CONTRATO DE SOPORTE TÉCNICO Y SERVICIO PARA SISTEMA TRESS

Contrato de **SOPORTE TÉCNICO Y SERVICIO PARA SISTEMA TRESS** que celebran por una parte la **COMPAÑÍA OPERADORA DEL CENTRO CULTURAL Y TURÍSTICO DE TIJUANA, S.A. DE C.V.,** en lo sucesivo **"El Cliente"**, representada en este acto por la **Dra. Galia Vianka Robles Santana,** en su calidad de Directora General, y por la otra **TRESS SOPORTE Y CONSULTORÍA, S.C.**, en lo sucesivo **"TSC"**, representada en este acto por el **C.P. Jesús Manuel Smith Valdez**, y quienes en conjunto se les denominará como **"LAS PARTES"**, sujetándose al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

D E C L A R A C I O N E S:

PRIMERA (1).- Declara **"El Cliente" (ANEXO 1):**

1.1. Que su representada es una sociedad mercantil debidamente constituida bajo las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, lo cual hace constar mediante Escritura Pública número 29,567, volumen 637, pasada ante la fe del licenciado Carlos Ramírez Zetina, Notario Público número 132, de la Ciudad de México, en fecha 22 de septiembre de 1980.

1.2. Que la sociedad denominada "Compañía Operadora del Centro Cultural y Turístico de Tijuana, S.A. de C.V.", es representada por conducto de la Directora General, Dra. Galia Vianka Robles Santana, quien goza de capacidad jurídica y facultades más amplias para celebrar el presente contrato; personalidad que acredita mediante la constancia de nombramiento suscrita por la Lic. Alejandra Frausto Guerrero, Secretaria de Cultura, de fecha 26 de diciembre de 2018, protocolizada mediante la Escritura Pública número 30,103 volumen 1,202, de fecha 29 de enero de 2019, a cargo de la Notaría Pública número once, de Tijuana, Baja California.

1.3. Que dentro del objeto social de su representada se encuentra el de:

1) Diseñar, planear y ejecutar programas y acciones de beneficio social y cultural, destinados a poner al alcance de los ciudadanos los bienes y servicios culturales propios de su naturaleza y a contribuir con ellos a mejorar la calidad de vida de los mexicanos dentro del estado de baja california y en el noroeste.

2) Diseñar, planear y ejecutar programas y acciones tendientes a la promoción del arte y la cultura entre los educandos del sistema nacional de educación, procurando en todo momento generar en ellos el apego a los valores culturales como parte de su formación integral; así como promover y difundir los bienes y servicios culturales entre los estudiantes, maestros e investigadores de las instituciones de educación superior en la región.

3) Adquirir, enajenar, arrendar bienes muebles e inmuebles y en general realizar cualquier tipo de actos de dominio que beneficie a la sociedad y que estén orientados a la generación de recursos propios para cumplir con su objeto social.

1.4 Que la contratación del presente servicio se realizó mediante el procedimiento de Adjudicación Directa al amparo del artículo 41, Fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

1.5 Que para el pago de los servicios objeto del presente contrato **"El Cliente"**, cuenta con los recursos suficientes en los términos previstos por el artículo 25 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, afectándose la partida presupuestal 32701 del Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.

1.6 Que es su voluntad celebrar el presente contrato de Soporte Técnico y Servicio para Sistema TRESS en los términos más adelante precisados.

1.7 Que el Gerente de Informática y la Gerente de Recursos Humanos, fungirán como enlace para atender el desarrollo de los trabajos, así como para el suministro de la información requerida por **"El Cliente"**.

1.8 Que tiene su domicilio en Av. Paseo de los Héroes No. 9350, Zona Urbana Río Tijuana, C.P. 22010, Tijuana, Baja California, México, y que establece la siguiente cuenta de correo electrónico: gpineda@cecut.gob.mx, como el medio para recibir notificaciones, y cualquier información relacionada con el presente contrato a través de mensajes de datos.

SEGUNDA (2).- Declara **"TSC" (ANEXO 2):**

2.1 Que es una sociedad legalmente constituida mediante Escritura Pública Número 7,967 de fecha 24 de junio de 1999, del Volumen 287 del Protocolo de la Notaría Pública Número 12, del municipio de Tijuana, Baja California, a cargo del Lic. Lamberto Morera Mézquita, cuyo primer testimonio quedó debidamente inscrito bajo Partida Número 5'184,937, Sección Civil, de fecha 09 de julio de 1999 ante el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de Tijuana, Baja California.

2.2 Que su Representante Legal de Nombre C.P. Jesús Manuel Smith Valdez cuenta con las facultades necesarias para celebrar el presente negocio jurídico, tal y como se desprende del Instrumento Notarial Número 14,649 de fecha 02 de febrero de 2007, pasado ante el Lic. Ramón Andrés Graciano Dueñas, Notario Adscrito a la Notaría Pública Número 12 del municipio de Tijuana, Baja California, actuando en el Protocolo de su Titular, el Lic. Lamberto Morera Mézquita y cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio en Tijuana, Baja California el 23 de febrero de 2007, bajo Partida Número 5'518,950.

2.3 Que es su voluntad celebrar el presente acuerdo de voluntades, que tiene por objeto el Soporte Técnico y Servicio para Sistema TRESS en los equipos de cómputo ubicados en las instalaciones de **"El Cliente"**.

2.4 Que dentro de su objeto social se encuentra, entre otros, la producción, comercialización y venta de programas computacionales, así como la implementación y mantenimiento de los mismos. Que el prestigio y solidez empresarial ha caracterizado a **"TSC"** por tantos años como un desarrollador responsable propietario de su software y comprometido por la calidad de sus productos haciendo de **"TSC"** una empresa líder en el mercado, y así lo corroboran sus más de mil clientes y ante su cada vez más creciente lista de ellos satisfechos con el servicio y los resultados que ofrece Sistema TRESS.

2.5 Que tiene su domicilio en Carretera al Aeropuerto 1900, Local M-2, Piso 3, Centro Comercial Otay, C.P. 22425, Tijuana, Baja California, México, y que establece la cuenta de correo electrónico: jsmith@tress.com.mx, como el medio para recibir notificaciones legales,

y cualquier información relacionada con la capacitación a través de mensajes de datos. Que se encuentra debidamente inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes bajo la clave RFC: TSC-990624-D65.

TERCERA (3).- Declaran "LAS PARTES":

3.1 Que podrá existir cierta transferencia de documentación constitutiva, permitida por la celebración del presente Contrato, así como las actualizaciones al mismo que permita mantener vigentes y en estado legal apropiado su personalidad jurídica y la de sus representantes. Las constitutivas de **"LAS PARTES"** son referidas en Anexos "1" y "2", respectivamente.

3.2 Que desean celebrar el presente Contrato y obligarse de conformidad con los términos y condiciones de este, por lo que **"LAS PARTES"** reconocen que el presente Contrato cuenta con 3 ANEXOS y 4 ADENDUMS que son descritos:

ANEXOS

1. Constitutivas de "El Cliente"
2. Constitutivas de "TSC"
3. Carta Solicitud de "El Cliente"

ADENDUMS

1. Propuesta Comercial Autorizada de Soporte Técnico
2. Servicios Soporte Técnico (*Help Desk*)
3. Propuesta de Timbrado de Nómina
4. Propuesta de Póliza Anual de Mantenimiento de Software (PAMS) 2021

Por lo que **"LAS PARTES"** y por así ser su libre voluntad, otorgan las siguientes:

C L Á U S U L A S:

1.1 **"LAS PARTES"** manifiestan que es su voluntad celebrar el presente contrato, que tiene por objeto el otorgamiento del servicio de asistencia para la operación diaria de Sistema TRESS por parte de **"TSC"** a **"El Cliente"**, por lo que "LAS PARTES" expresamente reconocen y aceptan que celebran este acuerdo de voluntades de conformidad con las Declaraciones antes referidas, mismas que se incluyen para que formen parte integrante del mismo y reconocen los **ANEXOS y ADENDUMS** que se integrarán en lo sucesivo formando un todo contractual.

NOTA CLAUSULAR.- Para el caso que nos ocupa, **"LAS PARTES"** reconocen que **"El Cliente"** originalmente fue cliente de un distribuidor autorizado y que, por medio de éste, se realizó la implementación de la licencia de Sistema TRESS en Plataforma Profesional para <300 empleados, con los módulos: Empleados, Nómina, Asistencia, IMSS/INFONAVIT, TRESS Poll, en el año 1998. Que con la firma del presente Contrato, **"El Cliente"** establece una relación comercial directa con **"TSC"** y que recibirá soporte técnico y servicio por parte de esta última bajo los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato de Soporte Técnico y Servicio de acuerdo con la solicitud presentada por **"El Cliente"** y que forma parte del presente Contrato como ANEXO 3.

SEGUNDA (2).- DEFINICIONES

Los siguientes términos tendrán las definiciones siguientes al ser utilizadas en el presente Contrato:

2.1 **"Adendum".** Verbalizado en latín "ADDENDUM" y conceptualizado al español como ADENDUM en el uso legal al referir apéndice de o parte integral a un todo.

2.2 **"Anexo".** Significa adherido a "algo" desde el punto de vista de cosa y a "alguien" desde el punto de vista de agregado. Unión accesoria que refiere a un principal. Que está ligado a la otra.

2.3 **"Contraprestación".** Tendrá el significado que se le otorga en la Cláusula TERCERA (3) denominada como PROPUESTA COMERCIAL AUTORIZADA.

2.4 **"Contrato".** Significa el presente Contrato de SOPORTE TÉCNICO Y SERVICIO PARA SISTEMA TRESS celebrado entre **"El Cliente"** y **"TSC"** en fecha 01 de junio de 2021.

2.5 **"CRM".** Significa *"Customer Relationship Management"*, sistema para la administración de la información de servicio, ventas y licencias que utiliza **"TSC"** y que está disponible para el uso de sus empleados en el desempeño de sus actividades con atención a sus prospectos y clientes.

2.6 **"Documentos Confidenciales".** Tendrá el significado que se le otorga en la Cláusula DÉCIMA TERCERA (13).

2.7 **"Ejecutivo de Servicio".** Persona designada por **"TSC"** como punto focal en la entrega de servicio a ""**El Cliente**"."

2.8 **"El Cliente".** Significa Compañía Operadora del Centro Cultural y Turístico de Tijuana, S.A. de C.V.

2.9 **"TSC".** Significa TRESS SOPORTE Y CONSULTORÍA, S.C.

2.10 **"Información Confidencial".** Tendrá el significado que se le otorga en la Cláusula DECIMA TERCERA (13).

2.11 **"LAS PARTES".** Significan **"El Cliente"** y ""**TSC**"."

2.12 **"Servicios"** tendrá el significado que se le otorga en la Cláusula PRIMERA (1).

2.13 **"Soporte Técnico (*Help Desk*)".** Departamento de **"TSC"** que prestará servicios remotos a **"El Cliente"** de acuerdo a lo definido en el ADENDUM "2".

2.14 **"Soporte Remoto".** Servicio que se otorga a **"El Cliente"** a distancia mediante el uso de tecnología como correo electrónico, teléfono o conexiones remotas al equipo que se encuentre fuera de la red local de ""**TSC**"."

TERCERA (3).- PROPUESTA COMERCIAL AUTORIZADA

3.1 **"TSC"** se obliga a proporcionar las horas de soporte técnico y servicio mencionadas en el **ADENDUM** "1" denominado Propuesta Comercial Autorizada, el cual está disponible

a la firma del presente contrato. **"TSC"** podrá otorgar los servicios amparados por este contrato siempre y cuando **"El Cliente"** proporcione todos los medios necesarios para tal efecto.

3.2 El costo por el bloque de 10 (diez) horas mencionadas en el ADENDUM "1" es de USD500 (quinientos dólares moneda americana) más I.V.A., mismo que deberán ser cubiertos por parte de **"El Cliente"** por anticipado a favor de **"TSC"**.

De esta misma manera se establece que el costo de hora individual, en compras no hechas en bloque, es decir, de manera aislada, o en bloques menores de 10(diez) horas será de USD85 (ochenta y cinco dólares moneda americana) más I.V.A.

3.3 **CONTRAPRESTACIÓN. "El Cliente"** pagará a **"TSC"** la cantidad de **$112,683.84 M.N. (Ciento doce mil seiscientos ochenta y tres pesos 84/100 moneda nacional)** incluyendo el Impuesto al Valor Agregado, la cual será pagada una vez realizados los servicios de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.4 y contra entrega de las facturas correspondientes que cumplan con los requisitos fiscales de ley a entera satisfacción de **"El Cliente"**.

3.4 **FORMA DE PAGO.** El pago por los servicios objeto del presente contrato, serán cubiertos dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes contados a partir de la fecha en que sea entregada y aceptada la factura correspondiente en el área de caja de **"El Cliente"** (con la validación de autenticidad del SAT, oficio de liberación y de servicio recibido a entera satisfacción del área requirente).

El pago se realizará en moneda nacional, previa instrucción de ejecución de pago que efectúe **"El Cliente"** a la Tesorería de la Federación (TESOFE) mediante transferencia electrónica de fondos a la cuenta bancaria que para tal efecto señale **"TSC"**, por conducto del Sistema Integral de Administración Financiera Federal (SIAFF) que opera la Tesorería de la Federación (TESOFE) y/o mediante transferencia bancaria o cheque por parte de **"El Cliente"**.

Por lo anterior, es necesario que "TSC", en caso de no encontrarse incorporado a la base de datos del Sistema Integral de Administración Financiera Federal (SIAFF), presente la siguiente documentación al momento de ingresar su factura(s) a revisión:

- Formato de solicitud de alta de beneficiarios debidamente llenado en original con firma autógrafa.
- Copia del Registro Federal de Contribuyentes.
- En el caso de personas físicas: CURP e identificación oficial con fotografía con firma legible.
- En el caso de personas morales: acta constitutiva y poder notarial del representante legal.
- Constancia de domicilio fiscal del beneficiario.
- Original de certificación bancaria a 18 dígitos (clabe) en hoja membretada del licitante que contenga razón social, R.F.C., domicilio fiscal y teléfono, así como firma autógrafa, número de ejecutivo que certifica y sello bancario;
- Fotocopia del estado de cuenta con clabe a 18 dígitos;

En caso de que las facturas presenten errores o deficiencias, **"El Cliente"** dentro de los 3

(tres) días hábiles siguientes al de su recepción indicará por escrito a **"TSC"**, las cuales deberán ser corregidas. El período que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **"TSC"** presente la factura corregida, no se computará para efectos del plazo de los 20 (veinte) días naturales antes citados.

3.5 **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.** **"TSC"** se obliga a garantizar el cumplimiento del presente instrumento, mediante la expedición de un pagaré que ampare la cantidad del 10% (diez por ciento) sobre el monto total de la operación; mismo que deberá ser firmado dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del presente instrumento, señalando como único beneficiario a **"El Cliente"**, quedando **"TSC"** liberado de tal obligación en caso de que la entrega de los servicios objeto del presente instrumento se realice dentro del citado plazo.

En su caso, el pagaré no podrá ser suspendido, disminuido, revocado, cancelado o modificado en cualquier forma durante el plazo del contrato, y perderá su vigencia con el escrito de **"El Cliente"** comunicado a **"TSC"**.

El mencionado título de crédito se modificará en caso de otorgamiento de prórrogas, ampliación al monto o al plazo del contrato. asimismo, será devuelto a **"TSC"** una vez cumplido el servicio a entera satisfacción de **"El Cliente"**.

NOTA CLAUSULAR 2: **"El Cliente"** conoce que para la operación mínima de Sistema TRESS y para mantener su funcionalidad actualizada, se requieren productos y servicios adicionales objeto del presente contrato de Soporte Técnico, tales como:

a) Timbrado de Nómina
b) Póliza Anual de Mantenimiento de Software (PAMS)

A la fecha de firma de este contrato se encuentra vigente una propuesta comercial correspondiente a un paquete de 15,000 timbres (ADENDUM 3) y se encuentra en vigor la Póliza Anual de Mantenimiento de Software (PAMS) 2020, debiendo pagar a la firma de este contrato la Póliza Anual de Mantenimiento de Software (PAMS) 2021.

CUARTA (4).- <u>OBLIGACIONES DE "TSC":</u>

"TSC" se obliga a proporcionar a **"El Cliente"** los siguientes mecanismos y servicios de asistencia para operación diaria de Sistema TRESS por parte de **"El Cliente"**:

4.1 Prestar servicios profesionales de manera presencial o remotamente mediante técnicos, supervisores y personal capacitado, mismos que deben contar con certificación para el aprovechamiento óptimo de la prestación del servicio.

4.2 **"TSC"** designará a Damaris Pérez, con correo electrónico: damaris.perez@tress.com.mx y teléfono: (664)615.3163 como Ejecutivo de Servicio responsable de la supervisión y coordinación de todas las actividades de soporte y servicio para **"El Cliente"**. **"TSC"** se reserva el derecho de cambiar al Ejecutivo de Servicio asignado a **"El Cliente"**, previo aviso por escrito vía correo electrónico dirigido a la persona designada por **"El Cliente"** como responsable.

4.3 **"TSC"** proporcionará el servicio de Soporte Técnico (*Help Desk*) de acuerdo con lo que se define en el ADENDUM "2".

4.4 Utilizar la aplicación de CRM para administrar la información de **"El Cliente"**, su Sistema TRESS, sus solicitudes de servicio abiertas y resueltas, así como su el estado de cuenta de este contrato.

4.5 Foliar en CRM adecuadamente todas las solicitudes de servicio de usuarios previamente autorizados por **"El Cliente"** y proporcionar esta información al solicitante del servicio o a los usuarios previamente autorizados por **"El Cliente"** que lo soliciten.

4.6 Mediante CRM proporcionar a **"El Cliente"** un reporte en forma mensual sobre sus solicitudes de servicio y sus resoluciones correspondientes.

4.7 **"LAS PARTES"** buscarán que la entrega de servicio sea de la manera más proactiva y planeada posible buscando agendar visitas y servicios remotos con la mayor anticipación posible. **"El Cliente"** puede determinar si realiza su solicitud de servicio directamente al *Ejecutivo de Servicio* o con Soporte Técnico (*Help Desk*) pero es la prerrogativa de **"TSC"** definir y comunicar a **"El Cliente"** quien completará el servicio solicitado de acuerdo con las cargas de trabajo y compromisos previos del Ejecutivo de Servicio.

4.8 **"TSC"** sólo podrá proporcionar servicios mediante este contrato a las personas que hayan sido designadas por escrito por parte de **"El Cliente"** como autorizadas para recibir servicios de soporte. Si personas ajenas a esta lista solicitan servicio el personal de **"TSC"** los remitirá al responsable definido en la Cláusula NOVENA para que apruebe este servicio solicitado, incluya al solicitante en la lista para futuras solicitudes o rechace el otorgamiento del servicio solicitado.

4.9 Dar respuesta a las solicitudes de servicio de asistencia para la operación diaria de Sistema TRESS por parte de **"El Cliente"** en un lapso no mayor a 3 horas hábiles de acuerdo con el horario de operación definido en la Cláusula OCTAVA del presente contrato. Si en algún caso, la solicitud de servicio por su complejidad o severidad requiere de mayor tiempo para obtener, investigar, o desarrollar la solución, el personal de **"TSC"** deberá informar al solicitante del servicio y proporcionar un estimado del tiempo necesario para su resolución.

4.10 En caso de que los servicios requeridos no correspondan con las actividades relacionadas con la operación diaria de Sistema TRESS, el Ejecutivo de Servicio y/o Soporte Técnico (*Help Desk*) notificará de esto al solicitante por parte de **"El Cliente"** y escalará con el responsable de parte de **"El Cliente"** las actividades necesarias para otorgar el servicio requerido con cargo a este contrato o a un proyecto separado dependiendo de lo que acuerden **"LAS PARTES"**. **"TSC"** se comunicará a las oficinas de **"El Cliente"**, con la persona designada como responsable en la Cláusula NOVENA, con el fin de determinar el procedimiento de la solución del problema y/o de la prestación del servicio.

QUINTA (5).- <u>ASISTENCIA EN CASO DE DESASTRE</u>

5.1 En caso de que existiera algún desastre natural o causado por intervención humana que inhabilitara total o parcialmente las instalaciones de telecomunicación o cómputo de **"El Cliente"**, **"TSC"** acuerda hacer su mejor esfuerzo para asistir a **"El Cliente"** en la pronta restauración del uso de Sistema TRESS, proporcionando el soporte y servicio que a continuación se menciona:

5.1.1 Proporcionar reemplazos de Sistema TRESS y su documentación.

5.1.2 Proporcionar el soporte y servicio necesarios para reactivar el uso de Sistema TRESS por parte de **"El Cliente"**.

5.2 **"El Cliente"** se compromete a rembolsar a **"TSC"** todos los costos de tiempo, materiales, viáticos, transportes, envíos, etc., relacionados con la actividad de responder a una emergencia de desastre.

5.3 En caso de que más de un cliente de **"TSC"** se viera afectado por los mismos o distintos eventos de desastre en un mismo periodo de tiempo, **"TSC"** se compromete a hacer su mejor esfuerzo de acuerdo con sus capacidades de asistir a estos clientes de la mejor manera posible.

SEXTA (6).- SOLICITUDES DE SERVICIO

6.1 El presente Contrato operará en base a solicitudes de servicio de **"El Cliente"** hacia el Ejecutivo de Servicio o Soporte Técnico (*Help Desk*) de **"TSC"** que deberán sujetarse a lo siguiente:

6.1.1 Ejecutivo de Servicio: Directamente a su número de oficina o por medio de correo electrónico.

6.1.2 Soporte Técnico (*Help Desk*):
6.1.2.1 Vía telefónica con cargo al contrato de soporte técnico, al teléfono: (664) 288.9400.
6.1.2.2 Vía correo electrónico: soporte@tress.com.mx

6.2 Quedará a discreción de **"TSC"** el otorgar servicios fuera del horario de servicio ordinario de acuerdo con lo establecido en la Cláusula OCTAVA, considerándose tales como servicios extraordinarios.

6.3 En caso de que **"TSC"** reciba una solicitud de servicio distinta a la asistencia para la operación diaria de Sistema TRESS **"TSC"** notificará de esto al solicitante por parte de **"El Cliente"** y escalará la solicitud al Ejecutivo de Servicio asignado quien coordinará con el responsable de parte de **"El Cliente"** las actividades necesarias para otorgar el servicio requerido con cargo a este contrato o a un proyecto separado dependiendo de lo que acuerden **"LAS PARTES"**.

SÉPTIMA (7).- HORARIOS DE SERVICIO ORDINARIOS

Soporte Técnico (*Help Desk*). De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. tiempo del Pacífico, a excepción de días festivos obligatorios.

Ejecutivos de Servicio - Definido por la sucursal a la que están asignados.

Tijuana, B.C-. De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. tiempo del Pacífico, a excepción de días festivos obligatorios.

Mexicali, B.C-. De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. tiempo del Pacífico, a excepción de días festivos obligatorios.

Cd. Juárez, Chih.- De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. tiempo de la Montaña, a excepción de días festivos obligatorios.

Monterrey, N.L.- De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. tiempo del Centro, a excepción de días festivos obligatorios.

Reynosa, Tamps.- De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. tiempo del Centro, a excepción de días festivos obligatorios.

Ciudad de México.- De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. tiempo del Centro, a excepción de días festivos obligatorios.

Hermosillo, Son.- De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. tiempo de la Montaña, a excepción de días festivos obligatorios.

Querétaro, Qro.- De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. tiempo del Centro, a excepción de días festivos obligatorios.

Torreón, Coah.- De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. tiempo del Centro, a excepción de días festivos obligatorios.

San Luis Potosí, S.L.P.- De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. tiempo del Centro, a excepción de días festivos obligatorios.

Otras sucursales de **"TSC"** que cuenten con Ejecutivos de Servicio: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. tiempo local, a excepción de días festivos obligatorios.

Quedará a discreción de **"TSC"**, el otorgar servicios fuera del horario ordinario, considerándose tales como servicios extraordinarios.

OCTAVA (8).- SERVICIOS EXTRAORDINARIOS

8.1 Todos aquellos que deban ser llevados a cabo por solicitud de **"El Cliente"** en horarios fuera de los horarios de servicio ordinarios definidos en la Cláusula SEPTIMA.

NOVENA (9).- OBLIGACIONES DE "El Cliente"

9.1 Designa a Lic. Esther García Montes, Gerente de Recursos Humanos, con correo electrónico: egarcia@cecut.gob.mx y a Lic. José Alberto Ramos, Gerente de Informática, con correo electrónico: jaramos@cecut.gob.mx, como responsables de la supervisión del equipo de cómputo y de los sistemas administrativos y paquetes comerciales con quien se realizará la coordinación en el otorgamiento del servicio.

9.2 Sólo los usuarios que el responsable por parte de **"El Cliente"** designe como usuarios autorizados por escrito a **"TSC"**, podrán contactar a Soporte Técnico (*Help Desk*) y/o al Ejecutivo de Servicio asignado por **"TSC"**.

9.3 Aplicar los sistemas de reporte y control del servicio de acuerdo con los programas e instrucciones proporcionadas por **"TSC"**.

9.4 Contar con el respaldo actualizado de la información que se encuentre almacenada en su equipo en el momento en que se dé el servicio, liberando de cualquier responsabilidad que pudiera generarse por la pérdida de información a la **"TSC"**.

9.5 Otorgar todas las facilidades a **"TSC"** para la realización de su trabajo.

9.6 Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma convenidos en el presente instrumento jurídico.

9.7 Se compromete y se obliga a entregar a **"TSC"** la información y documentos que éste solicite, relevando de cualquier responsabilidad a **"TSC"** para el caso de que no se entregue la información solicitada por éste para el cumplimiento del objeto a que se refiere el presente contrato.

DÉCIMA (10).- CARGOS A CONTRATO DE SOPORTE TÉCNICO Y SERVICIO PARA SISTEMA TRESS

10.1 Cada vez que se proporcione un servicio, **"TSC"** descontará el tiempo invertido del saldo de horas del contrato.

10.2 Para visitas a las oficinas de **"El Cliente"** el procedimiento de descuento de horas de servicios ordinarios se hará en múltiplos de 15 minutos, con un cargo mínimo de 60 minutos. En el caso de servicios extraordinarios, el descuento se hará en doble porción: por cada 15 minutos prestados se descontarán 30 minutos a partir de la primera hora, con un cargo mínimo de 120 minutos.

10.3 Si la prestación del servicio se realiza dentro del área metropolitana de Tijuana, Baja California; Mexicali, Baja California; Cd. Juárez, Chihuahua; Reynosa, Tamaulipas; Monterrey, Nuevo León; Hermosillo, Sonora; Querétaro, Querétaro; Torreón, Coahuila; San Luis Potosí, S.L.P.; o de Ciudad de México, y si se requiere que el Ejecutivo de Servicio se traslade a las instalaciones que **"El Cliente"** le señale, los primeros 30 minutos de traslado en cada sentido no causarán descuento de horas a este contrato, a partir de 30 minutos de traslado en cada sentido **"TSC"** descontará horas en múltiplos de 15 minutos por motivo de traslado.

10.4 Si la prestación del servicio se realiza fuera del área metropolitana de Tijuana, Baja California; Mexicali, Baja California; Cd. Juárez, Chihuahua; Reynosa, Tamaulipas; Monterrey, Nuevo León; Hermosillo, Sonora; Querétaro, Querétaro; Torreón, Coahuila; San Luis Potosí, S.L.P.; o de Ciudad de México, **"TSC"** descontará tiempo adicional para compensar el tiempo necesario para efectuarse el traslado de ida y vuelta del personal que efectúe el servicio.

10.5 Para soporte por medio de *Help Desk* el procedimiento de descuento de horas de servicios ordinarios se hará en múltiplos de 15 minutos. En el caso de servicios extraordinarios, el descuento se hará en doble porción: por cada 15 minutos prestados se descontarán 30 minutos a partir de la primera hora. Para conexiones directas al equipo de cómputo de **"El Cliente"** con el fin de dar soporte remoto se cobrará un mínimo de 15 (quince) minutos de soporte por conexión más el tiempo de labor del asesor para resolver la condición(es) particular(es).

10.6 Este contrato no cubre los gastos relacionados con eventos, envíos, o conexiones especiales (sesiones de webex, conexiones dial-up, paquetería y mensajería, casetas de peaje, etc.) requeridos para que **"TSC"** otorgue el servicio requerido por **"El Cliente"** y

estos causarán descuento de horas a este contrato de soporte técnico y servicio o serán facturados por separado a **"El Cliente"** según se acuerde.

10.7 Una vez que se agote el término inicial en su totalidad, **"LAS PARTES"** convienen en que todo servicio posterior en exceso a dicho término a prestarse por **"TSC"** se sujetará igualmente al procedimiento de cálculo de tiempo anterior. Aunado a ello, **"LAS PARTES"** convienen en que al momento en que **"TSC"** exhiba a **"El Cliente"** la orden de trabajo respectiva, este último deberá autorizar el servicio solicitado respectivo mediante su firma autógrafa en la misma.

DÉCIMA PRIMERA (11).- INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL

11.1 La relación **"TSC"** con **"El Cliente"** es de partes independientes. Ni **"TSC"**, sus directores, oficiales, agentes o empleados serán considerados empleados de **"El Cliente"**, y nadie de ellos tendrá derecho a participar de ninguno de los beneficios laborales que tienen los empleados de **"El Cliente"**. **"TSC"** acuerda que en todo lo relativo a este contrato, **"TSC"** utilizará sus propios recursos humanos y financieros requeridos para éstos y los proporcionará en su propio nombre. **"El Cliente"** no tiene ni tendrá ninguna relación laboral o civil con las personas y/o entidades que contratan con **"TSC"**, quien asume total responsabilidad en esas relaciones, incluyendo las derivadas del incumplimiento de cualquier disposición legal. Por consiguiente, **"TSC"** asume total responsabilidad de esas relaciones laborales, tales como, por ejemplo, pero sin limitarse a estas, el pago de salarios, indemnizaciones, bonos y contribuciones fiscales tales como cuotas de IMSS, INFONAVIT, SAR y otras aplicables en base a la Ley Laboral Mexicana. De igual manera, lo descrito anterior operará de forma recíproca en tratándose de **"El Cliente"** para **"TSC"**.

DÉCIMA SEGUNDA (12).- CONDICIONES ÉTICAS

12.1 **"LAS PARTES"** se obligan expresamente en reciprocidad a no realizar ofertas de trabajo ni contratar directa o indirectamente a personal que se encuentre laborando o que hubiese sido empleado de cualquiera de **"LAS PARTES"** durante los últimos 365 (trescientos sesenta y cinco días). **"LAS PARTES"** reconocen los costos en que se incurre al reclutar y capacitar al personal, por lo que aceptan que en el supuesto de ofrecer trabajo o contratar los servicios del personal en contravención a las disposiciones de esta Cláusula del presente Contrato, será causal de rescisión del mismo y además estarán obligadas a pagar, según se determine cuáles de **"LAS PARTES"** incurrió en tal falta, por concepto de pena convencional la cantidad de USD50,000 (cincuenta mil dólares moneda americana), dicha cantidad podrá ser cubierta en Moneda Nacional al tipo de cambio para solventar obligaciones en moneda extranjera pagaderas en la República Mexicana publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación el día del pago correspondiente.

DÉCIMA TERCERA (13).- INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

13.1 **"LAS PARTES"** reconocen y aceptan que, en la prestación de los servicios, se tendrá acceso a información de **"LAS PARTES"** que es estrictamente confidencial y es considerada como secreto industrial y propiedad intelectual de cada una de éstas. Además, **"LAS PARTES"** involucradas contractualmente reconocen que toda **información confidencial** se relaciona con las operaciones comerciales y en consecuencia **"LAS PARTES"** y sus empleados se obligan a no revelar a ninguna otra persona o entidad en los términos y/o contenido de tal información y a tomar las precauciones necesarias a efecto de que las mismas no sean divulgadas a terceras personas.

13.2 Se considerará "**Información Confidencial**" a toda aquella información propiedad de **"LAS PARTES"**, que por razones de sus relaciones industriales y/o comerciales se tenga en poder de las mismas, entendiéndose asimismo por Información Confidencial toda aquélla que represente una ventaja competitiva para **"El Cliente"** o **"TSC"**. Para efectos del presente Contrato, "**Información Confidencial**" incluye, de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente:

a) Información alimentada a Sistema TRESS, o información que se genere como resultado de la información alimentada al mismo por **"El Cliente"** o **"TSC"** durante la prestación de los Servicios, así como toda la información contenida en la base de datos de Sistema TRESS o incluida en medios magnéticos de almacenamiento electrónico;

b) Información de recursos humanos de **"LAS PARTES"**, tales como datos de su personal, salarios, políticas de cálculo, nóminas y sistemas de compensación, aspectos relativos a impuestos y contribuciones de índole fiscal, tecnología de mejora de productividad o procesos, estrategias de recursos humanos y laborales en general;

c) Información sobre el desarrollo de sistemas, productos, procesos y/o servicios (incluyendo pero no limitados a los de computación e Internet), así como mejoras a procesos de administración, evaluación, clasificación y categorización de información y equipos relacionados, incluyendo su diseño y tecnología;

d) Información financiera de **"LAS PARTES"**, tal como estados financieros, estrategias para financiar transacciones de cualquier naturaleza, así como el detalle y estructura de los financiamientos, sistemas de administración de efectivo, datos y características de los flujos de efectivo;

e) Información legal de **"LAS PARTES"**, tal como información corporativa, contratos de cualquier naturaleza y documentos relativos a transacciones; y

f) Cualquier otra información que pueda darle una ventaja competitiva o que en el caso de ser revelada pudiera causar un efecto negativo de cualquier naturaleza.

13.3 **"LAS PARTES"** y sus subcontratados se obligan a mantener la Información Confidencial con carácter de confidencial, así como a sólo utilizarla para los fines directamente relacionados con los Servicios. El manejo de la Información Confidencial incluye, por parte de **"LAS PARTES"**:

a) La obligación de no divulgar la misma a terceras personas sin el consentimiento previo y por escrito de la parte a que se haya de referir y requerir autorización para tal efecto;

b) La obligación de no usar la Información Confidencial para beneficio propio o de terceras personas, debiendo utilizarla exclusivamente en los términos de este Contrato;

c) La obligación de no llevar a cabo ninguna acción que pueda llegar a comprometer o poner en riesgo los derechos de propiedad intelectual contenidos o derivados de la Información Confidencial, incluyendo la validez y vigencia de patentes, marcas, derechos de autor o cualquier derecho de propiedad industrial o intelectual que sea propiedad o que utilicen **"LAS PARTES"**;

d) La obligación de manejar la Información Confidencial con absoluta confidencialidad por tiempo indefinido, hasta en tanto dicha Información Confidencial se vuelva del dominio público por medio ajeno al incumplimiento de este Contrato;

e) La obligación de no enajenar, arrendar, prestar, grabar, negociar, publicar, transmitir o de alguna otra forma, por cualquier medio, proporcionar la Información Confidencial a cualquier tercero ajeno a los Servicios y trabajos que se le encomiendan, sea persona física o moral, presente o futura, nacional o extranjera, pública o privada; y

f) La obligación de no alterar, modificar, reproducir, manipular, o cambiar en forma alguna la Información Confidencial.

Adicionalmente, en caso de que la Información Confidencial le sea solicitada a alguna de **"LAS PARTES"** por alguna o algunas autoridades que legítimamente estén autorizadas para ello, la parte notificada se obliga a hacer de conocimiento de a la otra dicha situación de manera oportuna y por escrito, a fin de que la parte correspondiente determine las medidas a tomar para que la Información Confidencial no sea divulgada o, en su defecto, que sea divulgada en la menor medida posible.

"LAS PARTES" deberán utilizar los mismos estándares de cuidado que utiliza en la protección de su propia información para el resguardo de la Información Confidencial. **"LAS PARTES"** podrán facilitar la Información Confidencial a sus empleados, funcionarios, consejeros, agentes, consultores, asesores, abogados o contadores públicos (referidos en lo sucesivo como los "Representantes") cuando requieran conocerla para la adecuada prestación de los servicios. La parte aludida deberá informar a cada Representante que tenga acceso a la Información Confidencial sobre la naturaleza confidencial del material divulgado e instruirá a dichos Representantes que la traten en forma confidencial. No obstante lo anterior, "LAS PARTE" serán responsables entre sí por cualquier apropiación indebida o uso inadecuado de la Información Confidencial por negligencia grave o dolo de alguna de **"LAS PARTES"** o de sus Representantes, por lo que será responsable solidario de cualquier incumplimiento de este Contrato causado por sus Representantes.

13.4 **"LAS PARTES"** se obligan a devolverse, una vez que concluya el período de la prestación de los Servicios o en cualquier momento en caso de que una de éstas así lo requieran, la totalidad de la Información Confidencial proporcionada por **"LAS PARTES"** involucradas contractualmente, incluyendo copias fotostáticas y cualquier otro documento o información almacenada en cualquier medio (los "Documentos Confidenciales").

13.5 **"LAS PARTES"** no podrán mantener en su poder porción alguna de la Información Confidencial, por lo que deberá destruir los Documentos Confidenciales que por cualesquier medio hubiere obtenido. Igualmente, **"LAS PARTES"** se obligan a eliminar cualquier porción de la Información Confidencial que esté disponible en medios electrónicos o respaldados en Sistema TRESS. El cumplimiento a lo dispuesto en el presente párrafo deberá darse dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que hubiere dado por terminado el presente Contrato por cualquier motivo, o haya concluido su vigencia.

13.6 El término Información Confidencial no incluye aquella que:

a) Pase a ser del dominio público (cuando no sea resultado de la divulgación por alguna de **"LAS PARTES"**);

b) Fuera del conocimiento de **"LAS PARTES"** de manera no confidencial antes de ser recibida por cualquiera de ellas;

c) Sea puesta a disposición de cualesquiera de **"LAS PARTES"** de manera no confidencial por una fuente distinta a alguna de **"LAS PARTES"** o sus representantes; o

d) Sea desarrollada de manera independiente por alguna de **"LAS PARTES"** o cualquier tercero a través de personal que no tenga acceso a la Información Confidencial.

Para efectos de lo anterior, se considerará del dominio público aquella información y/o documentación a la que tengan o hayan tenido libre acceso terceras personas o hayan sido divulgadas a través de cualquier medio de comunicación masiva.

13.7 **"LAS PARTES"** se obligan a implementar todas las precauciones necesarias, a fin de asegurar que sus Representantes que tengan acceso a la Información Confidencial durante la prestación de los Servicios, cumplan con lo dispuesto en este Contrato.

13.8 **"LAS PARTES"** serán responsables de la seguridad de la Información Confidencial cuando ésta sea accedida de manera remota o en línea por cualesquiera de **"LAS PARTES"** o cualquier persona que trabaje para **"LAS PARTES"** de manera directa o indirecta. Igualmente será responsable por la seguridad de la información almacenada en los servidores o en cualquier equipo de cómputo de **"LAS PARTES"**, que pudiera resultar desprotegida o expuesta en virtud del acceso a los mismos por parte de cualesquiera de **"LAS PARTES"**.

DÉCIMA CUARTA (14).- GARANTÍA Y SALVEDAD ENTRE "LAS PARTES"

14.1 En tanto sea necesario para proteger a **"El Cliente"** de cualquier pérdida causada por algún hecho que derive de la responsabilidad de **"TSC"** o que **"TSC"** incumpla con alguna de las obligaciones de su parte derivadas de este Contrato, tales como aquellas obligaciones que en forma enunciativa más no limitativa se señalan a continuación: (a) pago de salarios, bonos e indemnizaciones de sus trabajadores, (b) controversias, reclamos, denuncias y demandas laborales sin atender, (c) cumplimiento de sentencias o laudos civiles, mercantiles o laborales, (d) incumplimiento de pago a sus subcontratistas o trabajadores de sus subcontratistas, (e) pago de reclamaciones por impuestos, cuotas del seguro social, retiro y vivienda, o (f) cualquier acto u omisión análogo a los anteriores. Para los anteriores efectos, será necesario que se revise entre **"LAS PARTES"** el o los sucesos que se encuadran en los hipotéticos jurídicos aquí plasmados y una vez evidenciado tales, bastará que **"El Cliente"** informe a **"TSC"** las cantidades y conceptos retenidos o compensados. De igual manera la presente cláusula operará como cláusula espejo a favor de **"TSC"** si **"El Cliente"** encuadra en cualesquiera de los hipotéticos jurídicos ya mencionados.

DÉCIMA QUINTA (15).- VIGENCIA Y RENOVACIÓN

15.1 **"LAS PARTES"** convienen este contrato **su vigencia inicia el 1 de junio del 2021 y concluye el 31 de diciembre del 2021,** y estará vigente mientras **"El Cliente"** posea horas disponibles de su paquete original y que automáticamente se renovará cuando **"El Cliente"** adquiera un nuevo paquete de horas de soporte técnico y servicio de **"TSC"**. **"TSC"** se reserva la posibilidad de incrementar de tiempo en tiempo el costo de las horas de soporte técnico y servicio en paquete o individuales de acuerdo con las condiciones de mercado y de informar de estos cambios con anticipación a **"El Cliente"** antes de facturar a las nuevas tarifas.

DÉCIMA SEXTA (16).- TERMINACIÓN VOLUNTARIA

16.1 **"LAS PARTES"** podrán dar por terminado anticipadamente este Contrato mediante la notificación por escrito a la otra parte con por lo menos 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha en que deberá surtir efectos dicha terminación. En tal caso, **"El Cliente"** estará obligado a pagarle a **"TSC"** cualquier servicio otorgado que esté pendiente de pago o factura conforme lo establecido en la Cláusula Tercera del presente instrumento jurídico, o si se existen horas vigentes en el contrato de soporte técnico y servicio **"TSC"** deberá reembolsar ese saldo al **"El Cliente"** mediante cheque a nombre de **"El Cliente"** en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales.

DÉCIMA SÉPTIMA (17).- INCUMPLIMIENTO Y RESCISIÓN CONTRACTUAL

17.1 El incumplimiento de cualquiera de las cláusulas contenidas en el presente contrato traerá consigo la aplicación de las penas previamente mencionadas en el presente. **"LAS PARTES"** convienen que en el caso de (i) suspensión de pagos o concurso mercantil de cualquiera de **"LAS PARTES"**; (ii) disolución o liquidación de cualquiera de **"LAS PARTES"**; o (iii) cualquier incumplimiento a cualesquiera de las cláusulas establecidas en el presente contrato, adicional a la aplicación de las penalidades contenidas en el presente contrato, podrán exigir el cumplimiento forzoso o rescindir el contrato, sin necesidad de resolución judicial previa, en forma inmediata el mismo y sin responsabilidad alguna, siendo responsable en todo caso la parte que haya incumplido de los daños y perjuicios que se causaren. En caso de incumplimiento en cuestión de derechos de propiedad industrial e intelectual, se sujetarán a las autoridades competentes.

DÉCIMA OCTAVA (18).- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

18.1 Para todos los asuntos relacionados con la validez, intención, interpretación, cumplimiento y celebración del presente Contrato y de sus términos, y para resolver cualquier controversia, diferencia o desacuerdo que derive directa o indirectamente del mismo, **"LAS PARTES"** referirán el conflicto a sus respectivos mandos gerenciales, quienes procurarán resolver amigablemente la controversia dentro de 30 (treinta) días naturales. Lo anterior no limitará los derechos y recursos disponibles para cualquier parte en virtud de una ley o cualquier otra fuente.

DÉCIMA NOVENA (19).- NATURALEZA CONTRACTUAL Y JURISDICCIÓN

19.1 **"LAS PARTES"** convienen en que este Contrato es de naturaleza mercantil y que el mismo se regirá y se interpretará de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

19.2 **"LAS PARTES"** están de acuerdo y reconocen con todas y cada una de las cláusulas anteriores, y manifiestan que no existe violencia, dolo o mala fe, ni vicio alguno que pudiera afectar la validez de este contrato, de donde se colige que los ADENDUMS referidos formaran parte integral del presente instrumento jurídico, no obstante que posterior a que se firme el mismo y en los plazos previamente establecidos para la entrega de ello siendo entonces el momento oportuno para que se anexen al principal, lo que refiere que no existe ningún tipo de impedimento para la firma del presente contrato, toda vez que se ha establecido claramente la naturaleza, objeto, contraprestación y demás formalidades que se requiere para la firma de este tipo de documentos jurídicos.

19.3 Para todo lo relacionado con la interpretación y cumplimiento del presente contrato, **"LAS PARTES"** se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales del Estado de Baja California, México, expresamente renunciando a cualquier otro fuero que pudiera llegar a corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Tress Soporte y Consultoría le informa que el tratamiento de sus datos personales que proporciona se lleva a cabo y se cumplimenta a través de las disposiciones de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP) y demás legislación aplicable vigente en los Estados Unidos Mexicanos. Para más información consulte Aviso y Política de Privacidad **"TSC"** en nuestra página de internet:
https://tress.com.mx/PoliticasdePrivacidad/tabid/448/language/es-ES/Default.aspx

Visto lo anterior y dado que el presente convenio no contiene Cláusula contraria a derechos, **"LAS PARTES"** lo ratifican y lo firman por duplicado en la ciudad de Tijuana, Baja California, México, el día 01 de junio del 2021, ante la presencia de dos testigos que también lo suscriben.

COMPAÑÍA OPERADORA DEL CENTRO CULTURAL Y TURÍSTICO DE TIJUANA, S.A. DE C.V.

Dra. Galia Vianka Robles Santana
Directora General

TRESS SOPORTE Y CONSULTORÍA, S.C.

C.P. Jesús Manuel Smith Valdez
Representante Legal

Testigos

Mtra. Martha I. Velarde Rodríguez
Subdirectora de Administración

Lic. Laura Bejarano Alcántara

García M. Esther

Lic. Esther García Montes
Gerente de Recursos Humanos