



CARATULA DE VERSIÓN PÚBLICA DE CONTRATO

- I. El nombre del área del cual es titular quien clasifica.
Dirección de Servicios Generales y Recursos Materiales del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Puebla
- II. La identificación del documento del que se elabora la versión pública.

Contrato para la Contratación del Servicio de Internet WiFi para Ciudad Judicial San Pedro Cholula, número CJPJEP-ADJD-003-2022 de fecha: 30 de Mayo de 2022

- III. Las partes o secciones clasificadas, así como las páginas que la conforman.

El documento está integrado por 24 páginas y en las páginas 3 y 5 se testan los siguientes datos:

- Clave de elector
- Número de cuenta bancaria
- CLABE interbancaria

- IV. Fundamento legal, indicando el nombre del ordenamiento, el o los artículos, fracción(es), párrafo(s) con base en los cuales se sustente la clasificación; así como las razones o circunstancias que motivaron la misma.

De conformidad con los artículos 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 7 fracción XVII y 134 fracción I y III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, artículo 5 fracción VIII de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla y numeral Trigésimo Octavo fracción I y III de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas; se informa que la documentación presentada contiene datos personales pertenecientes a una persona identificada o identificable, los cuales deben ser protegidos por el sujeto obligado. Si bien los datos personales mencionados son de personas físicas y/o morales identificadas como proveedores, no toda su información personal debe ser pública, por lo que se da cumplimiento a la obligación establecida en el Título Quinto, artículo 77, fracción XXVIII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, salvaguardando cualquier dato personal que en el documento de referencia se encuentre.

- V. Firma del titular del área. Firma autógrafa de quien clasifica

C. Israel Cuapio Cortés

Director de Servicios Generales y Recursos Materiales del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Puebla

- VI. Fecha y número del acta de la sesión de Comité donde se aprobó la versión pública
Acta de la Décima cuarta sesión ordinaria 12 de julio de 2022.





CARÁTULA DE CONTRATO

TIPO DE CONTRATACIÓN: SERVICIO

NOMBRE DEL PROVEEDOR: KIWI NETWORKS S.A.P.I. DE C.V.

REPRESENTANTE LEGAL: JOSÉ CARLOS QUIROZ AVALOS

NÚMERO DE CONTRATO: CJPJEP-ADJD-003-2022

OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DE INTERNET WIFI PARA CIUDAD JUDICIAL SAN PEDRO CHOLULA.

LUGAR DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS: CIUDAD JUDICIAL SAN PEDRO CHOLULA, UBICADO EN LA CALLE 14 PONIENTE 1318 ESQ.15 NORTE, SAN PEDRO CHOLULA, PUEBLA.

MONTO DEL CONTRATO: \$97,730.00 (NOVENTA Y SIETE MIL SETECIENTOS TREINTA PESOS 00/100 M.N.) I.V.A. INCLUIDO.

FORMA DE PAGO: EL PRIMER PAGO INCLUIRÁ LOS SERVICIOS DE INSTALACIÓN Y LA PRIMERA MENSUALIDAD A MES VENCIDO, TODA VEZ QUE SE PRESENTE LA FACTURA CORRESPONDIENTE. LOS PAGOS SUCESIVOS SERÁN A MES VENCIDO DENTRO DE LOS 10 DÍAS NATURALES POSTERIORES A LA PRESENTACIÓN DE LA FACTURA, SIEMPRE Y CUANDO SE HAYA ENTREGADO AL 100% EL SERVICIO DE INTERNET WIFI.

VIGENCIAS: LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO SE LLEVARÁ A CABO EL DÍA 1 DE JUNIO DE 2022. EL SERVICIO DE INTERNET WIFI DEBERÁ SUMINISTRARSE A PARTIR DEL 1 DE JUNIO DE 2022 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022.

FECHA DE FIRMA DEL CONTRATO: 30 DE MAYO DE 2022.

GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO Y VICIOS OCULTOS: 10% DEL MONTO TOTAL CON I.V.A. INCLUIDO DEL CONTRATO.

TIPO DE ADJUDICACIÓN: PROCEDIMIENTO MEDIANTE ADJUDICACIÓN DIRECTA ADJD-003-2022.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL “SERVICIO DE INTERNET WIFI PARA CIUDAD JUDICIAL SAN PEDRO CHOLULA”, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, EL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE PUEBLA, QUE EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ “EL PODER JUDICIAL”, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL C. RAFAEL PÉREZ XILOTL, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y PRESUPUESTO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA, ASISTIDO POR EL C. ISRAEL CUAPIO CORTÉS, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE SERVICIOS GENERALES Y RECURSOS MATERIALES DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE PUEBLA, EL C. JUAN CARLOS MORALES FLORES REPRESENTANDO AL ÁREA SOLICITANTE Y POR LA OTRA PARTE, “KIWI NETWORKS S.A.P.I. DE C.V.”, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”; QUIENES AL ACTUAR DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ “LAS PARTES”; AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I.- DE “EL PODER JUDICIAL”:

- I.1.** Que manifiesta estar legalmente constituido, en términos de lo establecido en los artículos 86 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, y 1° de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Puebla.
- I.2.** Que el Consejo de la Judicatura es el órgano administrativo del Poder Judicial, con independencia técnica, de gestión y para emitir sus resoluciones, encargado de la administración, vigilancia disciplina, selección y carrera judicial, en los términos del artículo 88 de la citada Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Puebla.
- I.3.** Que el Consejo de la Judicatura estará conformado por las comisiones que sean necesarias para la realización de sus fines, contando por lo menos con las siguientes: La Comisión de Administración y Presupuesto; la Comisión de Vigilancia y Visitaduría; y la Comisión de Disciplina, de conformidad con el artículo 101 de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Puebla.
- I.4.** Que las comisiones, serán presididas por el consejero designado por el Pleno del Consejo de la Judicatura, excepto la Comisión de Administración y Presupuesto, que será presidida por el presidente del Consejo de la Judicatura, en términos de lo dispuesto en los artículos 102 y 103 de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Puebla.
- I.5.** Que, la Comisión de Administración y Presupuesto estará a cargo de un Director General, que será nombrado por el Pleno del Consejo de la Judicatura, a propuesta de su Presidente; y aplicará las políticas, normas, sistemas y procedimientos, que permitan mejorar la organización y la administración, apoyando el procesamiento de datos, así como el correcto manejo de los recursos financieros, de la información estadística, de los recursos materiales y de los servicios, incluyendo su pago y el de las obras de consulta que se requieran en el Poder Judicial. Con fundamento en los artículos 105 y 106 de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Puebla.
- I.6.** Que se encuentra representado por el **C. RAFAEL PÉREZ XILOTL**, quien acredita su nombramiento como Director General de la Comisión de Administración y Presupuesto del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Puebla, mediante Acuerdo del Presidente del Consejo de la Judicatura de fecha quince de octubre de dos mil diecinueve con efectos a partir del día dieciséis del mismo mes y año.
- I.7.** Que el **C. RAFAEL PÉREZ XILOTL** cuenta con facultades suficientes para firmar el presente contrato en términos del Acuerdo de fecha 15 de enero de 2019 emitido por el Presidente del Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura, del Poder Judicial del Estado de Puebla mediante el cual delega a favor del Director General de la Comisión de Administración y Presupuesto del Consejo de la Judicatura, la facultad de suscribir diversos instrumentos jurídicos y administrativos en las materias de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios; Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma; Compras Intergubernamentales; Arrendamiento de Bienes Inmuebles; Enajenación de Bienes Muebles; y Prestación de Servicios Personales o Profesionales Bajo el Régimen de Honorarios.
- I.8.** Que, en relación con el Poder Judicial del Estado de Puebla y en términos normativos, el artículo 4° de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal precisa que, las personas de derecho público de carácter estatal con autonomía derivada de la Constitución Local, aplicarán los criterios y procedimientos previstos en esta Ley, en lo que no se contraponga a los ordenamientos legales que los rigen, y sujetándose a sus propios órganos de adjudicación y control.



- I.9. Que para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, y en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 58, 60 y 107 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, cuenta con recursos suficientes dentro de su presupuesto autorizado de conformidad con el oficio de la suficiencia presupuestal correspondiente, signado por la Directora de Presupuesto y Recursos Financieros del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado, en el objeto de gasto 3171.
- I.10. Que la adjudicación de este contrato, se efectuó mediante el procedimiento de **Adjudicación Directa**, de conformidad con lo establecido en los artículos **15 fracción IV, 20 fracciones I y VII, 22 y 101** y demás relativos y aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, tal y como se desprende del acta de fallo de fecha **27 de mayo de 2022**, emitida por el "Comité de Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios y Obra Pública del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Puebla", dentro del expediente número **ADJD-003-2022**.
- I.11. Que la **Dirección de Servicios Generales y Recursos Materiales, en coordinación con la Dirección de Informática**, serán las Unidades Responsables de dar seguimiento a las obligaciones derivadas del presente contrato e informar del posible incumplimiento que se pudiera presentar con motivo de éste, así como de vigilar la correcta diligencia de "**EL PRESTADOR DE SERVICIOS**"; toda vez que, la contratación materia de este instrumento, incide en el cumplimiento de sus funciones.
- I.12. Que está inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave **PJE740702BHA**.
- I.13. Que señala como domicilio fiscal para cualquier efecto legal del presente contrato, el ubicado en calle 5 oriente número 9, Colonia Centro, Puebla, Puebla, Código Postal 72000.

II.- DE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS":

- II.1. Que es una persona moral legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, como lo acredita la escritura pública número 50724 (cincuenta mil setecientos veinticuatro), de fecha 17 de marzo de 2011, otorgado ante la fe del Licenciado en Derecho, Erik Namur Campesino, titular de la Notaría Pública número 94 en Ciudad de México, en la cual se hizo constar la constitución de la sociedad denominada **KIWI NETWORKS S.A.P.I. DE C.V.**
- II.2. Que dentro de su objeto social se encuentra de manera enunciativa más no limitativa: Instalar, mantener, operar o explotar redes públicas o privadas de telecomunicaciones alámbricas o inalámbricas, fijas o móviles y usar, aprovechar y/o explotar bandas de frecuencias en el territorio nacional.
- II.3. Que el **C. JOSÉ CARLOS QUIROZ ÁVALOS** en su carácter de Presidente del Consejo de Administración y Apoderado Legal de la Sociedad, cuenta con poderes amplios y suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos del mismo, tal y como se desprende del instrumento 41547 (cuarenta y un mil quinientos cuarenta y siete), otorgado en Puebla, Puebla, a los veinticinco días del mes de septiembre de dos mil diecisiete, por el Maestro en Derecho Rafael Gutiérrez Ruiz. Que el **C. JOSÉ CARLOS QUIROZ ÁVALOS**, bajo protesta de decir verdad, declara que dicha personalidad no le ha sido revocada, limitada, ni modificada en forma alguna, quien se identifica con su credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral, con clave de elector [REDACTED]
- II.4. Que se encuentra debidamente inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes bajo la Clave **KNE110317Q61** y al corriente de sus obligaciones fiscales.
- II.5. Que conoce las características técnicas de la adjudicación objeto de este contrato, y que dispone de los recursos técnicos y económicos necesarios e idóneos para proporcionar los servicios de forma eficiente, oportuna y en las mejores condiciones para el "**EL PODER JUDICIAL**", toda vez que ha inspeccionado debidamente las áreas en las que deberán llevarse a cabo los servicios, habiendo considerado todos los factores que intervienen, por lo que manifiesta que cuenta con los equipos y materiales necesarios, así como con el personal que tiene la experiencia y capacidad requeridas para proporcionar el suministro.
- II.6. Que manifiesta bajo protesta de decir verdad que no, se encuentra en alguno de los supuestos previstos en el artículo 77 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, que le impidan contratar.
- II.7. Que señala como domicilio fiscal, el ubicado en el inmueble marcado con el número 703, locales 8 y 9, de la Calzada Zavaleta, Colonia Santa Cruz Buenavista. Puebla, Pue. C.P.72150.



III.- DE "LAS PARTES":

ÚNICO. Se reconocen la capacidad y facultades legales con que se ostentan y con las cuales suscriben este contrato; manifestando que, en el mismo, no existe error, dolo, mala fe, reticencia, ni cualquier otro vicio que afecte el consentimiento con que se celebra.

Por lo anteriormente expuesto y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 102 al 107 y demás relativos aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Estatal y Municipal; convienen en obligarse bajo los términos y las condiciones de las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. - OBJETO DEL CONTRATO: "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" proporcionará a "EL PODER JUDICIAL" la prestación del "SERVICIO DE INTERNET WIFI PARA CIUDAD JUDICIAL SAN PEDRO CHOLULA", bajo las condiciones, lugares, conceptos y especificaciones presentadas en la propuesta técnica y económica respectiva, tal y como se detalla en el anexo ANEXO 1.

SEGUNDA. - MONTO DEL CONTRATO: "LAS PARTES" convienen y aceptan que el importe que "EL PODER JUDICIAL" se compromete a cubrir es por \$97,730.00 (noventa y siete mil setecientos treinta pesos 00/100 M.N.) I.V.A. incluido, y con dicha cantidad se compensa a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", por todos los gastos originados o que se originen para el cumplimiento del presente Contrato y estará en función a las necesidades de "EL PODER JUDICIAL" durante la vigencia de este instrumento jurídico. El primer pago incluirá los servicios de instalación y la primera mensualidad a mes vencido, toda vez que se presente la factura correspondiente. Los pagos sucesivos serán a mes vencido dentro de los 10 días naturales posteriores a la presentación de la factura, siempre y cuando se haya entregado al 100% el servicio de internet wifi.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS", expresa que el monto pactado incluye todos los costos para la adecuada realización de la entrega, instalación, configuración, puesta a punto, así como mantenimiento y soporte del servicio estipulado en la Cláusula Primera, en consecuencia "LAS PARTES" convienen que no se reconocerán incrementos a dicho monto el cual permanecerá fijo durante la vigencia y ampliaciones que se hagan al presente contrato, por lo que bajo ninguna circunstancia "EL PODER JUDICIAL" estará obligado a cubrir sumas adicionales.

Los gastos que realice "EL PROVEEDOR" por concepto de sueldos, seguridad social o comisiones a sus empleados por la utilización de mecanismos o servicios electromecánicos, informáticos o de telecomunicación, papelería, mensajería, transportación, teléfono, viáticos, hospedaje, energía eléctrica, renta de oficinas y en general cualquier otro similar que tenga su origen en el cumplimiento del presente contrato, quedarán comprendidos dentro del monto establecido en la presente cláusula.

TERCERA.- LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS: "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se compromete a proporcionar la entrega de los servicios, así como la instalación, configuración y puesta a punto de los mismos, en Ciudad Judicial San Pedro Cholula, ubicada en la calle 14 poniente 1318 esquina 15 norte, San Pedro Cholula, Puebla.

CUARTA.- PERIODO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:- "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a realizar la prestación de los servicios a partir del día 1 de junio de 2022 y hasta el 31 de diciembre de 2022 (la instalación de los equipos se llevará a cabo el día 1 de junio de 2022 y el servicio de internet wifi deberá darse a partir de ese día y hasta el 31 de diciembre de 2022).

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deberá contar con la infraestructura necesaria, personal técnico especializado en el ramo; herramientas, técnicas y equipos necesarios para la entrega, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, a fin de garantizar que la adjudicación objeto de este contrato será proporcionada con calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, por lo que "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a proporcionar a "EL PODER JUDICIAL" los servicios, materia del presente contrato, con las características y especificaciones técnicas, en las presentaciones requeridas, dentro de los plazos y lugares señalados, conforme a este instrumento jurídico.



QUINTA.- FORMA DE PAGO.- "EL PODER JUDICIAL", pagará a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" el monto descrito en la Cláusula Segunda, a entera satisfacción de "EL PODER JUDICIAL", asimismo, "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" a efecto de que se emita el pago respectivo a su favor, deberá presentar a "EL PODER JUDICIAL" las facturas correspondientes.

"LAS PARTES" convienen en que el pago se realizará mediante transferencia(s) bancaria(s). "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" señala como sus datos bancarios los siguientes:

NOMBRE: KIWI NETWORKS S.A.P.I. DE C.V.
RFC: KNE110317Q61
BANCO: [REDACTED]
CUENTA: [REDACTED]
CLABE INTERBANCARIA: [REDACTED]

Para efectos de lo estipulado en el párrafo anterior, la o las facturas deberán ser expedidas, a nombre del "EL PODER JUDICIAL" y tendrán que cubrir los requisitos fiscales correspondientes, de acuerdo a lo siguiente:

NOMBRE	RFC	DIRECCIÓN
Poder Judicial del Estado de Puebla	PJE740702BHA	Cinco Oriente número Nueve Colonia Centro, Puebla, Puebla. C.P. 72000.

En caso de que "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se correrá el mismo número de días que dure el retraso.

El pago quedará condicionado proporcionalmente al pago que "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso o deficiencia en la entrega del servicio, cuando exista, incumplimiento en la disponibilidad y/o niveles de atención y resolución de fallas de acuerdo al ANEXO 3, la cual deberá ser del 99.98%.

Por los servicios que realice la autoridad competente de control y seguimiento a la inversión relativa a la contratación de servicios, arrendamiento o prestación de servicios del Poder Judicial del Estado de Puebla, "EL PRESTADOR DE SERVICIO" pagará un derecho equivalente al 5 al millar, sobre importe de cada uno de los pagos según corresponda, tal y como lo señala el artículo 95 fracción XI de la Ley de Ingresos del Estado de Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2022.

SEXTA.- PENAS CONVENCIONALES POR FALLAS O DEFICIENCIAS EN EL SERVICIO.- "EL PODER JUDICIAL" de conformidad a lo dispuesto por el artículo 110 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, aplicará una pena convencional por deficiencias en la entrega de los servicios a que éste obligado "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" a proporcionar.

"LAS PARTES" convienen y aceptan en fijar como pena convencional por el equivalente al 2%, para cualquiera de los eventos de incumplimiento, el valor total de lo incumplido, sin incluir el IVA, por cada día natural (corrido) de incumplimiento, en los supuestos siguientes:

- I. Cuando "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se atrase en la entrega de los servicios o cualquier trabajo de instalación, configuración, puesta a punto, mantenimiento o soporte que esté obligado proporcionar a "EL PODER JUDICIAL" y que derive de la adjudicación conforme a los términos y condiciones previstos en las Cláusulas Primera, Segunda, Tercera y Cuarta.
- II. Cuando "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" entregue servicios que presenten deficiencias a las previstas en la Cláusula Primera y los ANEXO 1 y ANEXO 3.
- III. Cuando "EL PROVEEDOR" derivado de la adjudicación de servicios, realice la instalación de equipos dañados o sin la funcionalidad requerida conforme a lo previsto en la Cláusula Primera y sus ANEXO 1, incluyendo conceptos, trabajos, informes, resultados o cualquier producto a que esté obligado a proporcionar a "EL PODER JUDICIAL".
- IV. Por atraso o deficiencia en la entrega del servicio, cuando exista incumplimiento de la velocidad del internet o exista caída del servicio, incumplimiento en la disponibilidad y/o niveles de atención y resolución de fallas, la cual deberá ser del 99.98%.

La pena convencional se calculará por cada día de incumplimiento, de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido.

[Handwritten signature and initials on the right margin]



Esta Cláusula se aplicará independientemente de las sanciones a que haya lugar en términos de los Artículos 135, 136 fracciones III y IV, 137, 138 y 142 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.

Para tal efecto, **"EL PODER JUDICIAL"**, aceptará las notas de crédito, cheque certificado o cheque de caja a nombre del **PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE PUEBLA**, como pago de las penas convencionales por atraso en la entrega de los servicios, el cual deberá proporcionar previamente a la entrega de la facturación.

SÉPTIMA.- DAÑOS Y PERJUICIOS.- "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a responder ante **"EL PODER JUDICIAL"**, por todos los daños y perjuicios que se ocasionen, derivados de la entrega de los servicios, objeto de este contrato, por negligencia e impericia técnica, así como por las pérdidas o subtracciones de bienes que le sean imputables a su personal.

Asimismo, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se obliga a responder por los defectos o vicios ocultos de los servicios o servicios entregados y de acuerdo a la naturaleza de los mismos, se lleguen a causar, pudiendo hacerse efectiva la garantía otorgada y/o la indemnización o sanciones que correspondan.

OCTAVA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.- De conformidad con lo dispuesto por el artículo 126 fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se obliga a constituir una garantía para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, mediante cheque certificado, cheque de caja, fianza o hipoteca otorgada a favor del **PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE PUEBLA**, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo del presente contrato con I.V.A., para garantizar el fiel y exacto cumplimiento, así como contra los vicios ocultos de las obligaciones consignadas en el presente instrumento y en la que además se especifique: Número de Contrato, Fecha del Contrato, Monto total del Contrato, Fecha de expedición y vigencia de la póliza, la cual deberá permanecer vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente, Monto de la fianza, Señalar con precisión las obligaciones garantizadas, que la afianzadora se obliga a seguir garantizando aún en el caso de que se otorguen prórrogas o esperas y que se somete al procedimiento de ejecución que se establece en los artículos 178, 279, 282, 283 y 289 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, en el supuesto de hacerse exigibles las garantías.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" queda obligado a entregar a **"EL PODER JUDICIAL"**, la garantía en cuestión, en el momento de la formalización del presente contrato o dentro de los cinco días naturales posteriores a la firma del mismo.

Estableciendo **"LAS PARTES"** que en caso de que el proveedor no exhiba la garantía, establecida en líneas que anteceden, será motivo de rescisión administrativa de manera unilateral de este contrato, sin responsabilidad para **"EL PODER JUDICIAL"** de ningún tipo de prestación o de derecho.

En caso de que **"EL PODER JUDICIAL"**, decida modificar el contrato, de conformidad con el artículo 112 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se obliga a garantizar dicha modificación en los términos señalados en el instrumento respectivo.

NOVENA.- SUPERVISIÓN: "EL PODER JUDICIAL" designa a la **Dirección de Informática, en conjunto con la Dirección de Servicios Generales y Recursos Materiales**; como responsables de supervisar si **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** está realizando la entrega de los servicios, objeto de este contrato, de acuerdo con los **ANEXO 1 y ANEXO 3** y demás obligaciones derivadas del mismo, así como validar con su firma y sello del Departamento a su cargo, en facturas, remisiones, recibos, etcétera; el cumplimiento de los aspectos técnicos, operativos y financieros así como el estricto cumplimiento del objeto materia de este contrato y demás obligaciones a cargo de **"EL PROVEEDOR"**.

DÉCIMA.- SUBCONTRATACIÓN.- "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a no subcontratar la realización de la adjudicación materia de este contrato.

DECIMA PRIMERA.- RESPONSABILIDAD LABORAL.- "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" reconoce y acepta ser el único patrón de todos y cada uno de sus trabajadores que intervienen en la entrega de los servicios pactados en el presente contrato, en forma tal, que deslinda de toda responsabilidad a **"EL PODER JUDICIAL"**, respecto de cualquier conflicto que en su caso puedan efectuar sus trabajadores, derivado de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y de seguridad social.

Independientemente de lo anterior, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se obliga a ser en paz y a salvo a la contratante de cualquier conflicto, individual o colectivo, que pudiera afectar la debida ejecución del contrato o representar un riesgo para la contratante, incluyendo demandadas, emplazamientos a huelga, pliegos petitorios, etc.



“EL PRESTADOR DE SERVICIOS” será responsable por cualquier reclamación o demanda por muerte, lesiones o daños en accidentes al personal a su cargo durante la ejecución de los trabajos objeto del presente contrato.

DÉCIMA SEGUNDA.- DE LAS OBLIGACIONES DE “EL PRESTADOR DE SERVICIOS”.

Para el cumplimiento de la entrega de los servicios objeto del presente contrato, **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** se obliga a:

1. Proporcionar a **“EL PODER JUDICIAL”**, el comodato, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos necesarios y de entregar los servicios objeto del presente contrato, de conformidad con todas y cada una de las características y con las especificaciones técnicas generales descritas en la Cláusula Primera y de manera detallada en el **ANEXO 1 y el ANEXO 3** del presente contrato.
2. A efectuar la instalación, configuración y puesta a punto de los servicios, objeto del presente contrato, debiendo intervenir únicamente personal capacitado por parte de **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”**.
3. Responder por los daños parciales o totales que su personal de manera directa en su caso cause, a bienes propiedad de **“EL PODER JUDICIAL”** o de los servidores públicos.
4. A cumplir lo estipulado en el **ANEXO 1 y ANEXO 3** del presente contrato.
5. Garantizar que en caso de modificaciones a su razón social y/o fusión, cumplirá con todas las obligaciones estipuladas en el contrato que se llegue a formalizar con **“EL PODER JUDICIAL”** hasta la terminación y vencimiento del mismo, obligándose a respetar las condiciones pactadas en dicho instrumento jurídico, durante la vigencia del contrato.
6. Ser el único responsable de la seguridad social de sus trabajadores, así como de asumir los riesgos de su personal a cargo, por lo que en ningún momento se considerará a **“EL PODER JUDICIAL”**, como patrón solidario o sustituto.
7. Resolver cualquier imprevisto que se presente al momento de brindar los servicios.
8. Ser el único responsable por los daños originados a terceros, durante la entrega, instalación, configuración y puesta a punto de los servicios.
9. Designar a una persona como responsable para la entrega de los servicios adjudicados, que será el enlace con la contratante, para lo cual debe proporcionar los números fijos, de celular o de radiocomunicación.
10. Que, el personal de **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** portará a la vista, gafete y/o identificación, la cual deberá estar con firma, fotografía y sello al momento de llevar a cabo la prestación de los servicios.
11. Notificar el inicio de los servicios con una anticipación mínima de 24 horas, de conformidad con lo establecido en el artículo 107 fracción IV de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Estatal y Municipal.
12. Dotar oportunamente a su personal con los equipos y materiales necesarios para la entrega, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, garantizando la no suspensión o atraso de la entrega.
13. A responsabilizarse de la honradez, buena conducta, eficiencia y absoluta discreción del personal a su cargo.
14. Adoptar las medidas de seguridad necesarias con relación a la entrega, instalación, configuración y puesta a punto de los servicios.
15. A retirar la basura de las unidades que se genere con la entrega, instalación, configuración y puesta a punto de los servicios.
16. Comunicar por escrito a **“EL PODER JUDICIAL”** la conclusión de la entrega de los servicios objeto del presente contrato, de acuerdo con las especificaciones técnicas descritas en la Cláusula Primera del presente contrato.
17. Cumplir con las demás obligaciones establecidas en el presente Contrato, las que deriven de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Estatal y Municipal, así como las demás disposiciones legales, técnicas, reglamentarias y administrativas que resulten aplicables en la realización y cumplimiento de lo contratado.



DÉCIMA TERCERA.- DE LAS OBLIGACIONES DE “EL PODER JUDICIAL”.

1. Dar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones de este Contrato.
2. Verificar que el servicio se realice de conformidad con las especificaciones establecidas en este instrumento. En específico, la Dirección de Informática realizará las mediciones de velocidad del servicio de manera diaria; en caso de haber alguna observación, la documentará y se hará del conocimiento de **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”**, para lo cual, deberá de dar solución de acuerdo a su esquema de niveles de servicios o SLA (**ANEXO 3**). En caso de que las fallas, intermitencias o falta de velocidad detectadas lleven a un incumplimiento de disponibilidad en el servicio, el cual deberá ser del 99.98%, se aplicarán las sanciones de forma directamente proporcional al servicio mensual.
3. Realizar el pago a **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”**, de la cantidad fijada en la Cláusula Segunda por concepto de pago, en los términos y la forma estipulada en la Cláusula Quinta ambas del presente instrumento.
4. Aplicar las sanciones correspondientes en caso de atraso o incumplimiento sin justificación alguna, que marca la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Estatal y Municipal.
5. Las demás que deriven del presente contrato.

DÉCIMA CUARTA. DE LA SUSPENSIÓN. **“EL PODER JUDICIAL”** podrá suspender total o parcialmente y en forma temporal la vigencia del presente Contrato, en términos de lo previsto por el Artículo 121 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, cuando exista causa justificada, debiendo hacerlo del conocimiento por escrito de **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”**, así mismo, una vez que se haya definido la suspensión, la vigencia no podrá ser modificada ni prorrogada; **“EL PODER JUDICIAL”** pagará a **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** el monto de los servicios proporcionados hasta el momento de la suspensión.

DÉCIMA QUINTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.- **“EL PODER JUDICIAL”**, podrá terminar anticipadamente el presente Contrato, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 124 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, en los siguientes casos:

- I. Cuando concurren razones de interés general;
- II. En caso de existir causas justificadas, que extingan la necesidad de requerir los servicios originalmente adjudicados o hagan imposible la continuación de la entrega de los mismos, y se demuestre que, en caso contrario, se causaría un daño o perjuicio grave a **“EL PODER JUDICIAL”**.
- III. Cuando no sea posible determinar la temporalidad de la suspensión a que se refiere la Cláusula anterior.

Para que proceda la terminación anticipada prevista en las fracciones anteriores, **“EL PODER JUDICIAL”** deberá notificar por escrito a **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** con 10 (diez) días hábiles de anticipación posteriores a la causa que impere para la suspensión y pagará el importe que al momento de la terminación anticipada adeude, así como los gastos no recuperables siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con este instrumento.

En términos de lo dispuesto por el Artículo 125 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, cuando por caso fortuito o de fuerza mayor **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** se encuentre imposibilitado para continuar con la entrega podrá optar por terminar anticipadamente el Contrato, para tal efecto deberá solicitar por escrito la aprobación de **“EL PODER JUDICIAL”** quien determinará lo conducente dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la presentación del escrito respectivo. En caso de negativa, será necesario que **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** obtenga de la autoridad judicial competente, la declaratoria respectiva, pero si **“EL PODER JUDICIAL”** no contesta en dicho plazo, se tendrá por aceptada la petición.

DÉCIMA SEXTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.- **“EL PODER JUDICIAL”**, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 122 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, podrá rescindir administrativamente de manera unilateral, de pleno derecho y sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos:

- a) Si **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** no inicia la entrega de los servicios objeto del presente contrato.
- b) Si **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** no lleva a cabo la entrega de los servicios en el tiempo y forma convenido.



- c) Si **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** no entrega los servicios objeto de este instrumento, en las condiciones, términos, características y calidad pactados en el mismo y en el **ANEXO 1** y en el **ANEXO 3**.
- d) Si **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** por suspensión injustificada de la entrega de los servicios, objeto del presente documento, así como por atraso en la entrega de los mismos.
- e) Si **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** no otorga a **“EL PODER JUDICIAL”**, la información que ésta le solicite con relación a la entrega de los servicios, objeto de este contrato.
- f) En general, por el incumplimiento de **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** a cualquiera de las obligaciones derivadas del presente instrumento.

Asimismo, **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** conviene en pagar los daños y perjuicios a que hubiere lugar, derivado de los casos que anteceden o de cualquier otro que implique menoscabo en el patrimonio de **“EL PODER JUDICIAL”**, con motivo del incumplimiento del presente instrumento.

“LAS PARTES” convienen que el procedimiento de rescisión se realizará de conformidad con el artículo 122 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, de la siguiente manera:

- a) Podrá iniciarse al día siguiente a aquél en que se tenga conocimiento del incumplimiento.
- b) Deberá notificarse a **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** por escrito el incumplimiento en que haya incurrido para que en un término de 3 (tres) días hábiles, contados a partir del siguiente a aquél en que se realizó la notificación, exponga lo que a su derecho e interés convenga, señale domicilio para recibir notificaciones y ofrezca, en su caso, las pruebas que estime pertinentes.
- c) Transcurrido el término a que se refiere la fracción anterior, haya o no comparecido **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”**, **“EL PODER JUDICIAL”**, dentro del término de 15 (quince) días hábiles, emitirá una resolución debidamente fundada y motivada, por la que determine lo procedente después de haber considerado los argumentos y pruebas que se hubieren hecho valer.
- d) La determinación de dar o no por rescindido el Contrato deberá ser comunicada en forma personal a **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”**, en el domicilio que haya señalado o, a falta de éste, en el que hubiere señalado en el Contrato, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la fecha en que se hubiere emitido la resolución.
- e) Cumplida la notificación, se deberá remitir copia de la resolución a la Contraloría del Poder Judicial del Estado de Puebla, según el caso, mediante un informe en el que se establezca los motivos que se tuvieron para resolver en la forma en que se hubiere hecho.

DÉCIMA SÉPTIMA.- DE LAS MODIFICACIONES AL CONTRATO.- **“EL PODER JUDICIAL”** podrá modificar el presente contrato en términos de los artículos 112 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, dentro de su presupuesto aprobado y disponible, bajo su responsabilidad y por razones fundadas y explícitas, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase, en conjunto, o separadamente el 20% (veinte por ciento) del monto establecido originalmente en este contrato, y el precio de los servicios sea igual al pactado originalmente, en cuyo caso las modificaciones deberán suscribirse a más tardar quince días antes de que venza el mismo. Cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse por escrito y los convenios modificatorios respectivos serán suscritos por el servidor público que lo haya hecho en el presente contrato o quien lo sustituya o esté facultado para ello.

En este caso **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** deberá obtener de la afianzadora, el endoso correspondiente a la póliza de garantía de cumplimiento por la modificación efectuada, en caso de que haya optado por la misma, la cual deberá presentar a la firma del convenio modificatorio.

DÉCIMA OCTAVA.- TRANSFERENCIA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.- **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** no podrá transferir total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, en favor de cualquier otra persona física o moral con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso deberá contar con la conformidad previa y por escrito de **“EL PODER JUDICIAL”**.



DÉCIMA NOVENA.- CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA.- “LAS PARTES” convienen en señalar que toda la documentación derivada de la ejecución del objeto de este Contrato, tales como Minutas de Trabajo, Oficios, Informes, Actas de Entrega y correos electrónicos (e-mail) que refieran actividades, acuerdos e información relacionada con el objeto del presente Contrato, serán parte integral del mismo; por lo que se les otorga validez y confidencialidad como medios de comunicación entre ambas partes.

Asimismo “LAS PARTES” acuerdan que cualquier información transmitida verbalmente, por escrito o en un mensaje de datos que se genere y/o se cruce entre ellas en relación con el presente instrumento jurídico y se identifique por la parte que la proporciona como confidencial, no podrá ser divulgada, ni transferida a terceros, inclusive después de la terminación, rescisión o terminación anticipada del presente instrumento, sin perjuicio de las sanciones administrativas, civiles y penales a que haya lugar.

De igual manera, “LAS PARTES” se obligan a reservar como confidencial toda la información relativa a las especificaciones técnicas, comerciales, financieras y operativas, resultados de los servicios adjudicados, y otra similar contenida en el presente instrumento, las que sólo podrá ser puesta a disposición del personal estrictamente indispensable para el cumplimiento efectivo de las obligaciones contenidas en el presente contrato, mismas que regirán la relación entre “LAS PARTES”.

VIGÉSIMA.- EXCEPCIONES A LA CONFIDENCIALIDAD. Las restricciones en el uso o revelación de la información materia del presente Contrato, no aplicarán cuando:

- I. La información sea del dominio público por cualquier otra fuente distinta a “LAS PARTES”, personal, empresas afiliadas, subsidiarias y/o relacionadas en cualquier forma.
- II. El interesado en proteger la información, la haga de conocimiento a terceras personas, sin restricciones de uso o revelación.
- III. La información sea usada o elaborada por cualquiera de “LAS PARTES” y no derive de la que deba ser tratada como confidencial.
- IV. La información llegue a ser del conocimiento de “LAS PARTES” por alguna fuente distinta a las mismas, su personal, sus representantes, empresas afiliadas, subsidiarias y/o relacionadas.

“LAS PARTES” quedarán liberadas de su obligación de confidencialidad, en caso de que alguna autoridad les requiera dar a conocer o revelar cierta información, en cuyo caso, la parte a la cual se le requiera la información, le notificará a la otra parte (siempre que le sea permitido por la ley), a fin de que ésta tome las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de la información. En caso de que no sea posible proteger legalmente la información, la parte a la que se le requiera, podrá revelar únicamente la porción de la misma que se vea obligado a revelar.

VIGÉSIMA PRIMERA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.- Para el cumplimiento del presente contrato, las partes se obligan a ajustarse estrictamente a todas y cada una de las cláusulas del mismo, así como a los términos, lineamientos y procedimientos que establecen la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal y supletoriamente el Código Civil del Estado de Puebla, y el Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Puebla, así como las demás leyes y ordenamientos aplicables.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- CONCILIACIÓN. “LAS PARTES” acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la interpretación a las cláusulas del presente contrato, o por cuestiones derivadas de su ejecución, se someterán al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 147 y 148 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.

VIGÉSIMA TERCERA.- CAMBIO DE DOMICILIO.- “EL PRESTADOR DE SERVICIOS” se obliga, en caso de cambio de domicilio o residencia de la empresa a notificarlo por escrito a “EL PODER JUDICIAL” en un plazo máximo de diez días hábiles después de establecerse en el nuevo domicilio, así como anexar copia del comprobante del nuevo domicilio fiscal o de notificación personal con documentos oficiales, de lo contrario todas las erogaciones que se susciten, para cualquier notificación serán a su costa.

VIGÉSIMA CUARTA.- DENOMINACIÓN DE LAS CLÁUSULAS.- “LAS PARTES” están de acuerdo en que las denominaciones utilizadas en el encabezado de las cláusulas del presente contrato, son únicamente para efecto de referencia, por lo que no limitan de manera alguna el contenido y alcance de las mismas, prevaleciendo en todos los casos lo pactado por ellas en dichas cláusulas



VIGÉSIMA QUINTA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Para la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, **"LAS PARTES"** manifiestan someterse a la jurisdicción de los Tribunales del Fuero Común competentes para la Ciudad de Puebla, con residencia en Ciudad Judicial; renunciando a cualquier otro que por razón de su domicilio actual o futuro pudiera corresponderles.

VIGÉSIMA SEXTA.- VIGENCIA DEL CONTRATO: **"LAS PARTES"** convienen y aceptan que el presente contrato, entrará en vigor a partir de la firma del presente contrato y hasta el 31 de diciembre de 2022, fecha en que deberá haberse cumplido, a satisfacción de **"EL PODER JUDICIAL"**.

Leídas las cláusulas del presente contrato por las partes y enteradas de su contenido, alcance y fuerza legal, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por triplicado en la Heroica Puebla de Zaragoza, el día 30 de mayo de 2022.

POR "EL PODER JUDICIAL"

APODERADO LEGAL

C. RAFAEL PÉREZ XILOTL

DIRECTOR GENERAL DE LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y PRESUPUESTO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE PUEBLA

POR EL ÁREA DE ADQUISICIONES

C. ISRAEL CUAPIO CORTÉS

DIRECTOR DE SERVICIOS GENERALES Y RECURSOS MATERIALES DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE PUEBLA

POR EL ÁREA SOLICITANTE

C. JUAN CARLOS MORALES FLORES

DIRECTOR DE INFORMÁTICA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE PUEBLA

POR "EL PROVEEDOR"

C. JOSÉ CARLOS QUIROZ AVALOS

REPRESENTANTE LEGAL DE KIWY NETWORKS S.A.P.I. DE C.V.

Handwritten mark



ANEXO 1

Partida	Cantidad	Descripción del servicio	Precio unitario	Total
1	1	Servicio de configuración, instalación y puesta a punto de sitios con red inalámbrica tipo wifi (2 equipos por cada sitio y con una distancia máx de 90mts lineales entre los equipos de wifi)	\$30,000.00	\$30,000.00
2	7	Servicio Internet (mensual) 50/50 mbps Dedicado con disponibilidad del 99.98%, con vigencia del 1 de junio de 2022 al 31 de diciembre de 2022. Deberá incluir el monitoreo de velocidades, fallas y disponibilidad del servicio de manera diaria, así como el envío mensual del reporte de velocidades y disponibilidad del servicio, de acuerdo al ANEXO 3.	\$7,750.00	\$54,250.000
			SUBTOTAL	\$84,250.00
			IVA	\$13,480.00
			TOTAL	\$97,730.00

ANEXO 2

Equipos que quedan en comodato a resguardo del Poder Judicial del Estado de Puebla.

EQUIPO	MODELO	Número de serie
ROUTER	RB951Ui-2HnD	4AC904046E84
RADIO	PBE-5AC-620	18E829762559
UNIFI	UAP-AC-M	18E829A6BF88



ANEXO 3

**Acuerdo de Nivel de Servicio
(SLA - Service Level agreement)**

Este documento contiene los términos del nivel de Servicio de Kiwi Networks S.A.P.I. de C.V. (en lo sucesivo “Kiwi Networks”), asociados para el rendimiento de la red y las mediciones operativas que se proporcionarán con el Servicio.

Kiwi Networks monitoreará el Servicio hasta el punto de demarcación así como los equipos router, unify y radio, es decir, todos los equipos proporcionados al Poder Judicial del Estado de Puebla en calidad de comodato, las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, con la finalidad de mantenerlo operativo y estar en posibilidades de prestar el Servicio al Cliente.

El reporte se generará cuando NOC de Kiwi Networks detecte la indisponibilidad del servicio o el Poder Judicial del Estado de Puebla lo reporte (consultar punto número 9 “Procedimiento para reportar una falla”), en cualquiera de los medios disponibles:

Número del Soporte Técnico: 800 600 6666 opción 1

soporte@kiwinetworks.com

<https://www.kiwinetworks.com/ayuda>

1. Definiciones.

- **“Ancho de Banda”**. Capacidad y cantidad de datos que se pueden transmitir a través de una conexión de internet en un tiempo determinado.
- **“Cable UTP”**. Cable de red en terminación RJ45 para conectar de forma alámbrica un dispositivo (switch, firewall, computadora, etc.) al Equipo (“Kiwi Router”) que recibe el Servicio de Internet de Kiwi Networks.
- **Caso fortuito o fuerza mayor**. Eventos realizados por la naturaleza o el hombre, mismos que son impredecibles e inevitables y que imposibilitan el cumplimiento de las obligaciones establecidas dentro del contrato.
- **“Categoría 5e”**. Cable de red utilizado para conectar de forma alámbrica un dispositivo electrónico hacia el router. Se recomienda este cable para velocidad inferior a los 100 (cien) Mbps y distancia máxima de 90 (noventa) metros.
- **“Categoría 6”**. Cable de red utilizado para conectar de forma alámbrica un dispositivo electrónico hacia el router. Se recomienda este cable para velocidad mayor de 100 (cien) Mbps y distancia máxima de 90 (noventa) metros.



- **“Conexión alámbrica”**. Es aquella disposición que involucra un cableado para establecer enlaces a Internet o con otros dispositivos en la red. Los datos se transfieren de un dispositivo a otro mediante cables Ethernet.
- **“Conexión inalámbrica”**. Es aquella en la que los datos se transmiten en forma de impulsos eléctricos en forma de luz (ondas electromagnéticas) para establecer enlaces a Internet o con otros dispositivos en la red.
- **“Equipo”**. Significan los equipos terminales y sus accesorios entendiéndose estos últimos de manera enunciativa más no limitativa como: cableado, inyector, adaptador de corriente y conectores. Los Equipos deberán estar debidamente homologados y serán proporcionados por Kiwi Networks en calidad de Comodato, es decir, una vez transcurrido el plazo contratado el Cliente devolverá los Equipos a Kiwi Networks.
- **“IFT”**. El Instituto Federal de Telecomunicaciones, órgano autónomo que se encarga de regular, promover y supervisar el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los Servicios de telecomunicaciones y la radiodifusión (TyR) en México, así como el acceso a infraestructura y otros insumos esenciales.
- **Internet**. Conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen Internet funcionen como una red lógica única.
- **“Mantenimiento Preventivo”**. Toda actividad orientada a validar y mantener la infraestructura de red
- en óptimo estado.
- **“Mantenimiento Correctivo”**. Toda actividad orientada a corregir una falla o degradación en la infraestructura de red operativa.
- **“NOC”**. Centro de Operaciones de Red de Kiwi Networks (por sus siglas en inglés Network Operation Center), es el primer punto de contacto para los clientes para recibir y atender los reportes relacionados con soporte técnico.
- **“Red LAN” y/o “Red de Área Local”**. Indistintamente representan a todos los equipos e infraestructura
- de redes y telecomunicaciones propiedad del Cliente, que se utilizan para la comunicación entre equipos de cómputo, dispositivos móviles y/o cualquier otro dispositivo electrónico.
- **“Servicio internet dedicado”**. Es la conexión directa y exclusiva de internet entre el cliente y Kiwi
- Networks, que permite tener un ancho de banda constante, es decir, brinda la misma capacidad de ancho de banda de transmisión (subida) como recepción (bajada) de información, garantizando una conexión de alta calidad.



- El Cliente podrá consultar las características de los Servicios ofertados por Kiwi Networks, a través de su página de internet www.kiwinetworks.com.
- “SLA”. Por sus siglas en inglés Service Level Agreement, es el Acuerdo de Disponibilidad del Servicio.
- Entendiéndose como el porcentaje de tiempo de incidencia permitido en el Servicio durante un mes calendario. El Cliente podrá consultar el Acuerdo ofrecido por Kiwi Networks, a través de su página de internet www.kiwinetworks.com.
- “Velocidad Simétrica”. Es el ancho de banda que permite la transferencia de datos con la misma capacidad de transmisión (subida) como recepción (bajada) de información.

2. Internet dedicado empresarial.

El Servicio tiene una capacidad del 100% (cien por ciento) de ancho de banda contratado teniendo una relación 1:1 (enlace uno a uno, esto significa que el Cliente tendrá la velocidad sin reuso, lo que garantiza el ancho de banda contratado), sin importar que se encuentre en horas concurridas o con mayor tráfico por la demanda del Servicio o por la zona donde se encuentre. Esta disponibilidad será garantizada a través de una conexión alámbrica mediante cable UTP directo al Equipo (“Kiwi Router”) proporcionado por Kiwi Networks.

Kiwi Networks se compromete a garantizar una disponibilidad del Servicio en 99.98% (noventa y nueve punto noventa y ocho por ciento).

En caso de falla en el servicio, quien detecte la falla, ya sea el Cliente o Kiwi Networks, se obligan a generar un reporte al NOC a través de los medios descritos al inicio del documento.

Kiwi Networks se compromete a llevar a cabo la atención del reporte de acuerdo con los siguientes tiempos de respuesta remotamente y/o en sitio:

Nivel	Descripción	Tiempo de respuesta	
		Remoto	Tiempo de respuesta En sitio
1	Atención telefónica	Inmediato ⁽¹⁾	N/A
2	Diagnóstico de la falla	Máximo 1 hora a partir de la creación del reporte.	Máximo 4 horas para acudir a sitio. ⁽²⁾



3	Solución de la falla	Máximo 3 horas a partir de haber emitido el diagnóstico de la falla.	Máximo 2 horas a partir del ingreso al sitio. ⁽²⁾
---	----------------------	--	--

(1) La atención telefónica será inmediata mientras no exista alguna incidencia, contingencia, caso fortuito o por causa de fuerza mayor; por lo que, en caso de afectación general o por causa de fuerza mayor, el Poder Judicial del Estado de Puebla podrá contactarse también por los medios descritos al inicio del documento.

(2) El Poder Judicial del Estado de Puebla garantizará el acceso al domicilio donde se encuentre instalado el servicio para llevar a cabo el diagnóstico y/o solución de la falla. Las visitas en sitio se realizan en horario y el día que se acuerde entre Kiwi Networks y el Poder Judicial del Estado de Puebla, incluyendo fines de semana, con la finalidad de no afectar la operación de los juzgados.

3. Disponibilidad del servicio.

La disponibilidad es la cantidad del tiempo en que el servicio está disponible para ser utilizado por el Poder Judicial del Estado de Puebla, misma que se calcula en términos de porcentaje con respecto a la relación entre la suma total del tiempo de interrupciones y/o fallas en el servicio, contra el tiempo total disponible en un mes calendario. Para efectos de lo establecido en el presente documento, la unidad de medida para los cálculos esta expresada en minutos.

En los casos donde el Poder Judicial del Estado de Puebla no responda o atienda las solicitudes de Kiwi Networks para el seguimiento y pronta solución del reporte, este tiempo no será considerado dentro del tiempo de fallas en un mes calendario.

El porcentaje de disponibilidad del Servicio se calcula con la siguiente fórmula:

$$Disponibilidad\ mensual = 100\% - \left\{ \frac{(dtf - ttnc)}{ttm} * 100 \right\} \%$$

Donde:

“dtf” y/o indistintamente “indisponibilidad”: Duración total de la falla, corresponde a la suma total de minutos que dure cada una de las fallas a partir de la creación del reporte hasta el cierre por parte del NOC en un mes calendario.

“ttnc”: Tiempo total de no contacto, corresponde a la suma total de minutos donde el Cliente no responda a alguna solicitud por parte de Kiwi Networks para la atención y seguimiento del reporte expresado en minutos en un mes calendario.

“ttm”: Tiempo total por mes expresado en minutos en un mes calendario.



100: Representa el 100% (cien por ciento) como el valor máximo de la disponibilidad del Servicio en un mes calendario.

4. Periodo de indisponibilidad.

El tiempo total de la indisponibilidad inicia al momento de la apertura del número de reporte del Servicio ya sea por la proactividad del Centro de Operaciones de Red (NOC) o del reporte realizado por **Kiwi Networks** o el **Poder Judicial del Estado de Puebla** a través de nuestro portal oficial www.kiwinetworks.com/ayuda y/o a través de los medios anteriormente descritos al inicio del documento disponibles las 24 (veinticuatro) horas los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

En el cómputo del porcentaje de indisponibilidad del Servicio, se excluyen aquellas situaciones o causas no imputables a Kiwi Networks, dentro de las cuales, se pudiera contemplar de manera enunciativa más no limitativa, falta de atención o disponibilidad del Poder Judicial del Estado de Puebla para atender al personal de Kiwi Networks, siempre y cuando exista evidencia de lo anterior, ventanas de mantenimiento programadas, casos fortuitos o de fuerza mayor.

El tiempo total de no contacto (ttnc) considera eventos similares a:

- Que el Cliente no atienda algún intento de contacto para la atención y el seguimiento de la falla.
- Tiempos de espera y/o falta de autorización para el acceso a los Equipos ubicados en las instalaciones del Poder Judicial del Estado de Puebla.
- No encontrarse el personal del Poder Judicial del Estado de Puebla o el líder de proyecto designado por él mismo en el domicilio derivado de una visita programada para realizar trabajos en sitio.
- Cancelación o reprogramación por parte del Poder Judicial del Estado de Puebla de una cita previamente concertada.
- Interrupción de los trabajos que pudieran estarse efectuando en el domicilio del Poder Judicial del Estado de Puebla, cuando sea este último quien considere tal acción.
- Ventanas de mantenimiento programadas y acciones correctivas de atención a fallas mientras el servicio se encuentre disponible.
- Interrupción del servicio acordada por las partes o autorizada por el Poder Judicial del Estado de Puebla, siempre y cuando no sean consecuencia de una falla o alguna actividad para solventar una falla.
- Actualizaciones de equipo, dispositivos o sistemas (software), mismos que serán considerados como un mantenimiento programado y notificado previamente al Poder Judicial del Estado de Puebla, siempre y cuando no sean consecuencia de una falla o alguna actividad para solventar una falla.
- Cuando Kiwi Networks por medio de sus áreas técnicas determine que el origen de la falla es imputable al Poder Judicial del Estado de Puebla por algún componente dentro de su



propia red de distribución y/o domicilio. En este caso, Kiwi Networks deberá presentar la evidencia documental detallada de que la falla es imputable al Poder Judicial del Estado de Puebla. En caso de no demostrarse que la responsabilidad es del Poder Judicial del Estado de Puebla, no se considerará como ttnc.

5. Capacidad del ancho de banda.

Para garantizar la capacidad del ancho de banda del Servicio, Kiwi Networks utiliza una conexión alámbrica mediante cable UTP directo en el equipo proporcionado.

Asimismo, el cálculo de la velocidad del Servicio se realiza con base en la siguiente formula:

$$Tasa\ de\ Transmisión\ de\ Datos\ Promedio\ de\ Descarga = \frac{\sum_{i=1}^{N_T} l_i}{N_T} \left[\frac{Mbits}{segundo} \right]$$

Donde:

“Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Descarga”: Cantidad promedio de datos que se descargan por segundo y que se obtiene dividiendo la Tasa de Datos acumulada de las sesiones exitosas entre el número total de sesiones.

$$\left[\frac{Mbits}{segundo} \right]$$

Esta unidad de medida se usa para los datos transmitidos en telecomunicaciones, equivale a 1.000 kilobits o 1.000.000 bits.

“ l_i ”: Cantidad de datos descargados en Mbits para el intento i de aquellas sesiones en que se estableció una conexión del Servicio de Acceso a Internet.

“ n ”: Es el tiempo de medición establecido en segundos.

“ N_T ”: Es el número total de sesiones en que se estableció una conexión del Servicio de Acceso a Internet.

$$Tasa\ de\ Transmisión\ de\ Datos\ Promedio\ de\ Carga = \frac{\sum_{i=1}^{N_T} J_i}{N_T} \left[\frac{Mbits}{segundo} \right]$$

Donde:



“Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Carga”: Cantidad promedio de datos que se descargan por segundo y que se obtiene dividiendo la Tasa de Datos acumulada de las sesiones exitosas entre el número total de sesiones.

$$\left[\frac{\text{Mbits}}{\text{segundo}} \right]$$

Esta unidad de medida se usa para los datos transmitidos en telecomunicaciones, equivale a 1.000 kilobits o 1.000.000 bits.

“ J_i ” Cantidad de datos cargados en Mbits para el intento i de aquellas sesiones en que se estableció una conexión del Servicio de Acceso a Internet.

“ n ”: Es el tiempo de medición establecido en segundos.

“ N_T ” : Es el número total de sesiones en que se estableció una conexión del Servicio de Acceso a Internet.

6. Bonificaciones.

Las partes acuerdan que en caso de que el servicio, plan o paquete no cumpla con la disponibilidad mencionada en el presente documento, Kiwi Networks reembolsará al Poder Judicial del Estado de Puebla, se llevará a cabo la penalización de acuerdo al contrato cláusula sexta, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 110 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, así como también se realizará la bonificación de la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% (veinte por ciento) del monto del período de afectación en la prestación del Servicio contratado.

El cálculo del importe total de la bonificación a favor de Cliente se realiza con las siguientes fórmulas:

$$\text{importe afectación} = \text{pms} * \left(\frac{100 - \text{disponibilidad mensual}}{100\%} \right)$$

Donde:

100%: Representa el valor máximo de la disponibilidad del Servicio en un mes calendario.

pms: Precio mensual del Servicio.

$$\text{bonificación} = (\text{importe afectación} * 20\%)$$

Donde:

1000



20%: Porcentaje de bonificación del monto en el periodo de afectación en la prestación del servicio contratado fundamentado bajo la NOM-184-SCFI-2018 punto 5.1.2.2 inciso 5 sub inciso t.

Donde:

itdb: Es el **importe total de bonificación** en el periodo de afectación en la prestación del Servicio.

7. Consideraciones para la aplicación de bonificación.

Únicamente procederá la bonificación cuando la falta de disponibilidad del servicio sea imputable a Kiwi Networks.

El Poder Judicial del Estado de Puebla notificará al proveedor del servicio la penalización correspondiente y presentará una solicitud de bonificación por falta de disponibilidad de servicio, al correo electrónico payments@kiwionetworks.com, siempre y cuando el Poder Judicial del Estado de Puebla o Kiwi Networks hayan realizado los reportes correspondientes al área de NOC.

Las bonificaciones procedentes se aplicarán como nota de crédito a la factura del mes posterior a la notificación de la penalización y la solicitud de bonificación.

8. Horarios de atención.

Kiwi Networks cuenta con los siguientes horarios de atención:

- Atención telefónica las 24 (veinticuatro) horas los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.
- Correo electrónico y página web las 24 (veinticuatro) horas los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.
- Visita a sitio lunes a domingo de 10:00 a 18:00 horas.
- La atención telefónica será inmediata mientras no exista alguna incidencia, contingencia, afectación general, caso fortuito o fuerza mayor.
- El Poder Judicial del Estado de Puebla garantizará el acceso al domicilio donde se encuentre instalado el servicio para llevar a cabo el diagnóstico y/o solución de la falla, previa cita agendada con Kiwi Networks.

9. Procedimiento para reportar una falla.

Los procedimientos con los que cuenta Kiwi Networks para atender las fallas que reporte el Poder Judicial del Estado de Puebla o Kiwi Networks, están enfocados a dar una pronta solución a las contingencias que se presenten en los servicios proporcionados, garantizando así que la atención a las fallas de cualquiera de los servicios sea inmediata. El procedimiento para atender un reporte se detalla a continuación:



1. El Poder Judicial del Estado de Puebla o el personal de Kiwi Networks que detectó la falla se debe comunicar al NOC de Kiwi Networks por los medios y horarios disponibles para reportar cualquier falla con relación al Servicio de Internet Dedicado Empresarial.
2. Al ser atendido por un agente de soporte técnico, el Poder Judicial del Estado de Puebla o Kiwi Networks deberán proporcionar la siguiente información:

Nombre a quien factura el Servicio
ID del Servicio
Nombre del contacto
Teléfono de contacto
Tipo de Servicio contratado
Descripción del problema

3. Una vez que la persona que reporta entregue la información completa, el agente de soporte técnico generará el número de reporte de falla, el cual será proporcionado al Poder Judicial del Estado de Puebla.
4. El NOC inicia el diagnóstico en línea apoyado por el personal designado por el Poder Judicial del Estado de Puebla y determinará la posible solución y/o involucrar al área especializada para que apoye con el seguimiento y solución de la falla.
5. El NOC da seguimiento al problema reportado y mantendrá informado al Poder Judicial del Estado de Puebla sobre el estado de éste a través de un correo electrónico, llamada telefónica o WhatsApp.
6. Una vez que se realicen los ajustes necesarios para eliminar la falla, el NOC se comunica con el Poder Judicial del Estado de Puebla para confirmar que su Servicio ha sido restablecido. Si el problema persiste, el NOC continúa con el diagnóstico para determinar la causa-raíz de la falla.
7. Cuando el Poder Judicial del Estado de Puebla confirme la solución de la falla, el NOC cierra el reporte e informa al Cliente las causas, así como la descripción de la solución.
8. El Poder Judicial del Estado de Puebla podrá solicitar el reporte post-mortem el cual será entregado en un lapso no mayor a 3 (tres) días hábiles.

10. Mantenimientos.

Kiwi Networks podrá realizar mantenimientos preventivos y correctivos a la infraestructura principal para la prestación del Servicio y se compromete a informar al Poder Judicial del Estado de Puebla vía correo electrónico las fechas y horarios de las actividades relacionadas con los mantenimientos con al menos 24 horas antes de la actividad, con excepción de mantenimientos urgentes/mandatorios que podrán ser notificados en cualquier momento antes del inicio de la interrupción del servicio.

La notificación del mantenimiento será enviada por correo electrónico y contendrá la siguiente información:



Inicio de la actividad
Fin de la actividad
Descripción
Área (s) y/o en su caso Servicio (s)
Tiempo de afectación

Cuando los trabajos de mantenimiento o reparación afecten a diez mil clientes o más, Kiwi Networks informará al IFT, a través de la ventanilla electrónica del Instituto y a través de la página de Kiwi Networks, independientemente de su duración.

11. Incidencia, contingencia y/o afectación general.

Kiwi Networks se compromete a informar al Poder Judicial del Estado de Puebla cuando exista alguna incidencia, contingencia, afectación general, caso fortuito o fuerza mayor, que implique la ausencia del Servicio. Asimismo, el Cliente podrá contactarse también por los medios indicados en el presente SLA.

12. Condiciones para el máximo aprovechamiento del servicio.

Kiwi Networks proporcionará en cada Servicio un Equipo (“Kiwi Router”) con el objetivo de que el Poder Judicial del Estado de Puebla pueda conectar diferentes dispositivos al mismo tiempo, ya sea por una conexión alámbrica mediante cable UTP o por medio de una conexión inalámbrica (Servicio Wi-Fi para dispositivos móviles). El ancho de banda total se dividirá entre el número total de dispositivos conectados alámbrica e inalámbricamente; a mayor número de dispositivos menor será la capacidad de navegación que recibirá cada uno de los dispositivos.

Condiciones indispensables para la medición correcta de velocidad:

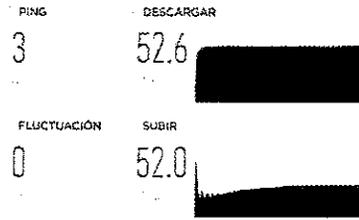
La prueba de velocidad deberá ser realizada con un único equipo de cómputo a través de una conexión alámbrica mediante cable UTP directamente al Equipo (“Kiwi Router”) entregado en comodato por Kiwi Networks (sin pasar por equipos de la red LAN del cliente). Así mismo, también se deberán realizar pruebas de velocidad del radio/antena, con la finalidad de comprobar que el servicio WiFi, objeto de este contrato, esté funcionando de acuerdo a las condiciones pactadas.

Antes de iniciar la prueba, el Poder Judicial del Estado de Puebla deberá asegurarse de que no existan aplicaciones o páginas de internet activas en su dispositivo (como ejemplo, música, videos, videoconferencias, películas en línea, descarga de archivos, entre otros). Asimismo, deberá verificar que no haya otros usuarios o dispositivos conectados al servicio (alámbrica o inalámbricamente).

El Cliente podrá realizar la prueba hacia el servidor de Kiwi Networks a través de cualquiera de los siguientes medidores de velocidad “Speedtest”: <https://sp.kiwinetworks.com/> o <http://www.ift.org.mx/conocetuvelocidad>



Ejemplo de Resultados Speedtest



13. Plan de escalonamiento.

Nivel 1.

Puesto	Teléfono oficina	Tel. Móvil.	e-mail	Respuesta
1	NOC 800 600 6666 Opción 1	N/A	support@kiwinetworks.com	Inmediata

Nivel 2.

Puesto	Teléfono oficina	Tel. Móvil.	e-mail	Respuesta
2	Team Líder Noc 800 600 6666 Ext. 116	222 142 2564	concepcion.romero@kiwinetworks.com	30 minutos

Nivel 3.

Puesto	Teléfono oficina	Tel. Móvil.	e-mail	Respuesta
3	Team Leader Ingeniería 800 600 6666 Ext. 117	222 217 5796	javier.juarez@kiwinetworks.com	1 hora

Nivel 4.

Puesto	Teléfono oficina	Tel. Móvil.	e-mail	Respuesta
4	Dirección de Operaciones 800 600 6666 Ext. 405	222 763 8842	nicolas.freda@kiwinetworks.com	2 horas

Nivel 5.

Puesto	Teléfono oficina	Tel. Móvil.	e-mail	Respuesta
--------	------------------	-------------	--------	-----------

100



PODER JUDICIAL

CONTRATO NÚMERO: CJPJEP-ADJD-003-2022

5	Dirección Comercial	800 600 6666	N/A	josecarlos@kiwinetworks.com	3 horas
---	------------------------	--------------	-----	-----------------------------	---------

Si por alguna razón el Poder Judicial no está satisfecho con la atención que se recibe, enviará un correo al CEO de la empresa: ceo@kiwinetworks.com