

CONTRATO DE ADHESIÓN A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE SOPORTE TÉCNICO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA UNIVERSIDAD DE COLIMA, EN SU CARÁCTER DE PRESTADOR DE SERVICIOS (EN LO SUCESIVO "UCOL"), Y POR LA OTRA LA PERSONA FÍSICA O MORAL IDENTIFICADA COMO EL CLIENTE (EN LO SUCESIVO EL "CLIENTE") QUE SE CONSIGNA EN LA PRESENTE "PÓLIZA DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO", DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

## DECLARACIONES

- I. UCOL declara: ser un Organismo Público Descentralizado del Estado de Colima, con personalidad jurídica propia, capacidad para adquirir y administrar bienes, y que tiene por fines los siguientes: La enseñanza, investigación, difusión de la cultura y extensión universitaria, señalados en su Ley Orgánica, que fue aprobada por el Congreso Constitucional del Estado de Colima, mediante Decreto No. 76, publicado en el periódico Oficial del Gobierno del Estado, el día 22 de Noviembre de 1980, y tener su domicilio en Avenida Universidad No. 333, Colonia Las Víboras. C.P. 28040, en Colima, Colima
- II. UCOL se hace representar en este contrato a través del C. Lic. Elías Flores García, quien cuenta con poder general para pleitos y cobranzas y actos de administración vigente, consignados en la escritura pública no. 15,529 quince mil quinientos veinte nueve de fecha 12 de marzo del año 2013 dos mil trece, otorgada ante la fe del Lic. Ramón Pérez Díaz, notario titular de la notaría pública número 1 uno de la ciudad de Colima, escritura que quedó inscrita en el Registro Público de personas morales del Estado de Colima en el folio real no.112875-1 de fecha 13 de marzo del 2013.
- III. La Universidad de Colima es propietaria de la marca registrada SIABUC, del software SIABUC, de los cursos y servicios asociados a estos.
- IV. El CLIENTE tiene la capacidad para contratar y es su voluntad adherirse a los términos del presente contrato de prestación de servicios profesionales de soporte técnico bajo los términos y condiciones que se establecen a continuación.

## CLÁUSULAS

**PRIMERA. Definiciones.** Para efectos de este contrato los siguientes términos tendrán el significado que se les atribuye en esta Cláusula Primera:

**a) CLIENTE.** Persona física o moral que cuente con una licencia de uso del software SIABUC y que además contrate con UCOL la presente "Póliza de Servicio de Soporte Técnico".

**b) Evento de soporte.** Para los efectos de esta "Póliza de Servicio de Soporte Técnico" contratada por el CLIENTE, un evento significa cualquier problema o duda del CLIENTE

relacionado con el funcionamiento y operación del software SIABUC, incluyendo la instalación, respaldo, uso de archivos, terminología y, en general, todas aquellas cuestiones relacionadas con la instalación y operación del software SIABUC a casos específicos. Por tanto, un evento puede implicar una o varias consultas por teléfono o correo electrónico.

**c) Plataforma de soporte.** Espacio digital que se pone a disposición del CLIENTE para solicitar la resolución de un evento de soporte. El cliente deberá registrar sus eventos de soporte a través del medio oficial <http://siabuc.ucol.mx/poliza> para recibir atención. En esta plataforma el CLIENTE podrá consultar la vigencia de su póliza.

**d) Conexión remota.** Para los efectos de esta "Póliza de Servicio de Soporte Técnico" contratada por el CLIENTE, una conexión remota significa un evento de soporte en el cual el asesor de soporte técnico se conecta a la computadora del CLIENTE vía Internet para diagnosticar y corregir los casos de instalación y configuración de SIABUC.

La conexión remota, se realizará siempre y cuando las condiciones de configuración y capacidad de comunicación vía Internet lo permitan.

**SEGUNDA. Objeto.** El presente es un contrato de prestación de servicios profesionales de soporte técnico, el cual ampara los servicios que se definen en la Cláusula Primera bajo el término "Evento de soporte" a partir de la fecha de inicio de su vigencia, y cuyo precio y beneficios se determinan de acuerdo con la fecha de contratación en la "Póliza de Servicio para Soporte Técnico".

**TERCERA. Servicio de Asesoría.** El servicio de soporte técnico implica la atención al CLIENTE vía telefónica o por correo electrónico, para la solución de sus problemas específicos en la instalación y operación del software SIABUC en situaciones concretas mediante la emisión de respuestas oportunas y precisas en un tiempo oportuno, de acuerdo a la información proporcionada por el CLIENTE para el análisis de cada evento.

**CUARTA. Atención telefónica y por correo electrónico.** Para que el CLIENTE reciba asesoría telefónica o por correo electrónico, deberá indicar a través de la Plataforma de soporte o al asesor de UCOL el número de póliza vigente. El soporte técnico vía telefónica se realizará a través del teléfono +(52) 312 3161000 Ext. 49007 y 49004 de lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM (Hora del centro de México), los días y horarios anteriores estarán sujetos al calendario escolar de la Universidad de Colima<sup>1</sup>. Las consultas por correo electrónico se harán directamente en la plataforma de soporte.

**QUINTA. Conexión remota.** El CLIENTE deberá solicitar el servicio de conexión remota a través de la Plataforma de soporte o por el servicio telefónico para establecer una cita. El CLIENTE, derivado de este contrato, tiene derecho de hasta 120 (ciento veinte) minutos de servicio de conexión remota. La conexión remota se realizará mediante el software que la UCOL indicará al CLIENTE y éste deberá efectuar las acciones necesarias en su equipo de cómputo para la realización del servicio.

**SEXTA. Servicios no amparados.** Este contrato no ampara asesorías al CLIENTE en situaciones o eventos hipotéticos, en situaciones que sean ajenas al CLIENTE o en aquellas

---

<sup>1</sup> Calendario escolar: <http://www.ucol.mx/alumnos/calendario-escolar.htm>

que no se relacionen exclusivamente con la instalación y operación del SIABUC. Recuperación de la información contenida en la base de datos por daño o manipulación de la misma. Capacitación del personal del CLIENTE para la instalación y operación del SIABUC.

**SEPTIMA. Obligaciones de la UCOL.** Queda entendido que las únicas obligaciones de la UCOL son las contenidas en esta "Póliza de Servicio de Soporte Técnico" contratada por el CLIENTE, razón por la cual el CLIENTE no podrá aducir la existencia de obligaciones no consignadas en este contrato, salvo prueba en contrario.

**OCTAVA. Cesión.** El CLIENTE no podrá ceder o transmitir en forma alguna este contrato o los derechos que de él se derivan.

**NOVENA. Vigencia y renovación.** Este contrato tiene una vigencia de un (1) año contado a partir de la fecha en que aparezca abonado en el estado de cuenta bancario de la UCOL el pago de la presente "Póliza de Servicio de Soporte Técnico". Toda renovación implica la adquisición de una nueva póliza, por lo que los términos y condiciones de la misma pueden variar de los establecidos en este contrato de "Póliza de Servicio de Soporte Técnico" adquirida por el CLIENTE. Queda entendido que los derechos no son acumulables, por lo que una vez expirada la vigencia de la póliza expirarán también los derechos adquiridos, sin importar que el CLIENTE haya renovado su póliza.

**DÉCIMA. Rescisión.** Será causa de rescisión el que cualquiera de las partes incumpla con cualquiera de las cláusulas contenidas en este contrato.

**DÉCIMA PRIMERA.** Si ya se contrató una póliza y la UCOL descubre que el CLIENTE viola alguna las clausulas, la UCOL podrá cancelar la póliza sin incurrir en responsabilidad y sin la obligación de reembolsar al CLIENTE ninguna cantidad. La UCOL se reserva el derecho de proceder jurídicamente contra el CLIENTE.

**DÉCIMA SEGUNDA. Costo.** El monto establecido por la UCOL para la prestación de los servicios amparados en la presente póliza de servicios es de \$ 5,000.00 (cinco mil pesos 00/100 MN).

**DÉCIMA TERCERA. Ley Aplicable y Jurisdicción.** Para el cumplimiento e interpretación del presente contrato las partes se someten expresamente a la competencia y jurisdicción de los tribunales locales competentes en la ciudad de Colima, Colima, México, dejando sin efecto los principios ordinarios para la delimitación de la jurisdicción y competencia y renunciando expresamente a cualquier competencia que pudiera corresponderle en razón de su domicilio presente o futuro.

**DÉCIMA CUARTA.** Las partes manifiestan que para la celebración de este documento no existió dolo de ninguna de ellas ni lesión, así como tampoco medió violencia alguna para su firma, por lo que entienden perfectamente los términos plasmados en este instrumento jurídico el cual deciden voluntariamente firmar.

**DÉCIMA QUINTA.** Para hacer efectiva la presente póliza el CLIENTE deberá enviar vía correo electrónico a la dirección [dgti@ucol.mx](mailto:dgti@ucol.mx) el comprobante de pago correspondiente y posteriormente recibirá la póliza, que deberá firmarla autógrafamente y remitirla a la dirección [siabuc@ucol.mx](mailto:siabuc@ucol.mx).

Colima, Colima a \_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Acepto obligarme en todos y cada uno de los términos del presente contrato

“EL CLIENTE”

Nombre:

Domicilio:

Teléfono para localización:

Por la “UCOL”

**FIRMA FACSIMIL**

Lic. Elías Flores García  
Apoderado Legal