

Contrato de Prestación de Servicio No. SEFIPLAN/DA/AD/17/2022 que celebran por una parte el Gobierno del Estado de Quintana Roo por conducto de la Secretaría de Finanzas y Planeación, a quien en lo sucesivo se le denominará **"El Cliente"**, representado en este acto por el **M. en A. Ricardo Román Sánchez Hau** en su carácter de **Encargado de Despacho de la Secretaría de Finanzas y Planeación** y por la otra parte la persona moral **IT & SW Development Solutions de México, S. de R.L.**, a quien en lo sucesivo se le denominará **"El Prestador del Servicio"** representado en este acto por el **Ascscar Fredy González Rivera** en su carácter de **Representante Legal**, al tenor de las siguientes:

Declaraciones

I. "El Cliente" declara:

I.1. Que de conformidad con lo dispuesto por los artículos 40 y 43 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 1, 2 y 5 de la Constitución Política del Estado de Quintana Roo y artículo 429 Fracción I del Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, es un Estado que forma parte integrante de la Federación y cuenta con personalidad jurídica propia.

I.2. Que el C. Ricardo Román Sánchez Hau en su carácter de Encargado de Despacho de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo, acredita su personalidad con el nombramiento emitido a su favor por el C. Gobernador del Estado de Quintana Roo, y cuenta con las facultades para concurrir a la celebración del presente contrato, en términos de lo dispuesto en los artículos 92 y 116 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, artículos 2, 3, 4, 19 fracción III, 30 fracción VII y 33 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo; artículos 5, 9 y 10 apartado A fracción I y apartado B fracción IV y demás relativas del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas y Planeación.

I.3. Que para cubrir las obligaciones derivadas de este contrato, cuenta con los recursos comprendidos dentro del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, autorizado para el ejercicio fiscal 2022.

I.4. Que la clave de su Registro Federal de Contribuyentes es **GEL-741008-GY9**.

I.5. Que tiene domicilio en la Calle 22 de Enero No. 1, colonia Centro, C.P. 77000, de la Ciudad de Chetumal, Quintana Roo.

I.6. Que la Adjudicación Directa por Excepción a la Licitación Pública se determinó conforme a lo previsto en el artículo 33 fracción I y V de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo, misma que fue aprobada en la Segunda Sesión Extraordinaria del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Finanzas y Planeación, de fecha 22 de abril de 2022.

II. "El Prestador del Servicio" declara:

II.1. Que su representada es una sociedad mercantil, legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, lo cual consta en la escritura pública número 82,687 de fecha 17 de diciembre del año 2012, protocolizada ante la fe del Licenciado Víctor Ibáñez Bracamontes, titular de la Notaría Pública número 8 con residencia en la Ciudad de Mexicali, Baja California e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de Mexicali, Baja California, bajo el folio mercantil electrónico número **38738*1**.

II.2. Que mediante la escritura pública 1,241 de fecha 14 de julio del año 2020, protocolizada ante la fe del Licenciado Héctor César Jiménez Arreola, Notario Público titular de la Notaria número 2 de Cadereyta de Montes, Querétaro, se hace constar el cambio de denominación de "IT & SW Development Solutions de México" S. de R.L. de C.V. por la de "IT & SW Development Solutions de México" Sociedad Anónima Promotora de Inversión de Capital Variable e inscrita en el Registro Público de Comercio de Querétaro, bajo el folio mercantil electrónico número **N-2020031796**.

II.3. Que mediante la escritura pública 1,411 de fecha 26 de agosto del año 2020, protocolizada ante la fe del Licenciado Héctor César Jiménez Arreola, Notario Público titular de la Notaria número 2 de Cadereyta de Montes, Querétaro, se hace constar el cambio de denominación de "IT & SW Development Solutions de México"



SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN

Sociedad Anónima Promotora de Inversión de Capital Variable por la de "IT & SW Development Solutions de México" S. de R.L. de C.V.

II.4. Que su Representante Legal acredita su personalidad mediante la escritura pública número 2,450 de fecha 08 de abril del año 2021, protocolizada ante la fe del Licenciado Héctor Cesar Jiménez, titular de la Notaría Pública número 2 con residencia en la Ciudad de Cadereyta de Montes, Querétaro, por lo tanto, cuenta con las facultades necesarias para suscribir el presente contrato, las cuales hasta la presente fecha, no le han sido modificadas o revocadas y que para este acto se identifica mediante su pasaporte vigente con clave **G41011758**, expedida por la Secretaría de Relaciones Exteriores.

II.5. Que tiene por objeto entre otros, el desarrollo de software y el desarrollo y elaboración de sistemas computacionales, la prestación de todo tipo de servicios profesionales en el ramo de la tecnología de la información y telecomunicaciones, el desarrollo de aplicaciones de programas de cómputo, procesos, productos, aplicaciones por internet apoyados de los conocimientos científicos y tecnológicos; y cuenta para tal fin con el personal, equipo, capacidad técnica y financiera suficiente para el cumplimiento de la prestación del servicio motivo de este contrato.

II.4. Que la clave de su Registro Federal de Contribuyentes es **IAD121214B34**.

II.5. Que tiene establecido su domicilio en Libramiento Sur Poniente número 730, colonia San Isidro Juriquilla, C.P. 76226, Querétaro, Querétaro, México, mismo que señala para todos los fines y efectos legales de este contrato.

II.6. Que se encuentra inscrito en el Padrón de Proveedores del Gobierno del Estado de Quintana Roo, bajo el folio número **0415**.

II.7. Que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que no se encuentra en ninguno de los supuestos del artículo 39 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Gobierno del Estado de Quintana Roo y que conoce plenamente el contenido y los requisitos que establece dicha Ley así como las normas de calidad vigentes de la Dependencia normativa.

III. "Las Partes" declaran:

III.1. Que reconocen mutuamente su capacidad legal para celebrar el presente contrato, en virtud de haber quedado plenamente acreditadas en las anteriores declaraciones, y que en su celebración no existe dolo, mala fe, error o algún otro vicio del consentimiento que pudiera afectar su validez.

III.2. Que estando conformes con lo manifestado en las declaraciones que anteceden, ambas partes manifiestan su voluntad y se obligan en los términos de este Contrato y de las disposiciones legales respectivas, con apego a las siguientes:

Cláusulas

Primera. Objeto del contrato.- El presente contrato tiene por objeto la prestación del **Servicio de Timbrado Fiscal, correspondiente al Ejercicio Fiscal 2022 Facturación Electrónica para el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo**, de acuerdo a las especificaciones, alcance y características señaladas en el anexo único del presente contrato.

Segunda. Monto del contrato.- El monto del presente contrato es por la cantidad de **\$1,500,000.00** (Son: Un millón quinientos mil pesos 00/100 M.N.) más **\$240,000.00** (Son: Doscientos cuarenta mil pesos 00/100 M.N.) correspondiente al 16% de I.V.A., cuya suma asciende a un importe total de **\$1,740,000.00** (Son: Un millón setecientos cuarenta mil pesos 00/100 M.N.).

Tercera. Forma de pago.- Ambas partes acuerdan que el pago se hará en ocho exhibiciones vía transferencia electrónica de fondos, por conducto de la Tesorería General del Estado, a través de la Dirección de Caja de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado, ubicada en la calle 22 de enero No. 1, Palacio de Gobierno, planta baja, col. Centro, C.P. 77000, Chetumal, Quintana Roo, previa presentación de la factura correspondiente; en la forma, condiciones y plazos siguientes:

Concepto	Periodo	Entregable	Subtotal	16% I.V.A.	Total
Primer Pago	Mayo	Reporte mensual de facturación, entrega mensual de archivos XML y PDF.	\$187,500.00	\$30,000.00	\$217,500.00
Segundo Pago	Junio	Reporte mensual de facturación, entrega mensual de archivos XML y PDF.	\$187,500.00	\$30,000.00	\$217,500.00
Tercer Pago	Julio	Reporte mensual de facturación, entrega mensual de archivos XML y PDF.	\$187,500.00	\$30,000.00	\$217,500.00
Cuarto Pago	Agosto	Reporte mensual de facturación, entrega mensual de archivos XML y PDF.	\$187,500.00	\$30,000.00	\$217,500.00
Quinto Pago	Septiembre	Reporte mensual de facturación, entrega mensual de archivos XML y PDF.	\$187,500.00	\$30,000.00	\$217,500.00
Sexto Pago	Octubre	Reporte mensual de facturación, entrega mensual de archivos XML y PDF.	\$187,500.00	\$30,000.00	\$217,500.00
Séptimo Pago	Noviembre	Reporte mensual de facturación, entrega mensual de archivos XML y PDF.	\$187,500.00	\$30,000.00	\$217,500.00
Octavo Pago	Diciembre	Reporte mensual de facturación, entrega mensual de archivos XML y PDF; y Acta Entrega - Recepción	\$187,500.00	\$30,000.00	\$217,500.00
Total			\$1,500,000.00	\$240,000.00	\$1,740,000.00

Cuarta. Vigencia y lugar.- "El Prestador del Servicio" se compromete a ejecutar el servicio objeto del presente contrato en el periodo comprendido del 01 de mayo al 31 de diciembre del año 2022, en las instalaciones del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo, ubicadas en Av. Ignacio Zaragoza entre Av- 5 de Mayo y 16 de Septiembre No. 75, Col. Centro, C.P. 77000, Chetumal, Quintana Roo.

Quinta. Impuestos y derechos.- Los impuestos y derechos federales, estatales, municipales o de cualquier otra naturaleza, serán a cargo de "El Prestador del Servicio", con excepción del I.V.A.

Sexta. Garantía.- Para garantizar el fiel y estricto cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato "El Prestador del Servicio" se obliga a presentar a favor de la **Secretaría de Finanzas y Planeación del Gobierno del Estado de Quintana Roo**, fianza por el 10% del monto total contratado incluyendo el impuesto al valor agregado (I.V.A.), para responder en caso de incumplimiento del contrato, debiéndose exhibir a más tardar a la fecha del 04 abril de 2022, misma que estará vigente hasta por 3 meses posteriores a la conclusión del servicio.

La fianza a que se hace mención deberá ser expedida por institución autorizada y deberá contener los siguientes requisitos:

1. El total del importe garantizado con número y letra, especificando cuál es el porcentaje del monto de la operación que garantiza.
2. Referencia de que la fianza que se otorga garantiza el cumplimiento de lo estipulado en el contrato.
3. Denominación del contrato que garantiza, la fecha de su firma, y la especificación de las obligaciones garantizadas.
4. Denominación o nombre de "El Prestador del Servicio", su domicilio fiscal y su Registro Federal de Contribuyentes.

5. Especificación de que la fianza permanecerá vigente en aquellos casos en que "El Cliente" otorgue prórrogas a "El Prestador del Servicio" para que realice el cumplimiento de sus obligaciones, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan en relación con este contrato hasta que se pronuncie resolución definitiva por autoridad competente; salvo que las partes se otorguen el finiquito, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato principal o fuente de las obligaciones, o cualquier otra circunstancia.

La falta de la entrega de la garantía en la fecha señalada en el párrafo que antecede, será motivo de la rescisión del presente contrato, sin responsabilidad para "El Cliente".

En caso de otorgamiento de prórrogas o esperas a "El Prestador del Servicio" para el cumplimiento de sus obligaciones, derivadas de la formalización de convenios modificatorios al monto o al plazo del contrato, se deberá realizar la modificación correspondiente a la garantía.

Para la liberación de la garantía de cumplimiento del contrato, será requisito indispensable la solicitud expresa y por escrito de "El Prestador del Servicio", procediendo una vez concluida la vigencia de la misma, a entera satisfacción de "El Cliente".

Séptima. Supervisión.- "El Cliente" manifiesta que a través del personal que ha designado el Director General del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo, siendo este el Lic. Bruno Rayo Hernández, Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del SATQ, supervisará la adecuada ejecución del servicio, pudiendo rechazarlo cuando no reúna las especificaciones establecidas en el presente instrumento jurídico.

Octava. Obligaciones.- "El Prestador del Servicio" acepta expresamente cumplir con las obligaciones consignadas a su cargo, en este contrato y en la ley, específicamente con las siguientes:

- a) Que el servicio objeto de este contrato se efectúe a satisfacción de "El Cliente", así como a responder, por su cuenta y riesgo de los daños y perjuicios que, por inobservancia o negligencia de su parte, se lleguen a causar a "El Cliente" o a terceros.
- b) Desarrollar la prestación del servicio contratado conforme la calidad, cantidad, especificaciones y/o características que se detallan en el anexo único del presente instrumento jurídico.
- c) Corregir las deficiencias que se detecten en la prestación del servicio contratado, o no cumplan con el inciso "b" de la presente cláusula.
- d) No ceder en forma parcial o total a favor de cualquier otra persona física o moral sus derechos y obligaciones derivados de este contrato y sus anexos, con excepción de los derechos de cobro sobre los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI), en cuyo caso deberá contar con la conformidad previa y por escrita de "El Cliente".

Novena. Calidad.- "El Prestador del Servicio" asume la obligación de garantizar que la prestación del servicio objeto de este contrato, será de óptima calidad; no obstante, "Las Partes" acuerdan que "El Cliente" podrá verificar la calidad y características de lo contratado, pudiendo rechazarlo cuando no cumpla con las especificaciones establecidas en su oferta técnica y económica, y cuando presente defectos en su cumplimiento o deficiencia que lo haga impropio para el uso para el cual fue contratado.

Si el supervisor del servicio revela anomalías en calidad, precio o cualquier otro aspecto de relevancia en la operación, expedirá un aviso de no conformidad, el cual será notificado a "El Prestador del Servicio". Dicho aviso dará la posibilidad de que "El Cliente", sin responsabilidad de su parte suspenda o rescinda total o parcialmente el presente contrato.

Los gastos que se generen por rechazo de los servicios a los que se refiere el párrafo anterior, correrán por cuenta y orden única de "El Prestador del Servicio".

Décima. Suspensión temporal del contrato.- Ninguna de las partes será responsable frente a la otra por algún incumplimiento o demora causada por huelga, incendio, inundación, desastre natural u otra causa extraordinaria e imprevisible fuera del control de alguna de las partes, siempre que se den aviso oportunamente.

Una vez terminada la causa de fuerza mayor o caso fortuito las partes acordarán si se reinicia la ejecución de las

obligaciones; por lo que en caso de que el contrato continúe, los plazos de ejecución serán prorrogados proporcionalmente a los de la duración de tal circunstancia.

Décima primera. Penas convencionales.- "El Prestador del Servicio" se compromete a pagar a "El Cliente" en caso de que no cumpla con las obligaciones asumidas con motivo del presente contrato como pena convencional, el (dos) al millar del monto total contratado en este instrumento por cada día de atraso en la prestación del servicio, y que será cuantificada en relación al servicio no entregado de manera oportuna. En ningún caso la pena convencional será mayor al 10% (diez por ciento) del monto total contratado.

El procedimiento para la aplicación de las penas convencionales se llevará a cabo conforme a lo siguiente:

- a) En caso de incumplimiento reportado por el supervisor designado en la cláusula séptima, "El Cliente" deberá notificar de manera expresa y por escrito a "El Prestador del Servicio" el inicio del procedimiento dejando constancia de las deficiencias, defectos, vicios o del retardo en el servicio, y se le otorgará un plazo de diez días hábiles para que solvente cualquier incumplimiento a sus obligaciones en términos del presente contrato, o bien, para que exponga lo que a su derecho convenga y aporte las pruebas que acrediten su dicho.
- b) Concluido el plazo otorgado, "El Cliente", previa valoración y aprobación de "El Supervisor", resolverá de manera fundada y motivada si el incumplimiento fue debidamente solventado por "El Prestador del Servicio" o bien, si se acredita alguna causa de caso fortuito o fuerza mayor.
- c) En caso de no quedar solventado el incumplimiento, ni acreditarse que existe una situación de caso fortuito o fuerza mayor, "El Cliente", previa valoración y aprobación del supervisor, resolverá sobre la procedencia de la aplicación de las penas convencionales, en cuyo caso se deberá llevar a cabo las gestiones correspondientes para su cálculo detallado.
- d) "El Cliente" deberá notificar el dictamen que resuelva el procedimiento a "El Prestador del Servicio" en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

Independientemente del pago de las penas convencionales señaladas en el párrafo anterior, "El Cliente" podrá optar por la rescisión del contrato o exigir su cumplimiento de acuerdo al artículo 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo.

Para determinar la aplicación de las sanciones estipuladas, no se tomaran en cuenta las demoras motivadas por caso fortuito o de fuerza mayor, o cualquier otra no imputable a "El Prestador del Servicio", siempre y cuando cumpla con la condición dispuesta en la cláusula décima del presente contrato.

Décima segunda. Rescisión del contrato.- "El Cliente" podrá rescindir administrativamente el contrato sin responsabilidad para él y sin que medie resolución judicial en los siguientes casos:

- a. En caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo de "El Prestador del Servicio".
- b. Cuando concurren razones de interés público.
- c. Por contravenir lo dispuesto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo.
- d. Cuando el "El Prestador del Servicio" modifique cualquier característica del servicio, sin autorización expresa y por escrito de "El Cliente".
- e. Si "El Prestador del Servicio" se declara en quiebra.
- f. Por violación a cualquiera de las cláusulas contenidas en el presente contrato.
- g. En caso fortuito o de fuerza mayor o cuando por restricciones presupuestales, se haga imposible el cumplimiento económico del presente contrato.
- h. Por haber transcurrido el tiempo límite establecido para el cumplimiento de la entrega de la garantía requerida.

Décima tercera. Procedimiento de rescisión.- El procedimiento de rescisión iniciará dentro de los diez días hábiles siguientes a aquel en que se hubiera agotado el monto límite de aplicación de las penas convencionales, en caso del incumplimiento a que se refiere la cláusula décima primera (penas convencionales) del presente contrato. En los demás casos, dará inicio dentro de los diez días hábiles siguientes a aquél en que se origine la causa que motive la rescisión.

Dicho procedimiento se llevará a cabo conforme a lo siguiente:

- a) Se comunicará por escrito a **"El Prestador del Servicio"**, los hechos constitutivos de la infracción, para que en un término no mayor de diez días hábiles, exponga lo que a su derecho convenga y aporte las pruebas que estime convenientes.
- b) Transcurrido dicho término **"El Cliente"**, contará con un plazo de 15 días hábiles para resolver considerando los argumentos y pruebas que haya hecho valer **"El Prestador del Servicio"**. La resolución deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada a **"El Prestador del Servicio"** dentro de dicho plazo.
- c) Cuando por caso fortuito o fuerza mayor se imposibilite llevar a cabo el objeto del contrato, en este supuesto, **"El Prestador del Servicio"** deberá informar a **"El Cliente"** quien resolverá dentro de los quince días naturales siguientes a la recepción de dicho informe, la rescisión o no del contrato.

La rescisión administrativa, no exime a **"El Prestador del Servicio"** de las responsabilidades civiles o penales en que hubiese incurrido por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas en este contrato.

Décima cuarta. Terminación anticipada.- **"El Cliente"** podrá dar por terminado anticipadamente el contrato, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio originalmente contratado y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al Estado, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Contraloría del Estado. En estos supuestos **"El Cliente"** reembolsará a **"El Prestador del Servicio"** los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato.

Décima quinta. Responsabilidad laboral.- **"El Prestador del Servicio"** reconoce y acepta que es el único patrón de todas y cada una de las personas que intervengan en el desarrollo y ejecución de este contrato, liberando a **"El Cliente"** de cualquier responsabilidad laboral y de seguridad social. **"El Prestador del Servicio"** conviene por lo mismo, en responder de todas las reclamaciones que sus trabajadores presentaren en su contra o en contra de **"El Cliente"** en relación con los trabajos relativos a la prestación del servicio objeto del contrato.

Décima sexta. Confidencialidad y reserva.- Toda información impresa, verbal, audiovisual o de cualquier otro medio que **"El Cliente"** le proporcione a **"El Prestador del Servicio"**, así como los datos y resultados obtenidos como consecuencia del objeto del presente contrato, son estrictamente confidenciales, por lo que **"El Prestador del Servicio"** no podrá proporcionar información alguna a terceros, sin autorización expresa y por escrito de **"El Cliente"**, a excepción de los casos en que dicha información sea requerida por autoridad competente de cualquier índole o por alguna disposición legal, reglamentaria o administrativa aplicable.

Esta obligación de confidencialidad y reserva será de naturaleza permanente y no cesará con motivo de la suspensión o terminación del presente contrato.

Décima séptima. Patentes, marcas y derechos de autor.- **"El Prestador del Servicio"** asumirá la responsabilidad total para el caso en que, al ejecutar el servicio, infrinjan los derechos de terceros sobre patentes, marca registrada o diseños industriales, sin que esto afecte a **"El Cliente"**, por lo que libera a éste de toda responsabilidad.


Décima octava. Normatividad aplicable.- **"Las Partes"** se obligan a sujetarse estrictamente, para la ejecución del servicio objeto de este contrato, a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como a los términos, lineamientos, procedimientos y requisitos que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo, así como las demás disposiciones administrativas, civiles o penales que le sean aplicables.

Décima novena. Jurisdicción.- Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, **"Las Partes"** convienen en someterse a la jurisdicción y competencia de los tribunales del fuero común en la Ciudad de Chetumal, Quintana Roo, por lo tanto, **"El Prestador del Servicio"** renuncia al fuero que por razón de su domicilio presente o futuro le pudiera corresponder.

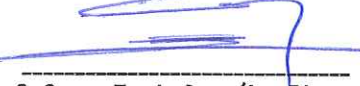
Y para constancia y efectos legales correspondientes, el presente contrato se firma al margen y al calce en tres ejemplares en la ciudad de Chetumal, Quintana Roo, a los veintinueve días del mes de abril del año dos mil veintidós.

Por "El Cliente"

Por "El Prestador del Servicio"




M. en A. Ricardo Román Sánchez Hau
Encargado de Despacho de la Secretaría de Finanzas
y Planeación

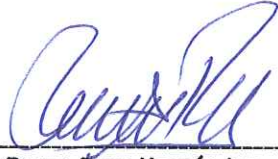
OFGR

C. Oscar Fredy González Rivera
Representante Legal de la empresa
IT & SW Development Solutions de México,
S. de R.L. de C.V.

Por "El Área Solicitante"

Por "El Supervisor del Servicio"




M.I. Eduardo José Cisneros Paredes
Director General del Servicio de Administración
Tributaria del Estado de Quintana Roo




Lic. Bruno Rayo Hernández
Director de Tecnologías de la Información y
Comunicaciones del SATQ

Por "La Dirección Administrativa"



Lic. Zoreida del Carmen Castro García
Directora Administrativa de la
Secretaría de Finanzas y Planeación



Lic. Héctor Alfonso Leal Cano
Jefe del Departamento de Procedimientos de
Contrataciones de la Secretaría de Finanzas y
Planeación

Las firmas que anteceden forman parte del Contrato de Prestación de Servicio No. SEFIPLAN/DA/AD/17/2022, que celebran por una parte el Gobierno del Estado de Quintana Roo, por conducto de la Secretaría de Finanzas y Planeación y la empresa IT & SW Development Solutions de México, S. de R.L. de C.V. de fecha 29 de abril de 2022.

ANEXO ÚNICO

SERVICIO DE TIMBRADO FISCAL, CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL 2022 FACTURACIÓN ELECTRÓNICA PARA EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

Se ofrece el Servicio de emisión de timbrado de facturas, usando la versión 3.3 y 4.0, de manera eficiente y adecuada a las necesidades del Gobierno del Estado de Quintana Roo, que permita optimizar la descarga de comprobantes fiscales.

No.	Servicios
1	Recepción de Información emitida por los Sistemas de Ingresos.
2	Procesamiento de Información de Pagos.
3	Respaldo de Información por el tiempo que dure el contrato.
4	Carga, registro y de información histórica de recibos de pago.
5	Cumplimiento de Requisitos para la Emisión del CFDI
6	Política de respaldo
7	Soporte Técnico
8	Mantenimiento de cambios por el SAT
9	Mantenimiento Interno
10	Uptime promedio al año
11	Proveedor PCCFDI
12	Timnova
13	Paquete de timbrado de CFDI
14	Portal de consulta ciudadana Paperless
15	Adaptación del Portal
16	Validación de RFC
17	Búsqueda por referencia
18	Incorporación de adendas en XML

Timbox

Nuestros desarrollos están alojados en un ambiente Linux, permitiendo la rapidez y eficacia en los procesos internos, ejecutando algoritmos de seguridad para detectar actividades sospechosas y realizando distintas pruebas de penetración tanto al sistema como a las bases de datos. Con esto blindamos todos nuestros sistemas para ofrecer soluciones seguras y confiables.

1. Recepción de Información emitida por los Sistemas de Ingresos.

- Servicio Web que recibe archivos en formato XML o TXT.
- Recepción de CFDI' s en versión 3.3 y 4.0

2. Procesamiento de Información de Pagos.

Una vez que la información se encuentre de servicio se realizan los siguientes procesos:

- Se valida la estructura e información.
- Se validan los atributos de cada línea.
- Se procesa el CFDI con la estructura correcta.
- Se valida el CFDI contra los lineamientos establecidos por la autoridad (SAT).
- En caso de que todo sea correcto, se timbra la Factura y el servicio envía el CFDI en formato XML.
- En caso erróneo se manda el error que presentó el CFDI por el cual no se logró timbrar.

3. Respaldo de Información por el tiempo que dure el contrato.

- Contamos con proveedores de almacenamiento de información, los cuales están disponibles 24/7 los 365 días del año.
- Servicios de redundancia de datos ante algún siniestro.

4. Carga, registro y de información histórica de recibos de pago.

- Contamos con la carga masiva de información histórica de timbrados.
- Registro y resguardo de archivos XML y PDF con referencia al número de recibo oficial (UUID).

5. Cumplimiento de requisitos para la Emisión del CFDI

Como un PCCFDI contamos con el proceso de generación de la Factura Electrónica en formato XML CFDI, siguiendo los estándares especificados por la autoridad fiscal:

- Armado de estructura del archivo XML respecto al estándar XSD II.A de la RMF.
- Codificación de caracteres UTF-8 adecuada.
- Encabezados del archivo XML.
- Definición correcta de Namespaces.
- Correcta formación de la cadena original.
- Generación y verificación del Sello Digital para asegurar su origen y que no ha sido modificado.
- Integración de Addendas para integrar información adicional de la dependencia.

6. Política de respaldo

Se realiza diario un respaldo completo y otro incremental de nuestra base de datos, así como la información que se encuentra alojada en los servidores.

7. Soporte Técnico

<p>Horario de atención</p>	<p>Los horarios de atención son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para Usuarios de la dependencia en horarios y días laborables. • Para Atención a Contribuyentes las 24 horas, los 365 días del año.
<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>Nuestros tiempos de respuesta son de 10 - 30 minutos dependiendo la vía por la cual se comunique.</p>
<p>Service desk</p>	<p>Contamos con una Mesa de Servicio que proporciona atención a usuarios y contribuyentes por los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El chat está ubicado en nuestra página oficial https://www.timbox.com.mx el cual tiene un tiempo de respuesta inmediata. • Vía correo electrónico se cuenta con este correo electrónico sopORTE@timbox.com.mx para soporte el cual tiene una respuesta de 10 - 15 minutos aproximada. • Llamada telefónica a 442 454 7840 con número de opción 2 para dirigirte inmediatamente a soporte con uno de nuestros operadores. <p>Nota: En caso de ser requerido les proporcionamos un número telefónico para contactar directo con una atención más personalizada en cuanto llamadas técnicas.</p>

<p>Política de escalación</p>	<p>Contamos por el momento con 3 frentes de soporte que son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal de Soporte de Primer Nivel. Personal que se encargará de dar soporte al contribuyente y a los usuarios internos de la dependencia. 2. Personal de Soporte Técnico Especializado. Personal que se encarga de dar soporte y aclarar dudas al área técnica de sistemas de información de la dependencia. 3. Directivo o Encargado en Primer Nivel. Personal encargado o responsable del personal de soporte de primer nivel.
<p>Cobertura</p>	<p>Contamos con atención personalizada para la cobertura del Soporte en las oficinas que la dependencia indique para los casos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación de los servicios contratados al personal de la dependencia. • Asesoramiento técnico para la implementación de los servicios. • Resolución de problemas en aplicativos de comunicación con los servicios de recepción de información de pagos que se originen entre los centros de datos de las oficinas de recaudación de la dependencia con el servicio de Timbox. <p>El soporte a contribuyentes se hará por medio de correo electrónico, línea telefónica además del chat en línea, de acuerdo con los horarios de atención descritos en el requerimiento.</p>

8. Mantenimiento de cambios por el SAT

Las actualizaciones del SAT son procesadas de manera inmediata una vez se publican los cambios.

9. Mantenimiento Interno

Para cada proyecto elaboramos un plan de actividades mensuales a realizar en los procesos de mantenimiento de los servicios contratados, los cuales tienen las siguientes actividades:

- Respaldo general de base de datos con la información de recibos de pago y su factura CFDI generada.
- Respaldo global de archivos de factura electrónica (archivos XML y PDF).
- Entrega mensual del reporte de Facturación.
- Entrega mensual de los archivos XML a la dependencia por medios electrónicos digitales que el proveedor indique.

10. Uptime promedio al año

La disponibilidad de nuestro servicio es de 99.9%

11. PCCFDI

Somos un proveedor de Servicio de Timbrado deberá constatar que es un Proveedor Autorizado de Certificación de Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (PCCFDI) desde el año 2016 garantizando nuestro nivel de servicio y rendimiento.

12. Timnova

Es el portal donde se puede visualizar los CFDI's timbrados, así como mostrar poder descargar elXML y PDF del mismo, brindando funcionalidades como:

Contamos con los siguientes servicios:

- **WEB SERVICE/TXT/XLSX**

- Servicio Web de Timbre y Cancelación. Validamos todos los complementos CFDI Protocolo SOAP.
- Servicio TXT/XLSX. Aplicación windows El Timbrado de Nómina por TXT y XLSX está diseñado para desarrolladores o sistemas ERP, puntos de venta, etc.

- **DASHBOARD.**

- Tablero de control para el Cliente.
- Monitorear consumo
- Cancelaciones
- Estadísticas

- **MULTI RFC.**

- Administrar un módulo con múltiples RFC.
- Validación estructura
- Consulta estatus SAT
- Validación certificados en LCO.

- **DESCARGA DE CFDI**

- Búsqueda y descarga de CFDI's
- Conectado a la base de datos del SAT

- **VALIDACIÓN DE CFDI**

- Servicio validador de CFDI's
- Validación certificados en LCO.

13. Paquete de timbrado de CFDI

La prestación del servicio de timbrado será por 1.5 millones de timbres, con la posibilidad de poder contratar paquetes adicionales de timbres en caso de ser necesario.

14. Portal de consulta ciudadana Paperless

Portal para consulta ciudadana que cuenta con una búsqueda por Referencia y RFC, devuelve un listado de las facturas timbradas por parte del RFC GEL con posibilidad de descargarlos en XML, PDF, ZIP y enviar los documentos por correo electrónico.

Se creó un diseño y acomodo especial para el PDF requerido.

15. Adaptación del Portal

Para la visualización en su página de Paperless se va a configurar el servidor para permitir la visualización a través de Internet.

16. Validación de RFC

Método para validar si el RFC es susceptible a facturas, para evitar que se emitan incorrectamente.

17. Búsqueda por referencia

Método el cual realiza una búsqueda por referencia y devuelve los folios o uuid's en caso de que estén

timbrados correctamente, cuando sean incorrectos mandara el mensaje de la descripción del error del por qué no se pudo timbrar.

18. Incorporación de adendas en XML

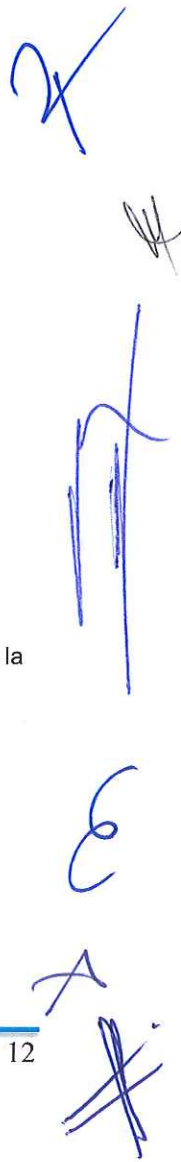
Se realizó la incorporación de información especial (Adenda) recibida por el archivo .TXT que se utiliza para realizar el timbrado.

CONFIDENCIALIDAD:

Debido a la naturaleza de la información que se recopile del contribuyente, así como la información que se guarde en la base de datos, se deberá realizar el compromiso de mantener y guardar en estricta confidencialidad toda la información generada.

Plan de Trabajo

- El servicio de timbrado deberá permitir el procesamiento del CFDI mediante el esquema de notificación por Web Service.
- Verificación de Obligaciones Fiscales del Emisor en la LCO.
- Permitirá la validación de los requisitos mínimos requeridos por el SAT:
 - Recepción del CFDI.
 - Validación de estructura CFDI y sus complementos.
 - Validaciones establecidas en el Anexo 20 de la Miscelánea Fiscal 2022 vigente.
 - Verificación del Sello Digital del emisor.
 - Validación de los Certificados de Sello Digital del emisor.
 - Integración del Nodo Timbre Fiscal.
 - Asignación del Folio Fiscal o UUID.
 - Notificación del CFDI timbrado al SAT de forma asíncrona.
 - Recepción y almacenamiento de Addendas integradas al CFDI.
 - Validación de cálculos con forme a reglas SAT anexo 20 CFDI 3.3 y 4.0.
 - Validación de catálogo conceptos CFDI 3.3 y 4.0
- Recepción de archivos en formato XML en la última versión publicada en el Anexo 20 de la Reforma a la Miscelánea Fiscal que esté vigente en el periodo de contratación de los servicios.
- Almacenamiento y resguardo del CFDI por 5 años, respaldo desde el 2017.
- 300 certificaciones por minuto de forma recurrente.
- Tiempo de respuesta < 1 segundo.
- Debe de contener un mecanismo para realizar una factura al público en general por cada pago.
- Capacidad de hasta 10 millones de comprobantes mensuales.



Calendario de Trabajo


Se requiere la consideración de los siguientes tiempos de implementación de los requisitos solicitados:

- 10 días para implementación del sistema de facturación del PAC y el sistema del SATQ, así como la correcta comunicación entre los servidores de la dependencia y los servidores del proveedor, al igual que la correcta transformación de información del formato resguardo y notificación vía web services.
- 72 horas para la publicación de los Portales de Facturación y de Consulta a Público en General con la imagen institucional del Gobierno del Estado.
- 10 días hábiles para carga de información histórica de los años, 2018, 2019, 2020 ,2021 y primer cuatrimestre de 2022.

Entregables

N o.	Descripción	Cantidad
1	Entrega mensual del reporte de Facturación.	1 cada mes, hasta terminar el contrato
2	Entrega mensual de los archivos XML a la dependencia por medios electrónicos digitales que el proveedor indique.	
3	Acta Entrega – Recepción.	

Atentamente



C. Oscar Fredy González Rivera
Representante Legal
IT & SW Development Solutions de México,
S. de R.L. de C.V.



El anexo que antecede forma parte del Contrato de Prestación de Servicio No. SEFIPLAN/DA/AD/17/2022, que celebran por una parte el Gobierno del Estado de Quintana Roo, por conducto de la Secretaría de Finanzas y Planeación y la empresa IT & SW Development Solutions de México, S. de R.L. de C.V. de fecha 29 de abril de 2022.