

CONTRATO 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 SOCIO ADMINISTRADOR, 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"**, REPRESENTADO 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 DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

- I. Declara **"ABC"**, por medio de su representante legal que:
 - a. Está 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 Contrato, como se acredita con la Escritura Pública Número 23,584 de fecha 26 de enero de 2015, otorgada ante la fe del Notario Público Número 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 cómputo en general, la prestación de toda clase de servicios de cualquier índole para sí 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 número **ABC130716D99**.
 - e. Para los efectos y fines legales de este Contrato, señala como su domicilio el ubicado en Avenida Las Vegas número 189, Colonia Colinas de Tarango, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, Código Postal 01610, Teléfono 55 5347 6511,

55 5643 5126, Celular. 55 1913 0235.

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 28 de septiembre de 2018, 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. Su Comité Técnico, en sesión de fecha 30 de julio de 2020 autorizó, en el "Rubro CTF Mantenimiento y conservación de bienes informáticos", los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades inherentes al objeto del presente instrumento en apoyo de la CONABIO. Dichos recursos provienen de SEMARNAT. (GRP P10019 PT35301).
- d. Para los efectos legales de este instrumento, señala como domicilio el ubicado en Liga Periférico-Insurgentes Sur número 4903, Colonia Parques del Pedregal, Alcaldía Tlalpan, Código Postal 14010, Ciudad de México.

III. Declaran ambas Partes, por medio de sus representantes que:

- a. Se consideran ampliamente las atribuciones, personalidad y capacidad con que se ostentan.
- b. Cuentan con los recursos necesarios para cubrir con las obligaciones que se deriven del presente Contrato.

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



CLAUSULAS

PRIMERA. FINALIDAD. La finalidad del Contrato, 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 Contrato y su Anexo.

Así mismo, como parte de los servicios objeto del presente Contrato, **"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, y con las previstas en el Anexo del presente instrumento:

1. Estrategia de Soporte:

- I. **"EL USUARIO"** será el único autorizado para levantar reportes a los centros de servicio de **"ABC"** en 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 equipo 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 señales de desperfecto.

Los tiempos de respuesta se atenderán conforme a las prioridades antes mencionadas y conforme a lo siguiente:

- I. **Apremiante.** Contestación telefónica en un lapso de quince (15) minutos después de solicitar el servicio. Si el problema no es solucionado por medio telefónico, se estará presentando el personal técnico de **"ABC"** en el domicilio donde se ubique el equipo para solucionar el problema, por mutuo acuerdo con **"EL USUARIO"** después de haber solicitado el servicio;
- II. **Difícil.** Contestación telefónica en un lapso de dos (2) horas después de solicitar el servicio. Si el problema no es solucionado por medio telefónico, se estará presentando el personal técnico de **"ABC"** en el domicilio donde se ubique el equipo para solucionar el problema dentro de un (1) día después de haber solicitado el servicio; y
- III. **No Apremiante:** Contestación telefónica en un lapso de cuatro (4) horas después de la solicitud de servicio. Si el problema no es solucionado por medio

telefónico, se estará presentando el personal técnico de **"ABC"** en el domicilio donde se ubique el equipo para solucionar el problema, previo acuerdo con **"EL USUARIO"** después de haber solicitado el servicio.

2.- . Protocolo de limpieza a equipo para el servicio preventivo-correctivo para los equipos Librería de cartuchos de cinta modelo L8, con serie 0434F13448 y Servidor SunFire SFV440, con serie 0501AD1181.

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

- I. Actividades del mantenimiento preventivo a desarrollar de acuerdo a los protocolos y procedimientos establecidos por el fabricante.
- II. Limpieza Exterior: Se utiliza Alcohol ISO propílico y una pasta especial (Prolicom) con franela para limpiar las superficies;
- III. Limpieza interior. Se utiliza el aire comprimido para soplear y retirar el polvo, se utiliza brocha y alcohol ISO propílico para limpiar los componentes;
- IV. Identificar componentes degradados o en mal estado
- V. Evitar posibles falsos contactos en los componentes reemplazables; y
- VI. 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 siguiente inciso, "Listado de equipos y precio por el servicio de soporte a hardware", para poder garantizar la existencia del stock de refacciones y haya sido realizado el servicio de conformidad a lo establecido en el presente Contrato, donde el equipo se encuentre en operación. La hoja de reporte contendrá la siguiente información:
- a.1) Equipo al que se realizó el servicio (número de serie y modelo);
 - a.2) Lugar donde se encuentra el equipo;
 - a.3) Hora y Fecha en donde se realizó el servicio;
 - a.4) Hora y Fecha en que se terminó el servicio;
 - a.5) Especificación del servicio;
 - a.6) Nombre y firma en el reporte del ingeniero que realizó el servicio 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, **"EL USUARIO"** que recibió la refacción y las instrucciones y pasos para poder cambiarla; y
 - a.8) Detalle del reporte atendiendo al nivel de prioridad 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 efectúe el servicio a cualquier equipo descrito en el listado de equipos establecido en la cláusula tercera de este Contrato, y sea necesario el reemplazo de partes, se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento:

- I. **"EL USUARIO"** designará a un contacto para que indique al personal de **"ABC"** el problema que se tuvo y así poder recibir la refacción de lo dañado.
- II. **"EL USUARIO"** informará a **"ABC"** el número de serie y el modelo del equipo antes de realizar la visita para ser atendidos y demostrará que tienen un Contrato 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"** atenderá las instrucciones que **"ABC"** le indique para llevar a cabo las labores de cambio de refacción al equipo 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 el servicio de reemplazo de los elementos defectuosos como procesadores, memoria y disco;
- V. **"EL USUARIO"** informará a **"ABC"** por medio de su personal autorizado, lo siguiente para levantar un reporte de falla de algún equipo:
 1. Tipo de equipo o dispositivo;
 2. Modelo;
 3. Número de serie;
 4. Responsable del sistema 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 mismo.

"ABC" informará el procedimiento para levantar reportes al personal de **"EL USUARIO"**, para que este pueda levantar el reporte de las fallas existentes respecto de los equipos que ampara el presente Contrato.

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 proporcionarán a **"EL USUARIO"** para el correcto funcionamiento de sus equipos durante la vigencia del presente Contrato, las cuales una vez que sean integradas al hardware de **"EL USUARIO"**, pasarán a ser de su propiedad.

En el presente Contrato 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 USUARIO"** tendrá un costo adicional a lo estipulado en el presente instrumento.

“ABC” no se hace responsable de migraciones, respaldos, ni a ningún tipo de software durante la vigencia del presente Contrato, estas acciones se pueden realizar si “EL USUARIO” lo necesita con un costo adicional a lo estipulado en este Contrato y tendrán que celebrar otro Contrato, 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 prestará el servicio:

Equipo	Serie	Tipo de servicio	Ubicación
PowerVault MD 3220	1HZDBZ1	Soporte al hardware	Liga Periférico-Insurgentes Sur número 4903, Colonia Parques del Pedregal, Alcaldía Tlalpan, Código Postal 14010, Ciudad de México
PowerVault MD 1220	HXXM9Z1		
PowerVault MD 3200	1J0DBZ1		
PowerVault MD 1200	1IGDBZ1		
PowerVault MD 1200	1GBBBZ1		
PowerVault MD 1200	1G9BBZ1		
PowerVault MD 1200	11FFBZ1		
PowerVault MD 3200	11LBBZ1		
PowerVault MD 1200	1G8DBZ1		
PowerVault MD 1200	1G8CBZ1		
PowerVault MD 1200	11GFBZ1		
PowerVault MD 1200	1GBCBZ1		
PowerVault MD 3200	1HZCBZ1		
PowerVault MD 1200	1G8FBZ1		
PowerVault MD 1200	11GCBZ1		
PowerVault MD 1200	11HBBZ1		
PowerVault MD 1200	11GBBZ1		
PowerVault MD 3200	1J0CBZ1		
PowerVault MD 1200	1G9FBZ1		
PowerVault MD 1200	1G9DBZ1		
PowerVault MD 1200	1GBDBZ1		
PowerVault MD 1200	1G9CBZ1		
PowerVault MD3060e	12NLN22	Soporte al Hardware	
Power Edge R900 (Agave)	H1Z5TH1		
Power Edge R900 (Balam)	G1Z5TH1		
Power Edge 2950 (Génesis)	DLB3SH1		
Power Edge R900	GP2F4M1		
Power Edge R610	3BDDBM1		
Power Edge R910	6JXW8Z1		
Power Edge R910	5C23SR1	Servicio preventivo correctivo	
Librería de cartuchos de cinta modelo L8	0434F13448		
Servidor SunFire SFV440	0501AD1181		

CUARTA. PRECIO Y FORMA DE PAGO.

El monto total a pagar por los servicios objeto de este Contrato es por la cantidad de \$30,806.00 (treinta mil ochocientos seis pesos 00/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) resultando la cantidad total a pagar de **\$35,734.96 (treinta y cinco**

mil setecientos treinta y cuatro pesos 96/100 M.N.), cantidad que cubre cualquier gasto relacionado con los servicios objeto de este Contrato.

Las Partes acuerdan que la cantidad antes señalada se pagará dentro de los primeros quince días del mes de septiembre, 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 Interbancaria 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, Alcaldía Tlalpan, Código Postal 14010, Ciudad de México.

SEXTA. VIGENCIA DE LOS SERVICIOS. Las Partes convienen que la vigencia del presente Contrato será del día 1º al 30 de septiembre del 2020, período en que **"ABC"** se obliga a prestar el servicio a **"EL USUARIO"**.

SÉPTIMA. LA CONFIDENCIALIDAD. En este Contrato las Partes se obligan a no difundir, ni revelar en ninguna forma datos, métodos, secretos, especificaciones, información técnica, sistemas, y en general, cualquier tipo de mecanismo que esté relacionado con la tecnología e información a la cual se tendrá acceso y que será revelada por una parte a la otra. Las Partes estarán señalando qué información debe considerarse confidencial. Así mismo, las Partes se obligan a responder en materia de confidencialidad, del comportamiento que observe el personal que la esté representando.

Ambas Partes proporcionarán la información confidencial únicamente a los funcionarios, empleados, consultores o gente que tengan la necesidad de conocer esta misma para la correcta funcionalidad del servicio, informándoles del presente Contrato y de las obligaciones de confidencialidad aquí expresadas. Será responsable cada parte del incumplimiento de este Contrato por parte de cualquiera de sus representantes.

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.

Cualquiera que sea la causa que origine una demanda, el compromiso que adquiere **"ABC"** por incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones al amparo del presente Contrato o por haber ocasionado daños o perjuicios a **"EL USUARIO"**, será el de responder hasta por el 100% (cien por ciento) del importe total del presente Contrato.

NOVENA. PROPIEDAD INTELECTUAL. "ABC" se reserva todos los derechos de propiedad intelectual con que cuenta antes de prestar los servicios en virtud del presente Contrato 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 Contrato.

DÉCIMA PRIMERA. TRANSPARENCIA. "LAS PARTES" acuerdan que el presente instrumento, la información y los datos personales contenidos en el mismo, sean públicos y abiertos, con la finalidad de que "EL USUARIO" transparente la información relativa a su operación y actividades que realiza, en atención a su política de rendición de cuentas sobre el ejercicio de sus recursos públicos y privados, y en cumplimiento de los principios de transparencia, transparencia proactiva y apertura institucional previstos en la legislación en la materia.

DECIMA SEGUNDA. CONCLUSIÓN ANTICIPADA. Cualquiera de las Partes podrá dar por concluido el presente Contrato anticipadamente sin necesidad de declaración judicial o 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 Contrato, ambas Partes se obligan a pagar y/o cumplir con los compromisos efectivamente devengados hasta el momento de la conclusión, 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 TERCERA. JURISDICCIÓN. En caso de controversia entre ambas Partes en relación con el cumplimiento o la interpretación de este Contrato, 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 presente o en futuro pudiera llegar a corresponderles.

DÉCIMA CUARTA. 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 Contrato, 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 o 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 Contrato.

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 QUINTA. STOCK DE REFACCIONES. **"ABC"** es y será el único responsable de cumplir con el stock de refacciones que serán proporcionadas 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 Contrato serán provistas por **"ABC"** sin ningún costo adicional para **"EL USUARIO"**.

DÉCIMA SEXTA. 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 o algún tipo de software que requiera alguno de los equipos a que se refiere el presente Contrato debido a que existen derechos de autor y sería considerado piratería. De requerirlo **"EL USUARIO"** tendrá que solicitar el software al fabricante para comprarlo directamente.

DÉCIMA SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD DEL SOPORTE A HARDWARE. **"EL USUARIO"** es el único responsable de haber solicitado y contratado a **"ABC"** para el soporte a hardware de los equipos a que se refiere el presente Contrato, 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 OCTAVA. 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 hecho con 5 días de anticipación, de lo contrario se perderá la garantía prevista en el presente Contrato respecto del soporte de hardware al equipo que se hubiere movido y en ese caso sería necesaria una nueva cotización cuyo costo sería asumido por **"EL USUARIO"** independientemente del presente Contrato. **"ABC"** se reservaría el derecho a repararlo.

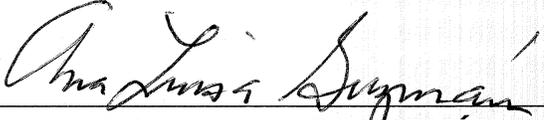
Enteradas ambas Partes de la magnitud y contenido del presente Contrato, lo firman por duplicado el 1º de septiembre del 2020 en la Ciudad de México.

“ABC”

“EL USUARIO”



C. EDMUNDO GÓMEZ TAGLE
RENTERÍA
SOCIO ADMINISTRADOR



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

La presente hoja de firmas corresponde al Contrato de Servicio a Hardware que celebran por una 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 1º de septiembre del 2020.

ANEXO DEL CONTRATO DE SERVICIO A HARDWARE QUE CELEBRAN POR UNA 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 1º DE SEPTIEMBRE DEL 2020.

MÉTODO PARA LLEVAR EL TICKET DE REPORTES DE FALLA:

"ABC" cuenta con un Centro de Soluciones, en donde "EL USUARIO" podrá reportar cualquier falla que presente el equipo amparado por el presente Contrato, 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 5553476501, 5556435126, Celular.044 5519130235 y enviar al siguiente correo electrónico eduardo.gomeztagle@abccomputer.com.mx. con copia a cgtr80@hotmail.com.

Otorgar la siguiente información al personal de "ABC":

Número de serie y modelo del equipo;

Ubicación del Equipo;

Problema que presenta en su equipo;

Nombre, teléfono de quien reporta y correo electrónico;

"EL USUARIO" recibirá la atención de un ingeniero especialista de "ABC" de conformidad a los términos del Contrato. 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 y Dirección	
Nombre	Edmundo Comeztagle Rentería Edmundo.gomeztagle@abccomputer.com.mx
Teléfonos	(55) 53476501
Celular	(04455) 19130235

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

El servicio puede realizarse telefónicamente, en el sitio ó vía 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 a Domingo las 24 Hrs., como también los días de descanso obligatorios conforme a la Ley Federal del Trabajo.
- C. Respuesta en Sitio: Conforme a las siguientes Prioridades las cuales serán determinadas y solicitadas por el personal designado por **"EL USUARIO"** a través del **Subcoordinador de Soporte Informático**.

"EL USUARIO" designará a las personas que serán el contacto para solicitar el servicio requerido de acuerdo a lo siguiente:

Primicia 1: Sistema inoperable. El equipo o equipos que se indican en el Contrato 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; y
- e) Detección de una posible deficiencia de seguridad.

Respuesta de la primicia 1. **"EL USUARIO"**, será transferido al primer ingeniero disponible, quien determinará de acuerdo a la conversación si asiste a las oficinas de **"EL USUARIO"** en un plazo establecido 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 Contrato 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; y
- e) Degradación notable del desempeño del equipo.

Respuesta de la primicia 2. De acuerdo a lo encontrado en el diagnóstico realizado por el ingeniero por teléfono, éste contestará a la solicitud de **"EL USUARIO"** en un plazo establecido 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 al sitio donde se encuentra dicho equipo en un plazo de un (1) día hábil.

Primicia 3: El equipo o equipos que se indican en el Contrato 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; y
- d) Preguntas y problemas de soporte sobre el funcionamiento del equipo.

Respuesta de la primicia 3. De acuerdo a lo encontrado en el diagnóstico realizado por el ingeniero por teléfono, éste contestará la solicitud 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 debe hacerse en las oficinas de **"EL USUARIO"**, en cuyo caso se trasladará un ingeniero de **"ABC"** al sitio donde se encuentra dicho equipo en horario determinado de mutuo acuerdo.

CAMBIO DE PIEZAS DEL HARDWARE.

Sustitución de piezas del hardware. **"EL USUARIO"** si llega a requerir la sustitución de una pieza de hardware, entregará la parte que corresponda al lugar donde se encuentra el equipo reportado". El ingeniero asignado por **"ABC"** sustituirá la parte, a menos que **"ABC"** decida que **"EL USUARIO"** puede realizarlo, por lo que se enviará la parte a **"EL USUARIO"** en vez de asistir el ingeniero al lugar donde se encuentra el equipo. 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"**.

- 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 USUARIO"** tendrá que realizar un Contrato directamente con el fabricante.

- c) **"EL USUARIO"** 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 perdida de datos en el equipo o equipos bajo Contrato de servicio de soporte de hardware.
- e) Los servicios solamente son para soporte al hardware, no incluye ningún tipo de soporte a software.

