

# **CAPÍTULO**

**XVI**

## **ANÁLISIS DE CONTRATOS DE COMPRAVENTA Y MANTENIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS**



## **CAPÍTULO XVI**

### **ANÁLISIS DE CONTRATOS DE COMPRAVENTA Y MANTENIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS**

#### **Introducción**

Dado que una de las actividades inmediatas, que se le presenta al recién egresado Ingeniero en Computación en su ejercicio profesional, es la compraventa, mantenimiento de bienes y servicios informáticos, así como de licencia de uso de software y de prestación de servicios profesionales, se considera necesario el analizar el contenido de los dos contratos enunciados a continuación:

- Contrato de compraventa de equipo de cómputo o de comunicaciones
- Contrato de mantenimiento a equipo de cómputo o de comunicaciones
- Contrato de licencia de uso de software
- Contrato de prestación de servicios profesionales (desarrollo de aplicaciones)

Indiscutiblemente que las cláusulas estipuladas en ellos sólo se sugieren, desde luego que los interesados podrán modificar, adicionar o suprimir cualquiera de ellas.

Con objeto de que el lector cuente con más elementos respecto al contenido de las cláusulas de los contratos que se presentan, al final de la mayoría de ellas, se hacen comentarios, de tal manera que si requiere elaborarlas para un contrato en particular, se valore el contenido de las mismas.

En las diferentes partes de los contratos que se analizan, al mencionar “EL CLIENTE”, se entenderá que puede ser “LA DEPENDENCIA” o “LA ENTIDAD” o “LA EMPRESA” que requiere comprar bienes o servicios informáticos.

#### **1. Partes generales de los contratos**

- ◆ Encabezado
- ◆ Declaraciones
  - ◆ Declaraciones de “EL CLIENTE”
  - ◆ Declaraciones de “EL PROVEEDOR”
  - ◆ Declaraciones conjuntas
- ◆ Cláusulas
  - Tantas como se requieran
- ◆ Firmas
  - ◆ De “EL CLIENTE”
  - ◆ De “EL PROVEEDOR”

- ◆ Anexos
  - ◆ Encabezado
  - ◆ Cuerpo
  - ◆ Firmas
    - De “EL CLIENTE”
    - De “EL PROVEEDOR”

A continuación se indica lo que podrían considerar los puntos anteriores.

### 1.1. Encabezado

Se deberá indicar lo siguiente:

- ◆ Tipo de contrato por celebrar.
- ◆ Nombre o razón social de “EL CLIENTE”, cómo se le denominará en el contrato y anexos cuando se haga referencia a él; por simplicidad puede ser “EL CLIENTE”.
- ◆ Nombre de la persona que representará legalmente a “EL CLIENTE”.
- ◆ Nombre o razón social de “EL PROVEEDOR” y cómo se le denominará en el contrato y anexos cuando se haga referencia a él; por simplicidad puede ser “EL PROVEEDOR”.
- ◆ Nombre de la persona que representará legalmente a “EL PROVEEDOR”
- ◆ Al final del encabezado se indicará la siguiente leyenda:

*Al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas.*

Ejemplo de encabezado:

Contrato de Compraventa de Equipo de Cómputo (o de Comunicaciones) , que celebran por una parte el EJECUTIVO FEDERAL (o "LA EMPRESA") a través de: \_\_\_\_\_, que en adelante se denominará “EL CLIENTE”, representada por el C. \_\_\_\_\_ en su carácter de \_\_\_\_\_ y por la otra parte \_\_\_\_\_ a quien en lo sucesivo se le denominará "EL PROVEEDOR", representada por el C. \_\_\_\_\_ en su carácter de \_\_\_\_\_, al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas.

### 1.2. Declaraciones

En éstas, tanto “EL CLIENTE” como “EL PROVEEDOR” declararán lo que a su juicio corresponda.

#### 1.2.1. Declaraciones de “EL CLIENTE”

- ◆ Tipo de persona física, o
- ◆ Tipo de persona moral, indicando los datos asentados en su acta constitutiva, tales como: nombre del notario público, número de notaría y fecha del acta constitutiva de la empresa.

- ♦ Si es persona moral, quién es su representante legal y qué cargo desempeña en la empresa.
- ♦ Que está conforme en adquirir de “EL PROVEEDOR” los bienes o los servicios de mantenimiento a bienes informáticos, amparados por el presente contrato, en atención a las condiciones pactadas con dicha empresa.
- ♦ Domicilio de la persona física o moral.

**COMENTARIO 1.-** En esta parte se anotará el ordenamiento jurídico-administrativo por virtud del cual se crean o establecen las atribuciones que le competen a “LA DEPENDENCIA” o “LA ENTIDAD” o “EL CLIENTE” que vaya a celebrar el contrato. Para tal efecto, deberá indicarse el nombre de la Ley, Reglamento o Decreto correspondiente.

**COMENTARIO 2.-** La persona física que actuará en nombre y representación de “LA DEPENDENCIA” o “LA ENTIDAD” o “EL CLIENTE”, deberá acreditar las atribuciones que para tal efecto le hayan sido conferidas, a través de alguna disposición derivada de un Decreto, Acuerdo o cualquier otro instrumento en el que se le deleguen dichas facultades.

**COMENTARIO 3.-** El domicilio que debe indicarse, será aquel en el que se encuentre la unidad responsable de “LA DEPENDENCIA” o “LA ENTIDAD” o “EL CLIENTE”, de la administración y control de este contrato, o en donde vaya a celebrarse el contrato, según se determine, con la finalidad de identificar el lugar en el que debe realizarse cualquier aclaración relativa a su cumplimiento.

**COMENTARIO 4.-** Deberá señalarse el procedimiento a través del cual se sustente la asignación del contrato, el que debió realizarse de conformidad con la normatividad vigente por medio de licitación pública, invitación a cuando menos tres proveedores o en forma directa.

**COMENTARIO 5.-** De la planeación y programación de las adquisiciones de “LA DEPENDENCIA” o “LA ENTIDAD” o “EL CLIENTE” se desprenderán los requerimientos solicitados a “EL PROVEEDOR”.

#### 1.2.2. Declaraciones de “EL PROVEEDOR”

- ♦ Tipo de persona física, o
- ♦ Tipo de persona moral, indicando los datos asentados en su acta constitutiva, nombre del notario público, número de notaría y fecha del acta constitutiva de la empresa.
- ♦ Si es persona moral, quién es su representante legal y qué cargo desempeña en la empresa.
- ♦ Si es persona moral, cuál es el objeto de la empresa (existe en el acta constitutiva); esto podría ser que entre sus objetivos sociales está la venta y servicios de mantenimiento de equipos para el proceso de datos e informes por sistema manual, mecánico, eléctrico, electrónico o por cualquier otro sistema.
- ♦ Que tiene la capacidad técnica, infraestructura y recursos para satisfacer las necesidades de “EL CLIENTE” y que conoce las especificaciones técnicas y de operación de los bienes informáticos

que vende o a los que les prestará los servicios de mantenimiento objeto de este contrato.

- ♦ Reconoce y acepta que cuenta con los elementos propios a que se refieren los artículos trece y quince de la Ley Federal del Trabajo y, en consecuencia, es el único patrón de todas y cada una de las personas que intervengan en el desarrollo y ejecución del objeto de este contrato, liberando a "EL CLIENTE" de cualquier responsabilidad laboral.
- ♦ Registro Federal de Contribuyentes (RFC).
- ♦ Clave Única de Registro de Población (CURP).
- ♦ Domicilio de la persona física o moral.

**COMENTARIO 1.-** Mediante la revisión de la documentación respectiva al tipo de persona moral de que se trate, "LA DEPENDENCIA" o "LA ENTIDAD" o "EL CLIENTE" se cerciorará de la existencia de la empresa proveedora.

En el supuesto de que "EL PROVEEDOR" sea una persona física, deberá asentarse esta situación en una declaración que diga:

"Que es una persona física con actividad empresarial, como lo acredita con su cédula de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes" RFC: \_\_\_\_\_, y con su Clave Única de Registro de Población, CURP: \_\_\_\_\_.

Para el caso de que se trate de una empresa extranjera, y que sea quien directamente vaya a celebrar el contrato, se deberán asentar los datos relativos a su constitución legal de acuerdo con la legislación de su país.

**COMENTARIO 2.-** Señalar el domicilio de la empresa proveedora o de la persona física a la cual "LA DEPENDENCIA" o "LA ENTIDAD" o "EL CLIENTE" pueda recurrir para tratar cualquier asunto relacionado con el presente contrato. Asimismo, prever que durante su vigencia "EL PROVEEDOR" se comprometa a notificar a "LA DEPENDENCIA" o "LA ENTIDAD" o "EL CLIENTE" cualquier cambio de domicilio, para el adecuado seguimiento del contrato.

**COMENTARIO 3.-** Asentar los datos de la persona física que interviene en representación de "EL PROVEEDOR", que cuente con las facultades suficientes para comprometerlo al cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, a través del poder notarial que así lo acredite.

**COMENTARIO 4.-** En esta declaración se debe identificar si "EL PROVEEDOR" actúa como fabricante o como distribuidor, y en este último caso asegurarse de que cuenta con la autorización correspondiente para comercializar los bienes materia del contrato; para tal efecto, en la etapa de negociaciones previas a la formalización del contrato, se revisará la documentación que acredite dicha autorización.

### 1.2.3. Declaraciones conjuntas

En esta parte se podrá poner el número que se desee de declaraciones conjuntas, se sugiere que sólo se establezca la siguiente:

**ÚNICA:** Es su voluntad celebrar el presente contrato y obligarse de acuerdo con los términos y condiciones de las siguientes:

## CLÁUSULAS

### 2. Posibles cláusulas para contratos de compraventa de equipos de cómputo o de comunicaciones

Dependiendo de la importancia y el costo de los bienes informáticos objeto del contrato, las cláusulas que a continuación se mencionan, se podrán modificar, adicionar o suprimir aquellas que se considere conveniente.

#### PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

En los términos y condiciones del contrato, “EL PROVEEDOR” vende a “EL CLIENTE”, quien a su vez compra los equipos de cómputo o de comunicaciones que se describen en el anexo B “Relación de los equipos y servicios, descripción y precio”, incluyendo su instalación y los servicios mencionados en el propio anexo; queda entendido que éstos serán nuevos en su totalidad, que no han sido instalados con otro cliente anteriormente, y que provienen directamente de la planta del fabricante. Asimismo, “EL PROVEEDOR” entregará a “EL CLIENTE”, junto con los bienes mencionados, la última versión del sistema operativo y software del equipo correspondiente en los términos indicados en el anexo C “Relación del software incluido”, sin cargo adicional, por el tiempo que dure la garantía y mediante la firma de las licencias respectivas. Si a la fecha de instalación el fabricante hubiera desarrollado una versión más reciente del sistema operativo, “EL PROVEEDOR” se obliga a entregar esta última, en sustitución de la anterior, sin cargo alguno para “EL CLIENTE”, y mediante la firma de las licencias respectivas.

**COMENTARIO.-** En esta cláusula deberá definirse con claridad la materia del contrato, a partir de la cual se establecerán los derechos y obligaciones de cada una de las partes. En este caso se presenta la transmisión de la propiedad del equipo en favor de “EL CLIENTE”, y como contraprestación, éste se obliga al pago del precio convenido.

#### SEGUNDA. AYUDAS DE PROGRAMACIÓN.

Como parte del precio total del contrato, “EL PROVEEDOR” proporcionará a “EL CLIENTE” las ayudas de programación que se requieran para el adecuado funcionamiento del equipo objeto de este contrato, las cuales se relacionan en el anexo N.

**COMENTARIO.-** Para mayor claridad, en el anexo correspondiente se define lo que para efectos de este contrato se entenderá como ayudas de programación, con la finalidad de que dicho concepto quede plenamente identificado. Para el caso de que después del periodo de garantía, “EL CLIENTE” requiera de actualizaciones o nuevas versiones de las ayudas de programación que le haya proporcionado “EL PROVEEDOR”, será necesaria la celebración del contrato respectivo.

Cabe aclarar que la aplicación de esta cláusula estará en función del tipo de equipo que se comercializa a través del contrato respectivo, y si así lo requiere “EL CLIENTE”.

#### TERCERA. RELACIÓN DE ANEXOS.

Los anexos que son parte integrante de este contrato, son los que a continuación se listan, mismos que son firmados por ambas partes:

1. Anexo A "Documentos legales de "EL PROVEEDOR"
2. Anexo B "Relación de los equipos y servicios, descripción y precio"
3. Anexo C "Relación del software incluido"
4. Anexo D "Resultados de las pruebas efectuadas en equipos de "EL PROVEEDOR" antes de la firma del contrato"
5. Anexo E "Mantenimiento y centros de servicio de "EL PROVEEDOR"
6. Anexo F "Especificaciones técnicas para la preparación del *site* de instalación"
7. Anexo G "Información técnica de los bienes objeto del contrato"
8. Anexo H "Calendario de eventos"
9. Anexo I "Capacitación"
10. Anexo J "Vigilantes de la ejecución de las actividades contractuales"
11. Anexo K "Glosario de términos"
12. Anexo L "Plan de instalación"
13. Anexo M "Certificaciones de "EL PROVEEDOR""
14. Anexo N "Ayudas de Programación"
15. Anexo O "Términos y condiciones adicionales"

Las modificaciones, que acuerden las partes a los anexos de este contrato, deberán constar por escrito.

**COMENTARIO 1.-** Las modificaciones, tanto al contrato como a los anexos pueden asentarse en el anexo O "Términos y condiciones adicionales".

**COMENTARIO 2.-** Los anexos que integran el contrato, representan una parte fundamental de las condiciones que habrán de prevalecer para su debido cumplimiento, por lo que es importante poner el cuidado necesario en su contenido, previamente a la formalización de la operación. Asimismo deberá cuidarse que en su contenido no se consideren aspectos o condiciones no previstas en el propio contrato y no se contravengan las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público que para tal efecto son aplicables a las dependencias de la Administración Pública Federal.

Es importante e indispensable que la firma del contrato y de los anexos se realice en un mismo acto.

#### **CUARTA. PRECIO CONVENIDO.**

El precio total de los bienes objeto de este contrato, convenido en moneda nacional, importa la cantidad de:\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), más el porcentaje respectivo del Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Dicho precio se compone por los conceptos que se desglosan en el anexo B "Relación de los equipos y servicios, descripción y precio".

**COMENTARIO.-** Para efectos presupuestales, el monto total del contrato se pactará preferentemente fijo y en moneda nacional. En casos justificados se podrán pactar decrementos o incrementos a los precios, siempre y cuando hubieren sido considerados en las bases de la licitación. En este supuesto, la dependencia o entidad deberá tener prevista la fórmula que aplicará. (Artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público).



En relación con lo anterior, es responsabilidad de la dependencia o entidad considerar las disposiciones que en esta materia determine el Ejecutivo Federal, como es el caso de los lineamientos que deben observar para garantizar la disciplina, austeridad y aplicación racional de recursos públicos, durante el ejercicio de 1995, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 1995.

**QUINTA. FORMA DE PAGO.**

El pago del precio de compra del equipo objeto de este contrato, se hará de la siguiente forma:

- a) 30% a la firma del presente contrato.
- b) 40% a la instalación de los bienes y servicios objeto del presente contrato.
- c) 30% al concluir exitosamente las pruebas de aceptación de los bienes y servicios objeto del presente contrato.

**COMENTARIO 1.-** Se indicará una posible forma en que se cubrirá el importe de los bienes. Con objeto de que “EL CLIENTE” quede protegido, “EL PROVEEDOR” deberá entregar una fianza a favor de “EL CLIENTE” por cada una de las cantidades que reciba.

**COMENTARIO 2.-** “EL CLIENTE” puede tener previamente establecido el procedimiento de pago, o convenir con “EL PROVEEDOR” algún otro que en función de mejores condiciones de precio, calidad y garantías le resulte más conveniente. Dicho pago deberá efectuarse dentro de los 20 días posteriores a su vencimiento, salvo pacto en contrario. (Artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público).

En el caso de que se tenga previsto algún anticipo, éste no podrá ser mayor del 50% del monto total del contrato, de acuerdo con la normatividad vigente. (Artículo 31 inciso II, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público).

**COMENTARIO 3.-** “EL PROVEEDOR” deberá entregar una fianza a favor de “EL CLIENTE”, por cada uno de los pagos que se hubiesen convenido, ello permitirá que “EL CLIENTE” quede protegido.

**SEXTA. CONTRIBUCIONES FISCALES.**

Las partes se obligan a pagar los impuestos que se causen con motivo del cumplimiento de este contrato, y que conforme a las leyes mexicanas les sean aplicables a cada una de ellas.

**COMENTARIO.-** Dentro de este supuesto, se considera el Impuesto al Valor Agregado, cuyo desglose se encuentra previsto en el anexo B “Relación de los equipos y servicios, descripción y precio” del contrato; así como el impuesto de importación, cuando “EL PROVEEDOR” acredite dicho gasto y aquellos que en su momento, en forma específica lo determine alguna disposición. (Artículo 70, fracción I, segundo párrafo del Reglamento de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal).

**SÉPTIMA. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR.**

“EL PROVEEDOR” asume toda responsabilidad por las violaciones que cause en materia de patentes, marcas, derechos de autor, secreto industrial o propiedad intelectual registrada, con respecto del equipo de cómputo y las ayudas de programación objeto de este contrato.

En caso de que se llegara a presentar una demanda por una supuesta violación, de acuerdo con lo establecido en el párrafo anterior, “EL CLIENTE” se compromete a dar aviso a “EL PROVEEDOR” en un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la notificación de la referida demanda, para que éste tome las medidas pertinentes al respecto.

Si como resultado de la demanda por alguna violación, “EL CLIENTE” no puede utilizar el equipo de cómputo objeto de este contrato, éste podrá optar por:

- a) Permitir a “EL PROVEEDOR” la sustitución del equipo o del software objeto de la demanda en un tiempo máximo de diez (10) días hábiles, sin que esto represente un perjuicio para “EL CLIENTE”; o
- b) Rescindir este contrato, aplicando lo establecido en la cláusula **VIGÉSIMA TERCERA**.

Los desarrollos o mejoras efectuados por “EL CLIENTE” con base en el software de “EL PROVEEDOR” no afectarán la propiedad de “EL PROVEEDOR” sobre las patentes u otros derechos de propiedad intelectual con respecto a dicho software original.

**COMENTARIO.-** Con esta cláusula se complementa lo señalado en las declaraciones de “EL PROVEEDOR”, en cuanto a la autorización y responsabilidad para comercializar los bienes que ofrece.

#### **OCTAVA. PROPIEDAD DE LOS BIENES.**

La propiedad de los bienes objeto del contrato se transferirá a “EL CLIENTE” mediante la entrega de la documentación que ampara la propiedad de los mismos, una vez que éste los acepte, de conformidad con lo establecido en la cláusula **VIGÉSIMA**. Quedando expresamente convenido que “EL PROVEEDOR” se reserva el dominio de los bienes a que se refiere el presente contrato, hasta que se le hubieren cubierto los pagos conforme a lo previsto en la cláusula **CUARTA**.

**COMENTARIO.-** En cumplimiento del objeto del contrato señalado en la cláusula **PRIMERA**, para la transmisión de la propiedad del equipo, “EL PROVEEDOR” debe entregar toda la documentación que acredite la propiedad de los equipos en favor de “EL CLIENTE”, en la fecha y lugar que para tal efecto hayan acordado las partes.

#### **NOVENA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.**

Ninguna de las partes será responsable de cualquier retraso o incumplimiento del contrato que resulte directa o indirectamente de caso fortuito o fuerza mayor.

**COMENTARIO.-** En esta cláusula quedarán considerados aquellos casos en los que, dado que las condiciones que las originan están fuera de la voluntad de las partes, cualquier pérdida que resulte de dicha situación, deberá ser en gravamen de cada una de ellas. Dentro de este supuesto, pueden considerarse, entre otras, las siguientes: incendio, inundación, motín, temblores, habría que ver también la conveniencia o no de considerar la situación cambiaria de peso-dólar como una causa de fuerza mayor, etc.

#### **DÉCIMA. TRANSPORTACIÓN.**

La responsabilidad de la transportación de los bienes objeto del presente contrato será de “EL PROVEEDOR”, hasta el lugar de entrega a “EL CLIENTE”. Los gastos que se originen por concepto de fletes, maniobras y pólizas de seguros, desde la planta del fabricante, hasta las instalaciones de “EL CLIENTE”, serán cubiertos por “EL PROVEEDOR”, pero le serán reembolsados por “EL CLIENTE” si así se conviene.

**COMENTARIO.-** No obstante que “EL CLIENTE” puede optar, si así conviene a sus intereses, por llevar a cabo la transportación del equipo, es recomendable que dicha responsabilidad recaiga en “EL PROVEEDOR”, considerando que él conoce el medio idóneo para llevarla a cabo con el menor riesgo posible en beneficio de una entrega, instalación y funcionamiento oportuno del equipo.

#### **UNDÉCIMA. ENTREGA E INSTALACIÓN DE LOS BIENES.**

Los bienes objeto del presente contrato serán entregados e instalados por “EL PROVEEDOR” en las instalaciones de “EL CLIENTE”, en el plazo que se indica en el anexo B “Relación de los equipos y servicios, descripción y precio”. “EL PROVEEDOR” proporcionará asesoría a “EL CLIENTE” respecto de las condiciones que deberá reunir el local para la instalación de los bienes objeto del contrato. Esta asesoría incluye asistencia a “EL CLIENTE” en materia de instalaciones, así como asistencia en lo referente a la planeación de la distribución de los bienes y a la preparación del local en sí. A solicitud de “EL CLIENTE”, este servicio incluirá además la participación del personal de “EL PROVEEDOR” en reuniones o juntas con otros proveedores y con empresas telefónicas o eléctricas.

Para este propósito, queda convenido que quedará a cargo de “EL CLIENTE” la realización de todos los trabajos requeridos para la preparación del sitio donde se instalarán los bienes, aplicando las especificaciones técnicas de “EL PROVEEDOR”, el cual aceptará por escrito ante “EL CLIENTE” que las instalaciones se encuentran en condiciones adecuadas conforme a sus especificaciones.

Cualquier alteración o modificación que se requiera en la preparación del sitio de instalación, causada por especificaciones incompletas o erróneas que haya proporcionado “EL PROVEEDOR” y que causen daños o gastos adicionales a “EL CLIENTE”, serán cubiertos por “EL PROVEEDOR”.

“EL PROVEEDOR” será totalmente responsable de la instalación y puesta en servicio de los bienes objeto del contrato, y permitirá la participación del personal que “EL CLIENTE” asigne para tal efecto. Este personal participará bajo la instrucción y supervisión de “EL PROVEEDOR”.

“EL PROVEEDOR” no podrá demorar más de diez (10) días hábiles, la fecha de entrega pactada del equipo de cómputo y de la documentación correspondiente, por causas imputables a él.

Una vez transcurrido este periodo, “EL CLIENTE” concederá una prórroga adicional de otros diez (10) días hábiles, obligándose “EL PROVEEDOR” a pagar la sanción señalada en la cláusula **VIGÉSIMA SEGUNDA. SANCIONES.**

Una vez vencida la prórroga establecida en el segundo párrafo de esta cláusula sin que el equipo haya sido entregado a “EL CLIENTE”, éste rescindirá el presente contrato, aplicando lo establecido en la cláusula **VIGÉSIMO TERCERA. RESCISIÓN.**

**COMENTARIO 1.-** “EL CLIENTE” debe cuidar que se definan claramente las condiciones de entrega y en su caso de la instalación de los equipos, precisándolo en el anexo B de referencia, en cuanto a día, mes, año y lugar, lo que le permitirá llevar el control para efectos de empezar a utilizarlo en el lapso programado.

**COMENTARIO 2.-** En la definición de las prórrogas correspondientes, “EL CLIENTE” deberá tomar en cuenta las repercusiones y los perjuicios que pudiera ocasionarle en la realización de sus funciones, y de acuerdo con esto establecer la temporalidad de dichas prórrogas.

#### **DUODÉCIMA. PRUEBAS DE ACEPTACIÓN.**

Una vez instalado el equipo de cómputo, “EL CLIENTE” iniciará las pruebas de aceptación con base en el procedimiento establecido en la cláusula **VIGÉSIMA**, las cuales consistirán en verificar que el equipo de cómputo funcione de acuerdo con las especificaciones técnicas publicadas por el fabricante y de las ofrecidas por “EL PROVEEDOR” a “EL CLIENTE”.

**COMENTARIO.-** Es importante que “EL CLIENTE” tenga la precaución de leer cuidadosamente la documentación relativa a las especificaciones técnicas, con la finalidad de que esté en posibilidad de conocer en detalle el equipo que adquiere y pueda constatar con pleno conocimiento su correcta operación.

#### **DECIMOTERCERA. TIEMPO DE MÁQUINA PARA COMPILACIÓN Y PRUEBAS DE PROGRAMAS.**

Antes de la instalación de los bienes, “EL PROVEEDOR” proporcionará a “EL CLIENTE”, sin costo adicional y de acuerdo con un programa definido por ambas partes, el tiempo de máquina necesario para realizar pruebas de sus programas o aplicaciones.

Las pruebas de los programas o aplicaciones de “EL CLIENTE” serán realizadas en una configuración o equipo compatible a la de los bienes objeto del presente contrato. Las pruebas podrán llevarse a cabo en las instalaciones de “EL PROVEEDOR”, o según lo acuerden las partes en instalaciones de otros clientes de “EL PROVEEDOR”.

**COMENTARIO.-** Es muy recomendable que “EL CLIENTE” lleve a cabo pruebas de algunos programas y aplicaciones de sus usuarios, en un equipo similar al que se adquiere, con objeto de cerciorarse que el equipo por adquirir tiene una eficiencia superior al equipo que sustituirá; y que los tiempos de procesador y de entrada/salida obtenidos sean similares a los que se obtengan en el nuevo equipo; dichos tiempos deberán incluirse en el anexo G “Información técnica de los bienes objeto del contrato”, a fin de que “EL PROVEEDOR” garantice que está entregando el equipo adecuado.

#### **DECIMOCUARTA. INFORMACIÓN TÉCNICA Y SOFTWARE.**

“EL PROVEEDOR” proporcionará a “EL CLIENTE”, en o antes de la fecha de instalación, los manuales de usuario y publicaciones técnicas aplicables a la operación y funcionamiento del equipo de cómputo amparado por este contrato, publicados oficialmente por el fabricante, sin cargo adicional para “EL CLIENTE”.

Tales manuales y publicaciones serán proporcionados para uso interno de “EL CLIENTE” exclusivamente; “EL CLIENTE” tendrá el derecho de reproducir dichos manuales, con la limitación antes indicada, sujeto a que en cada copia claramente se ostenten las leyendas de propiedad intelectual que aparecen en los manuales originales.

La fecha de entrega de dicha información, así como aquella que las partes clasifiquen como confidencial, se encuentra señalada en el anexo G “Información técnica de los bienes objeto del contrato”.

**COMENTARIO.-** Para un adecuado seguimiento de la operación del equipo de cómputo en sus diferentes etapas (entrega, instalación, aceptación, garantía, etc.), es importante que la fecha de entrega de la documentación técnica sea la misma que la del equipo señalada en el anexo B “Relación de los equipos y servicios, descripción y precio”.

#### **DECIMOQUINTA. PARTES Y REFACCIONES.**

“EL PROVEEDOR” garantiza que durante un mínimo de cinco (5) años a partir de la fecha de la aceptación de los bienes objeto del contrato, tendrá a disposición de “EL CLIENTE” las partes y refacciones que fueran necesarias para mantenerlos en condiciones adecuadas de funcionamiento; así también garantizará todo lo necesario para la realización e instalación posterior de cambios de ingeniería.

Todas las partes y refacciones que se utilicen para el mantenimiento de los bienes deberán ser nuevas, en caso contrario, “EL PROVEEDOR” deberá notificarlo por escrito a “EL CLIENTE” y garantizará su funcionamiento como si fueran nuevas.

**COMENTARIO.-** De acuerdo con las características técnicas de los bienes que se van a adquirir, es conveniente que se considere el tiempo de vida útil que tienen y de acuerdo con ésta, los años durante los cuales “EL CLIENTE” deba prever el suministro de partes y refacciones, como condiciones para garantizar su correcta operación, mantenimiento y conservación. (Artículo 55 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público).

#### **DECIMOSEXTA. CAPACITACIÓN.**

“EL PROVEEDOR” proporcionará a personal de “EL CLIENTE” sus cursos de capacitación y entrenamiento para obtener el adecuado funcionamiento de los bienes objeto del presente contrato, en las instalaciones de “EL PROVEEDOR” o de “EL CLIENTE”, según se acuerde por ambas partes. Dentro del precio estipulado en este contrato queda incluida la capacitación hasta por el número de semanas hombre de personal de “EL PROVEEDOR” que se convengan, así como el material didáctico necesario. Los gastos de viaje, transportación y hospedaje del personal de “EL CLIENTE” correrán por cuenta del mismo.

“EL CLIENTE” seleccionará al personal que cuente con los conocimientos que permitan el adecuado aprovechamiento de la capacitación a fin de cumplir con los objetivos de la capacitación y entrenamiento.

**COMENTARIO.-** Es responsabilidad de “EL CLIENTE” asegurarse de que “EL PROVEEDOR” le proporcione capacitación al personal que usará el equipo de cómputo, con relación a los conocimientos elementales para su adecuado funcionamiento y

operación. Adicionalmente, “EL CLIENTE” puede solicitar a “EL PROVEEDOR” otro tipo de capacitación, cuyas condiciones deben indicarse en el anexo I “Capacitación”. (Artículo 55 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público).

#### **DECIMOSÉPTIMA. ASESORÍA TÉCNICA.**

“EL PROVEEDOR” brindará asesoría técnica a “EL CLIENTE”, a solicitud de éste y durante el periodo de garantía, para la realización de cualquier conexión o acoplamiento de los bienes objeto del presente contrato con otros bienes de marca de “EL PROVEEDOR” o con bienes de otros proveedores que tenga “EL CLIENTE”.

“EL PROVEEDOR” se compromete a efectuar dos (2) veces en el primer año y una (1) vez cada año en los subsecuentes tres (3) años (podrían ser más años), auditorías independientes al hardware y al software, proporcionado por “EL PROVEEDOR”, de los bienes objeto del contrato, con personal capacitado para ello, entregando con anticipación un plan de trabajo y aceptando que personal de “EL CLIENTE” colabore. “EL PROVEEDOR” entregará a “EL CLIENTE” un reporte, dentro de los cinco (5) días siguientes a la terminación de cada auditoría, que describirá detalladamente los resultados de dichas auditorías.

**COMENTARIO.-** Esta cláusula será aplicable en el caso de que las características técnicas del equipo y las necesidades de “EL CLIENTE” así lo requieran, por lo que es conveniente que este aspecto quede previsto desde las negociaciones precontractuales, con la finalidad de que “EL PROVEEDOR” seleccionado para la celebración del contrato, tenga conocimiento del equipo con que cuenta y esté en posibilidad de proporcionar dicho apoyo.

#### **DECIMOCTAVA. SEGUROS.**

“EL PROVEEDOR” deberá contratar pólizas de seguro para garantizar la integridad de los bienes objeto del presente contrato, desde su embarque en la planta del fabricante hasta el *site* de “EL CLIENTE” y hasta haber cumplido con las pruebas de aceptación.

Los gastos que se eroguen por dicho concepto serán cubiertos por “EL PROVEEDOR”, y posteriormente reembolsados por “EL CLIENTE” contra la presentación de la documentación comprobatoria, una vez aceptado el equipo.

La vigencia de las pólizas de seguro contratadas por “EL PROVEEDOR” terminará al momento en que la propiedad de los bienes se transfiera a “EL CLIENTE”.

**COMENTARIO.-** Lo recomendable en este caso es que “EL PROVEEDOR” se responsabilice del seguro que garantice la integridad del equipo, hasta la fecha de entrega, instalación ó aceptación, según se determine en consideración a que tiene mayor contacto con compañías especializadas, sin embargo, “EL CLIENTE” tiene la opción de contratarlo por su cuenta, si esto le representa mejores condiciones de seguridad y beneficios de economía. (Artículo 55 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público).

#### **DECIMONOVENA. GARANTÍA.**

“EL PROVEEDOR” garantiza que el equipo de cómputo es nuevo, está libre de vicios ocultos, defectos materiales, conforme a las especificaciones técnicas del fabricante, y

que en la fecha de terminación de la instalación de los bienes, éstos se encontrarán en buenas condiciones de funcionamiento y se ajustan a las especificaciones técnicas proporcionadas por el fabricante. Si llegare a presentarse algún defecto, bien sea en los materiales o mano de obra respectivos, el cual resultare evidente dentro de un año contado a partir de la aceptación de los bienes por parte de “EL CLIENTE”, “EL PROVEEDOR” reparará o reemplazará los bienes defectuosos.

El periodo de garantía para el equipo de cómputo será de doce (12) meses contados a partir de la fecha de su aceptación por parte de “EL CLIENTE”.

De acuerdo con lo anterior “EL PROVEEDOR”, sin costo para “EL CLIENTE”, proporcionará los servicios de mantenimiento señalados en el anexo E "Mantenimiento y Centros de Servicio de “EL PROVEEDOR””, a efecto de tener los equipos en buen funcionamiento conforme a las especificaciones del fabricante durante el periodo de garantía.

La presente garantía no comprende fallas o descomposturas de los bienes por desgaste natural, negligencia por personal de “EL CLIENTE”, causas externas que afecten o dañen los bienes y el uso inadecuado de tales bienes por parte de “EL CLIENTE”.

**COMENTARIO.-** El periodo de garantía que se señala en esta cláusula deberá estar fundamentado en los requerimientos de “EL CLIENTE”, recomendándose que para la definición de dicho periodo se prevea que éste sea adecuado al tipo de equipo de que se trate; así como que su cobertura no repercuta en forma considerable en el precio.

Para este efecto se recomienda prever un periodo de 12 a 36 meses, de acuerdo con el tipo de bienes y servicios de que se trate.

#### **VIGÉSIMA. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS PRUEBAS DE ACEPTACIÓN DE LOS BIENES.**

Ambas partes convienen en que los criterios que aplicarán para la realización de las pruebas de aceptación de los bienes objeto de este contrato serán (*por ejemplo*) los siguientes:

1. Se considerará **falla total** de los bienes objeto de este contrato (hardware o software) cuando:
  - a) Falle una (1) o más de las unidades centrales de proceso (CPU),
  - b) Falle una (1) o más de las unidades de memoria principal o extendida (MAIN MEMORY o SSD MEMORY),
  - c) Falle uno (1) o más de los canales de entrada/salida (INPUT/OUTPUT CHANNELS),
  - d) Fallen dos (2) o más de las unidades de disco,
  - e) Falle una (1) o más de las unidades de disco por un periodo mayor de cuatro (4) horas consecutivas durante horas y días hábiles o mayor de cinco (5) horas consecutivas durante horas y días no hábiles, o
  - f) Falle uno (1) o más productos de software y dicha falla impida el uso de dicho producto para la obtención de resultados por parte del usuario.

2. Los bienes se considerarán aceptados, previa notificación escrita por parte de “EL CLIENTE”, cuando dichos bienes hayan mantenido un nivel de disponibilidad mínimo del 95%, durante treinta (30) días consecutivos, contados a partir de la fecha en que “EL PROVEEDOR” notifique por escrito a “EL CLIENTE” que ha concluido satisfactoriamente con la instalación de los bienes.
3. El nivel de disponibilidad se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$ND = \frac{TP}{TP + TF} \times 100$$

Donde:  $ND$  = Nivel de disponibilidad

$TP$  = Número de horas de funcionamiento sin falla de los bienes, de acuerdo con lo estipulado en el punto (1) de esta cláusula.

$TF$  = Número de horas de falla total de los bienes de acuerdo con lo estipulado en el punto (1) de esta cláusula.

4. Las cantidades  $TP$  y  $TF$  descritas no incluirán el tiempo requerido para proporcionar el mantenimiento preventivo, programado con anticipación por ambas partes.
5. Las cantidades  $TP$  y  $TF$ , descritas en el punto (3) de esta cláusula, no incluirán hasta dos (2) horas de tiempo de viaje del personal de “EL PROVEEDOR” en caso de que “EL PROVEEDOR” reciba aviso de la falla en los periodos en que “EL PROVEEDOR” no estuviere presente, en el sitio de instalación, el personal de mantenimiento correspondiente.
6. Las cantidades  $TP$  y  $TF$ , descritas en el punto (3) de esta cláusula, no incluirán los tiempos de fallas debidas a causas externas a los bienes (por ejemplo, fallas en el suministro de energía eléctrica).
7. La cantidad  $TF$ , descrita en el punto (3) de esta cláusula, será medida desde el momento en que se avise a “EL PROVEEDOR” la existencia de la falla y hasta que los bienes sean devueltos a “EL CLIENTE” en buenas condiciones de funcionamiento. En caso que los bienes no sean puestos a disposición de “EL PROVEEDOR” para su pronta reparación, se restará de  $TF$  el tiempo que “EL CLIENTE” tarde en ponerlos a disposición de “EL PROVEEDOR”.
8. “EL PROVEEDOR” notificará por escrito a “EL CLIENTE”, antes o en la fecha de terminación de la instalación, que los bienes han sido instalados y están listos para dar inicio al periodo de aceptación. Para proceder a la notificación aquí indicada, “EL PROVEEDOR” deberá haber terminado todas las pruebas y diagnósticos que juzgue convenientes para poder certificar que los bienes están listos para iniciar el periodo de aceptación.



9. En caso de que los bienes no mantengan el mencionado nivel de disponibilidad durante los primeros treinta y cinco (35) días consecutivos, la prueba continuará sobre bases diarias hasta que el nivel de disponibilidad sea mantenido durante un total de treinta y cinco (35) días consecutivos.
10. Los treinta y cinco (35) días consecutivos arriba mencionados deberán ser alcanzados, como máximo, en un plazo igual al transcurrido entre la fecha de la firma del contrato y la fecha de notificación por parte de “EL PROVEEDOR” de que ha concluido satisfactoriamente con la instalación de los bienes objeto de este contrato.
11. Si transcurrido el plazo arriba mencionado, los bienes no mantienen el nivel de disponibilidad establecido en esta cláusula, “EL CLIENTE” notificará por escrito a “EL PROVEEDOR” el rechazo de los bienes y aplicará lo que se establezca en las cláusulas **VIGÉSIMA SEGUNDA, VIGÉSIMA TERCERA Y VIGÉSIMA CUARTA.**

Si por alguna causa existiera desacuerdo entre las partes en lo relativo a la conclusión exitosa del periodo de aceptación, las partes se someterán al peritaje de un tercero en discordia quien dictaminará si los bienes han cumplido o no con lo dispuesto en esta cláusula. Para este caso, “EL CLIENTE” y “EL PROVEEDOR” convendrán en designar por mutuo acuerdo dicho perito tercero en discordia, quien deberá ser independiente de las partes, de reconocido prestigio internacional y cuyos conocimientos técnicos lo acrediten para realizar el mencionado peritaje.

**COMENTARIO.-** Es importante que “EL CLIENTE” tenga la precaución de leer cuidadosamente la documentación relativa a las especificaciones técnicas, con la finalidad de que esté en posibilidad de conocer en detalle el equipo que adquiere y pueda constatar con pleno conocimiento su correcta operación.

#### **VIGÉSIMA PRIMERA. FIANZAS.**

“EL PROVEEDOR” otorga a favor de “EL CLIENTE”, simultáneamente a la entrega por parte de este último de cada uno de los pagos señalados en la cláusula **CUARTA**, una fianza por el cien por ciento (100%) (en la moneda en que se haya definido el precio de los bienes) de la cantidad que en cada caso reciba, a fin de garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que el contrato le impone.

Las fianzas deberán ser otorgadas por una institución mexicana legalmente autorizada, a favor y a satisfacción de “EL CLIENTE”.

Cada una de las pólizas respectivas deberá contener las siguientes declaraciones expresas:

- A) Que la fianza se otorga en los términos de este contrato,
- B) Que se mantendrá en vigor hasta un año después de la aceptación de los bienes.
- C) Que no podrá ser cancelada sin la conformidad de “EL CLIENTE”, y
- D) Que la institución afianzadora acepta lo preceptuado en el artículo 118 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas.

Las fianzas solamente se liberarán cuando “EL PROVEEDOR” haya cumplido con las obligaciones que se deriven del contrato.

COMENTARIO.- La fianza deberá ser otorgada a favor y a satisfacción de “EL CLIENTE”, ésta puede ser a favor y a satisfacción de la Tesorería de la Federación cuando se trate de dependencias de la Administración Pública Federal; de la Tesorería del Gobierno del Distrito Federal cuando éste sea quien celebre el contrato; o en favor de una de las entidades federativas, cuando quien contrate sea alguna de éstas.

Para la determinación del porcentaje de la fianza, deberán estimarse los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a “EL CLIENTE” o a la dependencia o entidad el incumplimiento de las obligaciones por parte de “EL PROVEEDOR”, cantidad que represente una justa compensación. Asimismo, considerar que dicho porcentaje sea suficiente para cubrir las sanciones que corresponda aplicar por retrasos en el cumplimiento de las obligaciones a cargo de “EL PROVEEDOR”.

#### **VIGÉSIMA SEGUNDA. SANCIONES.**

En el supuesto de que “EL PROVEEDOR” no cumpla con la fecha de entrega de los equipos de cómputo que se especifica en el anexo B “Relación de los equipos y servicios, descripción y precio”, conviene en pagar a “EL CLIENTE” una sanción equivalente al 0.5% sobre el monto total del contrato por cada día hábil de retraso que transcurra desde la fecha de inicio de la prórroga señalada en la cláusulas **UNDÉCIMA**. La misma sanción será aplicable en el caso de que “EL PROVEEDOR” no resuelva o corrija alguna falla, que se presente en los equipos de cómputo reportados durante el periodo de garantía.

COMENTARIO.- El porcentaje de la sanción podrá determinarse con base en el monto total de la fianza o en el monto total del contrato respecto del equipo defectuoso, según convenga a los intereses de “EL CLIENTE”.

En la aplicación del porcentaje por atraso en el cumplimiento de las obligaciones a cargo de “EL PROVEEDOR”, podrán preverse sanciones por incumplimiento de las fechas señaladas para su entrega e instalación, las que en su conjunto no podrán ser superiores al porcentaje fijado como garantía de cumplimiento.

#### **VIGÉSIMA TERCERA. RESCISIÓN.**

En caso de incumplimiento, la parte afectada podrá rescindir administrativamente el presente contrato, o bien, exigir su cumplimiento forzoso, y en cualquier caso reclamar el pago de los daños y perjuicios correspondientes.

- A. Las partes podrán convenir en que “EL CLIENTE” podrá ejercitar los derechos otorgados en el párrafo anterior, en los siguientes casos:
- a) Por incumplimiento de “EL PROVEEDOR” al otorgamiento de las fianzas.
  - b) Si “EL PROVEEDOR” no entregare, por causas distintas a las contenidas en la cláusula SÉPTIMA, dentro del plazo señalado en la cláusula NOVENA y en las condiciones pactadas, los bienes amparados por el presente contrato.
  - c) Si “EL PROVEEDOR” no realizare, por causa no imputable a “EL CLIENTE”, la instalación de los bienes en las condiciones y términos pactados.
  - d) Si “EL PROVEEDOR” suspendiere injustificadamente o no realizare la instalación de los bienes con personal competente.

- e) Si la calidad de los bienes o su instalación no respondiere a las especificaciones convenidas.
  - f) Si “EL PROVEEDOR” no otorgare las facilidades o datos necesarios para la inspección, vigilancia o supervisión de la instalación de los bienes.
  - g) Si “EL PROVEEDOR” no atendiere a las recomendaciones que “EL CLIENTE” le hubiera formulado por escrito, relacionadas con el objeto del contrato.
  - h) Si “EL PROVEEDOR” cedere, traspasare, o en cualquier forma enajenare, total o parcialmente, los derechos y obligaciones de este contrato.
  - i) Si “EL PROVEEDOR” fuere declarado en estado de quiebra o suspensión de pagos por autoridad competente, y
  - j) En los demás casos señalados por este contrato, y en general, por cualquier otra causa imputable a “EL PROVEEDOR” o a su personal que implique incumplimiento total o parcial a lo previsto en el presente contrato.
- B. Las partes convendrán en que “EL PROVEEDOR” podrá ejercitar los derechos otorgados en el primer párrafo de esta cláusula en los siguientes casos:
- a) Si “EL CLIENTE” no cubriere sus obligaciones económicas conforme a lo pactado.
  - b) Si “EL CLIENTE” una vez transcurridos los plazos indicados en la cláusula **VIGÉSIMA OCTAVA**, no tuviere acondicionado el sitio donde habrán de instalarse los bienes amparados por este contrato.
  - c) Si “EL CLIENTE” de manera injustificada, se rehusare a la aceptación de los bienes, y
  - d) En los demás casos señalados en este contrato, y en general, por cualquier otra causa imputable a “EL CLIENTE” o su personal que implique incumplimiento total o parcial a lo previsto por este contrato.

**COMENTARIO 1.-** Para el caso de que el incumplimiento por parte de “EL PROVEEDOR” sea motivo de rescisión, se establecerá el porcentaje correspondiente a la pena convencional que sea suficiente para resarcir a “EL CLIENTE” de los daños y perjuicios ocasionados por esta situación.

Previamente a la declaración de la rescisión por parte “EL CLIENTE” es conveniente evaluar su repercusión, con la finalidad de determinar si, en beneficio de la continuidad de sus actividades, le conviene otra posibilidad de solución que le ofrezca “EL PROVEEDOR” o conceder una nueva prórroga para que éste subsane el incumplimiento ó en su caso, rescindir el contrato y negociar con otro PROVEEDOR.

**COMENTARIO.2-** En caso de que “EL CLIENTE” sea una dependencia o entidad de la Administración Pública deberá cumplir en tiempo y forma con el pago respectivo, ya que de lo contrario se aplicará lo conducente en cuanto al pago de gastos financieros, de conformidad con lo establecido por el (Artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público).

#### **VIGÉSIMA CUARTA. PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.**

Si se actualiza una o varias hipótesis de las previstas en la cláusula anterior, la parte afectada requerirá por escrito a la otra para que, dentro de un término de treinta (30) días hábiles a partir de la comunicación, sea subsanada la deficiencia; si al final de dicho término no se cumpliera satisfactoriamente con el requerimiento, la parte afectada

podrá ejercitar los derechos señalados en la cláusula de referencia, según opte por la ejecución forzada o la rescisión.

Si se optare por la rescisión, la parte afectada comunicará por escrito a la otra parte su decisión, en el entendido que el presente contrato se tendrá por rescindido a partir de la notificación correspondiente, sin necesidad de declaración judicial previa.

Cuando fuere “EL CLIENTE” quien diere por rescindido el contrato, hará efectivas las fianzas a que se refiere la cláusula **VIGÉSIMA PRIMERA**, sin perjuicio de reclamar los daños y perjuicios correspondientes.

**VIGÉSIMA QUINTA. VIGILANCIA DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES CONTRACTUALES.**

Las partes convienen en que, a partir de la firma del contrato, nombrará cada una un representante, quien será el responsable de vigilar la ejecución y cumplimiento del contrato y cuyos datos aparecen en el anexo J.

Tales representantes tendrán a su cargo la comunicación regular entre las partes para todos los efectos de este contrato, y coordinarán, entre otras, las actividades previas a la instalación de los bienes y las relacionadas con el desarrollo de las pruebas de aceptación, incluyendo las notificaciones correspondientes al aceptarse los bienes y todas aquellas que se juzguen necesarias durante el término del contrato. Las partes podrán nombrar sustitutos, previo aviso escrito a la otra parte, con diez (10) días de anticipación o menos, por causas de fuerza mayor.

Ambas partes mantendrán los registros necesarios de las actividades realizadas en cumplimiento del contrato.

La coordinación de la producción de los reportes mencionados y la celebración de las reuniones indicadas en los párrafos anteriores, quedará bajo la responsabilidad de los representantes designados de acuerdo con el párrafo primero de esta cláusula, quienes también serán responsables de la elaboración de las minutas de las reuniones que realicen.

**VIGÉSIMA SEXTA. RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL.**

El contrato, incluyendo sus anexos, constituye el acuerdo entre las partes en relación con el objeto de éste y deja sin efecto cualquier otra negociación, obligación o comunicación entre éstas, ya sea oral o escrita, anteriores a la firma del presente instrumento.

Las partes manifiestan que en la celebración del contrato no ha habido error, dolo, lesión, mala fe ni vicio alguno del consentimiento, por lo que renuncian a cualquier acción derivada de lo anterior.

**COMENTARIO.-** Las condiciones establecidas en el clausulado del contrato o sus anexos deben prevalecer en todo momento, por encima de cualquier otra indicación de cualquiera de las partes.

#### **VIGÉSIMA SÉPTIMA. LEGISLACIÓN APLICABLE.**

Ambas partes convienen en que el contrato queda regido y será interpretado de conformidad con las disposiciones conducentes del Código Civil para alguna de las entidades federativas del país en materia común, y si es el caso para toda la república en materia federal.

Para el caso de controversia en relación con la interpretación o cumplimiento del contrato, las partes se someterán a la jurisdicción de los Tribunales de la Federación en la ciudad de México, renunciando expresamente a la jurisdicción y competencia que pudiere corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

**COMENTARIO 1.-** En este apartado es conveniente recordar que las dependencias y entidades están obligadas a observar las disposiciones jurídico-administrativas que son aplicables en el ámbito de la Administración Pública Federal, por lo que en los acuerdos que establezcan con “EL PROVEEDOR”, deberán prever dichas disposiciones.

**COMENTARIO 2.-** En consideración a que en la adquisición de equipos de cómputo se contrata con proveedores tanto nacionales como extranjeros, es conveniente que quede claro que la resolución de cualquier conflicto derivado del mismo, se sujetará a la jurisdicción de los tribunales federales mexicanos, con el fin de brindar seguridad jurídica a las dependencias y entidades.

#### **VIGÉSIMA OCTAVA. REUBICACIÓN DE LOS BIENES.**

Para la reubicación de los bienes, excepción hecha de aquella que en forma temporal deba efectuarse para prevenir su daño o destrucción, se requerirá en todo caso el previo consentimiento por escrito de “EL PROVEEDOR”. La violación a lo aquí estipulado producirá que las garantías otorgadas por “EL PROVEEDOR” en los términos del contrato queden nulificadas y no produzcan efecto legal alguno.

“EL PROVEEDOR” no podrá objetar la reubicación, sino en el caso de que ésta ocasione perjuicios a la empresa en lo tocante a las garantías otorgadas, o cuando se violen las disposiciones invocadas por cuanto hace a la reubicación de los bienes. En todo caso, quedará a cargo de “EL PROVEEDOR” acreditar ante “EL CLIENTE” la procedencia de su objeción.

#### **VIGÉSIMA NOVENA. CONFIDENCIALIDAD.**

Como consecuencia del contrato, cada una de las partes podrá tener acceso o recibir información confidencial de la otra. Para tales efectos, la parte que tenga acceso o reciba dicha información confidencial, se considerará como “EL CONFIDENTE” y la parte que proporcione dicha información se considerará como “EL INFORMANTE”. Por lo tanto, queda convenido que cuando alguna información escrita se transmita a la otra parte y se identifique como confidencial, secreta o similar, “EL CONFIDENTE” guardará en confidencialidad tal información con el mismo cuidado que ella emplearía con relación a la información confidencial de su propiedad y se obliga a no divulgar en forma alguna a terceros tal información confidencial, salvo que medie previa autorización por escrito en ese sentido.

Las obligaciones de confidencialidad y no divulgación a que se refiere esta cláusula, resultan obligatorias para las partes y prevalecerán en plena vigencia por un plazo que

acuerden ambas partes, contados a partir de la fecha en que tal información confidencial sea recibida.

No obstante lo anteriormente dispuesto, la obligación de confidencialidad aquí prevista, no ampara cualquier información que:

- 1) Sea divulgada a terceros por “EL INFORMANTE” sin ninguna restricción en su divulgación;
- 2) Haya sido desarrollada en forma independiente por “EL CONFIDENTE”, sin que hubiera violado ninguna de las obligaciones de confidencialidad que le impone el contrato;
- 3) La información correspondiente se vuelva o sea del dominio público;
- 4) Sea legítimamente obtenida por “EL CONFIDENTE” de parte de terceros sin restricción alguna, o
- 5) Se encuentre en legítima posesión de “EL CONFIDENTE” al momento en que sea divulgada por parte de “EL INFORMANTE”.

El software y demás documentación relacionada de “EL PROVEEDOR”, se encuentran adicionalmente protegidos según los términos y condiciones de la licencia de software que al respecto celebran las partes.

**TRIGÉSIMA. DERECHO DE COMODATO EN FAVOR DE “EL PROVEEDOR”.**

Queda expresamente estipulado que “EL CLIENTE” concederá a “EL PROVEEDOR” el derecho de usar a título de *comodato* el porcentaje que convengan ambas partes del tiempo de máquina de los bienes objeto del contrato, así como el almacenamiento correspondiente y adecuado en las unidades de disco que no sobrepasará el porcentaje acordado por ambas partes de la capacidad total instalada, aplicable durante el tiempo en que los bienes se encuentren instalados y funcionando con “EL CLIENTE”.

Así también podrá indicarse que: “EL PROVEEDOR” limitará la utilización de su tiempo de máquina a no más de veinticuatro (24) horas en un plazo de diez (10) días, y a no más de diez (10) horas consecutivas en un periodo de veinticuatro (24) horas.

Adicionalmente, “EL PROVEEDOR” programará la utilización de su tiempo de máquina, de tal manera que transcurra un mínimo de seis (6) horas entre uno y otro periodo de utilización por parte de “EL PROVEEDOR”, mensual y no acumulable.

Durante el primer año transcurrido a partir de la fecha de aceptación de los bienes, “EL PROVEEDOR” pondrá mensualmente a disposición de “EL CLIENTE” su tiempo de máquina en la medida en que sea necesario para asegurar que “EL CLIENTE” obtenga o supere el nivel de disponibilidad del equipo acordado en el punto 2 de la cláusula **VIGÉSIMA**, durante el referido periodo de un año.

“EL PROVEEDOR” limitará la utilización de su tiempo de máquina a: *benchmarking* demostraciones u otras actividades no lucrativas, y no podrá de ninguna forma comprometer los derechos ni los fines de “EL CLIENTE”.

La violación de “EL PROVEEDOR” a las limitaciones señaladas en esta cláusula, facultará a “EL CLIENTE” a cancelar definitivamente el derecho de “EL PROVEEDOR” al

uso de los bienes. “EL CLIENTE” previa acreditación de la violación, notificará por escrito a “EL PROVEEDOR” de la cancelación correspondiente.

“EL PROVEEDOR” se obliga a subsanar los daños y perjuicios que en su momento cause con relación al comodato concedido en su beneficio.

**COMENTARIO.-** En ocasiones es posible que pueda establecerse que “EL PROVEEDOR” pueda usar los bienes objeto del contrato durante un tiempo determinado en consideración al precio que ambas partes hubieren convenido para la adquisición de los bienes amparados por el contrato, pero habrá que estar pendiente cuando se utilice el tiempo de “EL PROVEEDOR”; ya que podría existir plagio de la información de “EL CLIENTE”.

**TRIGÉSIMA PRIMERA. INCUMPLIMIENTO DE “EL CLIENTE” EN LAS FECHAS DE TERMINACIÓN DE LA PREPARACIÓN DEL SITIO DE INSTALACIÓN.**

Si después de cuarenta (40) días hábiles de la firma del contrato, por causas imputables a “EL CLIENTE”, no estuviere preparado el sitio donde “EL PROVEEDOR” va a instalar los bienes objeto del contrato de acuerdo con las especificaciones técnicas de instalación indicadas en el anexo F, “EL PROVEEDOR” otorgará a “EL CLIENTE” un plazo adicional de treinta (30) días hábiles para que éste concluya la preparación del sitio de instalación.

Adicionalmente al plazo indicado en el primer párrafo de esta cláusula, “EL PROVEEDOR” otorgará a “EL CLIENTE” un plazo extra de veinte (20) días hábiles para que éste concluya la preparación del sitio de instalación. Sin embargo, por cada día que transcurra dentro del plazo extra indicado en este párrafo, se restará un (1) día de los convenidos del periodo de aceptación.

Si por causas imputables a “EL CLIENTE”, llegaren a transcurrir los plazos adicional y extra indicados en esta cláusula sin que el sitio de instalación quede debidamente preparado, “EL PROVEEDOR” podrá optar por:

- a) Exigir que “EL CLIENTE” cubra el monto de uno de los pagos indicado en la cláusula **CUARTA**, renunciando “EL PROVEEDOR” al derecho establecido en el inciso b) de este párrafo, o
- b) Rescindir el presente contrato de acuerdo con lo establecido en las cláusulas **VIGÉSIMA TERCERA Y VIGÉSIMA CUARTA**.

**TRIGÉSIMA SEGUNDA. INCUMPLIMIENTO DE “EL PROVEEDOR” EN LAS FECHAS DE TERMINACIÓN DE LA INSTALACIÓN DE LOS BIENES.**

Si por causas imputables a “EL PROVEEDOR”, la instalación de los bienes objeto de este contrato no se hubiera concluido en la fecha estipulada en los anexos H y L, “EL CLIENTE” podrá otorgar a “EL PROVEEDOR” un plazo adicional de diez (10) días hábiles para que éste concluya la instalación.

Adicionalmente al plazo indicado en el primer párrafo de esta cláusula, “EL CLIENTE” podrá otorgar a “EL PROVEEDOR” un plazo extra de diez (10) días hábiles para que éste concluya la instalación. Sin embargo, por cada día que transcurra dentro del plazo

extra indicado en este párrafo, se sumará un (1) día a los días estipulados del periodo de aceptación.

Si por causas imputables a “EL PROVEEDOR”, llegaren a transcurrir los plazos adicional y extra indicados en esta cláusula sin que la instalación quede debidamente concluida, “EL CLIENTE” podrá rescindir el presente contrato de acuerdo con lo establecido en las cláusulas **VIGÉSIMA PRIMERA, VIGÉSIMA SEGUNDA, VIGÉSIMA TERCERA Y VIGÉSIMA CUARTA.**

**TRIGÉSIMA TERCERA. PERMANENCIA EN EL PAÍS.**

“EL PROVEEDOR”, con objeto de cumplir con lo estipulado en la cláusula **DECIMOQUINTA**, se obliga a establecer durante un periodo de ocho (8) años a partir de la firma de este contrato, los canales de comunicación necesarios con “EL CLIENTE” para el adecuado abastecimiento de partes, refacciones y servicios que se requieran para mantener los bienes objeto del contrato en óptimas condiciones de funcionamiento.

**COMENTARIO.-** Desafortunadamente existen algunas empresas que sólo se establecen en un país para cierta venta en particular y abandonan a “EL CLIENTE”, por lo que se sugiere que para tranquilidad de “EL CLIENTE” exista esta cláusula.

**TRIGÉSIMA CUARTA. RESPONSABILIDAD PATRONAL.**

Las partes convienen en que el personal aportado por cada una para la realización del contrato; su dependencia exclusiva será con aquella parte que lo empleó, por ende asumirán su responsabilidad por este concepto y en ningún caso podrán ser considerados como “patrones sustitutos”.

Así también que: “EL CLIENTE” podrá solicitar a “EL PROVEEDOR”, por causas justificadas, el cambio o sustitución del personal que “EL PROVEEDOR” asigne para el cumplimiento del contrato. En este caso, “EL PROVEEDOR” se obliga a sustituir a dicho personal.

**COMENTARIO.-** Con objeto de evitar problemas laborales con personal que no fue contratado por “EL CLIENTE”, se recomienda la existencia de esta cláusula.

**TRIGÉSIMA QUINTA. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS.**

“EL PROVEEDOR” será responsable de los daños y perjuicios que cause a “EL CLIENTE” o a terceros con motivo del contrato en los términos del artículo 2117 del Código Civil para el Distrito Federal en materia común, y para toda la república en materia federal, cuando:

- a) Los daños y perjuicios resulten de su incumplimiento a los términos y condiciones del contrato.
- b) Los daños y perjuicios resulten de su inobservancia a los requerimientos que “EL CLIENTE” le haya dado por escrito, relacionados con sus obligaciones conforme al presente contrato.
- c) Los daños y perjuicios resulten de actos u omisiones imputables a “EL PROVEEDOR” o al personal que éste emplee.



La responsabilidad a cargo de “EL PROVEEDOR”, por cuanto hace a sus obligaciones como vendedor, comprenderá el pago de daños y perjuicios, hasta por el monto del precio pactado en la cláusula **TERCERA**.

**COMENTARIO.-** Es posible que existan terceros que dependan de los servicios informáticos que proporciona “EL CLIENTE”, por lo que es recomendable que éste se proteja de posibles demandas de esos terceros, mediante lo estipulado en esta cláusula.

#### **TRIGÉSIMA SEXTA. REGISTRO.**

Con objeto de que el contrato tenga la validez jurídica necesaria en caso de algún conflicto, éste deberá registrarse ante las instancias respectivas.

### **2.1. Firmas del contrato**

Al finalizar el clausulado del contrato, se especificará el número de tantos (o copias) del contrato que se firmarán, así como el lugar y la fecha en que se firma, y a continuación aparecerán los nombres de las personas, su cargo y lugar para las firmas respectivas autorizadas, tanto por “EL CLIENTE” como por “EL PROVEEDOR”.

- De “EL CLIENTE”

Todas y cada una de las personas autorizadas por “EL CLIENTE” que firmen al final del contrato, deberán firmar o antefirmar al margen de todas y cada una de las páginas que integran el contrato, así también al margen de todas las páginas de todos los anexos al mismo contrato.

- De “EL PROVEEDOR”

Todas y cada una de las personas autorizadas por “EL PROVEEDOR” que firmen al final del contrato, deberán firmar o antefirmar al margen de todas y cada una de las páginas que integran el contrato, así también al margen de todas las páginas de todos los anexos al mismo contrato.

### **3. Algunos aspectos de los anexos para contratos de compraventa de bienes informáticos**

Los anexos especificados en un contrato forman parte integral de éste, y el contenido de ellos será definido por los contratantes.

Los elementos que conforman un anexo son:

- ♦ Encabezado

En esta parte se indicará el tipo y número de contrato al que pertenece, el número o letra y nombre del anexo.

♦ **Cuerpo**

Todos los puntos que ambas partes estipulen.

Al finalizar el cuerpo del anexo se especificará el número de tantos (o copias) del mismo anexo que se firmará, así como el lugar y la fecha en que se firma, y a continuación aparecerán los nombres de las personas, su cargo y lugar para las firmas respectivas autorizadas, tanto por “EL CLIENTE” como por “EL PROVEEDOR”.

♦ **Firmas**

- Firmas de “EL CLIENTE”  
Las que se especifiquen al final del contrato.
- Firmas de “EL PROVEEDOR”  
Las que se especifiquen al final del contrato.

En el punto 2, Cláusulas para contratos de compraventa de equipo de cómputo o de comunicaciones, cláusula **TERCERA. RELACIÓN DE ANEXOS**, se indican los nombres de algunos de los posibles anexos; como podrá observarse, los nombres deberán indicar lo fundamental del cuerpo del anexo, desde luego que no es obligatorio que un contrato contenga todos los anexos que se indican, ya que los contratantes podrán adicionar otros o suprimir algunos; así también es posible que alguno de los anexos no se utilice, pero pueden incluirse, poniendo en el cuerpo del anexo lo indicado en, por ejemplo, el anexo N, que podría quedar como se indica a continuación.

## **CONTRATO DE COMPRA-VENTA DE EQUIPO DE CÓMPUTO (O DE COMUNICACIONES)**

### **Anexo N**

#### **“TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES”**

Para los fines de este contrato este anexo N, **no opera**.

**Nota:** Es conveniente aclarar que este anexo puede ser muy utilizado, sobre todo cuando se desee hacer alguna aclaración a algunas de las cláusulas del contrato.

En cuanto al anexo A, “Documentos legales de “EL PROVEEDOR””, si el contrato se realiza con una empresa extranjera deberá anexarse, por ejemplo, la siguiente documentación:

- *Certificate of Incorporation*, más sus enmiendas.
- Traducción legalizada al español del referido Certificado de Constitución con las enmiendas respectivas.
- *By Laws* correspondientes.

- Traducción legalizada de los estatutos señalados.
- Poder notarial del Sr. \_\_\_\_\_
- Traducción legalizada del poder notarial señalado.

Si el contrato se realiza con una persona moral (empresa nacional) deberá anexarse, la siguiente documentación:

- Copia del acta constitutiva de la empresa proveedora, en la cual deberá aparecer el número de registro ante el Registro Público de Comercio.
- Copia de la forma fiscal mediante la cual se solicitó el alta de la empresa proveedora ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Copia de la cédula fiscal de la empresa proveedora.
- Poder notarial del representante legal de la empresa proveedora.

Si el contrato se realiza con una persona física con actividades empresariales deberá anexarse, la siguiente documentación:

- Copia de la forma fiscal mediante la cual se solicitó el alta de la persona física ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Copia de la cédula fiscal y la CURP de la persona física.

#### **4. Contrato de mantenimiento a equipo de cómputo o de comunicaciones**

**COMENTARIO.-** Es conveniente que las cláusulas del Contrato de Mantenimiento se negocien con el proveedor antes de la firma del Contrato de Compra-venta, ello le permitirá al cliente contar con poder de negociación y no quedar a merced del proveedor en el Contrato de mantenimiento.

Las partes generales de los contratos de bienes o servicios informáticos fueron indicadas en el inciso 1; y aunque parezca repetitivo, a continuación se indican aspectos que podrían considerar los contratos de mantenimiento.

##### **4.1. Encabezado**

Se deberá indicar lo siguiente:

- ◆ Tipo de contrato por celebrar (Mantenimiento a bienes informáticos).
- ◆ Nombre o razón social de “EL CLIENTE”, cómo se le denominará en el contrato y anexos cuando se haga referencia a él; por simplicidad puede ser “EL CLIENTE”.
- ◆ Nombre de la persona que representará legalmente a “EL CLIENTE”.
- ◆ Nombre o razón social de “EL PROVEEDOR” y cómo se le denominará en el contrato y anexos cuando se haga referencia a él; por simplicidad puede ser “EL PROVEEDOR”.
- ◆ Nombre de la persona que representará legalmente a “EL PROVEEDOR”
- ◆ Al final del encabezado se indicará la siguiente leyenda:

*Al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas.*

En este tipo de contrato supondremos que “EL CLIENTE” es una dependencia de la Administración Pública Federal.

Ejemplo de encabezado:

Contrato de Mantenimiento a Equipo de Cómputo (o de Comunicaciones) , que celebran por una parte el EJECUTIVO FEDERAL (o "LA EMPRESA") a través de: \_\_\_\_\_, que en adelante se denominará "EL CLIENTE", representada por el C \_\_\_\_\_ en su carácter de \_\_\_\_\_ y por la otra parte \_\_\_\_\_ a quien en lo sucesivo se le denominará "EL PROVEEDOR", representada por el C. \_\_\_\_\_ en su carácter de \_\_\_\_\_, al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas.

## 4.2. Declaraciones

En éstas, tanto "EL CLIENTE" como "EL PROVEEDOR" declararán lo que a su juicio corresponda.

### 4.2.1. Declaraciones de "EL CLIENTE"

4.2.1.1. Que de conformidad con las disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal es una dependencia de la Administración Pública Federal, y que tiene a su cargo las atribuciones que se señalan en el artículo \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, por lo que debe proveer lo necesario para el exacto cumplimiento de las mismas, dentro de la esfera de su competencia.

**COMENTARIO.-** En esta parte se anotará el ordenamiento jurídico-administrativo por virtud del cual se crean o establecen las atribuciones que le competen a "EL CLIENTE" (la DEPENDENCIA O ENTIDAD) para celebrar el contrato. Para tal efecto, deberá indicarse el nombre de la Ley, Reglamento o Decreto correspondiente.

4.2.1.2. Que su representante el C. \_\_\_\_\_, que ocupa el cargo de \_\_\_\_\_, tiene facultades suficientes para obligar a "EL CLIENTE" (la DEPENDENCIA O ENTIDAD) en los términos y condiciones de este contrato, como se desprende de \_\_\_\_\_.

**COMENTARIO.-** La persona física que haya de actuar en nombre y representación de "EL CLIENTE" (la DEPENDENCIA O ENTIDAD), deberá acreditar las atribuciones que para tal efecto le hayan sido conferidas, a través de alguna disposición derivada de un Decreto, Acuerdo o cualquier otro instrumento en el que se le deleguen dichas facultades.

4.2.1.3. Que tiene su domicilio en: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, mismo que señala para los fines y efectos legales que se deriven de este contrato.

**COMENTARIO.-** El domicilio que debe indicarse, será aquel en el que se encuentre la unidad responsable de la administración y control de este contrato, o en donde vaya a realizarse el mantenimiento del equipo respectivo, según se determine, con la finalidad de identificar el lugar en el que debe realizarse cualquier aclaración relativa al cumplimiento del contrato.

4.2.1.4. Que el contrato fue asignado como resultado de (Asignación directa o Licitación por Invitación o Pública) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

**COMENTARIO.-** Señalar el procedimiento a través del cual se sustente la asignación del contrato, el que debió realizarse de conformidad con la normatividad vigente por medio de licitación pública, invitación a cuando menos tres proveedores o en forma directa.

#### 4.2.2. Declaraciones de “EL PROVEEDOR”

II.1. Que es una \_\_\_\_\_, constituida legalmente según se establece en el acta constitutiva contenida en Escritura Pública N°: \_\_\_\_\_ otorgada ante la fe del Notario Público N°. \_\_\_\_\_ Lic. \_\_\_\_\_ en la Ciudad de \_\_\_\_\_ inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio.

**COMENTARIO.-** Mediante la revisión de la documentación correspondiente al tipo de persona moral de que se trate, “EL CLIENTE” (la DEPENDENCIA o ENTIDAD), se cerciorará de la existencia de las empresas proveedoras.

En el supuesto de que el “EL PROVEEDOR” sea una persona física, deberá asentarse esta situación en una declaración que diga:

Que es una persona física con actividad empresarial, como lo acredita con su Cédula Fiscal de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes N°. \_\_\_\_\_ (y su Clave Única de Registro de Población, CURP).

Para el caso de que se trate de una empresa extranjera, y que sea quien directamente vaya a celebrar el contrato, se deberán asentar los datos relativos a su constitución legal de acuerdo con la legislación de su país.

II.2. Que tiene su domicilio en: \_\_\_\_\_, mismo que señala para los fines y efectos legales de este contrato.

**COMENTARIO.-** Señalar el domicilio de la empresa proveedora, o la persona física a la cual “EL CLIENTE” (la DEPENDENCIA o ENTIDAD), pueda recurrir para tratar cualquier asunto relacionado con el presente contrato. Asimismo, prever que durante su vigencia, la empresa se comprometa a notificar a “EL CLIENTE” (la DEPENDENCIA o ENTIDAD), cualquier cambio de domicilio, para el adecuado seguimiento del contrato.

II.3 Que ha conferido al C. \_\_\_\_\_ poder suficiente para representarlo en este acto, según consta en el Poder Notarial contenido en la Escritura Pública N°. \_\_\_\_\_ otorgada ante la fe del Notario Público N° \_\_\_\_\_, Lic. \_\_\_\_\_ de la ciudad de \_\_\_\_\_, poder que se encuentra inscrito en la Sección de Comercio del Registro Público de la Propiedad, bajo el N° \_\_\_\_\_.

**COMENTARIO.-** Asentar los datos de la persona física que interviene en representación de “EL PROVEEDOR”, que cuente con las facultades suficientes para comprometerlo en la formalización del contrato.

II.4 Que conoce las especificaciones técnicas y de operación del equipo de cómputo (o de Comunicaciones) al que prestará el servicio de mantenimiento objeto de este contrato.

**COMENTARIO.-** En la etapa de negociaciones previas a la formalización del contrato, podrá verificarse la experiencia de “EL PROVEEDOR” en la prestación del servicio que ofrece.

II.5 Reconoce y acepta que cuenta con los elementos propios a que se refieren los artículos 13 y 15 de la Ley Federal del Trabajo y en consecuencia es el único patrón de todas y cada una de las personas que intervengan en el desarrollo y ejecución del objeto de este contrato, liberando a “EL CLIENTE” (la DEPENDENCIA O ENTIDAD) de cualquier responsabilidad laboral.

**COMENTARIO.-** Es conveniente aclarar la responsabilidad laboral de “EL PROVEEDOR” con respecto al personal que haya de utilizar para la realización de las actividades relativas al cumplimiento del contrato.

### III. Declaraciones conjuntas

III.1 Que es su voluntad celebrar el presente contrato y obligarse de acuerdo con el contenido de las siguientes:

## CLÁUSULAS

### 5. Posibles cláusulas para contratos de mantenimiento a bienes informáticos

Dependiendo de la importancia y el precio que tengan los bienes informáticos objeto del contrato, las cláusulas que a continuación se mencionan podrán cambiarse, adicionarse nuevas o suprimirse, según lo acuerden las partes.

#### **PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.**

En esta primera cláusula se sugiere que se indique que:

Bajo los términos y condiciones de este contrato, “EL PROVEEDOR” proporcionará en beneficio de “EL CLIENTE” los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, a los bienes señalados en el anexo A del presente contrato, de acuerdo con las especificaciones técnicas publicadas por el fabricante, a efecto de conservarlos en óptimas condiciones de funcionamiento, y de conformidad con lo previsto en el presente

contrato y los documentos anexos, los cuales debidamente firmados por las partes quedan agregados al contrato.

Los servicios contratados incluyen: actualizaciones de ingeniería, mano de obra, como también todos los ajustes, reemplazos de partes y refacciones y la instalación de todo ello en los bienes especificados en el anexo A, y demás necesarios para la prestación de los servicios a efecto de mantener los bienes en óptimas condiciones de funcionamiento. Así mismo, “EL PROVEEDOR” suministrará servicios educacionales y de soporte, respecto de dichos bienes, a solicitud de “EL CLIENTE”.

Por otra parte, “EL CLIENTE” (la DEPENDENCIA O ENTIDAD) se obliga a pagar como contraprestación a “EL PROVEEDOR” por dichos servicios, la cantidad establecida en la cláusula **TERCERA**.

**COMENTARIO.-** En esta cláusula deberá definirse con claridad la materia del contrato, a partir de la cual se establecerán los derechos y obligaciones de cada una de las partes. En este caso la obligación de “EL PROVEEDOR” de que la operación de los equipos se realice en forma continua, considerando el menor tiempo posible para realizar el mantenimiento respectivo, a cambio del pago a cargo de “EL CLIENTE” (la DEPENDENCIA O ENTIDAD), como contraprestación.

#### **SEGUNDA. RELACIÓN DE ANEXOS.**

Los anexos que son parte integrante de este contrato, son los que a continuación se listan:

1. Anexo A “Relación de los equipos y precio de los servicios en moneda nacional”.
2. Anexo B “Relación del programa de apoyo para los servicios de mantenimiento y documentación para desarrollar los mantenimientos preventivos y correctivos”.
3. Anexo C “Especificaciones para la prestación del mantenimiento mixto”.
4. Anexo D “Glosario de términos”.
5. Anexo E “Centros de servicio de “EL PROVEEDOR””.
6. Anexo F “Plan y horario para la prestación de los servicios de mantenimiento”.
7. Anexo G “Relación de cursos”.
8. Anexo H “Términos y condiciones adicionales”.

El anexo C será aplicable sólo en caso de que se suministre mantenimiento mixto.

Las modificaciones que lleguen a hacerse a los anexos correspondientes serán de común acuerdo entre las partes.

**COMENTARIO.-** Los anexos que integran el contrato representan una parte fundamental de las condiciones que habrán de prevalecer para su debido cumplimiento, por lo que es importante cuidar estrictamente su contenido, previamente a la formalización de la operación. Asimismo, deberá cuidarse que en sus modificaciones no se establezcan aspectos o condiciones no previstas en el propio contrato; y no se contravengan las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público que para tal efecto son aplicables.

### **TERCERA. PRECIO CONVENIDO.**

Se especificará el importe mensual de los servicios de mantenimiento a los bienes objeto del contrato, indicando el anexo en que se encuentra la relación detallada de éstos, y en caso de existir alguna condición general, ésta deberá especificarse.

El precio mensual convenido para el pago de los servicios objeto de este contrato, en moneda nacional, incluyendo descuentos, importa la cantidad de: \$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ CANTIDAD CON LETRA \_\_\_\_\_) y la cantidad adicional de \$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ CANTIDAD CON LETRA \_\_\_\_\_) correspondiente al Impuesto al Valor Agregado, lo que importa un costo total mensual por los Servicios de Mantenimiento objeto de este contrato de \$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ CANTIDAD CON LETRA \_\_\_\_\_).

Dicho precio se establece en el anexo A, "Relación de los equipos y precio de los servicios en moneda nacional".

**COMENTARIO 1.-** En el supuesto de que "EL CLIENTE" fuese una institución de carácter educativa, "EL PROVEEDOR" se compromete a aplicar un descuento, de por lo menos, el X % en la facturación mensual, respecto a los precios recomendados por la corporación extranjera a "EL PROVEEDOR", los cuales se establecen en el anexo A "Relación de los equipos y precio de los servicios en moneda nacional".

**COMENTARIO 2.-** Para efectos presupuestales, el monto total del contrato se pactará preferentemente fijo y en moneda nacional. En casos justificados se podrán pactar decrementos o incrementos a los precios, siempre y cuando hubieren sido considerados en las bases de la licitación. En este supuesto, "EL CLIENTE" (la DEPENDENCIA O ENTIDAD), deberá tener prevista la fórmula que aplicará. (Artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público).

En relación con lo anterior, es responsabilidad de la dependencia o entidad observar las disposiciones que en esta materia determine el Ejecutivo Federal, como es el caso de los lineamientos que deben observar para garantizar la disciplina, austeridad y aplicación racional de recursos públicos, durante el ejercicio de 1995, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 1995.

### **CUARTA. FORMA DE PAGO.**

"EL CLIENTE" se obliga a pagar las facturas que amparen los servicios de mantenimiento, objeto de este contrato, y que le sean entregadas por "EL PROVEEDOR", conforme al procedimiento que normalmente utilice "EL CLIENTE", de acuerdo con las disposiciones aplicables.

Los pagos por concepto de servicios de mantenimiento, según la cobertura contratada, deberán ser por periodos mensuales vencidos.

Los cargos por concepto de servicios de mantenimiento emergente y extraordinarios, fuera de la cobertura contratada, se cuantificarán por lapsos previamente definidos, desglosando en las facturas los importes correspondientes y éstas se pagarán por periodos vencidos.

**COMENTARIO.-** "EL CLIENTE" (la DEPENDENCIA O ENTIDAD) puede tener previamente establecido un procedimiento de pago, o convenir con "EL PROVEEDOR" algún otro



que en función de mejores condiciones de precio, calidad y garantías le resulte más conveniente. Dicho pago tendrá que efectuarse a más tardar dentro de los 20 días posteriores a su vencimiento, (Artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público).

Para el caso de que se tenga previsto algún anticipo, éste no podrá ser mayor al 50% del monto total del contrato, (Artículo 33, inciso a, fracción V de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público).

#### **QUINTA. CONTRIBUCIONES FISCALES.**

Se especificará que ambas partes cubrirán las contribuciones fiscales que les corresponda, es posible que “EL CLIENTE” esté exento de algunas contribuciones fiscales si es una institución educativa o posiblemente una dependencia del gobierno.

En el supuesto de que “EL CLIENTE” no pudiere eximirse del pago del Impuesto al Valor Agregado, a consecuencia de las disposiciones fiscales mexicanas, éste correrá a su cargo.

**COMENTARIO.-** Dentro de este supuesto, se considerará el Impuesto al Valor Agregado, cuyo desglose se encuentra previsto en el anexo "A" del contrato; así como aquellos que en forma específica lo determine alguna disposición. (Artículo 70, fracción I, segundo párrafo del Reglamento de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal).

#### **SEXTA. DURACIÓN Y PRÓRROGA.**

El presente contrato tendrá una duración de doce (12) meses; sin embargo, “EL CLIENTE” tendrá la facultad de terminarlo en todo momento, notificando por escrito a “EL PROVEEDOR” con 30 días de anticipación.

“EL CLIENTE” podrá optar por prorrogar una o varias veces los servicios de mantenimiento de todos o cualquier dispositivo de los especificados en el anexo A, tal elección podrá efectuarse ya sea:

- a) Treinta (30) días antes de que termine el contrato; o
- b) Treinta (30) días antes de que termine la prórroga.

De la misma manera, “EL CLIENTE” podrá, en el momento que lo desee, disminuir o aumentar la cobertura de los servicios de mantenimiento de todos o cualquier equipo o subsistema, tales como: subsistemas de unidades de cinta magnética, subsistemas de discos magnéticos, subsistemas de impresoras, subsistema de telecomunicaciones u otros de los especificados en el anexo A, para lo cual deberá notificarlo a “EL PROVEEDOR” con treinta (30) días de anticipación.

En caso de que se lleve a cabo la prórroga de acuerdo con lo anteriormente señalado, las partes acordarán las modificaciones al anexo A; observando lo establecido en la cláusula **TERCERA. PRECIO CONVENIDO.**

En el caso de instituciones gubernamentales puede considerarse que: “EL CLIENTE” podrá dar por terminado el presente contrato anticipadamente, cuando concurren razones

de interés general, conforme a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**COMENTARIO.-** Conforme a las características del equipo que vaya a ser objeto del mantenimiento, “EL CLIENTE” (la DEPENDENCIA o ENTIDAD) deberá establecer de común acuerdo con “EL PROVEEDOR”, el periodo de vigencia del contrato.

Tratándose de un contrato abierto, en los términos del Artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la dependencia o entidad deberá prever la cantidad, el plazo o el presupuesto mínimo o máximo que requiera, según sea el caso, y en función de éste definir la vigencia.

En caso de que esta contratación rebase la asignación presupuestal aprobada para el año, la vigencia estará en relación con la autorización que para tal efecto deberá otorgar la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la cual no podrá exceder de tres ejercicios fiscales.

#### **SÉPTIMA. CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.**

Es posible que “EL CLIENTE” pueda donar o ceder en comodato sus bienes informáticos objeto de los servicios de mantenimiento, en dado caso esta cláusula podría quedar como sigue:

“EL CLIENTE” podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, siempre y cuando lo notifique por escrito a “EL PROVEEDOR” con treinta (30) días de anticipación.

**COMENTARIO.-** El uso y aprovechamiento racional de los recursos dentro de la Administración Pública Federal, es un elemento importante en la determinación de una cesión, en aquellos casos en que la DEPENDENCIA o ENTIDAD, por razones institucionales ya no requiere del mantenimiento del equipo, y que dada su vigencia pueda ser requerido por otra institución del sector público.

En caso de que el mantenimiento deba realizarse fuera de los centros de servicio cubiertos por “EL PROVEEDOR”, las nuevas condiciones se referirán a los costos y tiempos de respuesta que ello pueda implicar, por lo demás, “EL PROVEEDOR” queda obligado hacia el cesionario a respetar las condiciones consignadas en el clausulado del contrato.

Cabe hacer mención que la cesión, de acuerdo con el contenido de la cláusula que se comenta, sólo podrá efectuarla la DEPENDENCIA o ENTIDAD, ya que según lo señalado en el Artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, una vez adjudicado el contrato “EL PROVEEDOR” no podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del mismo.

#### **OCTAVA. PATENTES Y DERECHOS DE AUTOR.**

“EL PROVEEDOR” indemnizará a “EL CLIENTE” de cualquier demanda en la que se alegue que cualesquiera de las marcas registradas de “EL PROVEEDOR” infringen cualesquiera marcas registradas en los Estados Unidos de América o en la República Mexicana, o que los bienes o cualquier parte de éstos que emplee para reemplazo o mantenerlos en términos de este contrato, constituyen una violación a cualquier patente, marca, derecho de autor, secreto industrial o propiedad intelectual registrada en los Estados Unidos de América o en la República Mexicana. Lo anterior queda sujeto a que “EL CLIENTE” notifique a “EL PROVEEDOR”, en un plazo que no exceda de tres (3) días

contados a partir de la notificación judicial o administrativa correspondiente, de la existencia de cualesquiera demandas o reclamaciones relacionadas con lo anterior.

Si el uso de los bienes o cualesquiera de sus partes queda restringido o prohibido por mandato judicial o de autoridad competente, "EL PROVEEDOR" a su propio costo, podrá optar por:

- a) Procurar para "EL CLIENTE" el derecho de continuar usando los bienes o las partes que se alegue son causa de infracción.
- b) Reemplazarlos con bienes o partes que no se encuentren infringiendo, o
- c) Modificar dichos bienes o partes en tal forma, que ya no den causa a la infracción.

Si transcurridos treinta (30) días a partir de la restricción o prohibición correspondiente no hubiere sido subsanada la violación, "EL CLIENTE" quedará facultado para dar por rescindido el presente contrato sin responsabilidad de su parte, observándose en dicho supuesto lo previsto en las cláusulas **VIGÉSIMA CUARTA, VIGÉSIMA QUINTA y VIGÉSIMA SEXTA** del presente instrumento.

Si se llegara a prohibir el uso de cualquiera de los servicios, técnicas o productos de los que se vale "EL PROVEEDOR" para el cumplimiento de este contrato, por constituir una violación en materia de patentes o derechos de autor, "EL PROVEEDOR" a elección de "EL CLIENTE" y a costa de "EL PROVEEDOR", deberá reemplazar o modificar los servicios, técnicas o productos, de tal manera que ya no constituyan una violación. En este supuesto, "EL CLIENTE" no tendrá obligación de pagar cualquier cargo.

"EL CLIENTE" tendrá absoluta propiedad de todas las patentes o derechos de autor sobre procedimientos o programas inventados o desarrollados por cuenta propia o como resultado de la utilización de los bienes comprados a "EL PROVEEDOR", aunque éste hubiese suministrado servicios de apoyo técnico en los términos de este contrato a "EL CLIENTE"; por lo tanto, "EL PROVEEDOR" no podrá utilizarlos en los Estados Unidos Mexicanos ni en el extranjero sin el consentimiento previo y por escrito de "EL CLIENTE".

"EL PROVEEDOR" no podrá utilizar ningún programa de mantenimiento desarrollado o inventado por "EL CLIENTE" o a costa de éste, sin su consentimiento por escrito; así mismo, "EL PROVEEDOR" no tendrá acceso a la información contenida en los equipos objeto del presente contrato, a excepción de los programas de computadora (software) de su propiedad; al respecto "EL PROVEEDOR" se sujetará a las siguientes disposiciones:

- a) No podrá copiar, duplicar o transferir información propiedad de "EL CLIENTE", mediante ningún modo electrónico, óptico, de reprografía, etc.; a menos que sea indispensable para llevar a cabo los servicios de mantenimiento y que medie una autorización escrita por "EL CLIENTE" y siempre que esto se lleve a cabo en presencia de personal de "EL CLIENTE" autorizado por escrito para ese efecto.
- b) No podrá copiar ningún programa fuente u objeto, ni el sistema lógico de los programas propiedad de "EL CLIENTE".
- c) El incurrir en cualquiera de los supuestos anteriores será sancionado con la rescisión del presente contrato, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que correspondan.

“EL CLIENTE” está consciente de que los servicios de mantenimiento proporcionados por “EL PROVEEDOR” podrán extenderse hasta que “EL CLIENTE” autorice, por escrito, que su información pueda ser copiada o transferida por “EL PROVEEDOR”, bajo la supervisión de personal de “EL CLIENTE”, y asume esta responsabilidad. El tiempo que se tarde “EL CLIENTE” para emitir su autorización no se contabilizará para la determinación del nivel de disponibilidad de los equipos según lo especificado en la cláusula **DECIMOSEXTA**.

**COMENTARIO.-** De acuerdo con lo señalado en la declaración II.5, “EL PROVEEDOR” asume toda la responsabilidad del servicio que presta y de los medios de que se valga para realizarlo, por lo que la **DEPENDENCIA** o **ENTIDAD** queda liberada de cualquier problema que pudiera surgir con un tercero.

#### **NOVENA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.**

Ninguna de las partes será responsable de cualquier retraso o incumplimiento de este contrato que resulte directa o indirectamente del caso fortuito o fuerza mayor. A este respecto, se conviene que en el caso de que las partes prevean la posibilidad de advenimiento de un caso fortuito o de fuerza mayor, que pudiere ser causa de impedimento para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, deberán de inmediato notificarlo por escrito a la otra parte, informando el tiempo estimado de duración de tal evento, debiendo ambas partes por mutuo acuerdo tomar las medidas necesarias para evitar perjuicios mutuos y a terceros.

**COMENTARIO.-** En esta cláusula quedarán considerados aquellos casos en los que, dado que las condiciones que los originan están fuera de la voluntad de las partes, cualquier pérdida que resulte de dicha situación deberá ser en gravamen de cada una de ellas. Dentro de este supuesto pueden considerarse, entre otros, incendios, inundaciones, terremotos, motines, huelgas, etc.

#### **DÉCIMA. CERTIFICACIÓN DE MANTENIMIENTO.**

A la terminación del servicio de mantenimiento, objeto de este contrato y de cada una de sus prórrogas, “EL PROVEEDOR” expedirá a “EL CLIENTE” un certificado escrito que garantice que los bienes objeto del mantenimiento califican para los servicios de mantenimiento que puedan ser proporcionados por “EL PROVEEDOR” mismo u otro proveedor, así como una bitácora de cada uno de los equipos, en donde se indiquen todos los servicios y cambios de partes y refacciones de que fueron objeto durante el tiempo que estuvieron atendidos por “EL PROVEEDOR”.

**COMENTARIO.-** El hecho de que “EL PROVEEDOR”, a la terminación del contrato de servicios de mantenimiento, garantice por escrito que los bienes objeto del mantenimiento califican para los servicios de mantenimiento que puedan ser proporcionados por “EL PROVEEDOR” mismo u otro proveedor evita futuros problemas, sobre todo cuando es necesario licitar el mantenimiento, ya que otros proveedores podrían indicar que a su oferta de mantenimiento habría que adicionar la puesta a punto de los equipos a los que se les proporcionará mantenimiento, lo que indiscutiblemente tendrá un costo, y esto podría descalificar posibles mejores ofertas.

#### **UNDÉCIMA. REGISTROS.**

“EL PROVEEDOR” se obliga a llevar un registro de los servicios de mantenimiento preventivos y correctivos, reposición de partes y refacciones y mejoras de ingeniería, para cada uno de los equipos y periféricos especificados en el anexo A. Una copia de

estos registros será proporcionada a “EL CLIENTE” cada seis meses o antes si ocurriese la terminación o rescisión del presente contrato.

Lo anterior se aplicará sin perjuicio de los registros y bitácora, que en su caso pueda llevar “EL CLIENTE”.

**COMENTARIO.-** Esta cláusula implica el llevar una “historia clínica” de cada equipo, lo que permitirá a la dependencia o entidad contar con estadísticas que auxilien en la justificación para la sustitución y compra de nuevo equipo.

**DUODÉCIMA. OBLIGACIONES DE “EL CLIENTE” PARA EL MANTENIMIENTO.**

“EL CLIENTE” deberá:

- a) Notificar de inmediato a “EL PROVEEDOR”, cualquier falla de los bienes objeto de este contrato;
- b) Operar los bienes objeto del presente contrato, conforme a las especificaciones y manuales de “EL PROVEEDOR”;
- c) Mantener la sala de cómputo con las condiciones ambientales y de suministro de energía, conforme a las especificaciones de “EL PROVEEDOR”;
- d) Abstenerse de proporcionar mantenimiento o reparaciones a los bienes amparados en este contrato durante su vigencia; a menos de que medie autorización por escrito de “EL PROVEEDOR”;
- e) Permitir al personal técnico de mantenimiento de “EL PROVEEDOR”, autorizado por “EL CLIENTE”, un acceso razonable al equipo, a juicio de “EL CLIENTE”, para la realización de sus funciones siempre y cuando no interrumpa los procedimientos de operación normal de “EL CLIENTE” y se respeten los sistemas de control y administrativos que él mismo tenga vigentes para este efecto, y
- f) “EL CLIENTE” se compromete a proporcionar a “EL PROVEEDOR” un local apropiado para su personal, el cual deberá estar acondicionado para almacenar las refacciones, manuales de hardware y software, partes, refacciones, herramientas de trabajo y equipo de medición que “EL PROVEEDOR” utilice para los servicios de mantenimiento a los bienes objeto del presente contrato.

**COMENTARIO.-** Lo anterior es importante ya que permitirá la buena marcha del equipo, situación que debemos tener muy en cuenta cuando el equipo es grande y se requiere que, en horas y días hábiles, esté presente personal de mantenimiento de “EL PROVEEDOR”.

**DECIMOTERCERA. MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS.**

“EL PROVEEDOR” se obliga a proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a los bienes objeto del presente contrato, a efecto de conservarlos en condiciones excelentes de funcionamiento, de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante; para lo cual realizará todos los ajustes y reemplazos de partes que sean necesarios para tal fin.

La fecha de inicio, así como el lugar donde se prestarán los servicios de mantenimiento objeto de este contrato se encuentran especificados en el anexo A.

“EL PROVEEDOR” se compromete durante un mínimo de cinco (5) años, a partir de la fecha de inicio del presente contrato, a prorrogar la vigencia del mismo, conforme a la cláusula **SEXTA, DURACIÓN Y PRÓRROGA**.

Si “EL CLIENTE” optara por llevar a cabo las tareas del servicio de mantenimiento, parcial o total o mixto, por su cuenta o a través de terceros, “EL PROVEEDOR” se obliga, durante un mínimo de cinco (5) años, a partir de la fecha de aceptación del equipo, a vender a “EL CLIENTE” o a los terceros que ésta designe, las partes y refacciones que le requieran, necesarias para mantener los equipos objeto de este contrato en excelentes condiciones de funcionamiento.

El personal técnico de mantenimiento de “EL PROVEEDOR”, tendrá libre acceso al equipo para la realización de sus funciones, siempre y cuando no interrumpa el procedimiento de operación normal de “EL CLIENTE” y se respeten los sistemas de control y administrativos que tenga vigentes para este efecto.

**COMENTARIO.-** Es importante que el personal de “EL PROVEEDOR”, y absolutamente todas y cada una de las personas que tengan acceso a la sala del computador cumplan con las políticas y procedimientos de seguridad informática, seguridad física y seguridad personal que “EL CLIENTE” hubiere establecido.

Deberá tomarse en cuenta de que entre más cerca de la sala de cómputo esté el lugar que se le asigne al personal de mantenimiento de “EL PROVEEDOR”, ello obviará tiempo y por lo mismo se tendrá mayor disponibilidad del equipo. Situación que debemos tener muy en cuenta cuando el equipo es grande y se requiere que, en horas y días hábiles, esté presente personal de mantenimiento de “EL PROVEEDOR”.

#### **DECIMOCUARTA. MANTENIMIENTO PREVENTIVO.**

El mantenimiento preventivo será programado por las partes en función de las necesidades específicas de cada equipo y acorde a los requerimientos operacionales de “EL CLIENTE”, sin afectar el trabajo normal de los usuarios, y conforme a las condiciones, frecuencia, duración y naturaleza del mantenimiento preventivo, recomendadas por el fabricante; y deberá ser llevado a cabo en las fechas y horarios, dentro de la cobertura de mantenimiento contratada, que se indica en el anexo F, “Plan y horario para la prestación de los servicios de mantenimiento”, cualquier modificación al programa acordado deberá efectuarse con el mutuo consentimiento de las partes.

Dado el tamaño de la instalación y a la cantidad grande de equipos que “EL CLIENTE” tiene de la marca de “EL PROVEEDOR”, este último se compromete a que por lo menos uno de sus ingenieros de servicio estará permanentemente en las instalaciones de “EL CLIENTE”, de lunes a viernes, de 8:30 a 17:30 horas, y “EL PROVEEDOR” atenderá las fallas reportadas en cualquier horario dentro de la cobertura de los servicios de mantenimiento contratado; en caso de aumentar o disminuir la cantidad de máquinas que estén en mantenimiento se acordará lo conducente.

**COMENTARIO.-** Deberá tomarse en cuenta de que entre más cerca de la sala de cómputo esté el lugar que se le asigne al personal de mantenimiento de “EL PROVEEDOR”, ello obviará tiempo y por lo mismo se tendrá mayor disponibilidad

del equipo. Situación que debemos tener muy en cuenta cuando el equipo es grande y se requiere servicio ininterrumpido a los usuarios.

**DECIMOQUINTA. MANTENIMIENTO CORRECTIVO.**

“EL PROVEEDOR”, previa notificación de “EL CLIENTE”, proporcionará el servicio de corrección de fallas a los equipos objeto del presente contrato, que no estén funcionando conforme a las especificaciones técnicas del fabricante, mediante su representante de ingeniería de servicio que deberá estar presente de lunes a viernes en turno normal en las instalaciones de “EL CLIENTE”, y “EL PROVEEDOR” atenderá, máximo en dos (2) horas promedio, las fallas reportadas en cualquier horario dentro de la cobertura contratada especificada en el anexo F, “Plan y horario para la prestación de los servicios de mantenimiento”.

“EL PROVEEDOR” proporcionará oportunamente un instructivo en el cual se establezca la forma de reportar y recibir la notificación sobre las fallas de los equipos objeto de este contrato, el cual incluirá los números telefónicos a los que el personal de “EL CLIENTE” podrá comunicar tales fallas, indicando el procedimiento recomendado para tomar nota de la hora de recepción del reporte, número progresivo que le corresponde, nombre de la persona que lo recibió y el tiempo estimado de respuesta.

Cuando se inicie un mantenimiento correctivo fuera del periodo de cobertura de los servicios de mantenimiento, éste quedará sujeto a cargos extraordinarios, y “EL PROVEEDOR” se compromete a atender dicho reporte a partir de que personal de “EL CLIENTE” lo haya notificado a “EL PROVEEDOR”.

Para el caso de cualquier falla que afecte notablemente la producción de “EL CLIENTE”, el procedimiento de escalación es el siguiente:

- a) Si después de dos (2) horas de haber sido iniciada la reparación de una falla, ésta persiste, se avisará tanto al gerente de sucursal correspondiente como al especialista de la propia sucursal, quienes tomarán las medidas necesarias.
- b) Si en las siguientes dos (2) horas la falla no ha sido reparada, ello será comunicado, tanto al gerente de soporte y operaciones como a la gerencia de producto, con objeto de que proporcione ayuda al respecto.
- c) Si transcurridas cuatro (4) horas adicionales a las mencionadas en los dos párrafos anteriores, la falla no ha sido corregida se comunicará esta situación al grupo de soporte de la región latinoamericana, que proveerá asistencia telefónica con ayuda del diagnóstico remoto si es el caso.

Si después de agotado el procedimiento anterior la falla persiste, “EL PROVEEDOR” proporcionará a “EL CLIENTE” un equipo de soporte, ya sea en las instalaciones de “EL PROVEEDOR” o en las de algún otro cliente de “EL PROVEEDOR” sin cargo para “EL CLIENTE”, hasta que la falla haya sido reparada.

“EL PROVEEDOR” proporcionará a “EL CLIENTE” un reporte escrito al completar cada servicio de mantenimiento correctivo que deberá incluir:

- a) Fecha y hora en que se notificó la falla.
- b) Fecha y hora de llegada del personal de mantenimiento.

- c) Fecha y hora de inicio de corrección de la falla.
- d) Tipo y modelo del equipo.
- e) Tiempo requerido para la reparación.
- f) Descripción de la falla.
- g) Partes y refacciones sustituidas al equipo.

Cuando existan fallas intermitentes que no permitan el uso productivo del equipo, se considerará como falla permanente y “EL CLIENTE” deberá notificarlo a “EL PROVEEDOR” a fin de que la falla sea reparada.

Cuando una falla no haya sido corregida dentro del horario de cobertura de los servicios de mantenimiento, el servicio respectivo deberá prolongarse hasta corregir la falla y dejar el equipo en condiciones excelentes de operación, sin ningún tipo de cargo adicional a “EL CLIENTE”.

“EL PROVEEDOR” se compromete a que los equipos objeto de este contrato deberán estar funcionamiento y operando conforme a las especificaciones técnicas del fabricante, y a que los niveles de disponibilidad no sean inferiores a los especificados en los siguientes incisos; en caso contrario se originará una nota de crédito por fallas a favor de “EL CLIENTE”.

- a) Los equipos o dispositivos, tales como procesadores y controladores, deberán cubrir un mínimo del 97%.
- b) Los equipos o dispositivos, tales como unidades de disco y unidades de cinta magnética, deberán cubrir un mínimo del 95%.
- c) Los equipos o dispositivos, tales como impresoras, lectoras ópticas o terminales, deberán cubrir un mínimo del 90%.

**COMENTARIO.-** De acuerdo con las características técnicas de los equipos, la DEPENDENCIA o ENTIDAD podrá elegir cualquiera de las modalidades que se mencionan en el referido anexo "B", que se ajuste a sus requerimientos operacionales y presupuesto asignado.

#### **DECIMOSEXTA. CRÉDITO POR FALLAS.**

“EL PROVEEDOR” otorgará mensualmente un crédito por fallas a “EL CLIENTE” por cada hora de no operación continua o por cada hora no productiva causada por falla intermitente. El crédito por falla será por la cantidad que resulte de aplicar las fórmulas indicadas en el punto tres (3) de esta cláusula, observando lo siguiente:

1. Ambas partes convienen en que se considera **falla total** de los bienes enlistados en el anexo A cuando:
  - a) Falle la unidad central de proceso (CPU),
  - b) Falle la unidad de memoria principal,
  - c) Falle uno (1) o más de los gabinetes de entrada/salida,
  - f) Falle uno (1) o más productos de “software” y la falla impida el uso de dicho producto y en consecuencia ningún usuario pueda obtener resultado alguno.



2. Cuando “EL PROVEEDOR” no pueda restaurar cualquiera de los bienes especificados en el anexo A, a sus condiciones excelentes de funcionamiento, y ello haga que permanezcan inoperantes o en un nivel de disponibilidad inferior a los especificados en los incisos a), b) y c) del penúltimo párrafo de la cláusula **DECIMOQUINTA**, desde que personal de “EL CLIENTE” lo notifique a “EL PROVEEDOR” y se compruebe:
- Que la falla no fue causada por negligencia de “EL CLIENTE”.
  - Que la falla no ocurrió como resultado de una alteración o adaptación no convenida por las partes.
  - Que la falla no ocurrió como resultado de fallas debidas a causas externas a los bienes.
3. El nivel de disponibilidad (ND) se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$a) \quad NDi = \left( \frac{Hb - (Mpi + Mci)}{Hb - Mpi} \right) \times 100$$

Donde:

- i = Cada bien sujeto a pago de mantenimiento.
- ND = Nivel de disponibilidad real.
- Hb = Horas de cobertura básica.
- Mp = Horas de mantenimiento preventivo.
- Mc = Horas de mantenimiento correctivo (horas en falla, según el párrafo cuarto posterior a éste).

- b) El número de horas abajo de los niveles de disponibilidad convenidos, especificados en los incisos a), b) y c) del penúltimo párrafo de la cláusula **DECIMOQUINTA**, de cada bien se calcula como:

$$HRS = \frac{(\%NDCi - NDi) (Hb - Mpi)}{100}$$

- c) El crédito

$$C = \frac{HRS. \times CMMi}{(Hb - Mpi)}, \quad \text{donde } HRS. > 0$$

Donde:

- $\%NDCi$  = Nivel de disponibilidad convenido, conforme a la cláusula **DECIMOQUINTA, MANTENIMIENTO CORRECTIVO.**
- $HRS.$  = Horas para fines de crédito por fallas.
- $C$  = Crédito por fallas.
- $CMM$  = Cargos mensuales por mantenimiento.

Las fórmulas anteriores se aplicarán para cada máquina atendida por “EL PROVEEDOR” conforme a los precios de los servicios de mantenimiento estipulados en el anexo A. Para el cálculo del crédito por falla se incluirá el tiempo que el representante de ingeniería de mantenimiento de “EL PROVEEDOR” esté esperando el surtido de las

partes o refacciones, no así el tiempo de respuesta que será máximo de dos (2) horas promedio desde el momento en que se haya realizado el reporte de la falla hasta que el ingeniero de mantenimiento se encuentre en las instalaciones de “EL CLIENTE”.

A lo anterior se le agregará el resultado de aplicar las mismas fórmulas a cualquiera de los equipos atendidos por “EL PROVEEDOR” que no hayan sido usados como resultado de la falla del equipo reportado, conforme a lo establecido anteriormente. El número de horas de no operación deberá ajustarse a la más cercana hora o media hora.

Cuando “EL PROVEEDOR” entregue el equipo reportado, en buen estado de funcionamiento, a “EL CLIENTE” y ocurra la misma falla durante los sesenta (60) minutos siguientes, este tiempo será considerado como continuo de la falla anterior.

El tiempo de falla del equipo inoperante por cada incidente se contará a partir de que “EL CLIENTE” llame a los representantes designados por “EL PROVEEDOR” y solicite servicio para que la falla sea atendida, y terminará cuando el equipo sea entregado en óptimas condiciones de operación, descontando un máximo de dos (2) horas promedio, que el ingeniero de mantenimiento tarde en llegar a las instalaciones de “EL CLIENTE”, y siempre y cuando esto ocurra fuera de las horas del turno normal de mantenimiento de lunes a viernes, en que deberá estar permanentemente en las instalaciones de “EL CLIENTE”.

El monto del crédito por falla será proporcional al porcentaje en falla, cuando el nivel de eficiencia, considerando la falla, sea menor al establecido en los incisos a), b) y c) de la cláusula **DECIMOQUINTA, MANTENIMIENTO CORRECTIVO**, relativos a los niveles de disponibilidad de los equipos.

El crédito por falla antes mencionado será proporcionado por “EL PROVEEDOR” a “EL CLIENTE”, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al fin del mes en el que se tuvo el mal funcionamiento del equipo, mediante la entrega de una nota de crédito, la que será aplicada contra los cargos por pagar por “EL CLIENTE” en el mes siguiente en el cual se originaron los créditos por falla. En caso de que el nivel de eficiencia sea inferior al establecido en los incisos a), b) y c) de la cláusula **DECIMOQUINTA, MANTENIMIENTO CORRECTIVO**, durante treinta (30) días consecutivos, dará lugar a la rescisión del contrato y se aplicará la pena establecida en la cláusula **VIGÉSIMA TERCERA, RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS**.

**COMENTARIO 1.**-De acuerdo con las características técnicas de los equipos, la DEPENDENCIA o ENTIDAD podrá elegir cualquiera de las modalidades que se mencionan en el referido anexo “B”, que se ajuste a sus requerimientos operacionales y presupuesto asignado. Para tal efecto, es recomendable establecer el calendario respectivo para los mantenimientos preventivos.

**COMENTARIO 2.**-Para la determinación del porcentaje del crédito que haya de aplicarse, es recomendable que la DEPENDENCIA o ENTIDAD considere, con la mensualidad que corresponda, la parte proporcional al tiempo en que esté fuera de funcionamiento el equipo, además de los perjuicios que le ocasione la falta de operación por no reparar el equipo en el tiempo convenido establecido en el anexo “B”.

**COMENTARIO 3.-** La DEPENDENCIA o ENTIDAD deberá exigir a “EL PROVEEDOR” las notas de crédito por fallas a favor de “EL CLIENTE”, de no hacerlo incurrirá en faltas a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y le aplicarán lo que se establece en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

**DECIMOSÉPTIMA. MANTENIMIENTO MIXTO.**

Si el servicio de mantenimiento es suministrado por “EL PROVEEDOR” a algunos de los equipos objeto del presente contrato, y por personal de “EL CLIENTE” o un tercero autorizado por “EL CLIENTE” al resto de los bienes, las partes de común acuerdo estipularán las condiciones y responsabilidades que correspondan a cada una de ellas en lo referente a capacitación, documentación para el servicio de mantenimiento y soporte técnico.

Si se llegara a dar el caso de mantenimiento mixto, “EL CLIENTE” lo hará del conocimiento de “EL PROVEEDOR” con treinta (30) días de anticipación y las partes pactarán los términos y condiciones correspondientes en el anexo C, “Especificaciones para la prestación del mantenimiento mixto”.

**COMENTARIO.-** La DEPENDENCIA o ENTIDAD deberá tener sumo cuidado en este tipo de mantenimiento; podría darse que, en caso de falla de un cierto dispositivo, un proveedor indicara que la falla es del otro proveedor o de “EL CLIENTE”, y que sucediese lo contrario. Deberá delimitarse claramente la responsabilidad de cada uno.

**DECIMOCTAVA. CARGOS ADICIONALES POR MANTENIMIENTO.**

“EL PROVEEDOR” no hará cargos adicionales por servicio de mantenimiento a “EL CLIENTE” en los siguientes casos:

- a) Por mantenimiento preventivo y cualquier tipo de mantenimiento correctivo debido a causas no atribuidas a la operación normal del equipo; excepto cuando “EL CLIENTE” solicite mantenimiento en exceso del programado y éste se realice fuera de la cobertura total contratada.
- b) Por mantenimiento correctivo dentro de la cobertura total contratada o cuando éste tenga que continuarse fuera de la cobertura total contratada, con un máximo de cuatro (4) horas a partir del reporte de “EL CLIENTE” y que éste haya sido dos (2) horas antes de terminar la cobertura, a menos que dicho mantenimiento sea debido a falla o negligencia de “EL CLIENTE” y esto se compruebe.
- c) Por el tiempo utilizado por el personal de ingeniería de “EL PROVEEDOR” después de haber llegado a las instalaciones de “EL CLIENTE”, esperando el arribo de personal adicional de “EL PROVEEDOR” o entrega de partes, después de que el servicio se dio por iniciado.
- d) Por mantenimiento correctivo solicitado cuando el mantenimiento preventivo programado anterior a la fecha no se haya realizado, a menos que “EL CLIENTE” no haya permitido el acceso al personal de “EL PROVEEDOR” para el arreglo del equipo y esto se compruebe.
- e) Por mantenimiento correctivo fuera de la cobertura total contratada, y que haya sido requerido por “EL CLIENTE” dentro de un lapso de veinticuatro (24) horas después de una falla, como consecuencia de la repetición de la misma falla.

**DECIMONOVENA. CAMBIOS DE INGENIERÍA.**

“EL PROVEEDOR” se compromete a proporcionar asesoría técnica en lo referente a los cambios de ingeniería necesarios para el óptimo funcionamiento de los equipos amparados en este contrato.

“EL PROVEEDOR” se compromete a proporcionar las partes, refacciones y documentación necesarias para instalar los cambios de ingeniería que se fueran produciendo por el fabricante para mejorar el funcionamiento de los equipos objeto del presente contrato, así como a instalar dichos cambios en los equipos en cuestión, estableciendo los calendarios y procedimientos necesarios con personal de “EL CLIENTE”. Estos cambios de ingeniería serán realizados sin costo para “EL CLIENTE”, en el tiempo que convengan las partes.

Aquellos cambios de ingeniería que sean considerados como esenciales para el mejor funcionamiento y seguridad de los equipos, serán instalados por “EL PROVEEDOR” en el tiempo que convengan las partes.

“EL CLIENTE” no aceptará ningún cambio de ingeniería que implique modificaciones sustanciales en sus sistemas o programas. El no aceptar dichos cambios queda bajo la responsabilidad de “EL CLIENTE”.

“EL PROVEEDOR” se compromete a dar el soporte necesario para obtener el mejor balanceo y máximo nivel de eficiencia de los equipos objeto del presente contrato y de equipos de la misma marca propiedad de “EL CLIENTE” o de “EL PROVEEDOR”, que sean conectados a los equipos objeto del presente contrato.

A la terminación del servicio de mantenimiento objeto de este contrato, “EL PROVEEDOR” expedirá a la DEPENDENCIA O ENTIDAD un certificado que garantice que el equipo se encuentra en condiciones excelentes de funcionamiento.

**COMENTARIO 1.-** Se incluye este concepto como parte del servicio de mantenimiento a que se compromete “EL PROVEEDOR”, para los casos de cualquier clase de equipos (tipo PC, mini y mainframe).

**COMENTARIO 2.-** La DEPENDENCIA O ENTIDAD deberá tomar en cuenta que cada año que se requiera un contrato de mantenimiento, deberá de licitarse, y el hecho de contar con un certificado que garantice que el equipo se encuentra en condiciones excelentes de funcionamiento ahorrará recursos económicos.

**VIGÉSIMA. PARTES Y REFACCIONES.**

“EL PROVEEDOR” garantiza que durante un mínimo de siete (7) años, a partir de la aceptación del equipo, tendrá disposición de las partes, refacciones, componentes y equipo de prueba que fueran necesarios para mantener en óptimas condiciones de funcionamiento a los equipos objeto de este contrato, conforme a las especificaciones técnicas del fabricante.

Las partes, refacciones y componentes que se requieran para el mantenimiento preventivo y corrección de fallas de los equipos objeto del presente contrato, serán proporcionadas por “EL PROVEEDOR”, sin costo alguno para “EL CLIENTE”, las cuales

tendrán que ser nuevas o de calidad equivalente y sustituirán a las encontradas en falla sobre la base de canje, esto es: las partes colocadas por “EL PROVEEDOR” en los equipos de “EL CLIENTE” serán propiedad de EL CLIENTE” y las partes retiradas de los equipos de “EL CLIENTE” por “EL PROVEEDOR” serán propiedad de “EL PROVEEDOR”; en todo caso “EL PROVEEDOR” se compromete a garantizar la duración, resistencia y funcionamiento de las partes tal como si fueran nuevas.

“EL PROVEEDOR” no podrá extraer ninguna parte, refacción o componente de los equipos de “EL CLIENTE” para el mantenimiento o reparación de alguna falla de otros equipos de “EL CLIENTE”, ya sea que los primeros se encuentren o no en falla, excepto que sea realmente indispensable para alguna prueba, para lo cual deberá solicitar la autorización de “EL CLIENTE” y terminada la prueba restituirá la parte, refacción o componente, en buen estado de funcionamiento, al equipo respectivo.

Por ningún motivo “EL CLIENTE” autorizará a “EL PROVEEDOR” la extracción de ninguna parte, refacción o componente de los equipos de su propiedad, para que éstas sean instaladas, temporal o definitivamente, en equipos de otros clientes de “EL PROVEEDOR”.

“EL PROVEEDOR” deberá ceñirse a los procedimientos de “EL CLIENTE” en sus edificios para el control de la entrada y salida de: personal, equipos, partes, refacciones y componentes.

**COMENTARIO .-** Es recomendable que el suministro de partes y refacciones quede bajo la responsabilidad de “EL PROVEEDOR” como parte integrante del objeto del contrato, con la finalidad de que no se pierda tiempo y oportunidad en la reparación del equipo. Sin embargo, por razones de economía, oportunidad, o cualquier otra causa plenamente fundamentada, la DEPENDENCIA o ENTIDAD puede optar por adquirirlas por su cuenta.

#### **VIGÉSIMA PRIMERA. RESPONSABILIDAD PATRONAL.**

“EL PROVEEDOR”, como empresario y patrón del personal que ocupe con motivo de los trabajos a que se refiere el presente contrato, será respecto de éste, el único responsable de las obligaciones laborales, fiscales, de seguridad social y civiles que resulten; “EL PROVEEDOR” conviene, por lo mismo, en responder de todas las reclamaciones que sus trabajadores presenten en contra de él o de “EL CLIENTE”, sea cual fuere la naturaleza del conflicto.

“EL PROVEEDOR” se compromete a sacar en paz y a salvo a “EL CLIENTE” de cualquier reclamación que con motivo del presente contrato pretendiese su personal, pagando en todo caso los gastos y prestaciones necesarias.

“EL CLIENTE” podrá solicitar a “EL PROVEEDOR”, por causas justificadas, el cambio o sustitución del personal que “EL PROVEEDOR” asigne para el cumplimiento de este contrato. En este caso, “EL PROVEEDOR” se obliga a sustituir a dicho personal.

**COMENTARIO.-** Con objeto de evitar problemas laborales con personal que no fue contratado por “EL CLIENTE”, se recomienda la existencia de esta cláusula.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. SISTEMA DE EVALUACIÓN.**

“EL PROVEEDOR” y “EL CLIENTE” participarán en la evaluación del rendimiento de los equipos cada quince (15) días, así como en la evaluación de los procedimientos y servicios de mantenimientos preventivo y correctivo de “EL PROVEEDOR”, y que éste enviará el reporte correspondiente a “EL CLIENTE” con una periodicidad de dos (2) meses.

“EL CLIENTE” presentará a “EL PROVEEDOR”, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, las inconformidades y recomendaciones al reporte de evaluación, de no existir éstas, se entenderá que “EL CLIENTE” estará de acuerdo con dicho reporte. Las partes llevarán los registros necesarios conforme al sistema de evaluación acordado, sin perjuicio de lo previsto en la cláusula **UNDÉCIMA.- REGISTROS**.

**COMENTARIO.-** La razón principal de esta cláusula queda de manifiesto en el COMENTARIO 3.- de la cláusula DECIMOSEXTA. CRÉDITO POR FALLAS; que también aquí repetimos: “La DEPENDENCIA o ENTIDAD deberá exigir a “EL PROVEEDOR” las notas de crédito por fallas a favor de “EL CLIENTE”, de no hacerlo incurrirá en faltas a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y le aplicarán lo que se establece en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos”.

**VIGÉSIMA TERCERA. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS.**

“EL PROVEEDOR” será responsable de los daños y perjuicios que cause a “EL CLIENTE”, en sus personas o bienes o a terceros con motivo de la ejecución de los trabajos, en los términos del artículo 2117 del Código Civil para el Distrito Federal en materia común y para toda la república en materia federal, cuando:

- a) Los daños o perjuicios resulten de su incumplimiento a los términos y condiciones del presente instrumento.
- b) Los daños y perjuicios resulten de su inobservancia a las instrucciones que “EL CLIENTE” le haya dado por escrito; en el entendido de que lo que no le esté expresamente permitido por “EL CLIENTE” a “EL PROVEEDOR”, le queda prohibido.
- c) Los daños y perjuicios resulten de actos u omisiones imputables a “EL PROVEEDOR” o su personal.

La responsabilidad comprenderá el pago de daños y perjuicios, hasta por el monto del precio mensual elevado al año, pactado en la cláusula **TERCERA** del presente contrato y sus prórrogas; y toda vez que se haya vencido el término para subsanar violaciones a que se refiere la cláusula **VIGÉSIMA SEXTA, PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN**.

**COMENTARIO.-** Es posible que existan terceros que dependan de los servicios informáticos que proporciona “EL CLIENTE”, por lo que es recomendable que éste se proteja de posibles demandas de esos terceros, mediante lo estipulado en esta cláusula.

**VIGÉSIMA CUARTA. FIANZA.**

“EL PROVEEDOR” se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato mediante fianza expedida por compañía autorizada para ello, a favor de: \_\_\_\_\_; por un importe equivalente al \_\_\_\_\_ % ( \_\_\_\_\_ ) del monto total del presente contrato.

“EL PROVEEDOR” queda obligado a entregar a “EL CLIENTE” la fianza en cuestión, en un plazo no mayor de 5 (cinco) días hábiles posteriores a la firma de este contrato.

Dicha fianza deberá contener las siguientes expresiones:

- a) Que se otorga en los términos del presente contrato.
- b) Que en caso de prórrogas o esperas al contrato la institución afianzadora acepta continuar garantizando el contrato, en concordancia con dicha prórroga o espera.
- c) Que la institución afianzadora se someta al procedimiento de ejecución establecido en los (Artículos 95 y 118 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas).
- d) Que en caso de substanciación de juicios o recursos, la fianza permanecerá en vigor hasta su resolución definitiva.

En el supuesto de que el monto originalmente pactado en el presente contrato se modifique, “EL PROVEEDOR” se obliga a mantener la fianza en el porcentaje mencionado en el párrafo anterior.

“EL PROVEEDOR” se obliga a mantener la fianza citada hasta \_\_\_\_\_ (    ) días hábiles posteriores a la fecha en que el mismo hubiere vencido o aquella en que “EL CLIENTE” comunique la terminación anticipada del contrato, en la inteligencia de que sólo podrá ser cancelada mediante autorización por escrito de “EL CLIENTE”.

El comunicado para la cancelación de dicha fianza deberá ser expedido por “EL CLIENTE” a “EL PROVEEDOR” dentro de los \_\_\_\_\_ (    ) días hábiles siguientes al vencimiento del término señalado en el párrafo anterior.

En caso que la vigencia del presente contrato comprendiera más de un ejercicio presupuestal, “EL PROVEEDOR” queda obligado a incrementar la fianza mencionada en esta cláusula en un 10% del monto autorizado para cada uno de los ejercicios fiscales subsecuentes.

Para el caso de que “EL CLIENTE” otorgue anticipos, “EL PROVEEDOR” deberá constituir una fianza previamente a la entrega del anticipo, por el monto total del mismo, la que subsistirá hasta su total amortización, debiendo ser cancelada por “EL CLIENTE” dentro de los \_\_\_\_\_ (    ) días siguientes a ésta.

**COMENTARIO.-** Para la determinación del porcentaje de la fianza, deberán estimarse los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a la DEPENDENCIA o ENTIDAD el incumplimiento de las obligaciones por parte del “EL PROVEEDOR”, considerándose las consecuencias directas o indirectas relacionadas con la suspensión de sus actividades.

Asimismo, debe preverse que dicho porcentaje sea suficiente para cubrir las sanciones que corresponda aplicar por retrasos en la prestación de los servicios.

**VIGÉSIMA QUINTA. RESCISIÓN.**

En caso de incumplimiento, la parte afectada podrá rescindir administrativamente el presente contrato, o bien, exigir su cumplimiento forzoso, y en cualquier caso reclamar el pago de los daños y perjuicios correspondientes.

1. Las partes convienen que “EL CLIENTE” podrá ejercitar los derechos otorgados en el párrafo anterior, en los siguientes casos:
  - a) Por incumplimiento de “EL PROVEEDOR” al otorgamiento de la fianza, siendo a su cargo los daños y perjuicios que pudiere sufrir “EL CLIENTE” por la inejecución de los servicios contratados.
  - b) Si “EL PROVEEDOR” no realizare, por causa no imputable a “EL CLIENTE”, los servicios de mantenimiento en las condiciones y los términos pactados en el presente contrato.
  - c) Si “EL PROVEEDOR” suspendiere injustificadamente los servicios de mantenimiento, o si no los realizare por medio de personal competente.
  - d) Si la calidad de los servicios de mantenimiento y de las partes y refacciones no respondieren a lo especificado en este instrumento.
  - e) Si “EL PROVEEDOR” no otorgare las facilidades o datos necesarios para la inspección, vigilancia o supervisión de los servicios de mantenimiento.
  - f) Si “EL PROVEEDOR” no atendiere a las recomendaciones que le hubiere formulado por escrito “EL CLIENTE”, relacionadas con el objeto del presente contrato.
  - g) Si “EL PROVEEDOR” cedere, traspasare, o en cualquier forma enajenare, total o parcialmente, los derechos y obligaciones de este contrato, sin previo consentimiento por escrito de “EL CLIENTE”.
  - h) Si “EL PROVEEDOR” fuere declarado en estado de quiebra o suspensión de pagos por autoridad competente, y
  - i) En los demás casos señalados por este contrato, y en general, por cualquier otra causa imputable a “EL PROVEEDOR” o a su personal que implique incumplimiento total o parcial a lo previsto en el presente contrato. “EL CLIENTE” podrá dar por rescindido el presente contrato, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que correspondan.
2. Las partes convienen en que “EL PROVEEDOR” podrá ejercitar los derechos otorgados en el primer párrafo de esta cláusula en los siguientes casos:
  - a) Si “EL CLIENTE” no cubriere sus obligaciones económicas conforme a lo pactado.
  - b) Si “EL CLIENTE”, no hubiere asignado un local a “EL PROVEEDOR” para albergar a su personal, equipo de prueba, partes y refacciones de su propiedad requeridas para los servicios de mantenimiento.
  - c) En los demás casos señalados en este contrato, y en general, por cualquier otra causa imputable a “EL CLIENTE” o su personal que implique incumplimiento total o parcial a lo previsto por este contrato.



**COMENTARIO.-** Para el caso de que el incumplimiento por parte de “EL PROVEEDOR” sea motivo de rescisión, se establecerá el porcentaje correspondiente a la pena convencional que sea suficiente para resarcir a la DEPENDENCIA o ENTIDAD de los daños y perjuicios ocasionados por esta situación, pudiendo ser ésta hasta el 100%.

Previamente a la declaración de la rescisión por parte de la DEPENDENCIA o ENTIDAD, es recomendable evaluar las causas y su repercusión, con la finalidad de determinar si, en beneficio de la continuidad de sus actividades, es más conveniente proporcionar una prórroga a “EL PROVEEDOR” para que subsane el incumplimiento, o en su caso, rescindir el contrato y negociar con otro proveedor.

#### **VIGÉSIMA SEXTA. PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.**

Si se actualiza una o varias hipótesis de las previstas en la cláusula anterior, la parte afectada requerirá por escrito a la otra para que, dentro de un término de treinta (30) días naturales a partir de la comunicación, sea subsanada la deficiencia; si al final de dicho término no se cumple satisfactoriamente con el requerimiento, la parte afectada podrá ejercitar los derechos señalados en la cláusula de referencia, según opte por la ejecución forzada o la rescisión.

Si se optara por la rescisión, la parte afectada comunicará por escrito a la otra parte su decisión, en el entendido que el presente contrato se tendrá por rescindido a partir de la notificación correspondiente.

Cuando fuere “EL CLIENTE” quien diere por rescindido este contrato, hará efectiva la fianza a que se refiere la cláusula **VIGÉSIMA CUARTA, FIANZA**, sin perjuicio de reclamar los daños y perjuicios correspondientes.

Las partes convienen en que la rescisión o terminación de este contrato, no afectará de manera alguna la validez y exigibilidad de las obligaciones contraídas con anterioridad.

Así también, el presente contrato podrá darse por terminado anticipadamente, cuando concurren razones de interés general.

Si este fuera el caso, “EL CLIENTE” comunicará a “EL PROVEEDOR” las razones que dieron origen a dicha terminación.

**COMENTARIO.-** La declaración de terminación anticipada por causas de interés general debe corresponder a alguna situación derivada de una necesidad urgente o de mayor importancia dentro de la DEPENDENCIA o ENTIDAD contratante, en cumplimiento de sus funciones institucionales o de la Administración Pública Federal.

Lo anterior, en el entendido de que toda actividad del sector público, a través de sus instituciones, está orientada a satisfacer necesidades de la colectividad, dentro de las cuales se pueden presentar situaciones prioritarias.

#### **VIGÉSIMA SÉPTIMA. PERMANENCIA EN EL PAÍS.**

Si “EL PROVEEDOR” se retira de los Estados Unidos Mexicanos por razones propias, notificará al respecto a “EL CLIENTE” por escrito con doce (12) meses de anticipación.

Al término de este periodo, y siempre y cuando “EL PROVEEDOR” se retire de los Estados Unidos Mexicanos, se considerarán cumplidas las obligaciones contractuales de ambas partes.

Si el retiro de “EL PROVEEDOR” obedece a acciones del gobierno mexicano, “EL PROVEEDOR” estará exento de las obligaciones contenidas en esta cláusula.

**VIGÉSIMA OCTAVA. VIGILANCIA DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES CONTRACTUALES.**

Las partes convienen en que, a partir de la firma del presente contrato, nombrarán sendos representantes, quienes serán los responsables de vigilar la ejecución y cumplimiento del contrato.

Tales representantes tendrán a su cargo la comunicación regular entre las partes para todos los efectos de este contrato, coordinando todas aquellas actividades que se juzguen necesarias durante el término del contrato, incluyendo las notificaciones que llegasen a existir. Las partes podrán nombrar sustitutos, previo aviso escrito a la otra parte, con diez (10) días de anticipación.

Ambas partes mantendrán los registros necesarios de las actividades realizadas en cumplimiento de este contrato.

La coordinación de la producción de los reportes mencionados y la celebración de las reuniones indicadas en los párrafos anteriores, quedará bajo la responsabilidad de los representantes designados de acuerdo al párrafo primero de esta cláusula, quienes también serán responsables de la elaboración de las minutas o de las actas de las reuniones que realicen.

**VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE.**

Ambas partes convienen en que, tanto en el caso de controversia en relación con la interpretación o cumplimiento de este contrato, como en todo lo no expresamente previsto en el presente contrato se regirá por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y por las disposiciones relativas contenidas en el Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la república en materia federal; renunciando expresamente a la jurisdicción y competencia que pudiese corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

**COMENTARIO.-** En consideración a que en la adquisición de equipos de cómputo se contrata con proveedores tanto nacionales como extranjeros, es conveniente que quede claro que la resolución de cualquier conflicto derivado del contrato, quede bajo la jurisdicción de tribunales federales mexicanos, con el fin de brindar seguridad jurídica a las dependencias y entidades.

#### **4.1. Firmas del contrato**

Al finalizar el clausulado del contrato, se especificará el número de tantos (o copias) de éste que se firmarán, así como el lugar y la fecha en que se firma, y a continuación aparecerán los nombres de las personas, su cargo y lugar para las firmas respectivas autorizadas, tanto por “EL CLIENTE” como por “EL PROVEEDOR”.

- De “EL CLIENTE”  
Todas y cada una de las personas autorizadas por “EL CLIENTE” que firmen al final del contrato, deberán firmar o antefirmar al margen de todas y cada una de las páginas que integran el contrato, así también al margen de todas las páginas de todos los anexos al mismo contrato.
- De “EL PROVEEDOR”  
Todas y cada una de las personas autorizadas por “EL PROVEEDOR” que firmen al final del contrato, deberán firmar o antefirmar al margen de todas y cada una de las páginas que integran el contrato, así también al margen de todas las páginas de todos los anexos al mismo contrato.

## **5. Posibles anexos para contratos de mantenimiento de bienes informáticos**

En este punto se esbozarán los posibles anexos que forman parte integral de un contrato de servicios de mantenimiento de bienes informáticos. Cada anexo se iniciará al principio de una nueva página.

# CONTRATO DE MANTENIMIENTO A BIENES INFORMÁTICOS

## ANEXO A

### “RELACIÓN DE LOS EQUIPOS Y PRECIO DE LOS SERVICIOS EN MONEDA NACIONAL”

#### ANEXO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A BIENES INFORMÁTICOS

#### “EL CLIENTE” — “EL PROVEEDOR”

El cuerpo de este anexo será una tabla cuyo contenido constará de una relación de los equipos y los precios respectivos de mantenimiento en horario normal (horas hábiles) o en horario extendido, según se convenga entre las partes. Habrá un renglón para cada equipo o dispositivo; las columnas que se sugieren son las siguientes:

Nº de renglón	Cantidad	Producto Nº Serie	Descripción	Precio en dólares	
				Unitario	Total
1					
2					
3					
...					
...					
n					
			<b>Sub-Total:</b>		
			<b>% de Descuento:</b>		
			<b>Total:</b>		
			<b>Impuesto IVA:</b>		
			<b>Gran Total:</b>		
<b>Tipo cambio \$ MN/Dólar:</b>					

- ☐ Fecha y ciudad en donde se firma el anexo.
- ☐ Firmas del anexo serán las mismas que las del contrato.

## CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE BIENES INFORMÁTICOS

### ANEXO B

#### “RELACIÓN DEL PROGRAMA DE APOYO PARA LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN PARA DESARROLLAR LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS”

#### ANEXO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A BIENES INFORMÁTICOS

#### “EL CLIENTE” — “EL PROVEEDOR”

##### 1. OBJETO

De acuerdo con los términos y condiciones de este anexo “EL PROVEEDOR” proporcionará los servicios de mantenimiento conforme a los programas que de común acuerdo se establezcan, en el entendido de que éstos deberán proporcionarse dentro del horario de la cobertura total contratada.

##### 2. DOCUMENTACIÓN

La documentación para desarrollar los mantenimientos preventivos y correctivos será la que “EL PROVEEDOR” utiliza normalmente en las instalaciones de sus clientes, y como parte de ella, que se considera por “EL CLIENTE” y “EL PROVEEDOR” como confidencial, la siguiente:

- Documentos de campo y prueba
- Manuales técnicos
- Catálogos o listados de partes
- Información de cambios de ingeniería
- Manuales y rutinas de diagnóstico
- MTR, cintas *snap/tips*, discos, casetes, microfichas, manuales, etc.
- Cintas de los archivos PROM
- Conjuntos de diagnóstico
- Equipo y herramienta especiales para prueba
- Cintas del sistema o software ambiental
- Cualquier otro material *local* destinado a dar soporte al producto

☐ Fecha y ciudad en donde se firma el anexo.

☐ Firmas del anexo serán las mismas que las del contrato.

# **CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE BIENES INFORMÁTICOS**

## **ANEXO C**

### **“ESPECIFICACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL MANTENIMIENTO MIXTO”**

#### **ANEXO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A BIENES INFORMÁTICOS**

##### **“EL CLIENTE” — “EL PROVEEDOR”**

Para los fines de este contrato, este anexo C no opera.

- ☐ Fecha y ciudad en donde se firma el anexo.
- ☐ Firmas del anexo serán las mismas que las del contrato.

# CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE BIENES INFORMÁTICOS

## ANEXO D

### “GLOSARIO DE TÉRMINOS”

#### ANEXO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A BIENES INFORMÁTICOS

##### “EL CLIENTE” — “EL PROVEEDOR”

Para los fines de este contrato, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se señala:

**1. ACOPLAMIENTO(S)**

Es la interconexión mecánica, eléctrica o electrónica de equipo y dispositivos suministrados por el fabricante.

**2. ALTERACIONES**

Cualquier cambio realizado a una máquina del fabricante que difiera de su diseño físico, mecánico o eléctrico, ya sea que se requiera o no dispositivos o partes adicionales.

**3. AÑO FISCAL**

Es el periodo que comienza el primero de enero y termina el treinta y uno de diciembre de cada año.

**4. AYUDAS DE PROGRAMACIÓN**

Son los programas de cómputo necesarios para el funcionamiento de un equipo, tales como: rutinas o subrutinas, traductores, compiladores, sistemas operativos, etc., y artículos relacionados, así como aquellos complementarios que el fabricante o “EL PROVEEDOR” haya anunciado o pueda anunciar para los equipos, y ponga a disposición de sus clientes sin costo adicional.

**5. CAMBIOS DE INGENIERÍA**

Consiste en la alteración de las características operacionales y funcionales del equipo para obtener un mejor rendimiento. “EL PROVEEDOR” deberá realizar tal alteración de ella(s) en las instalaciones de “EL CLIENTE”.

**6. CARGO MENSUAL DE MANTENIMIENTO**

Es el cargo mensual que se pagará por el mantenimiento preventivo y correctivo que se realice al equipo durante el periodo de cobertura total contratada, y que incluye partes, refacciones y mano de obra.

**7. CEDENTE**

Es quien transmite a un tercero un derecho o una obligación.

**8. CENTRO DE SERVICIO**

Es aquella ciudad designada por “EL PROVEEDOR” donde ofrece sus servicios de mantenimiento a los equipos objeto del presente contrato, encontrándose los recursos humanos y materiales necesarios en esa misma ciudad.

**9. CESIÓN**

Acto jurídico voluntario y libre, destinado a transferir obligaciones o derechos de un titular a otro.

**10. CESIONARIO**

Parte a la que se le hace cesión de alguna obligación o derecho.

En el caso concreto, se refiere exclusivamente al Distrito Federal.

**11. DISPOSITIVOS**

Unidad mecánica, eléctrica o electrónica componente de una máquina.

**12. DOCUMENTACIÓN**

Son los materiales impresos que el fabricante o “EL PROVEEDOR” hayan publicado o puedan publicar, y que se encuentran en vigor para que “EL PROVEEDOR” o “EL CLIENTE” los utilicen para los servicios de mantenimiento a los equipos, y deberán permanecer en las instalaciones de “EL CLIENTE”.

**13. EQUIPO**

Es el conjunto de máquinas y dispositivos periféricos que componen la configuración de un sistema de procesamiento de datos, tales como cualquiera o cualesquiera de los relacionados en el anexo A, “Relación de los equipos y precio de los servicios en moneda nacional”.

**14. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

Son los materiales impresos que el fabricante o “EL PROVEEDOR” haya publicado o pueda publicar, y que contienen las principales características técnicas y de funcionamiento del equipo.

**15. FALLA DE LOS EQUIPOS**

Disminución parcial o total en el funcionamiento normal de los equipos.

**16. LOCAL DE INSTALACIÓN**

El lugar donde se han instalado los bienes relacionados en el anexo A, “Relación de los equipos y precio de los servicios en moneda nacional” de este contrato.

**17. MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

Es el mantenimiento que realiza “EL PROVEEDOR”, a solicitud de “EL CLIENTE”, cuando ocurre una falla en cualquiera de los equipos.



**18. MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

Es el mantenimiento que se proporciona al equipo para que funcione en las condiciones adecuadas de operación, el cual es suministrado por “EL PROVEEDOR” dentro de un calendario previamente establecido de común acuerdo con “EL CLIENTE”.

**19. MÁQUINA**

Una unidad individual, incluyendo los dispositivos especiales instalados en la misma unidad, identificada por separado en el anexo A, “Relación de los equipos y precio de los servicios en moneda nacional”, por tipo y modelo, tales como: unidad central de proceso, gabinete de entrada/salida, unidad de cinta, unidad de disco, procesador de comunicaciones, ICP, DLP, impresora, etc.

**20. OPERACIÓN ANORMAL**

Forma de operar que se aparta de la norma establecida en las especificaciones técnicas proporcionadas por el fabricante o “EL PROVEEDOR”.

**21. PARTES Y REFACCIONES**

Componentes de un equipo o sistema de procesamiento de datos que son nuevos o de calidad equivalente, y que únicamente han sido utilizados por personal de “EL PROVEEDOR” o del fabricante, para satisfacer las pruebas de control de calidad de fabricación.

**22. PERIODO EXTENDIDO DE MANTENIMIENTO**

Es la extensión al periodo principal o turno normal de mantenimiento disponible para “EL CLIENTE” y se considera extendido a la cobertura contratada y especificada en el anexo F, “Plan y horario para la prestación de los servicios de mantenimiento”. Los precios para esta cobertura de servicio se encuentran establecidos y pactados en el anexo A, “Relación de los equipos y precio de los servicios en moneda nacional”.

**23. PERIODO PRINCIPAL O TURNO NORMAL DE MANTENIMIENTO**

Es el horario durante el cual se pueden realizar actividades de mantenimiento preventivo y correctivo para el equipo, con horario de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 horas, a excepción de los días sábados y domingos y no laborables, de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo y aquellos indicados anualmente por el calendario de días festivos para el servicio de mantenimiento de “EL PROVEEDOR”.

**24. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO**

Acto jurídico, por virtud del cual uno de los contratantes se obliga a proporcionar servicios de mantenimiento a los equipos propiedad del otro contratante, y éste a su vez, se obliga a pagar por ellos un precio cierto y en dinero.

**25. SISTEMA**

Conjunto de máquinas y dispositivos electrónicos, electrónico-mecánicos para procesamiento de datos, integrados en forma enunciativa: unidad central de proceso, gabinete de entrada/salida, unidad de cinta, unidad de disco, procesador de comunicaciones, ICP, DLP, impresora, etc., que forman un conjunto de elementos interrelacionados, interdependientes e interactuantes.

**26. SISTEMA OPERATIVO**

Conjunto de programas y procedimientos para computadora que permiten la operación y funcionamiento normal de los equipos.

- ☐ Fecha y ciudad en donde se firma el anexo.
- ☐ Firmas del anexo serán las mismas que las del contrato.

# **CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE BIENES INFORMÁTICOS**

## **ANEXO E**

### **"CENTROS DE SERVICIOS DE “EL PROVEEDOR”**

#### **ANEXO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A BIENES INFORMÁTICOS**

##### **“EL CLIENTE” — “EL PROVEEDOR”**

1. México, Distrito Federal:
  - 1.1. Domicilio uno
  - 1.2. Domicilio dos
2. Guadalajara, Jalisco:
  - 2.1. Domicilio tres
3. Monterrey, Nuevo León:
  - 3.1. Domicilio cuatro
4. Otras ciudades de la república mexicana.

- ☐ Fecha y ciudad en donde se firma el anexo.
- ☐ Firmas del anexo serán las mismas que las del contrato.

# CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE BIENES INFORMÁTICOS

## ANEXO F

### “PLAN Y HORARIO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO”

#### ANEXO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A BIENES INFORMÁTICOS

##### “EL CLIENTE” — “EL PROVEEDOR”

#### 1. OBJETO

En los términos y condiciones de este anexo “EL PROVEEDOR” proporcionará los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo durante la vigencia del presente contrato a los equipos relacionados en el anexo A, “Relación de los equipos y precio de los servicios en moneda nacional”, a efecto de conservarlos en condiciones óptimas de funcionamiento, mínimo en los porcentajes de nivel de eficiencia indicados en los incisos y párrafos de la cláusula **DECIMOQUINTA. MANTENIMIENTO CORRECTIVO**, para lo cual realizará todos los ajustes, reparaciones y reemplazo de partes y refacciones nuevas o de calidad equivalente necesarios para tal fin.

Los servicios objeto de este anexo se prestarán en las instalaciones de “EL CLIENTE”, con una cobertura de seis (6) días con diez y seis (16) horas al día (6X16) iniciando los días lunes de 8:30 a 0:30 horas del martes, y así sucesivamente todos los días de la semana hasta las 0:30 horas del domingo, durante todas las semanas del año.

“EL PROVEEDOR” será responsable de tener al personal capacitado que se requiera para prestar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, en la calidad y cantidad requerida.

Las refacciones y partes que se requieran para el mantenimiento del equipo deberán ser obtenidas por “EL PROVEEDOR” y deberán ser nuevas o de calidad equivalente, proporcionando “EL PROVEEDOR” las mismas garantías en cuanto a duración, resistencia y comportamiento, tal como sí fueran nuevas.

“EL PROVEEDOR” mantendrá en sus almacenes y oficinas, las partes, refacciones y “software” de diagnóstico que hayan sido técnicamente recomendadas por el fabricante del equipo; así mismo, tendrá establecidos los procedimientos suficientes para el abastecimiento de ellas en casos de emergencia, los que hará del conocimiento de “EL CLIENTE”.

#### 2. GARANTÍAS DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

“EL PROVEEDOR” garantiza que tiene personal que ha sido debidamente capacitado y cuenta con la experiencia necesaria en el conocimiento de los equipos objeto del presente contrato y sus dispositivos periféricos, y que dicho personal conoce las técnicas y procedimientos para impartirles los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo.

“EL PROVEEDOR” garantiza que puede suministrar copias de cada documento y sus actualizaciones relacionadas con los servicios de mantenimiento, así como las partes, refacciones y “software” de diagnóstico necesarios para impartir adecuadamente tales servicios.

“EL PROVEEDOR” garantiza que mantendrá los equipos objeto de este contrato en condiciones satisfactorias de operación conforme a las normas estipuladas por el fabricante y a lo previsto en este anexo.

La responsabilidad de “EL PROVEEDOR” en relación con lo anterior consistirá en que “EL PROVEEDOR” ajustará, reparará o reemplazará las piezas o artículos defectuosos que causen una operación anormal del equipo. Serán por cuenta de “EL PROVEEDOR” todos los gastos de reemplazo de estas piezas o artículos, así como su instalación.

“EL PROVEEDOR” otorgará todas las garantías para que las ayudas de programas que se requieran para las actividades de mantenimiento, tales como rutinas de diagnóstico y análisis de fallas requeridas por los equipos, estén de acuerdo con las especificaciones oficiales del fabricante.

### **3. EQUIPO DE PRUEBAS**

“EL PROVEEDOR” mantendrá en los locales de “EL CLIENTE” y en sus propias oficinas el equipo de pruebas que sea necesario para el mantenimiento adecuado del equipo.

### **4. CAMBIOS DE INGENIERÍA**

“EL PROVEEDOR” se compromete a proporcionar, sin cargo a “EL CLIENTE”, las partes, refacciones y documentación necesarias para instalar los cambios de ingeniería que se hubieren producido por el fabricante para los equipos cubiertos por el presente contrato, así como a instalarlos; para lo cual establecerá los calendarios y procedimientos necesarios con “EL CLIENTE”. Estos cambios de ingeniería serán efectuados sin cargo a “EL CLIENTE”.

Aquellos cambios de ingeniería que sean considerados como esenciales para el funcionamiento del equipo, serán instalados a la brevedad posible en el tiempo que sea convenido por ambas partes.

Para cualquier cambio de ingeniería que “EL PROVEEDOR” vaya a realizar, consultará previamente a “EL CLIENTE” para que las partes acuerden las fechas y condiciones en las que se llevarán a cabo.

Si después de haberse realizado un cambio de ingeniería, “EL CLIENTE” prueba que se han incrementado las fallas del sistema o reducido los niveles de eficiencia pactados a causa del cambio de ingeniería, o bien, que dicho cambio traiga como resultado que los equipos afectados no cumplan con las especificaciones oficiales publicadas por el fabricante o “EL PROVEEDOR”, éste reparará los equipos o dispositivos afectados para que cumplan con las mencionadas especificaciones.

En particular no se aceptará por “EL CLIENTE” ningún cambio de ingeniería que implique modificaciones a sus sistemas o programas, a menos que mediante convenio

específico, “EL PROVEEDOR” realice tales modificaciones a su cargo, o bien, reembolse a “EL CLIENTE” el costo implicado en la modificación de tales sistemas o programas.

En la instalación de cambios de ingeniería, “EL PROVEEDOR” no asume responsabilidad por daños que pudiera causar a cualquier aditamento o alteración a equipos de marcas diferentes a la de él.

**5. OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL EQUIPO DURANTE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO**

“EL PROVEEDOR” se obliga a proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos objeto del presente contrato, a efecto de conservarlos en condiciones óptimas de funcionamiento, con los porcentajes mínimos de nivel de eficiencia especificados en la cláusula **DECIMOQUINTA. MANTENIMIENTO CORRECTIVO**. Tales servicios de mantenimiento, así como el reemplazo e instalación de partes serán por cuenta de “EL PROVEEDOR”, sin cargo a “EL CLIENTE”, hasta el término del presente contrato.

Todas las partes reemplazantes serán nuevas o de calidad equivalente y sustituirán a las encontradas en falla sobre la base de canje.

El personal técnico de mantenimiento de “EL PROVEEDOR” tendrá libre acceso a los equipos para la realización de sus funciones, siempre y cuando no interrumpa los procedimientos de operación normal de “EL CLIENTE” y se respeten los sistemas de control y administrativos que “EL CLIENTE” tenga en vigencia para este efecto.

“EL PROVEEDOR” podrá guardar en el local de “EL CLIENTE” las partes, equipos y herramientas que considere necesarios para proporcionar los servicios de mantenimiento.

Todas las actividades de mantenimiento que “EL PROVEEDOR” deba realizar, estarán sujetas a los términos y condiciones del presente contrato.

Los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos objeto del presente contrato incluyen:

- a) Mantenimiento preventivo, programado de común acuerdo por las partes en función de las necesidades específicas de cada equipo según las especificaciones técnicas del fabricante y de “EL PROVEEDOR”, y se realizará de la siguiente forma:
  - a.1) “EL PROVEEDOR” propondrá por escrito a “EL CLIENTE” las condiciones, frecuencia, duración y naturaleza del mantenimiento preventivo que proveerá para todos y cada uno de los equipos objeto del presente contrato. Este mantenimiento estará acorde con los requerimientos operacionales de “EL CLIENTE”, en sus instalaciones y deberá ser llevado a cabo en la fecha y horarios que las partes determinen de mutuo acuerdo.
  - a.2) Cualquier modificación a las condiciones, fechas u horarios del mantenimiento preventivo ya acordado, deberá ser efectuada con el consentimiento de las partes.

Cada una de las partes llevará un registro de las actividades de mantenimiento preventivo conforme a la cláusula **VIGÉSIMA CUARTA, VIGILANCIA DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES CONTRACTUALES**, y se reunirán en forma periódica para revisar y conciliar dicho registro.

b) El mantenimiento correctivo, según sea solicitado por “EL CLIENTE” se cumplirá de la siguiente forma:

- b.1) Previa notificación de “EL CLIENTE”, “EL PROVEEDOR” proporcionará el servicio de mantenimiento correctivo de los equipos que estén inoperantes o que no estén funcionando conforme a las especificaciones técnicas y de operación publicadas por el fabricante; así mismo atenderá las fallas reportadas durante la cobertura contratada en cualquier horario, para lo cual enviará a su representante de mantenimiento, que deberá llegar a la instalación de “EL CLIENTE” en un tiempo máximo de dos (2) horas promedio, a partir del momento en que “EL PROVEEDOR” haya recibido tal notificación.

A fin de establecer claramente la forma de reportar y recibir la notificación sobre las fallas de los equipos objeto del presente contrato, “EL PROVEEDOR” proporcionará oportunamente un instructivo para ese efecto, que incluirá los números telefónicos a los cuales el personal de “EL CLIENTE” podrá comunicar tales fallas, y que incluirá el procedimiento recomendado para tomar nota de la hora de recepción del reporte, el número progresivo que le correspondió, nombre de la persona que lo recibió y el tiempo estimado de respuesta.

Asimismo, deberá proporcionar un número telefónico y el nombre del ejecutivo de mantenimiento al que “EL CLIENTE” podrá recurrir en el caso de que el reporte no sea atendido, o bien, cuando no se logre la reparación del equipo dentro de los límites mínimos de eficiencia que se establecen en los incisos a), b) y c) de la cláusula **DECIMOQUINTA, MANTENIMIENTO CORRECTIVO**.

El mantenimiento correctivo de “EL PROVEEDOR” será como se establece en la cláusula **DECIMOQUINTA, MANTENIMIENTO CORRECTIVO**.

- b.2) El tiempo de falla del equipo inoperante por cada incidente se contará a partir de que “EL CLIENTE” llame a los representantes designados por “EL PROVEEDOR” y solicite el servicio para que la falla sea atendida y terminará cuando el equipo o dispositivo sea entregado en buenas condiciones de operación, sujeto a lo previsto en la cláusula **DECIMOQUINTA, MANTENIMIENTO CORRECTIVO**.

Cuando existan fallas intermitentes que no permitan un uso productivo del equipo, se considerarán éstas como permanentes y “EL CLIENTE” lo notificará a “EL PROVEEDOR” a fin de que las fallas puedan ser reparadas.

“EL PROVEEDOR” se asegurará de que los locales de “EL CLIENTE” en donde estarán instalados los equipos objeto del presente contrato, cumplan con las especificaciones de instalación del fabricante y para ello realizará en forma

periódica las comprobaciones que considere pertinentes, cuyo resultado hará del conocimiento de “EL CLIENTE” mediante comunicación escrita.

De conformidad con lo establecido a equipo de prueba, “EL PROVEEDOR” dispondrá del equipo necesario para verificar si las condiciones del local de instalación cumplen con las especificaciones suministradas por el fabricante y las cuales deberá hacer del conocimiento de “EL CLIENTE”.

Cuando el personal de mantenimiento de “EL PROVEEDOR” considere que las condiciones ambientales o de suministro de energía que se tienen en las instalaciones de “EL CLIENTE” no cumplen con las especificaciones respectivas, deberá notificarlo oportunamente y por escrito a “EL CLIENTE”.

Para efectos de los mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos objeto del presente contrato, “EL PROVEEDOR” utilizará todos aquellos programas de “hardware” o de “software” producidos por el fabricante del equipo o por él mismo.

Para tal efecto, mantendrá en los locales de “EL CLIENTE” la información necesaria para hacer uso adecuado de tales programas de apoyo y suministrará a “EL CLIENTE” la información necesaria para el conocimiento del personal de operación, si tales programas fueran a ser utilizados además del o en vez del personal de mantenimiento de “EL PROVEEDOR”.

En el caso de que el personal de “EL CLIENTE” deba utilizar tales programas de apoyo para el mantenimiento, deberá contar con la capacitación y toda la documentación necesaria para ello suministrada por “EL PROVEEDOR”, en cuyo caso será sin cargo para “EL PROVEEDOR”.

“EL PROVEEDOR” también se asegurará de contar con toda la información y procedimientos necesarios para utilizar efectivamente otro tipo de ayudas para el desarrollo de las actividades de mantenimiento, incluyendo, pero no limitando, a la consulta a bancos de información del fabricante, en los cuales se consignan estadísticas de falla de equipo o componentes relacionados con el equipo, la utilización de procesadores de mantenimiento incluidos como parte de la arquitectura del equipo instalado con “EL CLIENTE” en forma independiente o en combinación con un computador de diagnóstico utilizado por el fabricante.

- ☐ Fecha y ciudad en donde se firma el anexo.
- ☐ Firmas del anexo serán las mismas que las del contrato.



# **CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE BIENES INFORMÁTICOS**

## **ANEXO G**

### **“RELACIÓN DE CURSOS”**

#### **ANEXO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A BIENES INFORMÁTICOS**

##### **“EL CLIENTE” — “EL PROVEEDOR”**

“EL PROVEEDOR” presentará semestralmente a “EL CLIENTE”, la relación de cursos de “hardware” y “software” que ofrezca para sus clientes en general, tanto en México como en el extranjero; así mismo, “EL CLIENTE” y “EL PROVEEDOR”, de común acuerdo, diseñarán los cursos que se requieran, para lo cual “EL PROVEEDOR” indicará los requerimientos y condiciones para éstos.

- ☐ Fecha y ciudad en donde se firma el anexo.
- ☐ Firmas del anexo serán las mismas que las del contrato.

# CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE BIENES INFORMÁTICOS

## ANEXO H

### “TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES”

#### ANEXO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A BIENES INFORMÁTICOS

#### “EL CLIENTE” — “EL PROVEEDOR”

Para los fines de este contrato, este anexo ***no opera***.

- ☐ Fecha y ciudad en donde se firma el anexo.
- ☐ Firmas del anexo serán las mismas que las del contrato.