Contrato de Prestación de Servicios que celebran por una parte **Automatización e Ingeniería en Procesos y Sistemas S.A. de C.V**, en lo sucesivo **“EL PROVEEDOR”** representada en este acto por la **C. Martha Patricia Mendoza Reyes** y por otra parte Laboratorio Valladolid en adelante **“EL CLIENTE”**, representada por el (la) **C.** Diana Judith Escamilla Mondragón**,** al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas.

**DECLARACIONES**

**Declara “EL PROVEEDOR”. -**

1. Ser una sociedad constituida conforme a las leyes mexicanas, según consta en la Escritura Pública No. 32,066 de fecha 3 de septiembre de 2010, otorgada ante la fe del Notario Público número 42 del Estado de México, Lic. Fernando Trueba Buenfil, e inscrita en el Registro Público de Comercio, con domicilio fiscal en Eje 4 Manzana 12 Lote 9, Colonia Ampliación Cd. Lago, Nezahualcóyotl, Edo. De México, C.P. 57185, y RFC **AIE100913M12**.
2. Que por medio del presente **“CONTRATO”** es su deseo otorgar el uso temporal del software denominado **“CyberLab”** de conformidad con los lineamientos establecidos en el mismo.

**Declara “EL CLIENTE”. –**

1. Ser una persona física de nacionalidad MEXICANA, con fecha de nacimiento del 18 de Octubre de 1981.
2. Tener como su domicilio y lugar de trabajo para efectos del presente Contrato y para cualquier tipo de notificaciones, incluso las de carácter judicial el ubicado en la Gabriel Leyva 52B, Lázaro Cárdenas, 60630, Apatzingán de la Constitución, Apatzingán, Michoacán, México
3. Que se encuentra debidamente inscrita ante el Registro Federal de Contribuyentes tributando bajo la clave EAMD811018JG4 tributando bajo el régimen de Persona Física con Actividades Empresariales y Profesionales.
4. Que desea contratar los servicios de **“EL PROVEEDOR”** para el uso del software denominado **“CyberLab”** bajo los términos y condiciones estipulados en el presente instrumento.

****

**Declaran ambas partes. -**

1. Estando **“EL CLIENTE”** interesado en contratar los servicios objeto del presente instrumento, y **“EL PROVEEDOR”** en obligarse a prestar dichos servicios, ambas partes han convenido el otorgamiento del presente **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS para el uso y aprovechamiento del software para la administración de laboratorios clínicos denominado en lo sucesivo “CyberLab” (**en adelante **“CONTRATO”)**,
2. AMBAS PARTES” declaran Que en la celebración del presente Contrato no existe lesión, dolo, violencia, error o algún vicio que pudiera afectar la existencia o validez del mismo, estando conformes con la totalidad de sus términos pactados. Asimismo, las Partes declaran que el Contrato se sujetará a los términos y condiciones que se señalan en todas y cada una de las Cláusulas
3. Que reconocen la personalidad con la que cada una de ellas se ostenta para la celebración del Contrato, y que en el otorgamiento del mismo manifiestan y reconocen que han convenido sobre su objeto, contraprestación y todas las demás estipulaciones a través de las cuales se han obligado en términos del mismo, de conformidad con las siguientes:

**CLAUSULAS**

**PRIMERA. DEFINICIONES**

**Las partes convienen que los siguientes términos tendrán el significado establecido en esta cláusula y los términos no definidos aquí, tendrán el significado que el contexto establezca.**

**“CyberLab”. - “CyberLab” es un sistema informático especializado en la operación, la administración y el control integral de las principales operaciones realizadas en un Laboratorio Clínico sin importar su tamaño o grado de especialización debido a su diseño modular y escalable, el cual para poder funcionar requiere de conexión a internet y posibilita el trabajo sincronizado en equipo y a distancia entre usuarios, sucursales y tomas de muestra así como la consulta en línea de información para pacientes, médicos y empresas, siempre y cuando todos ellos de igual manera también cuenten con acceso a internet desde el dispositivo informático que estén utilizando para ingresar al sistema.**

**Para efectos del presente contrato, y dependiendo del contexto en cada parte del documento, el término “CyberLab” se refiere ya sea a “CyberLab” como un software o sistema informático, así como también, refiriéndose a “CyberLab” como un servicio brindado a “EL CLIENTE” por medio de un software o sistema informático denominado “CyberLab” como una herramienta para apoyarle a “EL CLIENTE” a facilitar tareas relacionadas a la administración y el control de las operaciones básicas realizadas día a día en su laboratorio clínico y que mediante su integración con los módulos opcionales y servicios adicionales disponibles al momento por parte de “EL PROVEEDOR” y que “EL CLIENTE” estará en posibilidades de contratar en cualquier momento, cubrir una serie de necesidades específicas de manera adicional.**

**Orden registrada o procesada. - Una orden registrada o procesada en el contexto del presente documento se entenderá como un registro almacenado en la base de datos de “CyberLab” correspondiente a una solicitud en particular para la realización de un conjunto de estudios de laboratorio requerida por un paciente, médico o empresa y que quedará registrada por el personal de “EL CLIENTE” a través del formulario correspondiente en la base de datos de “CyberLab” de manera histórica para su atención y procesamiento. Una orden de estudios puede incluir uno o más estudios y es identificada dentro de “CyberLab” mediante un numero de folio único e irrepetible.**

**Información administrativa. -** La información administrativa es aquella referente a configuraciones generales para la operación de **“CyberLab”** cuyo movimiento es esporádico y su volumen limitado como en el caso de lo referente a los siguientes conceptos: configuración de estudios (exámenes, perfiles, paquetes, cálculos, cultivos, productos, servicios, rangos de referencia, diccionario de respuestas, indicaciones para toma de muestra), información de sucursales, información fiscal, listas de precios, listas de promociones y servicios especiales, configuración de formatos de impresión, usuarios, empleados, pacientes, médicos, clientes, proveedores, productos, servicios y listas desplegables (alertas, áreas, categorías de documentos, condiciones clínicas, departamentos, envases, etiquetas, tipos de muestra, puestos, técnicas, temas, unidades).

Para el caso de este tipo de información, el almacenamiento en base de datos será por tiempo indefinido sugiriendo a **“EL CLIENTE”** el depurar constantemente la información obsoleta con la finalidad de garantizar el máximo rendimiento en cuanto a velocidad de consultas a la base de datos de su cuenta de **“CyberLab”**.

**Información operativa. -** La información operativa es aquella que se genera y almacena en la base de datos de **“CyberLab”** como consecuencia de la operación cotidiana del sistema. El periodo de almacenamiento de la información operativa estará limitado sin excepción alguna a 5 años, esto con la finalidad de garantizar búsquedas agiles de información dentro de la base de datos ya que es precisamente este tipo de información la que más registros va acumulando en la base de datos con el transcurso del tiempo.

****En el contexto del presente instrumento, se considerará información operativa toda la relacionada a los siguientes conceptos: ordenes de estudios, resultados, facturas, recibos, cortes de caja, movimientos de dinero en caja, participaciones de médicos, bitácora de operaciones de usuarios, notificaciones, información de muestras, reportes, inventarios.

**CFDI. -** Un CFDI es un Comprobante Fiscal Digital por Internet, y puede ser cualquier comprobante fiscal digital como facturas, recibos de honorarios, notas de crédito, etc.

**SAT. -** Sistema de Administración Tributaria.

**PAC. -** Proveedor Autorizado de Certificación por sus siglas, es una empresa que ha pasado por un estricto proceso de certificación ante el SAT, para generar y procesar fuera del domicilio fiscal, los CFDI’s de los contribuyentes que así lo deseen, contando con capacidad legal total para la expedición de CFDI's.

**Usuario Operador**. - Se define así a cualquier usuario registrado en la cuenta **“CyberLab”** de **“EL CLIENTE”** para la operación y administración del sistema, es decir, cualquier empleado de **“EL CLIENTE”** que tenga una cuenta de usuario registrada para ingresar a **“CyberLab”**.

**Usuario de Consulta. -** Se define así a cualquier usuario creado automáticamente por **“CyberLab”** al momento del registro de Pacientes, Médicos o Empresas por parte de un **Usuario Operador**. Este tipo de usuario quedará restringido por **“CyberLab”** en todo momento para únicamente permitirle la consulta de resultados, facturas e informes según sea el caso, y sin tener acceso a información restringida propiedad de **“EL CLIENTE”**.

**Crédito para la emisión de CFDI. -** Un crédito para la emisión de CFDI es un servicio otorgado por el **PAC** por medio de **“CyberLab”** para la generación y el timbrado o certificación de los archivos correspondientes a cada **CFDI** en sus versiones XML y PDF. Un crédito para la emisión de CFDI por tanto no debe ser confundido con un timbre fiscal, el cual únicamente involucra la certificación de un archivo XML previamente creado por el cliente por sus propios medios, el cual no es el caso del servicio contratado por medio de éste instrumento ya que será **“EL PROVEEDOR”** quien genere y certifique dicho archivo XML así como la versión PDF de cada **CFDI** solicitado por **“EL CLIENTE”** ya sea mediante los algoritmos de **“CyberLab”** o bien a través de los servicios otorgados por el **PAC**.

**Fecha de Corte. -** Es el día de cada mes estipulado en el contrato como común acuerdo entre ambas partes en el que se calculará el monto que **“EL CLIENTE”** deberá pagarle a **“EL PROVEEDOR”** por la utilización de cada uno de los servicios contratados de **“CyberLab”** durante el mes transcurrido. En esta misma fecha se realizará en automático la depuración programada de información operativa.

**Fecha límite de pago. –** Posterior a la fecha de corte, el cliente contará con un periodo máximo de 15 días naturales posteriores a dicha fecha para realizar el pago de la mensualidad correspondiente. En caso de que **“EL CLIENTE”** no realice el pago dentro de éstos 15 días, éste deberá cubrir la penalización estipulada en el presente instrumento.

**PayPal.-** PayPal Holdings, Inc. es una [empresa](https://es.wikipedia.org/wiki/Empresa) estadounidense que opera en casi todo el mundo un sistema de pagos [en línea](https://es.wikipedia.org/wiki/En_l%C3%ADnea) que soporta transferencias de dinero entre usuarios y sirve como una alternativa electrónica a los métodos de pago tradicionales como [cheques](https://es.wikipedia.org/wiki/Cheque) y [giros postales](https://es.wikipedia.org/wiki/Giro_postal). PayPal es una de las mayores compañías de pago por Internet del mundo. La compañía opera como un procesador de pagos para vendedores en línea, sitios de subastas y otros usuarios comerciales [en línea](https://es.wikipedia.org/wiki/En_l%C3%ADnea) e incluso comercios físicos, por lo que cobra un porcentaje de comisión y tarifa.

**Módulo. -** Un módulo es una agrupación de características y funcionalidades afines entre sí. Los módulos pueden estar compuestos por funciones, formularios, controles e incluso servicios proporcionados por terceros y/o componentes de hardware. El diseño de **“CyberLab”** es modular, lo que implica que **“EL CLIENTE”** podrá elegir qué módulos desea activar (y por tanto pagar) en base a las necesidades específicas de su laboratorio.

**Módulos Opcionales. -** Son aquellos módulos de **“CyberLab”** disponibles pero cuya activación depende únicamente de las necesidades específicas que **“EL CLIENTE”** pretenda cubrir, entendiéndose que **“CyberLab”** funcionará a la perfección sin la necesidad de activar ninguno de los módulos, pero careciendo de las funcionalidades que cada uno de ellos agregan al sistema en conjunto con su activación.

**Servicios Adicionales. -** Son servicios opcionales que **“EL CLIENTE”** en base a sus necesidades específicas puede obtener de parte de **“EL PROVEEDOR”** para el mejor aprovechamiento de las características de **“CyberLab”** en su laboratorio, los cuales son totalmente opcionales.

**Capacitación Inicial. -** La capacitación inicial es un programa de capacitación dividido por temas y por sesiones que se programará para el personal de **“EL CLIENTE”** al momento de contratar **“CyberLab”** por primera vez, en el cual se abordará cada tema en una única ocasión sin costo adicional. **“EL CLIENTE”** podrá solicitar en cualquier momento capacitaciones adicionales en el entendido de que estas se cotizarán de manera independiente al presente instrumento al momento de la solicitud. ****

**Depuración programada. -** La depuración programada es la eliminación automática de la información operativa con antigüedad mayor a 60 meses registrada en la base de datos de **“CyberLab”**.

**Mensajería Interna. -** La mensajería interna es un módulo incluido en **“CyberLab”** mediante el cual es posible el envío de mensajes entre usuarios de **“CyberLab”** y entre cualquier usuario y el personal de soporte técnico de **“CyberLab”**, sirviendo además como canal de comunicación para notificaciones automáticas entre **“CyberLab”** y el personal de **“EL CLIENTE”**.

**SEGUNDA. OBJETO DEL CONTRATO**

**Mediante la firma del presente instrumento, “EL CLIENTE” formaliza su deseo de utilizar “CyberLab” para la operación, administración, supervisión y el control integral y centralizado de todas las operaciones de su Laboratorio Clínico, para lo cual se compromete a respetar y cumplir con todos los términos y condiciones estipulados a lo largo de este documento además de encargarse de cubrir de manera total y oportuna cada una de las contraprestaciones generadas a raíz de esta negociación.**

**Por su parte, “EL PROVEEDOR” garantiza a “EL CLIENTE” que todas y cada una de las características y funcionalidades correspondientes a “CyberLab” así como todos los servicios requeridos para la operación de dicho software quedarán a disposición de “EL CLIENTE” desde el momento de la firma de éste documento y por todo el periodo de vigencia del mismo, comprometiéndose “EL PROVEEDOR” en todo momento a cumplir con sus obligaciones ante “EL CLIENTE” para brindar los servicios contratados tal cual quedarán estipulados, siendo “EL PROVEEDOR” el único propietario y por tanto proveedor de servicios de “CyberLab” a nivel internacional, quien a su vez estará en total libertad de autorizar a terceros para la intermediación entre éste y “EL CLIENTE” única y exclusivamente con el fin de mejorar la comunicación y optimizar todo lo relacionado a los servicios de atención al cliente, soporte técnico y cobranza, para lo cual bastará con que “EL PROVEEDOR” notifique a “EL CLIENTE” en base al Procedimiento de Comunicaciones citado en la cláusula décimo quinta sobre tal intermediación con lujo de detalle pero no renunciando de ninguna manera “EL PROVEEDOR” a ninguna de sus obligaciones pactadas a través de éste instrumento.**

**TERCERA. CARACTERISTICAS GENERALES DEL SERVICIO CONTRATADO**

**“CyberLab”** consiste en un software o plataforma informática accesible y por tanto utilizable única y exclusivamente a través de internet a través de cualquier dispositivo electrónico conectado a dicha red como es el caso de equipos de cómputo, teléfonos celulares inteligentes tabletas electrónicas y que mediante acceso remoto a una cantidad ilimitada de usuarios permite operar, supervisar, administrar y controlar todas las operaciones básicas e imprescindibles de cualquier tipo de laboratorio clínico.

Desde el momento de la contratación del servicio, **“CyberLab”** registrará de manera histórica, congruente y segura, toda la información generada, por la operación del laboratorio clínico para todos los módulos que **“EL CLIENTE”** decida activar en su cuenta, almacenándose todos los datos en una base de datos centralizada, misma que permite compartir los registros almacenados en tiempo real entre usuarios, sucursales, tomas de muestra, unidades móviles, clientes, pacientes y médicos, para un trabajo en equipo y sin pérdida o alteración de información.

Características generales de **“CyberLab”**:

* **Acceso al sistema desde cualquier dispositivo con acceso a internet, a cualquier hora y desde cualquier lugar por medio de Usuario y Contraseña.**
* **Asesoría y soporte técnico incluida según las condiciones estipuladas en este instrumento.**
* **Captura y validación de resultados de estudios clínicos ágil e intuitiva.**
* **Catálogo editable e ilimitado de estudios, productos y servicios.**
* **Certificado de seguridad SSL sobre el dominio cyberlab.com.mx para efectos de seguridad informática.**
* **Configuración de rangos de referencia ilimitados para la evaluación y generación de alertas en exámenes y cálculos.**
* **Consulta de resultados vía web para pacientes, médicos y empresas.**
* **Control de muestras y manejo de código de barras para su identificación.**
* **Control de usuarios por medio de privilegios (permisos).**
* **Generación y consulta de cortes de caja desglosados por concepto, forma de pago, usuario y sucursal.**
* **Impresión de indicaciones para toma de muestra.**
* **Manejo de confidencialidad para la entrega de resultados.**
* **Manejo de inventarios estáticos y dinámicos.**
* **Manejo de listas de precios ilimitadas y parametrizables.**
* **Manejo de recargos por servicios especiales y urgencias.**
* **Manejo de transacciones de cobranza seguras por medio de PayPal (módulo opcional).**
* **Personalización del sistema con logotipo, información de sucursales y formatos de impresión requeridos.**
* **Priorización de órdenes por urgencia y tiempo de procesamiento.**
* **Rastreo inteligente de órdenes de estudios registradas.**
* **Registro de cotizaciones rastreables y sujetas de confirmación.**
* **Registro de órdenes de estudios y cotizaciones con posibilidad de aplicar descuentos globales o por partida.**
* **Registro histórico de entradas y salidas de dinero.**
* **Registro histórico de pacientes, médicos, empresas, empleados y proveedores.**
* **Registro histórico y rastreable de todas las operaciones realizadas por usuarios.**
* **Reutilización de órdenes registradas para evitar recaptura.**
* **Sistema interfazable con cualquier equipo clínico.**
* **Trabajo sincronizado entre usuarios y sucursales vía web con un único almacén centralizado de información.**
* **Generación de hojas de trabajo, para la captura manual y registro físico de bitácoras.**
* **Registro de convenios y diversas listas de precios**
* **Trazabilidad de toda muestra procesada en el laboratorio, desde su toma de muestra, traslado, proceso y eliminación.**
* **Generación de reportes y estadísticas.**

**CUARTA. MODULOS OPCIONALES**

El diseño modular de **“CyberLab”** lo hace adaptable a cualquier tipo de laboratorio sin importar su tamaño o grado de especialización, lo cual le permite a **“EL CLIENTE”** el poder activar o desactivar los módulos de su elección en el momento que así lo crea conveniente.

Los módulos disponibles son los siguientes:

**Módulo de alertas SMS**

Por medio de este módulo, **“CyberLab”** enviará confirmación de liberación de resultados al paciente o médico de manera automática a cualquier teléfono celular con la única necesidad de adquirir los créditos para el envío, los cuales deberán ser o haber sido adquiridos exclusivamente por medio de **“EL PROVEEDOR”** y se cotizan al momento de requerirse a precio de mercado en el entendido de que dicho servicio es proporcionado por un tercero ajeno a **“EL PROVEEDOR”** y sus precios pueden variar sin previo aviso.

**Módulo de almacén y monitoreo de consumos**

El Módulo de Almacén le permite a **“EL CLIENTE”** llevar un control eficiente y sistemático de las existencias de material, equipo, consumibles y reactivos por pieza o caja.

El sistema de monitoreo de consumos incluido en este módulo le permite a **“EL CLIENTE”** el gozar de un inventario de insumos actualizado en tiempo real, de tal manera que conforme al tipo y cantidad de estudios que se vayan solicitando para su procesamiento y en base a una tabla de mapeo configurable por **“EL CLIENTE”**, el sistema restará del inventario de los insumos relacionados, la cantidad requerida de cada uno de los insumos para procesar cada estudio según sea el caso.

**Módulo de Bitácora de Mantenimientos**

Mediante el Módulo de Bitácora de Mantenimientos “**EL CLIENTE”** podrá registrar cada uno de sus equipos e instrumentos con la finalidad de llevar el control de cada uno de los eventos de mantenimiento correctivo o preventivo, así como cualquier evento relacionado a cada equipo como instalaciones, reubicaciones, descontaminación, capacitación, etc.

**Módulo de Control de Calidad**

Mediante el Módulo de Control de Calidad el “**CLIENTE”** podrá gestionar y archivar toda la información referente a su sistema de control de calidad, permitiendo almacenar de manera inteligente los resultados de corrida de controles de sus equipos o procesos manuales para generar las gráficas de Levey-Jennings o reportes en tablas según lo requiera.

**Módulo de Control de Documentos**

El Módulo de Control de Documentos le permite a **“EL CLIENTE”** registrar, almacenar y rastrear cualquier tipo de documento como su consulta en línea desde cualquier lugar, así como la modificación del status del mismo haciendo de este módulo una característica valiosa para efectos de Procesos de certificación.

**Módulo de Credencialización**

****Este módulo está pensado para la impresión de credenciales de identificación para pacientes y médicos con la finalidad de agilizar la recepción del paciente, mejorar la imagen del laboratorio y fidelizar al cliente final mediante la implementación de un sistema de acumulación de puntos los cuales no son considerados como dinero, si no que son equivalentes a descuentos en base a las políticas definidas por **“EL CLIENTE”** en el entendido que dichos puntos o descuentos no podrán ser canjeados en ningún momento por dinero en efectivo, ni mucho menos podrán ser aplicables o canjeables en ningún negocio ajeno al negocio de **“EL CLIENTE”** en base al cual se formaliza el presente instrumento, esto ya no se trata de un sistema de intercambio comercial o algún tipo de moneda de cambio sino únicamente una herramienta para recompensar al cliente mediante un descuento computado por **“CyberLab”**.

Mediante este módulo, **“EL CLIENTE”** podrá imprimir las credenciales para el paciente al momento y con la información recabada de la base de datos del mismo. Para la operación de este módulo, **“EL CLIENTE”** además de activar el mismo, podrá optar por adquirir sus impresoras de credenciales o bien maquilar dichas credenciales con el proveedor de su elección enviando para su impresión las credenciales en formato PDF generadas por el módulo de credencialización.

**Módulo de Facturación CFDI**

Mediante el módulo de Facturación CFDI de **“CyberLab”**, **“EL CLIENTE”** podrá emitir CFDI’s de sus productos y servicios a cualquiera de sus clientes que a su vez lo solicite. Adicional a lo anterior, **“EL CLIENTE”** estará en posibilidades de permitir o restringir la generación de CFDI’s directamente por medio de cualquier Usuario de Consulta.

Para la emisión de **“CFDI’s”** por medio del Módulo de Facturación CFDI de **“CyberLab”**, **“EL CLIENTE”** deberá adquirir un paquete de créditos o bien contar con créditos disponibles para la emisión de **CFDI’s**, los cuales deberán ser o haber sido adquiridos exclusivamente por medio de **“EL PROVEEDOR”** en base a las tarifas de paquetes de créditos publicadas en el Anexo B (que firmado por las partes se anexa a este instrumento). Dichas tarifas podrán ser modificadas sin previo aviso con el simple hecho de que **“EL PROVEEDOR”** le notifique a **“EL CLIENTE”** sobre la modificación a las mismas, esto en base al Procedimiento de Comunicaciones citado en la **cláusula décimo quinta** de este documento, y sin necesidad del consentimiento de parte de **“EL CLIENTE”** sobre dichas modificaciones, pero siempre con la finalidad de buscar un precio más competitivo para beneficiar a **“EL CLIENTE”**.

Para la adquisición de paquetes de créditos para la emisión de CFDI’s, **“EL CLIENTE”** deberá enviar la solicitud correspondiente a **“EL PROVEEDOR”** en base al Procedimiento de Comunicaciones citado en la **cláusula décimo quinta** del presente instrumento, esto indicando el paquete de créditos que desea adquirir, a lo cual **“EL PROVEEDOR”** responderá por escrito con la cotización formal para la adquisición del paquete de créditos elegido por **“EL CLIENTE”**, indicando los detalles y condiciones para su adquisición y activación para su utilización por medio de **“CyberLab”**.

**“EL PROVEEDOR”** garantiza a **“EL CLIENTE”** que el módulo de facturación electrónica de **“CyberLab”** estará respaldado en todo momento por los servicios profesionales de un **“PAC”** para la emisión de CFDI’s directamente desde **“CyberLab”,** asegurándose celosamente de que dicho **PAC** se encuentre debidamente registrado y autorizado ante el **SAT** y actualizado en todo momento en cuanto a las disposiciones fiscales y de operación vigentes publicadas por el **SAT**.

De igual manera, **“EL PROVEEDOR”** estará en todo momento en la posibilidad de contratar los servicios de emisión de **“CFDI’s”** con cualquier **PAC** autorizado por el **SAT** distinto a aquel con que se tenga convenio al momento de la formalización de este contrato, esto sin necesidad alguna de obtener el consentimiento al respecto de parte de **“EL CLIENTE”,** pero siempre con la finalidad de brindar a **“EL CLIENTE”** tanto tarifas competitivas para la emisión de **“CFDI’s”** así como un servicio de emisión y certificación de **CFDI’s** seguro y de calidad en base a las exigencias del **SAT** en ésta materia.

**Módulo de Identificación Biométrica de Usuarios**

El Módulo de Identificación Biométrica es un módulo diseñado para garantizar la máxima seguridad en cuanto a identificación de usuarios ingresando a **“CyberLab”**. Mediante este módulo, cada usuario que intenta ingresar a **“CyberLab”** debe identificarse mediante su nombre de usuario y la lectura de cualquiera de sus huellas dactilares registradas en el registro de usuarios de **“CyberLab”** sustituyendo de esta manera el ingreso de contraseña por teclado y por tanto impidiendo la suplantación de identidad.

Para la implementación de la Identificación Biométrica de Usuarios, **“EL CLIENTE”** deberá haber adquirido ya el o los lectores biométricos que vaya a requerir por medio de **“EL PROVEEDOR”** para garantizar la compatibilidad de los equipos. Para el caso de clientes foráneos, podrían generarse cargos por gastos de envío de los lectores biométricos que serán cotizados en su momento.

****Para la instalación de los lectores biométricos en las instalaciones de clientes foráneos, **“EL PROVEEDOR”** ofrece la posibilidad de realizar dicha instalación vía remota con el apoyo en sitio de personal de **“EL CLIENTE”.** Pero en caso de que **“EL CLIENTE”** prefiera la instalación en sitio por parte de personal de **“EL PROVEEDOR”**, o bien, en caso de que sea indispensable la visita del personal de **“EL PROVEEDOR”** a las instalaciones de **“EL CLIENTE”**, éste último deberá cubrir tanto el precio de la visita técnica como los viáticos correspondientes cotizados al momento por **“EL PROVEEDOR”**.

**“EL PROVEEDOR”** garantiza a **“EL CLIENTE”** que la seguridad y privacidad de cada uno de los usuarios registrados mediante esta tecnología por medio de su información biométrica, no se verá vulnerada en ningún momento ya que de ninguna manera se almacenarán de manera gráfica las huellas dactilares de ninguno de los usuarios, esto debido a que el enrolamiento de usuarios consiste en un algoritmo complejo que concluye con la generación de una clave alfanumérica encriptada imposibilitando la decodificación de la misma fuera de **“CyberLab”** de la misma manera en que se encuentran resguardados el resto de los datos contenidos en la base de datos de **“CyberLab”** dado que la clave de encriptación se mantiene resguardada se manera segura y protegida.

Adicional a lo anterior, al dar de baja a un usuario cuya información biométrica fue registrada en la base de datos de **“CyberLab”**, dicha información será eliminada en su totalidad del sistema con la finalidad de garantizar la tranquilidad de cualquier usuario.

**Módulo de Pago en línea**

El Servicio de Cobranza Electrónica de **“CyberLab”,** consiste en la generación automatizada de botones y links de pago mediante los cuales el cliente final puede cómodamente desde cualquier dispositivo con acceso a internet, realizar cualquier pago a **“EL CLIENTE”** las 24 (veinticuatro) horas del día y cualquier día del año mediante cualquiera de las siguientes modalidades:

* Recibir pagos a través de tarjetas de crédito o débito ya sea en una sola exhibición o a mensualidades.
* Recibir pagos a través de depósito referenciado.
* Recibir pagos a través de transferencia bancaria electrónica.
* Recibir pagos a través de Tiendas de conveniencia como OXXO, 7-Eleven, etc.
* Recibir pagos a través de transferencia electrónica.

Para la activación de este módulo, es necesario que **“EL CLIENTE”** tenga una cuenta activa y debidamente configurada con el proveedor de comercio electrónico **PayPal**. Ya activo el módulo, **“EL CLIENTE”** podrá empezar a recibir pagos en su cuenta **PayPal**, lo que le generará una comisión por cada transacción exitosa en base a las tarifas vigentes aplicables por dicho proveedor según la forma de pago, pudiendo recibir pagos incluso en parcialidades según las preferencias de **“EL CLIENTE”** pero en el entendido de que toda comisión cargada por los pagos recibidos es cobrada directamente por **PayPal** y no por **“EL PROVEEDOR”**, quedando esta última al margen de cada operación.

**“EL PROVEEDOR”** en cualquier momento podrá cambiar de proveedor para seguir brindando el servicio de “Pago en línea”, esto siempre con la finalidad de garantizar tarifas competitivas, un servicio de calidad y bajo estándares de seguridad aceptables en beneficio de **“EL CLIENTE”**, esto sin necesidad de obtener autorización alguna de parte de **“EL CLIENTE”.**

**Módulo de Seguimiento Clínico**

El Módulo de Seguimiento Clínico le permite a **“EL CLIENTE”** generar estadísticas de seguimiento a resultados por estudio con la finalidad de que el paciente o el médico tratante puedan contar con un reporte gráfico de la evolución de ciertos parámetros clínicos de interés para confirmar la eficacia del tratamiento correspondiente de manera ágil, cómoda e intuitiva, ofreciendo así un plus para el cliente final.

**Módulo de Almacenamiento Multimedia**

El Módulo de Almacenamiento Multimedia es un módulo que le permite a **“EL CLIENTE”** almacenar archivos, imágenes y fotografías de estudios hasta por un espacio en disco duro de 5 Gigabytes, esto con la finalidad de que el reporte de resultados pueda mostrar dichas imágenes en su impresión PDF, guardar documentación importante del módulo de documentos o bien reportes de servicio en el módulo de bitácora de mantenimientos.

En caso de que **“EL CLIENTE”** requiera incrementar la cantidad de espacio de almacenamiento, éste podrá solicitar la activación de tantos Módulos de 5 Gigabytes como requiera, simplemente solicitando tal modificación a sus servicios por escrito a **“EL PROVEEDOR”** en base al Procedimiento de Comunicaciones indicado en la **cláusula décimo quinta** y quedando en el entendido de que mensualmente se generará a la fecha de corte (de manera prorrateada en el periodo de facturación en que se reciba la solicitud según la cantidad de días de uso de dichos servicios) un cargo correspondiente al Módulo de Almacenamiento Multimedia de 5Gb multiplicado por la cantidad de módulos activos requeridos por **“EL CLIENTE”**, aplicando el mismo procedimiento en caso de que **“EL CLIENTE”** por el contrario requiera disminuir la cantidad de Módulos activos.

**“EL PROVEEDOR”** estará en todo el derecho de limitar el tamaño máximo de almacenamiento por cada cliente sin necesidad de consentimiento alguno de parte de **“EL CLIENTE”**, esto con la finalidad de garantizar el máximo rendimiento del sistema y las bases de datos que garantizan su buen funcionamiento. Así mismo, **“EL CLIENTE”** estará obligado a depurar información multimedia obsoleta y que ya no sea de utilidad para sus labores cotidianas.

**QUINTA. SERVICIOS ADICIONALES**

**Interfazado de Equipo Clínico**

**“EL PROVEEDOR”** garantiza a **“EL CLIENTE”** que cualquier equipo del mercado que cuente con puerto de comunicaciones en funcionamiento y dispuesto por el fabricante con la finalidad de comunicar dicho equipo con una computadora externa para el envío de resultados (puertos serie o ethernet), puede conectarse con **“CyberLab”** justamente para la recepción de resultados, sin embargo, dependerá única y exclusivamente de cada equipo el que se pueda establecer dicha comunicación así como también, que dicha comunicación sea unidireccional o bien, bidireccional.

Para **interfazar** cualquier equipo clínico con **“CyberLab”**, **“EL CLIENTE”** deberá cubrir el pago correspondiente en base a las tarifas y formas de pago enlistadas en el Anexo D (que firmado por las partes se incluye en el presente instrumento). La solicitud correspondiente deberá enviarse a **“EL PROVEEDOR”** en base al Procedimiento de Comunicaciones citado en la **cláusula décimo quinta** del presente instrumento.

Estando enterado **“EL PROVEEDOR”**, éste procederá a recabar la información que considere necesaria sobre los equipos en cuestión de parte de **“EL CLIENTE”**, para entonces estar en posibilidades de enviar la cotización correspondiente, considerando para ello la posibilidad de realizar la implementación de manera remota, o bien, en caso de que se requiera de una o más visitas a las instalaciones del cliente, cuantificando los costos correspondientes tanto al tiempo estimado de implementación en campo así como al monto de los viáticos correspondientes, entre otros factores dependiendo del caso.

Para estar en posibilidades de implementar cualquier interfaz entre **“CyberLab”** y equipo clínico, **“EL CLIENTE”** deberá contar con un equipo de cómputo o bien adquirirlo cumpliendo con las siguientes características técnicas mínimas, las cuales podrán ser modificadas por **“EL PROVEEDOR”** en base a la cantidad de equipos a interconectar.

* Intel Core 2 Duo 2.53 GHZ o superior.
* 2 GB en memoria RAM como mínimo.
* Capacidad de almacenamiento en Disco Duro 500GB.
* Puertos: Al menos 1 disponible para conexión Serial (DB9), USB o Ethernet (Dependiendo del tipo de conexión del equipo y la cantidad de equipos a conectar)
* Tarjeta de Red Ethernet para conexión a internet de manera cableada, 10 Mbps o superior
* Sistema Operativo Windows 7: con la última actualización (service pack con runtime 4.7.2 o superior)

Windows 8: cualquier actualización (con runtime 4.7.2 o superior)

Windows 10: cualquier versión

Windows 11: cualquier versión

Así mismo, **“EL CLIENTE”** deberá garantizar las siguientes facilidades técnicas en sus instalaciones para la implementación de la interfaz solicitada:

* **“EL CLIENTE”** deberá asegurarse de contar con una toma de corriente y un No-Break o UPS con respaldo de al menos 20 minutos para la alimentación de cada uno de los equipos de cómputo donde vaya a ejecutarse la interfaz.
* **“EL CLIENTE”** deberá asegurarse de que, a la fecha de implementación de la interfaz, haya sido instalado el cableado según las especificaciones indicadas por **“EL PROVEEDOR”** entre cada uno de los equipos a interconectar y el o los equipos de cómputo donde operará la interfaz, además del cableado entre dichos equipos de cómputo y el switch o concentrador de red del lugar.
* Todos los equipos deberán estar conectados al equipo de cómputo no excediendo los 5 metros de distancia entre PC y equipo, además el cableado no deberá pasar cerca de balastros electrónicos, motores de alta demanda eléctrica o líneas de alta tensión para minimizar la interferencia en la comunicación.
* **“EL CLIENTE”** deberá contar con los drivers del equipo de cómputo, así como con los manuales de operación y de comunicaciones (protocolo de comunicaciones) de cada equipo además del apoyo incondicional del proveedor correspondiente a cada equipo para cuestiones técnicas en caso necesario.

Para la realización de los trabajos de implementación de cada interfaz solicitada por **“EL CLIENTE”**, se acordarán los siguientes puntos en base al Procedimiento de Comunicaciones citado en la **cláusula décimo quinta** de este documento:

* Para la implementación de cualquier interfaz, **“EL PROVEEDOR”** acordará con **“EL CLIENTE”** las fechas y hora para la realización de los trabajos, periodos en los cuales el personal de **“EL CLIENTE”** deberá prescindir de la utilización del equipo con el que se esté trabajando además de liberar el área de objetos y material que pudiera obstaculizar los trabajos programados.
* **EL CLIENTE”** deberá asignar a un experto en la operación de cada equipo clínico para la realización de pruebas, quien además de estar presente en la fecha y hora programada para la realización de pruebas, deberá contar con muestras y reactivos que se llegaran a requerir en el momento.
* **“EL CLIENTE”** deberá contar con al menos dos personas para recibir la capacitación sobre la operación de la interfaz, de preferencia personal de planta, esto el día y la hora pactados previamente con **“EL PROVEEDOR”**, para en caso de cualquier falla ya al encontrarse en operación la interfaz, **“EL PROVEEDOR”** pueda por medio de dicho personal resolver de manera inmediata los reportes generados.
* Cualquier requerimiento de soporte técnico en sitio relacionado a fallas con la interfaz, solicitudes de capacitación, etc., será cotizado por **“EL PROVEEDOR”** al momento de su solicitud de parte de **“EL CLIENTE”**.

En caso de que al momento de que **“EL PROVEEDOR”** se presentara a las instalaciones de **“EL CLIENTE”** para la realización de los trabajos correspondientes, éste último no cumpliera con alguno de los puntos indicados anteriormente o con cualquier requisito previamente indicado por **“EL PROVEEDOR”**, éste último podrá cotizar a **“EL CLIENTE”** lo necesario para enmendar los requisitos faltantes o bien programar nueva fecha para la realización de los trabajos notificando a **“EL CLIENTE”** los cargos adicionales dependiendo del caso.

Por otro lado, en caso de que alguno de los equipos no pudiera ser enlazado a la interfaz ya sea a consecuencia de cualquier limitante técnica ajena a **“EL PROVEEDOR”** o bien debido a algún problema de comunicación derivado de fallas en el equipo clínico de **“EL CLIENTE”**, **“EL PROVEEDOR”** únicamente cobrará a **“EL CLIENTE”** los cargos generados por viáticos así como una fracción del costo de la interfaz dependiendo del tiempo empleado para la realización de los trabajos, por lo cual es recomendable que **“EL CLIENTE”** verifique previo a la solicitud de los trabajos, que sus equipos no presenten problemas de comunicación y que en sus instalaciones existan las facilidades técnicas necesarias.

**SEXTA. SOBRE LOS EVENTOS DE CAPACITACION**

Al momento de la firma del presente instrumento, **“EL CLIENTE”** designará de entre su personal, a uno o más especialistas por área que **“EL PROVEEDOR”** capacitará en los diferentes temas en que se divide el programa de capacitación, los cuales se enlistan a continuación:

1. **Configuración y puesta en marcha de los servicios de “CyberLab”**
   1. Uso e interacción con el sistema de tickets para soporte técnico.
   2. Revisión y edición de listados del sistema.
   3. Alta y edición de exámenes perfiles, paquetes, cálculos, cultivos, productos y servicios.
   4. Configuración inicial del sistema.
   5. Configuración de precios, convenios, promociones y recargos.
2. **Operación del sistema**
   1. Alta y edición de pacientes, médicos y empresas.
   2. Recepción de pacientes, alta de órdenes de estudios y recepción de muestras.
   3. Cobranza, facturación y generación de cortes de caja.
   4. Captura, validación e impresión de resultados.
   5. Generación de reportes y estadísticas.

**“EL CLIENTE”** deberá coordinarse perfectamente con **“EL PROVEEDOR”** para definir las fechas en que el personal de **“AMBAS PARTES”** pueda dedicar tiempo exclusivo y sin distracciones para proceder con cada evento de capacitación, ya que la capacitación inicial sin costo solo incluye un evento para cada uno de los temas considerados.

En caso de que **“EL CLIENTE”** requiera repetir la capacitación para cualquiera de los temas de interés ya sea para capacitar al personal de diferentes turnos o de distintas sucursales, deberá solicitar la cotización correspondiente en el entendido de que será obligación de **“EL CLIENTE”** el designar a un especialista en cada área que debería encargarse de replicar entre el personal de **“EL CLIENTE”** la información recibida en la capacitación inicial.

Todo evento de capacitación deberá ser solicitado por **“EL CLIENTE”** a **“EL PROVEEDOR”** por escrito, en base al Procedimiento de Comunicaciones citado en la **cláusula décimo quinta**, siendo por este mismo medio en que ambas partes acordarán la fecha y hora del evento.

Los eventos de capacitación podrán ser atendidos por personal de **“EL PROVEEDOR”** de manera remota sin inconveniente alguno, pero en caso de que **“EL CLIENTE”** insista en programar una capacitación en sitio y el personal de **“EL PROVEEDOR”** se encuentre en posibilidades de atender a dicha solicitud de manera presencial, **“EL PROVEEDOR”** cotizará el costo de la capacitación a **“EL CLIENTE”** de la visita correspondiente de manera independiente al presente instrumento sin importar que se trate de la capacitación inicial.

****Cualquier evento de capacitación adicional a la capacitación inicial que llegará a solicitar **“EL CLIENTE”**, será cotizado por **“EL PROVEEDOR”** al momento de su solicitud.

Adicional a lo anterior, **“EL PROVEEDOR”** proporcionará a **“EL CLIENTE”** el material necesario para efectos de capacitación y resolución de dudas, esto con la finalidad de brindarle a **“EL CLIENTE”** todas las herramientas para que su personal aproveche al máximo las características y funcionalidad de **“CyberLab”** y pueda resolver sus dudas sobre la operación del sistema, así como para efectos de recapacitación y capacitación a personal de nuevo ingreso de **“EL CLIENTE”** sin necesidad de cotizar evento alguno de capacitación con **“EL PROVEEDOR”**.

**SEPTIMA. SOBRE LOS SERVICIOS DE ASESORIA Y SOPORTE TECNICO**

Todo horario referido en la presente cláusula para la atención a reportes de soporte técnico se entenderá como el correspondiente aplicable de la Ciudad de México (UTC-06:00).

**“CyberLab”** contará con un canal de comunicación accesible desde el sistema las 24 (veinticuatro) horas del día tanto por **“EL CLIENTE”** como por el personal de **“EL PROVEEDOR”** denominado **“MODULO DE ATENCIÓN A CLIENTES”** el cual representará incondicionalmente el medio de primer contacto entre ambas partes para la atención a todo tipo de solicitudes de atención de parte de **“EL CLIENTE”** el relación a cualquier asunto referente a ventas, facturación, cobranza, asesoría, soporte técnico, resolución de dudas, quejas y sugerencias, para lo cual, **“EL** **CLIENTE”** deberá registrar un reporte detallado por cada caso a notificar, denominado en lo sucesivo **“TICKET DE SOPORTE TECNICO”** el cual deberá contar con un título claro y conciso, una descripción resumida pero fácil de entender y finalmente todo tipo de anotaciones adicionales y evidencia adjunta como imágenes, videos, audios y archivos como hojas de cálculo y documentos de texto que **“EL CLIENTE”** considere necesario con la finalidad de proporcionar al personal de **“EL PROVEEDOR”** la mayor cantidad de información para resolver cualquier asunto o cuestionamiento de manera eficiente y oportuna.

En caso de que un **“TICKET DE SOPORTE TECNICO”** levantado por **“EL CLIENTE”** no cuente con el total de información requerida para su atención o en caso de que ésta no sea suficientemente clara, **“EL PROVEEDOR”** no tendrá la obligación de dar atención a dicho reporte hasta el momento en que **“EL CLIENTE”** haga llegar la información faltante de manera entendible, caso en el cual **“EL PROVEEDOR”** estará obligado a notificar a **“EL CLIENTE”** sobre la falta de información en el mismo ticket quedando a la espera de respuesta de parte de **“EL CLIENTE”**.

Una vez registrado el **“TICKET DE SOPORTE TECNICO**” generado por **“EL CLIENTE”,** el personal de **“EL PROVEEDOR”** tendrá la obligación de prestar atención al caso reportado, esto dentro de los tiempos especificados en la Tabla 1, pudiendo demorar la solución a cada solicitud dependiendo del caso, pero asegurándose el personal de **“EL PROVEEDOR**” de mantener informado a **“EL CLIENTE**” en todo momento sobre el status de la solicitud recibida.

El personal de **“EL PROVEEDOR”** privilegiará al **“MODULO DE ATENCION A CLIENTES”** como el primer medio de contacto con **“EL CLIENTE”** sin que éste último esté en posibilidades de exigir atención a través de un medio distinto, esto debido a que ésta herramienta representa un medio perfectamente auditable y eficiente para medir, evaluar y por tanto garantizar la calidad en el servicio brindado por parte del personal de **“EL PROVEEDOR”** a **“EL CLIENTE”** dado que la información contenida en cada uno de los **“TICKET DE SOPORTE TECNICO”** es inalterable, trazable y auditable además de registrarse cronológicamente de manera histórica facilitando toda labor de atención a clientes y soporte técnico. Sin embargo, y dependiendo de cada caso en particular, el personal de **“EL PROVEEDOR”** tendrá la posibilidad en todo momento y exclusivamente dentro de horario laboral, de establecer contacto con **“EL CLIENTE”** a través de un medio distinto como puede ser llamada telefónica o mensajería instantánea, si es que el personal de **“EL PROVEEDOR”,** bajo su propio juicio, lo considera indispensable, pero sin que dicho contacto sea realizado por estos medios debido a la exigencia de parte de **“EL CLIENTE”**.

**“EL PROVEEDOR”** se compromete a atender cualquier **“TICKET DE SOPORTE TECNICO”** registrado por **“EL CLIENTE”** en un tiempo definido por la Tabla 1 (uno) que se muestra enseguida, esto en la inteligencia de que cualquier solicitud relacionada a modificar cualquier funcionalidad existente de **“CyberLab”** o bien, referente a agregar nuevas funcionalidades, dicha solicitud se someterá a evaluación por parte de **“EL PROVEEDOR”** y en caso de que **“EL PROVEEDOR”** considere factible el desarrollo propuesto por **“EL CLIENTE”,** este desarrollo no estaría sujeto de ninguna forma a los tiempos de respuesta aquí mencionados, sino más bien formaría parte de una actualización o de un Módulo Opcional nuevo que podría o no tener un costo adicional para **“EL CLIENTE”** y cuya fecha de activación sería notificada por parte de **“EL PROVEEDOR”** por escrito.

**Tabla 1.- Tiempos de respuesta estimados según reporte y vía de comunicación**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vía de atención** | **Día** | **Horario** | **Tiempo de atención** |
| **“TICKET DE SOPORTE TECNICO”** | Laborable | Lunes a viernes de 8:00 a 18:00 y sábados de 8:00 a 12:00 | Máximo 20 minutos |
| Festivo o no  laborable | De 8:00 a 22:00 | Máximo 60 minutos |
| Laborable fuera de horario de oficina | Lunes a sábado posterior a horario de oficina hasta las 22:00 horas |
| Horario nocturno | De las 22:00 a las 8:00 del día siguiente | Reportes urgentes se atenderán en el transcurso del horario nocturno y el tiempo de respuesta se indicará según el caso  Reportes no urgentes serán atendidos con prioridad antes de 8:30 horas del siguiente día  El carácter de urgente o normal será determinado por el personal de **“EL PROVEEDOR”** |

Para dar solución a algunos procedimientos de Soporte Técnico como es el caso de las asesorías para resolución de dudas, **“EL PROVEEDOR”** estará en posibilidades de solicitar a **“EL CLIENTE”** las facilidades técnicas y de disponibilidad para acceder vía remota a un equipo de cómputo en sus instalaciones para realizar los procedimientos correspondientes, asignando para ello a una persona encargada de presenciar y tomar nota de las acciones realizadas, así como contando con un equipo telefónico a la mano. Para la ejecución de tal asistencia remota, **“EL CLIENTE”** deberá instalar o tener previamente instaladas las herramientas informáticas solicitadas por **“EL PROVEEDOR”** para la realización de los trabajos correspondientes.

En ningún caso el personal de **“EL PROVEEDOR”** realizará llamadas telefónicas con costo para atender algún procedimiento de soporte técnico, esto con la finalidad de mantener los costos accesibles del servicio motivo del presente **“CONTRATO”**.

Cualquier visita de soporte técnico o capacitación solicitada por **“EL CLIENTE”** a sus instalaciones será cotizada de manera independiente a este instrumento,esto dado que debido a la naturaleza del servicio motivo del presente **“CONTRATO”**, cualquier inconveniente o duda son solucionables vía remota, correo electrónico o chat sin excepción alguna.

Procedimientos como alta o modificación de estudios, precios, o cualquier otra modificación a la información manejada por el Laboratorio Clínico mediante **“CyberLab”** ya sea con la finalidad de actualizar datos en las bases de datos como es el caso de los precios o bien para corregir errores de usuario cometidos por el personal de **“EL CLIENTE”**, correrán por cuenta de **“EL CLIENTE”** esto en la inteligencia de que mediante la capacitación, la asesoría brindada por el personal de soporte técnico, los manuales y el material didáctico disponible para brindar en todo momento el apoyo al personal de **“EL CLIENTE”**, éste último estará en todo momento en la posibilidad de realizar dichas tareas sin necesidad de solicitar soporte de parte de **“EL PROVEEDOR”**. Sin embargo, y a petición de **“EL CLIENTE”**, el personal de **“EL PROVEEDOR”** estará en posibilidades de realizar tales tareas por **“EL CLIENTE”** con un cargo adicional que será cotizado al momento de la solicitud por parte de **“EL CLIENTE”**.

En caso de que cualquier solicitud de asesoría o soporte técnico notificado a **“EL PROVEEDOR”** por parte de **“EL CLIENTE”** tuviera relación con la operación en sí de **“CyberLab”** pero no estuviese relacionado con alguna falla en la operación del mismo, **“EL PROVEEDOR”** estará en total libertad de proporcionar o referenciar a **“EL CLIENTE”** a algún video tutorial, manual o documento para la resolución de este tipo de cuestionamientos en caso de que tales herramientas para la resolución de dudas se encuentren disponibles para su consulta por **“EL CLIENTE”**.

**OCTAVA. SOBRE EL ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE INFORMACION**

**“EL PROVEEDOR”** estará obligado a garantizar que el soporte de las operaciones de **“CyberLab”** siempre estará respaldado por medio de un Centro de Datos profesional especializado en alojamiento web para aplicaciones dinámicas, esto tanto para brindarle a **“EL CLIENTE”** la máxima seguridad informática sobre la información generada por su Laboratorio Clínico mediante **“CyberLab”**, así como la máxima disponibilidad de **“CyberLab”** en línea.

Mediante los servicios del Centro de Datos contratados por **“EL PROVEEDOR”,** se garantiza a **“EL CLIENTE”** el monitoreo de los servidores donde se encuentren alojados los algoritmos y bases de datos de **“CyberLab”** las 24 (veinticuatro) horas del día y todos los días del año, sujetándolos a un esquema de mantenimiento preventivo/correctivo riguroso y sistematizado por medio de un grupo de expertos, esto con la finalidad de minimizar al máximo la posibilidad de fallas, evitar el ingreso de virus informáticos e impedir por tanto al máximo la pérdida o corrupción de información.

****Para reducir al máximo la posibilidad de pérdida de información generada en **“CyberLab”** por parte de **“EL CLIENTE”** y como medida adicional a la seguridad informática ya de por si brindada por el Centro de Datos donde se alojan los servicios de **“CyberLab”**, **“EL PROVEEDOR”** generará un respaldo diario de la totalidad de la información contenida en la base de datos de **“CyberLab”**, el cual se realiza diariamente entre las 21:00 y 22:00 horas, esto con la finalidad de que en el caso esporádico de perdida de información en los servidores del Centro de Datos, **“EL PROVEEDOR”** pueda garantizar a **“EL CLIENTE”** el restaurar toda la información generada hasta el momento de la ejecución del último respaldo realizado, el cual en ningún caso excederá las 24 horas de antigüedad.

En este mismo sentido, y en la inteligencia de que técnicamente es imposible generar un respaldo de todas y cada una de las operaciones realizadas por los usuarios en **“CyberLab”**, **“EL PROVEEDOR”** se deslinda de cualquier reclamación que **“EL CLIENTE”** llegara a presentarle respecto a la información perdida en el periodo de tiempo transcurrido entre el momento de realización del último respaldo y el momento en que se presentara la falla.

Para el almacenamiento de imágenes y fotografías por medio de **“CyberLab”**, **“EL CLIENTE”** deberá contratar los **Módulos de Almacenamiento Multimedia** que requiera para cubrir la cantidad de almacenamiento requerida.

Cualquier tema relacionado a protección de datos personales en posesión de particulares, el presente contrato, atenderá lo que se encuentra estipulado en la cláusula décimo séptima.

**NOVENA. VIGENCIA DEL CONTRATO**

El presente **“CONTRATO”** entrará en vigor a partir de la fecha de su firma y tendrá una vigencia de 12 (doce) meses, con opción a renovación, mediante mutuo acuerdo; periodo en el cual **“EL PROVEEDOR”** estará obligado a brindar todo el soporte técnico requerido por **“EL CLIENTE”** según lo estipulado en la **cláusula séptima** de este documento. Así mismo **“EL PROVEEDOR”** se encargará de salvaguardar la información generada por el cliente en las bases de datos del sistema realizando un respaldo diario para garantizarle a **“EL CLIENTE”** la reducción en las posibilidades de pérdida de datos, de por sí perfectamente resguardados en el Centro de Datos donde se encuentran alojados los archivos y bases de datos de **“CyberLab”**, esto según lo especificado en la **cláusula octava** de este documento.

**DÉCIMA. CONTRAPRESTACIONES, FORMA DE PAGO Y PENALIZACIONES**

**Contratación de “CyberLab”**Para la contratación de **“CyberLab”**, **“EL CLIENTE”** deberá pagarle a **“EL PROVEEDOR”** en una sola exhibición la cantidad de **$ 15,033.60 (Quince Mil Treinta y Tres pesos 60/100) IVA (16%) incluido**, pago mediante el cual **“EL PROVEEDOR”** estará obligado a cubrir los siguientes puntos:

* Creación y activación de una cuenta **“CyberLab”** para uso exclusivo de **“EL CLIENTE”** incluyendo una base de datos independiente, preconfigurada y lista para su operación.
* Servicio de Puesta a Punto de cuenta **“CyberLab”** incluyendo.
  + Adecuación de formatos de impresión propiedad de **“EL CLIENTE”** (no incluyendo diseño de logotipos e imagen corporativa, en cuyo caso son servicios con cargo extra).
  + Carga de imágenes para la impresión de formatos y configuración de los mismos.
  + Personalización de interface de usuario con logotipo e información de sucursales en base a información y archivos proporcionados por **“EL CLIENTE”**.
  + Alta de sucursales.
* Primer evento de capacitación para el personal de **“EL CLIENTE”** para la configuración, puesta en marcha y el aprovechamiento de **“CyberLab”.**
* Asesoría tanto para la edición de la base de datos inicial de estudios como para la creación de nuevos estudios, productos y servicios.
* Asesoría para la configuración de listas de precios, convenios, promociones, catálogos, etc.

Para el caso en que **“EL CLIENTE”** ya sea un cliente activo de **“CyberLab”** y únicamente esté formalizando un nuevo contrato para la renovación de su contrato vigente con **“CyberLab”**, éste no tendrá que volver a pagar el cargo por activación de **“CyberLab”** en el entendido de que éste ya fue cubierto en un contrato anterior.

Sin embargo en el caso de que **“EL CLIENTE”** por la razón que fuera, dejara de utilizar **“CyberLab”** por algún tiempo, **“EL PROVEEDOR”** estará en todo el derecho de volver a cobrarle un cargo por concepto de reactivación esto debido a que para el caso de clientes que hayan dado de baja su cuenta de **“CyberLab”**, **“EL PROVEEDOR”** no tendrá obligación alguna de resguardar bases de datos ni archivos de ningún tipo por lo que el procedimiento de alta de la nueva cuenta seguirá el mismo curso que con una cuenta de recién creación, aunado ello a que muy probablemente cuando éste cliente decidiera reactivar su cuenta de **“CyberLab”**, sea necesaria una nueva capacitación ya sea por olvido de parte del personal de **“EL CLIENTE”** o simplemente debido a la introducción de nuevas funciones y características desconocidas por **“EL CLIENTE”** dada la pérdida de continuidad.

**Pago mensual para el aprovechamiento de “CyberLab”**

****Para efectos del presente contrato se tomará como común acuerdo entre ambas partes como “**fecha** **de corte”** los días **1ro (primero)** de cada mes, fecha en la cual, y a mes vencido, **“CyberLab”** automáticamente contabilizará la cantidad de órdenes de estudios registradas por parte del personal de **“EL CLIENTE”** en la base de datos de **“CyberLab”** durante el mes transcurrido.

Habiendo **“CyberLab”** obtenido el conteo de las ordenes registradas en el periodo en cuestión y en base a la aplicación de las tarifas enlistadas en los anexos A, B, C y D, **“CyberLab”** calculará y notificará a **“EL CLIENTE”** sobre el monto desglosado que éste le deberá pagarle a **“EL PROVEEDOR”** por la utilización y manejo de los servicios correspondientes a **“CyberLab”** durante el periodo de tiempo contabilizado, los cuales se enlistan a continuación:

* Acceso a **“CyberLab”** las 24 horas del día y todos los días del año para el aprovechamiento de todas las características y funcionalidades que describen a **“CyberLab”** como servicio en el presente instrumento, esto para una cantidad ilimitada de usuarios operadores, usuarios de consulta y sucursales.
* Aprovechamiento de cualquiera de los módulos y/o servicios adicionales que **“EL CLIENTE”** haya utilizado durante el periodo correspondiente.
* Asesoría y soporte técnico según los tiempos y las condiciones estipuladas en este instrumento.
* Actualizaciones sin costo adicional.
* Almacenamiento y resguardo de información bajo altos estándares de seguridad informática en un servidor virtual privado (VPS por sus siglas en inglés) respaldado y supervisado 24 horas por personal altamente calificado en un Data Center profesional especializado en hospedaje web con un respaldo en servidor secundario con características similares para garantizar la redundancia de datos y el resguardo seguro y confiable de la información.

Para el caso de contrataciones nuevas, es decir, caso en que **“EL CLIENTE”** no hubiese contratado previamente **“CyberLab”**, y además, que **“EL CLIENTE”** decida realizar sus pagos por el aprovechamiento de **“CyberLab”** de manera mensual y no anual, **“EL PROVEEDOR”** otorgará a **“EL CLIENTE”** un periodo considerado de 2 (dos) meses contados a partir de la fecha de la firma del presente instrumento, para no generar cargo mensual alguno por parte de **“EL PROVEEDOR”** con el propósito de permitirle a **“EL CLIENTE”** el familiarizarse con el sistema, el atender los eventos de capacitación correspondientes y el poder configurar estudios, precios y demás información útil para el aprovechamiento de **“CyberLab”**.

**Contraprestación para la activación y el aprovechamiento de los módulos opcionales**

Para la utilización de cualquiera de los módulos opcionales disponibles de **“CyberLab”**, **“EL CLIENTE”** deberá cubrir un cargo único por activación y el cargo mensual correspondientes según las tarifas enlistadas en el **anexo B** que firmado por las partes se incluye en el presente instrumento.

Para la activación de cualquier módulo, **“EL CLIENTE”** deberá enviar a **“EL PROVEEDOR”** un correo electrónico indicando el detalle de su solicitud y adjuntando el comprobante de pago del cargo por activación correspondiente. Una vez activo cada módulo, se comenzará a cargar en automático la tarifa correspondiente.

Del mismo modo, en caso de que **“EL CLIENTE”** decida desactivar cualquier módulo, deberá enviar a **“EL PROVEEDOR”** tal solicitud vía correo electrónico. Recibida tal solicitud por parte de **“EL PROVEEDOR”**, este contará con un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas naturales para proceder con la desactivación, momento en el cual notificará a **“EL CLIENTE”** sobre la confirmación de la baja, fecha a partir de la cual se dejará de cargar dicho módulo en la mensualidad de **“EL CLIENTE”**.

En caso de que **“EL CLIENTE”** decida reactivar un módulo previamente desactivado, bastará con que éste envíe a **“EL PROVEEDOR”** un correo electrónico indicando el detalle de su solicitud, pero sin necesidad de hacer ningún pago adicional por activación o reactivación en el entendido de el cargo por activación ya fue cubierto por **“EL CLIENTE”** al activarse por primera vez dicho módulo.

Para el momento en que se liberen al mercado nuevos módulos no descritos en el presente instrumento, se le notificará a **“EL CLIENTE”** sobre sus características, funcionalidades, cargos por activación y mensualidades según sea el caso sin necesidad de formalizar un nuevo contrato, siendo decisión de **“EL CLIENTE”** el contratar o no las nuevas funciones disponibles, pero entendiéndose esto independiente a lo estipulado en este documento.

En caso de que **“EL CLIENTE”** decida realizar el pago anual de cualquiera de los módulos opcionales de **“CyberLab”**, **“EL PROVEEDOR”** otorgará un descuento equivalente a 2 (dos) mensualidades. En caso de que **“EL CLIENTE”** haya pagado anualmente un módulo opcional, éste no podrá solicitar devolución alguna del monto pagado en caso de que quisiera desactivar dicho módulo antes del término del año previamente pagado, esto debido al descuento aplicado al momento del pago anual anticipado.

Toda solicitud de activación, desactivación o cualquier asunto referente a cambios relacionados a módulos opcionales incluyendo la liberación de nuevos módulos, deberá ser notificado entre ambas partes en base al procedimiento de comunicaciones citado en la **cláusula décimo quinta**.

**Sobre el prorrateo de los cargos mensuales al realizar modificaciones en la cuenta**

En caso de que en un mismo periodo de cobranza la mensualidad aplicable a la cuenta de **“EL CLIENTE”** sufriera modificaciones por activación o desactivación de módulos y/o servicios, el monto a pagar se calculará mediante la aplicación prorrateada de las tarifas citadas en los Anexos B, C, y D esto en base a los días del periodo en que estuvieron vigentes dichas tarifas.

**Sobre el Procedimiento de Cobranza y las Penalizaciones**

Llegada la **“Fecha de Corte”** estipulada en el presente documento, **“EL PROVEEDOR”** notificará a **“EL CLIENTE”** tanto directamente a través de notificaciones automáticas de **“CyberLab”** dentro del mismo sistema, así como también vía correo electrónico en base al Procedimiento de Comunicaciones citado en la **cláusula décimo quinta** sobre el estado de cuenta con el adeudo mensual desglosado correspondiente a los cargos descritos en el presente instrumento sobre los servicios y módulos vigentes en la cuenta **“CyberLab ”** de **“EL CLIENTE”** según sus necesidades y comunicados, prorrateando perfectamente los cargos que impliquen modificación de mensualidades (como en el caso de activación de módulos, contratación de servicios) que se llegaran a generar en el transcurso de un periodo de facturación dado y reflejando la aplicación de los cargos por activación, configuración o por cualquier producto o servicio que **“EL CLIENTE”** llegara a solicitar a **“EL PROVEEDOR”** en dicho periodo.

**“EL PROVEEDOR”** notificará a **“EL CLIENTE”** además del detalle desglosado de los cargos a cubrir por **“EL CLIENTE”**, la **“Fecha Límite de Pago”** fijada por **“EL PROVEEDOR”** que será establecida a los 15 (quince) días naturales posteriores a la citada **“Fecha de Corte”** o bien el día hábil posterior a la fecha resultante de estos 15 días naturales de plazo.

En caso de que llegada la **Fecha Límite de Pago “EL CLIENTE”** no haya cubierto la mensualidad correspondiente, **“EL PROVEEDOR”** aplicará una penalización a **“EL CLIENTE”** según lo indicado en la siguiente Tabla.

**Tabla 2.- Penalizaciones por pagos retrasados**

|  |  |
| --- | --- |
| **Retraso en días** | **Multa aplicada** |
| De 1 a 10 días naturales | 10% sobre el monto de la mensualidad adeudada |
| De 11 a 20 días naturales | 20% sobre el monto de la mensualidad adeudada |
| 21 días o más | 30% sobre el monto de la mensualidad adeudada |

En caso de retraso en los pagos por parte de **“EL CLIENTE”**, desde el primer día de retraso posterior a la **Fecha Límite de Pago** **“EL PROVEEDOR”** tendrá el derecho de bloquear todo acceso a **“CyberLab”** por parte del personal de **“EL CLIENTE”**, esto con la finalidad de obligar a **“EL CLIENTE”** a realizar el pago correspondiente con carácter de urgente.

En caso de que el retraso en los pagos de parte de **“EL CLIENTE”** sea por más de 30 días contados desde la última fecha límite de pago, **“EL PROVEEDOR”** podrá rescindir del **“CONTRATO”** sin responsabilidad alguna para entonces aplicar la pena convencional estipulada a **“EL CLIENTE”**, esto en base a la **cláusula décimo tercera** de éste instrumento, exigiendo en éste caso a **“EL CLIENTE”** tanto el pago de los adeudos acumulados al momento así como el pago de la penalización citada en ésta cláusula por incumplimiento de contrato de parte de **“EL CLIENTE”**.

Durante el periodo de tiempo de suspensión de los servicios de **“CyberLab”**, quedará bloqueado sin excepción alguna el acceso a **“CyberLab”** tanto para Usuarios Operadores como para Usuarios de Consulta, por lo cual, para evitar inconvenientes, será responsabilidad de **“EL CLIENTE”** el cumplir en tiempo y forma con los pagos exigidos por medio de este instrumento para la operación ininterrumpida de **“CyberLab”**.

En caso de suspensión temporal del servicio por falta de pago, la reactivación podrá tomar desde unos minutos hasta un máximo de 4 horas posteriores al momento en que **“EL CLIENTE”** notifique el pago correspondiente al adeudo y los recargos generados a **“EL PROVEEDOR”** por medio del Procedimiento de Comunicaciones indicado en la **cláusula décimo quinta** del presente **“CONTRATO”**, esto dependiendo del día y la hora en que el **“EL CLIENTE”** reporte y compruebe el pago correspondiente.

****Para el caso en que **“CyberLab”** llegara a presentar fallas en su operación que a consecuencia impidieran el trabajo del personal de **“EL CLIENTE”** sobre dicha plataforma y en caso de que dichos errores sean efectivamente atribuibles a un mal funcionamiento ya sea de **“CyberLab”** o bien, del servidor informático donde se encuentre alojado **“CyberLab”** al momento de la interrupción en el servicio, **“EL PROVEEDOR”** descontará del cargo mensual correspondiente, el monto equivalente a los días en que las fallas le hayan sido notificadas cualquier día de la semana entre las 8:00 y las 19:00 y su resolución haya demorado más de 60 (sesenta) minutos. Sin embargo, en caso de que la interrupción o falla en el servicio de “CyberLab” resultara a consecuencia ya sea a errores cometidos por parte del personal de **“EL CLIENTE”**, fallas en la conexión a internet en las instalaciones de **“EL CLIENTE”**, problemas de conectividad, presencia de virus informáticos, fallas en el equipo de cómputo o dispositivo desde donde se tenga acceso a **“CyberLab”,** o bien, en caso de que se presenten fenómenos meteorológicos y/o corte de energía generalizados y/o cualquier otro caso análogo que impida el funcionamiento del sistema por parte de **“EL CLIENTE”**, es decir, situaciones por casos fortuitos, **“EL CLIENTE”** no podrá reclamar a **“EL PROVEEDOR”** de ninguna manera por el tiempo de interrupción en el servicio.

**Sobre los medios de pago**

Los pagos que **“EL CLIENTE”** presente a **“EL PROVEEDOR”**, deberán realizarse exclusivamente vía transferencia electrónica o depósito referenciado a la siguiente cuenta:

|  |  |
| --- | --- |
| Banco: | BANAMEX |
| No. de Cuenta: | **967708** |
| Sucursal | **7000** |
| Clave interbancaria: | **002180700009677089** |
| Beneficiario: | **AUTOMATIZACIÓN E INGENIERIA EN PROCESOS Y SISTEMAS, S.A. DE C.V.** |

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** por cualquier razón decidiera modificar la información bancaria para la recepción de pagos de parte de **“EL CLIENTE”**, esta estará en la obligación de notificarle a **“EL CLIENTE”** de manera oportuna sobre los nuevos datos bancarios, esto en base al Procedimiento de Comunicaciones citado en la **cláusula décima quinta** de este instrumento.

**Sobre los comprobantes de pago**

**Será obligación de “EL CLIENTE” el notificar a “EL PROVEEDOR” cada uno de los pagos referenciando el id de su cuenta que le fue proporcionado por “EL PROVEEDOR” al momento de contratar “CyberLab”, así como el periodo correspondiente de pago, esto debido a que si “EL PROVEEDOR” por alguna razón no llegara a identificar el origen de alguno de los pagos, procederá a bloquear el acceso a la cuenta por motivo de falta de pago lo cual generará un cargo administrativo equivalente a la misma penalización por retraso en los pagos estipulada en la Tabla 2 debido esto a la carga administrativa que tal retraso le genera a “EL PROVEEDOR”. Para notificar cada uno de los pagos, “EL CLIENTE” deberá adjuntar el comprobante de pago directamente en el formulario correspondiente dentro de “CyberLab” donde deberá especificar el id de su cuenta y el periodo de pago.**

**DÉCIMO PRIMERA. RENOVACION DEL CONTRATO**

Previa la fecha de finalización de la vigencia del presente **“CONTRATO”**, **“EL PROVEEDOR”** enviará a **“EL CLIENTE”** el Contrato correspondiente a la renovación del presente instrumento para seguir prestando el servicio correspondiente de manera ininterrumpida y sin pérdida de información, quedando en el entendido que mientras no se formalice un nuevo contrato y no se haya dado por terminado explícitamente el **“CONTRATO”** actual por alguna de las partes, este se mantendrá vigente indefinidamente, pudiendo ser terminado en cualquier momento por **“EL PROVEEDOR”** en caso de que **“EL CLIENTE”** no autorice la formalización del nuevo contrato, el cual dejaría sin efecto el **“CONTRATO”** actual en automático.

En caso de que **“EL CLIENTE”** haya pagado alguno de los servicios motivo del presente instrumento de manera anual en el periodo anterior y llegada la fecha de término de vigencia de este contrato, se comenzarán a generar los cargos por dichos conceptos de manera mensual tal cual se especifica en las tarifas estipuladas en los anexos A, B, C y D quedando anulado cualquier adendum referente a cargos por anualidad.

Para que **“EL CLIENTE”** pueda seguir operando **“CyberLab”** posterior a la fecha de finalización del presente **“CONTRATO”**, y que por mutuo acuerdo ambas partes deseen mantener la relación contractual que este instrumento los relaciona, “EL PROVEEDOR” solicitará a “EL CLIENTE” saber si desea renovar los servicios proporcionados por “EL PROVEEDOR”, así pues, en el supuesto de confirmación será necesaria la firma de dicho contrato de renovación mediante el cual **“EL PROVEEDOR”** se comprometerá a seguir brindando el soporte técnico correspondiente que llegara a requerir **“EL CLIENTE”** así como a mantener **“CyberLab”** en operación para su aprovechamiento ya que de ninguna manera **“CyberLab”** podrá ser trasladado a un servidor web diferente a los servidores de **“EL PROVEEDOR”** o designados y monitoreados única y exclusivamente por personal autorizado de **“EL PROVEEDOR”** tanto por razones operativas como por asuntos relacionados a la propiedad intelectual de **“EL PROVEEDOR”** sobre **“CyberLab”**.

En caso de que **“EL CLIENTE”** decida no renovar el presente **“CONTRATO”**, **“EL PROVEEDOR”** dará por terminado el presente **“CONTRATO”** haciéndole entrega a **“EL CLIENTE”** de la información capturada por las bases de datos en Microsoft Excel correspondiente exclusivamente a pacientes, médicos, clientes, sucursales, listas de precios, cortes de caja, comisiones, facturación, ordenes de trabajo y empleados, pero no así de los archivos y configuraciones de **“CyberLab”**, dado que este es propiedad única y exclusiva de **“EL PROVEEDOR”**, por lo que **“EL CLIENTE”** ya no podrá hacer uso del mismo.

Al término del “**CONTRATO”** se negociarán con **“EL CLIENTE”** las condiciones para la renovación del servicio, esto en base a las necesidades de **“EL CLIENTE”** en dicho momento, a las nuevas funcionalidades requeridas por este y al ajuste inflacionario correspondiente, esto sin generar cargo alguno por activación o licenciamiento dado que ya se entienden cubiertos mediante el presente “**CONTRATO”**.

**DÉCIMO SEGUNDA. PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD.**

Las partes dejan expresa constancia que **“EL PROVEEDOR”** es dueño único de todos y cada uno de los archivos, algoritmos y configuraciones que permiten la operación de **“CyberLab”** en Internet. Así mismo **“EL PROVEEDOR”** es dueño de las metodologías utilizadas para la operación de **“CyberLab”** que se encuentren libres de patente, de los procesos, know-how, diseños, dibujos, imágenes, o cualquier otra creación o aportación intelectual que permita la operación de **“CyberLab”**.

Todas las obras y derechos conexos (en adelante **“LAS OBRAS”**), que **“EL PROVEEDOR”** genere con motivo de la ejecución del presente **“CONTRATO”**, se consideran propiedad de **“EL PROVEEDOR”**, por tanto **“EL CLIENTE”** acepta que **“CyberLab”** motivo de éste **“CONTRATO”**, será de propiedad exclusiva de **“EL PROVEEDOR”**, así como todos los derechos de propiedad intelectual que se deriven del mismo, y **“EL CLIENTE”** únicamente podrá hacer uso de **“CyberLab”** bajo los términos y condiciones estipulados en el presente **“CONTRATO”** y mientras éste se mantenga vigente o sea renovado.

Así mismo, **“EL CLIENTE”** es dueño de la totalidad de la información generada por la operación de **“CyberLab”** y almacenada en la base de datos del mismo, por lo que en caso de rescisión del **“CONTRATO”**, **“EL PROVEEDOR”** entregará a **“EL CLIENTE”** la totalidad de la información contenida en las bases de datos en formato SQL, pero no así los archivos y/o algoritmos propios de la operación de **“CyberLab”**.

**“EL PROVEEDOR”** reconoce que la información contenida en las Bases de Datos generada por la operación de **“CyberLab”** por parte de **“EL CLIENTE”** tendrá el carácter de confidencial y deberán mantenerse en estricta reserva, sea cual fuere su naturaleza. Los referidos documentos, antecedentes e información se denominarán en adelante la **“INFORMACION CONFIDENCIAL”**.

Esta obligación de reserva y confidencialidad no será aplicable en caso que la Información Confidencial recibida haya sido publicada por **“EL PROVEEDOR”** o sea de dominio público, con anterioridad a la fecha de su divulgación.

Cualquier incumplimiento por parte de algún trabajador, funcionario, ejecutivo o asesor de **“EL PROVEEDOR”** con respecto a la obligación de confidencialidad acordada, se entenderá que es un incumplimiento de ésta, quien no podrá excusarse alegando que dicha persona no tenía relación con ella o que no tenía control sobre dicha persona.

**“EL PROVEEDOR”** deberá salvaguardar y en dado caso devolver a **“EL CLIENTE”** toda o cualquiera **“INFORMACION CONFIDENCIAL”** que éste le hubiere entregado.

La presente confidencialidad tendrá efecto desde la fecha de la firma del presente **“CONTRATO”** y su vigencia se extenderá hasta por un plazo de 3 (tres) años contados a partir de la fecha de terminación de los servicios que deban realizarse con motivo del **“CONTRATO”**. En caso de incumplimiento de las obligaciones antes indicadas, **“EL PROVEEDOR”** indemnizará a **“EL CLIENTE”** de todos y cada uno de los perjuicios que dicho incumplimiento pudiere ocasionarle. Con todo, esta confidencialidad regirá íntegramente en lo relativo a la información que ya hubiera sido suministrada en calidad de confidencial, o que desde esta fecha se le hubiera conferido dicha calidad.

**DÉCIMO TERCERA. RESCISION**

En caso de incumplimiento por alguna de las partes de sus respectivas obligaciones conforme a los términos del presente **“CONTRATO”**, o en caso de que alguna de las declaraciones expresadas por alguna de éstas resultara incorrecta o falsa, la parte que no esté en incumplimiento, entregará un aviso por escrito a la parte de incumplimiento, mediante el cual le informará la naturaleza del incumplimiento y la parte en incumplimiento tendrá 5 (cinco) días hábiles para subsanar dicho incumplimiento, en la inteligencia de que en el caso de que la parte en incumplimiento no lo subsane dentro del término antes mencionado, o no lo subsane completa y/o correctamente a juicio de la parte afectada, esta última podrá rescindir del presente **“CONTRATO”** sin responsabilidad alguna y sin necesidad de declaración judicial, mediante simple notificación a la parte en incumplimiento, al domicilio señalado en la **cláusula décimo quinta** de éste **“CONTRATO”**, en donde se haga saber que ha operado la recisión del **“CONTRATO”**. Así mismo la parte afectada por la recisión podrá reclamar de la parte en incumplimiento el pago de los daños y perjuicios ocasionados.

En el supuesto de que el presente **“CONTRATO”** se dé por terminado por algún incumplimiento por parte de **“EL CLIENTE”**, **“EL PROVEEDOR”** inmediatamente suspenderá los servicios contratados y exigirá a **“EL CLIENTE”** saldar los adeudos pendientes hasta ese momento más una penalización por el 35% (treinta y cinco por ciento) del monto total que resulte de la suma de la contraprestación fija mensual citada en la **cláusula Decima**, esto considerando los meses restantes para la finalización de la vigencia de éste instrumento en base a lo citado en la **cláusula novena**. Será hasta el momento en que **“EL PROVEEDOR”** confirme la recepción del pago de dicha penalización se darán por terminadas las obligaciones de ambas partes para entonces poder hacer entrega a **“EL CLIENTE”** de la información que haya sido generada por **“CyberLab”** y almacenada en sus bases de datos.

****

En el supuesto de que el presente **“CONTRATO”** se dé por terminado por algún incumplimiento por parte de **“EL PROVEEDOR”**, ésta devolverá a **“EL CLIENTE”** la parte proporcional al tiempo restante de vigencia del **“CONTRATO”** sobre el cargo único por activación y configuración de **“CyberLab”** cubierto al momento de la firma de este instrumento.

**DÉCIMO CUARTA. REPRESENTANTES DE LAS PARTES.**

**“EL CLIENTE”** designa a él (la) C. **Diana Judith Escamilla Mondragon** como **“Administrador del Contrato”** para los efectos de la administración y control de los servicios contratados a **“EL PROVEEDOR”**, pudiendo actuar en todos los asuntos técnicos y administrativos relacionados con las actividades del “**CONTRATO**”, y será quien apruebe las Notas de Pago que sean presentadas por **“EL PROVEEDOR”**. El **“Administrador del Contrato”** y las personas designadas por él gozarán de privilegios de inspección irrestrictos respecto de los trabajos que se encomienden con el objeto de determinar que los mismo sean ejecutados de conformidad con las especificaciones acordadas por las partes.

Por su parte, **“EL PROVEEDOR”** designa a **Martha Patricia Mendoza Reyes** como **“Coordinador de Servicios”** para efectos de la coordinación administrativa y técnica con **“EL PROVEEDOR”**, quien, entre otras funciones, se debe encargar de velar por la correcta ejecución de los servicios, dar respuesta los requerimientos de **“EL CLIENTE”**, elaborar y presentar las Notas de Pago y mantener informado al **“Administrador del Contrato”** del desarrollo de los servicios durante la vigencia del **“CONTRATO”**, y en general, cautelar el cumplimiento por parte de **“EL PROVEEDOR”** de todas las obligaciones que el presente “**CONTRATO”** le impone.

En caso de requerir la modificación de la persona designada, la parte que lo modifica deberá notificar con al menos 5 (cinco) días hábiles de anticipación a la otra parte conforme al Procedimiento de Comunicaciones establecido en la **cláusula décimo quinta**.

**DÉCIMO QUINTA. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES.**

Para los efectos de coordinación de las actividades administrativas y técnicas cotidianas del **“CONTRATO”**, el **“Administrador del Contrato”** y el **“Coordinador de Servicios”** de **“EL PROVEEDOR”** podrán efectuar sus comunicaciones por correo electrónico o bien vía llamada telefónica dejando constancia por escrito vía correo electrónico según los siguientes datos:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **“Administrador del Contrato”:** | | |
| **Teléfono Oficina** | **Teléfono móvil (WhatsApp)** | **Correo electrónico** |
| **+52 453 537 45 11** | **+52 453** **119** **0545** | **di.ju.escamilla.es@gmail.com** |
| **“Coordinador de Servicios”**: | | |
| **Teléfono oficina** | **Teléfono móvil (WhatsApp)** | **Correo electrónico** |
| +52 (55) 4208 3099  +52 (55) 3872 9307 | +52 (56) 2774 8319 | [soporte@cyberlab.com.mx](mailto:soporte@cyberlab.com.mx) |

Las comunicaciones formales entre **“EL PROVEEDOR”** y **“EL CLIENTE”**, tales como solicitudes que digan relación con modificaciones al **“CONTRATO”**, notificaciones relativas a reclamos u observaciones al **“CONTRATO”** u otras comunicaciones formales entre ellas, se deben realizar por escrito y ser entregadas a las siguientes direcciones:

A **“EL PROVEEDOR”**:

Eje 4, Manzana 12, Lote 9, Colonia Ampliación Ciudad Lago, Nezahualcóyotl, Estado de México, Código Postal 57185.

A **“EL CLIENTE”**:

**Gabriel Leyva, 52B, Lázaro Cárdenas, 60630, Apatzingán de la Constitución, Apatzingán,  
Michoacán, México**

Estas comunicaciones se entenderán recibidas por el destinatario el día de la entrega efectiva de la misma, ya sea que se entreguen por mano o vía correo certificado.

**“EL PROVEEDOR”** y **“EL CLIENTE”** deberán utilizar tanto el correo electrónico para anticipar el contenido de una carta o para dejar constancia o precisar información telefónica.

****Para la atención a cualquiera de los casos relacionados ya sea a modificaciones por parte de **“EL PROVEEDOR”** sobre las tarifas citadas en los anexos A, B, C y D así como también en lo referente a la modificación en los cargos mensuales a aplicar por **“EL PROVEEDOR”** sobre los servicios contratados por **“EL CLIENTE”**, la comunicación entre **“EL PROVEEDOR”** y **“EL CLIENTE”** deberá realizarse sin excepción alguna vía correo electrónico en base a las cuentas de correo electrónico citadas en la presente cláusula, esto con la finalidad de prescindir de la necesidad de realizar modificaciones al **“CONTRATO”** al dejar constancia escrita sobre el detalle de cada una de las operaciones solicitadas y atendidas de manera detallada.

Así mismo, para la atención a cualquier solicitud de activación de módulos opcionales o de cualquiera de los servicios adicionales cuyos precios y condiciones comerciales se describen en los anexos B, C y D, la comunicación deberá realizarse entre ambas partes vía correo electrónico en base a las cuentas de correo electrónico enlistadas en esta cláusula.

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** o **“EL CLIENTE”**, por cualquier razón de importancia requieran modificar la información de contacto enlistada en la presente cláusula, podrá realizarse tal actualización siempre y cuando previo a esto exista evidencia escrita de solicitud, recepción y aceptación de ambas partes sobre dichas modificaciones para considerarse una solución aprobada por ambas partes.

Así mismo, cualquier solicitud de una de las partes a la otra se entenderá procedente hasta contar con evidencia escrita de la aceptación por ambas partes en base a los datos de contacto enlistados en la presente cláusula.

**DÉCIMO SEXTA. CESION.**

Ninguna de las partes podrá vender, ceder, transferir o traspasar en forma alguna, ni total ni parcialmente, sus derechos y obligaciones convenidos en este **“CONTRATO”**, ni constituir sobre éste prendas, prohibiciones, garantías ni ningún otro tipo de gravámenes, sin el consentimiento escrito de la otra parte.

**DÉCIMO SÉTIMA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

El presente contrato, así como los servicios que **“EL PROVEEDOR”** otorga a **“EL CLIENTE”**, se encuentra respaldado por el aviso de privacidad integral de **“EL PROVEEDOR”**, mismo que se encuentra disponible en la página oficial web de **“EL PROVEEDOR”**, así como se encuentra disponible para su consulta en el Anexo E, resguardando y protegiendo aquellos datos que han sido proporcionados por **“EL CLIENTE”** y que están en posesión de **“EL PROVEEDOR”**, atendiendo la legislación aplicable en materia de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares. En caso de que **“EL CLIENTE”** no tenga posibilidad de visualizar y conocer dicho documento, **“EL PROVEEDOR”** esta obligado a proporcionar dicho documento, con el propósito de exponerlo a **“EL CLIENTE”** y que, si es su deseo de aceptarlo, se lo haga saber a **“EL PROVEEDOR”** de manera tácita y/o expresa.

**DÉCIMO OCTAVA. LEGISLACIÓN APLICABLE.**

**“Para la interpretación, ejecución y cumplimiento de lo pactado en el presente contrato, las partes se someten expresamente a las leyes del Estado de México y a la Jurisdicción y competencia de los Tribunales del Estado de México, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de sus domicilios presentes o futuros les pudieran corresponder.”**

El presente **“CONTRATO”** se firma en 2 (dos) ejemplares de igual tenor y fecha, quedando 1 (uno) en poder de **“EL PROVEEDOR”** y 1 (uno) en poder de **“EL CLIENTE”**.

****

|  |  |
| --- | --- |
| **“EL PROVEEDOR”**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **“EL CLIENTE”**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **C. Martha Patricia Mendoza Reyes** | Representante Cliente |
| **Testigo**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Testigo**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **C. Edgar Ignacio Mendoza Garcia** | Testigo Cliente |

**ANEXO A.- Tabulador de tarifas mensuales para la operación de “CyberLab”**

Las tarifas enlistadas en este anexo NO incluyen el 16% por concepto de IVA y servirán como base para el cálculo del cargo mensual que **“EL CLIENTE”** deberá pagarle a **“EL PROVEEDOR”** dependiendo de la cantidad de ordenes registradas por el personal de **“EL CLIENTE”** durante el mes de facturación correspondiente**.** Estas tarifas serán actualizadas anualmente por **“EL PROVEEDOR”** sin necesidad del consentimiento por parte de **“EL CLIENTE”** y con el único requisito de que éste sea notificado oportunamente en base al Procedimiento de Comunicaciones citado en la **cláusula décimo quinta** de este instrumento.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Partida | Rango | Precio |
| 1 | Menos de 100 solicitudes | $600.00 mensuales (cargo fijo base) |
| 2 | De la solicitud 101 a la 300 | $2.5 x cantidad de ordenes en este rango |
| 3 | De la solicitud 301 a la 750 | $1.35 x cantidad de ordenes en este rango |
| 4 | De la solicitud 751 a la 3500 | $1.2 x cantidad de ordenes en este rango |
| 5 | De la solicitud 3501 a la 7000 | $0.5 x cantidad de ordenes en este rango |
| 6 | De la solicitud 7001 en adelante | $0.25 x cantidad de ordenes en este rango |
| Sub Total Mensual = Partida 1 + Partida 2 + Partida 3 + Partida 4 + Partida 5 + Partida 6 | | |

****La forma de pago descrita en el presente anexo obedece a la aplicación del esquema tarifario descrito en la tabla anterior de manera escalonada. Para garantizar la comprensión respecto a su aplicación, se cita el siguiente ejemplo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Solicitudes procesadas en el mes = 534 | | |
| Hasta las primeras 100 solicitudes del mes | Cargo fijo por las primeras 100 ordenes | $600.00 |
| De la orden 101 a la 300 del mes | 200 solicitudes x $2.50 | $500.00 |
| De la 301 a la 750 del mes | 234 solicitudes x $1.35 | $315.90 |
| De la 751 a la 3,500 del mes | 0 solicitudes x $1.20 | $0.00 |
| De la 3,501 a la 7,000 del mes | 0 solicitudes x $0.50 | $0.00 |
| De la orden 7,001 del mes en adelante | 0 solicitudes x $0.25 | $0.00 |
| Sub Total del mes |  | $1,415.90 + IVA |

**ANEXO B.- Tarifas aplicables a la activación y operación de los Módulos Opcionales “CyberLab”**

Las tarifas enlistadas en este anexo NO incluyen el 16% por concepto de IVA y serán modificadas anualmente por **“EL PROVEEDOR”** sin necesidad del consentimiento por parte de **“EL CLIENTE”** con el simple hecho de notificar a éste de manera oportuna sobre los nuevos montos a aplicar para los módulos de **“CyberLab”.** Dicha notificación deberá enviarla **“EL PROVEEDOR”** a **“EL CLIENTE”** por escrito en base al Procedimiento de Comunicaciones citado en la **cláusula décimo quinta** del presente instrumento

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Módulo | Cargo por Activación | Mensualidad |
| \*Alertas SMS | $1,477.44 | No aplica |
| Bitácora de Servicios | $978.05 | $53.79 |
| Control de asistencia | $1,846.80 | $101.57 |
| Control de Calidad | $1,846.80 | $101.57 |
| Control de Documentos | $2,462.40 | $135.43 |
| Credencialización | $2,462.40 | $135.43 |
| \*Facturación Electrónica (incluye 500 folios) | $2,678.40 | No aplica |
| Identificación Biométrica | $2,462.40 | $66.81 |
| Almacén y Monitoreo de Consumos | $2,462.40 | $164.16 |
| \*\*Pago en Línea | $1,477.44 | No aplica |
| Seguimiento Clínico | $1,214.78 | $66.81 |
| \*\*\*Módulo de almacenamiento de archivos (5GB) | $ - | 5UDS |

**\*Precios más IVA 16%**

Para estos módulos es necesario contratar el paquete de créditos correspondiente ya sea para envío de mensajes SMS o bien para el timbrado de facturas electrónicas. En el caso de facturación electrónica se otorgan 500 créditos en la activación (los cuales tienen vigencia de un año).

Para facturación electrónica en otros países se analizará el caso dependiendo del mismo y se cotizará al momento según de las legislaciones de cada uno.

\*\* Para el módulo de identificación biométrica, se cotizarán por separado los lectores de huella digital y el desarrollo es con la marca que CyberLab maneja.

\*\*\*Para el caso de pago electrónico en línea, el proveedor del servicio, PayPal, cobrará una comisión que puede variar según sus políticas las cuales son independientes de nuestra empresa.

\*\*\*\* Contratar espacio para el almacenamiento de archivos será indispensable para poder manejar en CyberLab cualquier tipo de documento o archivo multimedia como imágenes, videos o audios y su pago deberá realizarse de manera anticipada. El cliente contará con la libertad de depurar los archivos e imágenes almacenados según sus necesidades para solo pagar por el espacio necesario.

**ANEXO C.- Tarifas aplicables a la adquisición de Paquetes de Créditos para la emisión CFDI’s por medio del módulo de Facturación CFDI de “CyberLab”**

**Tarifas aplicables a la adquisición de Paquetes de Creditos para envío de SMS**

****Las tarifas enlistadas en este anexo No incluyen el 16% por concepto de IVA y podrán ser modificadas por **“EL PROVEEDOR”** sin previo aviso, con el simple hecho de notificará a **“EL CLIENTE”** sobre los nuevos montos a aplicar para la adquisición de Paquetes para la emisión de CFDI’s. Dicha notificación deberá enviarla **“EL PROVEEDOR”** a **“EL CLIENTE”** por escrito en base al Procedimiento de Comunicaciones citado en la **cláusula décimo quinta** del presente instrumento.

Solo para conexión con CyberLab

Paquetes menores a 2,500 tienen vigencia de 1 año.

A partir de 2,500 créditos la vigencia es de 2 años

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Folios | Precio paquete | P. Unitario |
| 25 | $ 270.00 | $ 10.80 |
| 50 | $ 432.00 | $ 8.64 |
| 100 | $ 745.20 | $ 7.45 |
| 300 | $ 1,188.00 | $ 3.96 |
| 500 | $ 1,609.20 | $ 3.22 |
| 1000 | $ 2,678.40 | $ 2.68 |
| 2500 | $ 4,514.40 | $ 1.81 |
| 5000 | $ 7,938.00 | $ 1.59 |
| 10000 | $ 14,234.40 | $ 1.42 |

**\*Precios más IVA 16%**

|  |  |
| --- | --- |
| Volumen de Créditos SMS | Precio |
| 100-2000 | $ 1.00 |
| 2001-10000 | $ 0.80 |
| 10001-50000 | $ 0.66 |
| 50001-150000 | $ 0.58 |
| 150001-300000 | $ 0.51 |
| 300001 o mas | $ 0.44 |

**\*Precios más IVA 16%**

Revisar tarifas de SMS aplicables para cada país

<https://www.cyberlab.com.mx/marketing/tarifaSMSpais.pdf>

**ANEXO D.- Tarifas aplicables a Interfaces para Analizadores Clínicos**

****Las tarifas enlistadas en este anexo No incluyen el 16% por concepto de IVA y podrán ser Las tarifas enlistadas en este anexo NO incluyen el 16% por concepto de IVA y serán modificadas anualmente por **“EL PROVEEDOR”** sin necesidad del consentimiento por parte de **“EL CLIENTE”** con el simple hecho de notificar a éste de manera oportuna sobre los nuevos montos a aplicar para los módulos de **“CyberLab”**.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Opción en Venta | | |
| Concepto | Concepto | Concepto |
| Interfaz con analizador clínico | Unidireccional | $12,700.80 |
| Interfaz con analizador clínico | Bidireccional | $ 15,000.00 |
| * El pago es por equipo y la interfaz de este no es canjeable para otra marca y/o modelo de equipo, es caso de ser así se considera una interfaz nueva. * En caso de tener dos analizadores de la misma marca y modelo, se manejará un descuento para la interfaz del segundo equipo. * Para interfaces en venta se incluye sin cargo adicional el cableado y los adaptadores requeridos. * Los gastos de envío corren a cuenta de “EL CLIENTE” y serán cotizados al momento por “EL PROVEEDOR”. * Precios más IVA * Para soporte técnico es necesario contratar una póliza de soporte anual por interfaz, la cual cubre asesoría remota ilimitada. Esta no cubrirá visitas en sitio ni remplazo de materiales (cables y/o adaptadores). El costo de la póliza será de $ 1,500.00 más IVA y deberá ser pagada por anticipado. * La póliza no incluye instalación de nueva interfaz por cambio de modelo de equipo, esto se considera una interfaz nueva y así deberá ser cubierta. * En caso de no contratar póliza de soporte anual, cada imprevisto se cotizará al momento y por evento. * Precios más IVA | | |

**Opción en Renta sin Plazo forzoso**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Concepto | Tipo de interfaz | Mensualidad |
| Interfaz con analizador clínico | Unidireccional/bidireccional | $350.00 |
| * Para interfaces en renta, tanto el cableado como los adaptadores requeridos serán cotizados a “EL CLIENTE”. * Los gastos de envío corren a cuenta de “EL CLIENTE” y serán cotizados al momento por “EL PROVEEDOR”. * Precios más IVA | | |

**ANEXO E.- Aviso de Privacidad Integral**

**"EL PROVEEDOR"**, con domicilio en calle Eje 4, Manzana 12, Lote 9, colonia Ampliación Ciudad Lago, ciudad Nezahualcóyotl, municipio o delegación Nezahualcóyotl, C.P. 57185, en la entidad de Estado de México, país México, y portales de internet [www.aipssa.com.mx](http://www.aipssa.com.mx), [www.cyberlab.com.mx](http://www.cyberlab.com.mx) y [www.cyber-lab.com.mx](http://www.cyber-lab.com.mx), es el responsable del uso y protección de sus datos personales, y al respecto le informamos lo siguiente:

Con la finalidad de dar un tratamiento legítimo, controlado e informado a sus datos personales, que actualmente nos proporcione o en el futuro y que obren en nuestras bases de datos, o que hayan sido recopilados por cookies, o cualquier otra tecnología de seguimiento web, así como para garantizar su privacidad y su derecho a la autodeterminación informativa al proporcionarnos dichos datos, siendo **“EL PROVEEDOR”** responsable del uso y protección de sus datos personales los cuales serán tratados con base en los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad previstos en la Ley.

**¿Para qué fines utilizaremos sus datos personales?**

Los datos personales que recabamos de usted, los utilizaremos para las siguientes finalidades que son necesarias para el servicio que solicita:

* Enviarle promociones, publicidad relativa a nuestros productos o servicios y ofertas
* Invitarle a que participe en eventos especiales, siendo estos específicamente a talleres, cursos, exposiciones y presentaciones de nuestros productos y servicios
* Informarle sobre cambios de nuestros productos y servicios
* Informarle sobre cambios a nuestro aviso de privacidad
* Hacer entrega de los productos o servicios que se adquieran, con su debido seguimiento
* Dar cumplimiento a la legislación aplicable dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, así como de requerimientos de cualquier autoridad competente
* Atender dudas, quejas, aclaraciones, comentarios, devoluciones, así como de responder a las mismas
* Identificarlo como cliente o un posible cliente
* Dar cumplimiento al ejercicio de sus derechos ARCO
* Realizar el proceso de cobranza y facturación
* Prospección comercial
* Identificación o verificación de su identidad, al momento de contratar las aplicaciones tecnológicas que ofrecemos (solo si son requeridas) que permiten el reconocimiento automático a nuestro sistema ofrecido, a través de sus datos biométricos­­­­­

**¿Qué datos personales utilizaremos para estos fines?**

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, utilizaremos, según sea el caso, algunos de los siguientes datos personales:

* Nombre
* Registro Federal de Contribuyentes (RFC)
* Clave única de Registro de Población (CURP)
* Nacionalidad
* Domicilio
* ****Teléfono celular
* Correo electrónico
* Firma autógrafa
* Firma electrónica
* Edad
* Sexo
* Datos bancarios para el depósito o transferencia electrónica de los servicios ofrecidos por **“EL PROVEEDOR”**
* Huella dactilar
* Archivos correspondientes al Certificado de Sello Digital emitido por el Sistema de Administración Tributaria en caso de timbrar Comprobantes Fiscales Digitales por Internet por medio de nuestras plataformas o servicios.

**“EL PROVEEDOR”**, y/o las empresas controladoras de éste y/o empresas filiales y/o subsidiarias y/o partes relacionadas (los **“Terceros Relacionados”**) y/o aquellos terceros que, por la relación comercial con **“EL PROVEEDOR”** hayan contratado el uso de los servicios de **“EL PROVEEDOR”**, para complementar su propuesta de negocios y tengan la necesidad de tratar y/o utilizar sus datos personales (el **“Cliente”**), y/o por la naturaleza de su trabajo o funciones tengan la necesidad de tratar y/o utilizar sus datos personales, como proveedores o aliados comerciales de **“EL PROVEEDOR”** (**“Socios Comerciales”**), solicita y obtiene datos personales en general, así como datos personales considerados sensibles por la Ley (en lo sucesivo **“Datos Personales Generales”** y **“Datos Personales Sensibles”**, respectivamente; y de manera conjunta referidos como los **“Datos Personales”**) de las personas en adelante descritas.

Los Datos Personales Sensibles podrán ser solicitados por medios electrónicos o físicos, en el entendido de que toda información proporcionada en físico, será considerada y tratada como si se hubiera proporcionado y autorizado en el Sitio y/o la Plataforma, y por lo cual se regirá por el presente documento.

En todos los casos, la recolección de Datos Personales por parte de **“EL PROVEEDOR”** es realizada de buena fe y para los fines aquí expuestos; por tal motivo, se presume que los datos proporcionados por sus titulares son apegados a la verdad y completos, por lo que son responsabilidad del titular que los proporciona.

Los Datos Personales que serán recabados de los Clientes que hagan uso de la Plataforma son necesarios para documentar la relación comercial y jurídica que existe o podrá existir con cada uno de ellos, y para poder realizar el objeto de los servicios contratados. Los Datos Personales que usted proporcionará voluntaria y libremente por sí mismo o por medio de sus Administradores, constan de información que es incluida o podrá ser incluida en contratos, cartas, formatos, listados, bases de datos u otros medios físicos y/o electrónicos, según corresponda, a efecto de que **“EL PROVEEDOR”** pueda documentar la relación entre las partes, el proceso de uso y selección que realice o vaya a realizar de los Módulos que conforman los Servicios de la Plataforma; pueda llevar un registro adecuado de la relación comercial con sus socios comerciales; así como para dar cabal cumplimiento a las políticas internas, procedimientos y demás obligaciones legales aplicables a **“EL PROVEEDOR”**.

**¿Con quién compartimos su información personal y para qué fines?**

Le informamos que sus datos personales son compartidos dentro del país con las siguientes personas, empresas, organizaciones o autoridades distintas a nosotros, para los siguientes fines:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Destinatario de los datos personales** | **Finalidad** | **Requiere del consentimiento** |
| Personas morales que su objeto social predominantemente va dirigido a otorgar servicios de salud, investigación clínica y/o laboratorios clínicos. | Cumplimiento de las obligaciones contractuales que derivan de los contratos de prestación de servicios profesionales | Sí |

Con relación a las transferencias que requieren de su consentimiento, por favor indique a continuación si nos lo otorga:

Otorgo mi consentimiento para las siguientes transferencias de mis datos personales:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Destinatario de los datos personales** | **Finalidad** | **Consentimiento** |
| Personas morales que su objeto social predominantemente va dirigido a otorgar servicios de salud, investigación clínica y/o laboratorios clínicos. | Cumplimiento de las obligaciones contractuales que derivan de los contratos de prestación de servicios profesionales |  |

****Los Datos Personales a que se refiere este Aviso podrán ser transferidos a: (i) terceros relacionados y/o aliados comerciales, con la finalidad de engrandecer la propuesta de valor de **“EL PROVEEDOR”**, así como ofrecerle, con base en sus necesidades, otros productos y servicios; (ii) autoridades judiciales, mexicanas y extranjeras, con la finalidad de dar cumplimiento a la Ley, legislación, notificaciones, requerimientos u oficios de carácter judicial; (iii) a proveedores de servicios de internet sobre la cual esté montada la infraestructura tecnológica de **“EL PROVEEDOR”**; y/o (iv) a proveedores de servicios de soporte técnico de la Plataforma. En caso de realizar alguna transferencia de sus Datos Personales, en los que se requiera su consentimiento expreso, se lo informaremos a efecto de recabar el mismo.

En todos los casos, **“EL PROVEEDOR”** comunicará el presente Aviso de Privacidad a estos terceros y se asegurará a través de la firma de convenios y/o la adopción de otros documentos vinculantes, que dichos terceros mantengan las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas necesarias para resguardar sus Datos Personales, así como que dichos terceros únicamente utilicen sus Datos Personales para las finalidades para los cuales fueron recabados. Asimismo, tanto el Cliente como responsable de recabar los Datos Personales y **“EL PROVEEDOR”** que facilita a través de la Plataforma la recopilación y el procesamiento de los mismos, así como cualquier otra persona relacionada con **“EL PROVEEDOR”** que tenga acceso a la información contenida en este Aviso de Privacidad, quedarán obligados a resguardarla bajo las mismas normas de seguridad y confidencialidad, y a no revelarla ni hacer mal uso de la misma, o en caso contrario serán responsables de conformidad con las leyes aplicables.

**“EL PROVEEDOR”** se compromete así a proteger los datos personales de usted, atendiendo los principios, deberes y derechos que la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares exige, con la intención de promover la legalidad, denunciando lo que es ilícito, sin limitarse a promover su deber ante cualquier tribunal que corresponda aplicable en cuanto a la materia que sea la que se persiga (Penal, Laboral, Administrativo, Civil, Mercantil, Fiscal, etc.).

No obstante, lo anterior, **“EL PROVEEDOR”** no transferirá sus Datos Personales a terceros no relacionados con **“EL PROVEEDOR”**, salvo en los casos antes citados y los previstos en la Ley, sin su consentimiento previo.

**¿Cómo puede acceder, rectificar o cancelar sus datos personales, u oponerse a su uso?**

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada adecuadamente (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

Para tal fin, usted deberá seguir el proceso de presentar su petición por escrito a **“EL PROVEEDOR”**, o bien, enviar su petición al Correo Electrónico, según sea aplicable, la cual deberá contener, como mínimo, la siguiente información: (a) su nombre completo y domicilio, u otro medio idóneo para comunicarle la respuesta a su solicitud; (b) los documentos que acrediten su identidad o, en su caso, la de su representante legal; (c) la descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados; y (d) cualquier otro elemento o información que facilite la localización de los Datos Personales, así como cualquier otro documento requerido por la regulación actual en el momento de presentar la solicitud. Usted también podrá solicitar al Correo Electrónico mayor información sobre el procedimiento para ejercer sus Derechos ARCO.

La respuesta a su solicitud le será dada a conocer por **“EL PROVEEDOR”** en los términos y plazos establecidos en la Ley. No obstante, usted podrá obtener más información acerca del estado que guarda su solicitud y del plazo de respuesta de la misma, contactando a **“EL PROVEEDOR”** o enviando su petición al Correo Electrónico, donde además podrán atender cualquier aclaración o duda que pudiera tener respecto al tratamiento de sus Datos Personales y el ejercicio de sus Derechos ARCO.

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, usted deberá presentar la solicitud respectiva a través del siguiente correo electrónico:

[soporte@cyberlab.com.mx](mailto:soporte@cyberlab.com.mx)

Para conocer el procedimiento y requisitos para el ejercicio de los derechos ARCO, ponemos a su disposición el siguiente medio:

https://cyber-lab.com.mx/avisoPrivacidad/avisoPrivacidadAIPSSA.pdf

****Los datos de contacto de la persona o departamento de datos personales, que está a cargo de dar trámite a las solicitudes de derechos ARCO, son los siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de la persona o departamento de datos personales: | Automatización e Ingeniería en Procesos y Sistemas SA de CV |
| Domicilio: | Calle Eje 4, Manzana 12, Lote.9, colonia Ampliación Ciudad Lago, Ciudad Nezahualcóyotl, municipio o delegación Nezahualcóyotl, C.P. 57185, en la entidad de Estado de México, país México |
| Correo electrónico: | [soporte@cyberlab.com.mx](mailto:soporte@cyberlab.com.mx) |
| Números telefónicos: | +52 (55) 4208 3099  +52 (55) 3872 9307 |

**Usted puede revocar su consentimiento para el uso de sus datos personales**

Usted puede revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales. Asimismo, usted deberá considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o la conclusión de su relación con nosotros.

Para revocar su consentimiento deberá presentar su solicitud a través del siguiente correo electrónico:

[soporte@cyberlab.com.mx](mailto:soporte@cyberlab.com.mx)

Para conocer el procedimiento y requisitos para la revocación del consentimiento, ponemos a su disposición el siguiente correo electrónico:

[soporte@cyberlab.com.mx](mailto:soporte@cyberlab.com.mx)

**¿Cómo puede limitar el uso o divulgación de su información personal?**

Con objeto de que usted pueda limitar el uso y divulgación de su información personal, le ofrecemos el siguiente correo electrónico:

[soporte@cyberlab.com.mx](mailto:soporte@cyberlab.com.mx)

**¿Cómo puede conocer los cambios en este aviso de privacidad?**

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; de nuestras propias necesidades por los productos o servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad; de cambios en nuestro modelo de negocio, o por otras causas.

Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, a través de notificación vía correo electrónico desde la cuenta:

[soporte@cyberlab.com.mx](mailto:soporte@cyberlab.com.mx)

Del mismo modo, nos comprometemos a mantener en todo momento la versión más actualizada de este aviso de privacidad para su consulta en la siguiente dirección electrónica:

https://cyber-lab.com.mx/avisoPrivacidad/avisoPrivacidadAIPSSA.pdf

**Su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales**

Consiento que mis datos personales sean tratados de conformidad con los términos y condiciones informados en el presente aviso de privacidad.

**Ultima actualización: 12 de febrero de 2023**

****

**Adendum sobre el pago anual anticipado**

**Pago anual anticipado correspondiente a módulos opcionales e interfaces**

En caso de que **“EL CLIENTE”** decida realizar el pago anual anticipado ya sea de las mensualidades de cualquiera de los módulos opcionales enlistados en el anexo B así como también de las mensualidades de las interfaces que **“EL CLIENTE”** haya activado en la modalidad de renta mensual en base a las tarifas estipuladas en el anexo D, **“EL PROVEEDOR”** le descontará a **“EL CLIENTE”** el equivalente a 2 (dos) mensualidades siempre y cuando **“EL CLIENTE”** realice el pago de la anualidad correspondiente al momento de la solicitud y en una sola exhibición.

**Pago anual anticipado de las mensualidades para el aprovechamiento de “CyberLab”**

**“EL CLIENTE”** se compromete a registrar y procesar un mínimo de **300 (trescientas)** **ordenes** mensuales durante cada uno de los siguientes 12 (doce) meses contados a partir de la fecha de la firma del presente instrumento, esto para beneficiarse del descuento de 2 (dos) mensualidades del pago anual correspondiente a la cantidad de ordenes mensuales pactadas mediante el presente adendum cuyo precio mensual real en base a las tarifas vigentes enlistadas en el anexo A al momento de la firma de éste instrumento es por la cantidad de **$15,312.00 (Quince Mil Trescientos Doce Pesos 00/100)** **IVA (16%) incluido**.

**“EL CLIENTE”** deberá pagar a **“EL PROVEEDOR”** en una sola exhibición y al momento de la firma del presente instrumento, la cantidad de **$12,760 (Doce Mil Setecientos Sesenta pesos 00/100)** **IVA (16%) incluido** para hacerse acreedor al descuento correspondiente a 2 (dos) mensualidades que ya se encuentra reflejado en este monto.

Mensualmente llegada la **“fecha de corte”**, **“CyberLab”** contabilizará la cantidad de ordenes registradas por el personal de **“EL CLIENTE”** en el periodo correspondiente tal cual se describe en la **cláusula Decima** para el cálculo de la contraprestación mensual correspondiente al aprovechamiento de **“CyberLab”**, sin embargo dado que **“EL CLIENTE”** realizó un pago anticipado por dicho concepto de manera anualizada como se describe en el presente adendum, **“EL PROVEEDOR”** únicamente cobrará a **“EL CLIENTE”** en el mes en cuestión el monto que resulte de la diferencia entre la mensualidad calculada según se describe en la **cláusula Decima** y el equivalente a la mensualidad prepagada por parte de **“EL CLIENTE”** cuyo monto es de **$1,276.00 (Un Mil Doscientos Setenta y Seis pesos 00/100)** **IVA (16%) incluido**, en el entendido de que si el monto resultante fuese menor a dicha cantidad, **“EL CLIENTE”** no podrá reclamarle a **“EL PROVEEDOR”** ninguna bonificación dado que la primer condición para obtener el descuento por pago anual anticipado es establecer un mínimo de órdenes de estudios a procesar mensualmente durante el periodo.