~\_\_\_\_\_~~  
~~\_\_\_\_\_~~