

CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA EL USO DE LA PLATAFORMA CERO PAPEL TLAXCALA, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “LA SEDECO” REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL LICENCIADO JAVIER MARROQUÍN CALDERÓN, EN SU CARÁCTER DE SECRETARIO DE DESARROLLO ECONÓMICO, ASISTIDO POR EL MTRO. GERMÁN DELÓN PÁEZ, EN SU CARÁCTER DE COMISIONADO ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA DE TLAXCALA; Y POR LA OTRA PARTE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TLAXCALA A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “LA UPTX” REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA MAESTRA ROSALÍA NALLELI PÉREZ ESTRADA, EN SU CARÁCTER DE Rectora Y REPRESENTANTE LEGAL, ASISTIDO POR EL RESPONSABLE OFICIAL DE MEJORA REGULATORIA LICENCIADO MARCO ANTONIO ROJAS GONZÁLEZ ; Y A QUIENES ACTUANDO DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ COMO “LAS PARTES”, AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

- I. Con fecha 5 de febrero de 2017, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, Mejora Regulatoria, justicia cívica e itinerante y registros civiles, con lo que el tema de la mejora regulatoria, obtuvo rango constitucional, impactando los tres órdenes de gobierno, consecuentemente en una obligación que constriñe a las autoridades a implementar en sus ámbitos de competencias esta política pública.
- II. Con fecha 18 de mayo de 2018, se expidió la Ley General de Mejora Regulatoria, instrumento de orden público y de observancia general en toda la República en materia de mejora regulatoria, la cual tiene por objeto establecer los principios y las bases a los que deberán sujetarse los órdenes de gobierno, en el ámbito de sus respectivas competencias, en materia de mejora regulatoria.
- III. El 10 de octubre de 2014, en la XLVII Reunión Ordinaria de la Conferencia Nacional de Gobernadores (CONAGO) celebrada en la Ciudad de Aguascalientes, en su Acuerdo Trigésimo Primero, se pronunció a favor del impulso de la Agenda de Mejora Regulatoria para Incrementar la Productividad de las entidades federativas. En donde la CONAGO reconoce que las políticas de mejora regulatoria tienen como propósito generar el máximo beneficio para la sociedad, al menor costo posible para los ciudadanos y las empresas.
- IV. El 5 de enero de 2015, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se establece la Estrategia Integral de Mejora Regulatoria del Gobierno Federal y de Simplificación de Trámites y Servicios, que tiene como objetivo: (I) Generar mayores beneficios y menores costos en la expedición y aplicación de regulaciones de la Administración Pública Federal; (II) Evaluar bajo criterios de

mejora regulatoria, la instrumentación normativa de los objetivos, estrategias y líneas de acción de los programas sectoriales, especiales, regionales e institucionales derivados del Plan Nacional de Desarrollo; (III) Promover la mejora del acervo regulatorio y de sus procesos de instrumentación, a través de la reducción progresiva del costo de la aplicación de trámites del Gobierno Federal, en coordinación con las autoridades de la Administración Pública Federal, las entidades federativas, municipios y órganos político administrativos de las demarcaciones territoriales del Distrito Federal (hoy Ciudad de México), e (IV) Impulsar la democratización de la productividad mediante regulación que mejore el clima de negocios. para alcanzar dichos objetivos, la estrategia referida incluirá directrices que prevean que la regulación se emita bajo criterios de claridad, simplicidad, no duplicidad, reducción de costos de transacción, administración de riesgos, armonización con los derechos humanos, provisión de herramientas para mejorar el entorno del desarrollo humano en el ámbito social, para evitar que se generen obstáculos y barreras regulatorias a la entrada de mercados en los sectores industriales, de servicios y en actividades comerciales, así como para reducir costos de la regulación de los trámites gubernamentales, sin perjuicio de las atribuciones que correspondan a otras autoridades en la materia.

- V. Con fecha 13 de mayo de 2021 se expide la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Tlaxcala y sus Municipios, la cual tiene por objeto, establecer los principios y las bases a los que deberán sujetarse las dependencias y entidades de la administración pública estatal y municipal, organismos gubernamentales descentralizados o desconcentrados estatales y municipales, así como los órganos autónomos de dichos órdenes de gobierno en el ámbito de sus atribuciones y respectivas competencias en materia de mejora regulatoria.

- VI. El 19 de junio de 2023 se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado la Ley de Identidad Digital del Estado de Tlaxcala la cual tiene entre sus objetivos el definir las políticas, directrices y lineamientos para la implementación y uso de la Firma Electrónica y otros mecanismos reconocidos de validación digital para la gestión y atención de los trámites, servicios y demás actos jurídicos y administrativos; así como generar la coordinación y gestión necesaria entre las diferentes instancias responsables, para impulsar la disponibilidad de los servicios de certificación electrónica.

DECLARACIONES

I.- DECLARA "LA SEDECO" QUE:

- I.1. Es una dependencia del Poder Ejecutivo de Estado de Tlaxcala que forma parte de la administración pública centralizada de conformidad con lo establecido por

los artículos 1, 18, 41 y 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tlaxcala.

- I.2.** El **Licenciado Javier Marroquín Calderón**, acredita su personalidad como Secretario de Desarrollo Económico mediante el nombramiento emitido a su favor por la Licenciada Lorena Cuéllar Cisneros, Gobernadora del Estado de Tlaxcala, de fecha treinta y uno de agosto de dos mil veintiuno y está facultado para suscribir el presente convenio en términos de lo establecido en los artículos 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tlaxcala; y 9, fracción IX, del Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Económico.
- I.3.** De conformidad con lo dispuesto en los artículos 25 y Séptimo Transitorio de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Tlaxcala y sus Municipios, en relación con el diverso 8, fracción IV, y 15 del Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Económico, la Comisión de Estatal de Mejora Regulatoria (en adelante **“LA CEMERT”**) es un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Desarrollo Económico, con autonomía técnica y operativa, la cual tiene como objetivo promover la mejora de las Regulaciones y la Simplificación de Trámites y Servicios, así como la Transparencia en la elaboración y aplicación de los mismos, procurando que estos generen beneficios superiores a sus costos y el máximo beneficio para la sociedad. Asimismo, en términos de lo que establecen los artículos 9, fracciones IV y XII de la Ley de Identidad Digital del Estado de Tlaxcala cuenta con facultades para fomentar y difundir el uso de firmas electrónicas y otros mecanismos reconocidos de validación digital, así como emitir la firma electrónica para toda persona que lo solicite de manera gratuita.
- I.4.** El **Maestro Germán Delón Páez**, acredita su personalidad como Comisionado Estatal de Mejora Regulatoria de Tlaxcala mediante el nombramiento expedido a su favor por la Licenciada Lorena Cuéllar Cisneros, de fecha 03 de septiembre de 2021 y asiste en la firma del presente en términos de lo dispuesto por los artículos 26, fracción XVI y 28, fracción I de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Tlaxcala y sus Municipios.
- I.5.** Cuenta con la titularidad del licenciamiento permanente del sistema Cero Papel Tlaxcala, que es una plataforma web para generar, firmar, enviar, recibir, archivar o procesar mensajes de datos; lo que permite a sus usuarios sistematizar sus procesos de firmas, ya sea para usos internos entre personal de la entidad, así como externos; cuenta con todas las funcionalidades para el envío y recepción de documentos, desde la creación de dichos documentos hasta su seguimiento por parte de los usuarios que atiendan las peticiones correspondientes.
- I.6.** Para los efectos legales y administrativos del presente convenio señala como domicilio el ubicado en Calle 1 ° de Mayo número 22, Colonia Centro, Código Postal 90000, en la ciudad de Tlaxcala de Xicoténcatl, Tlaxcala.

II.- DECLARA "LA UPTx " QUE:

- II.1.** Es un Organismo público descentralizado del Gobierno del Estado de Tlaxcala, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por Decreto número 143, el día 25 de noviembre del año 2004.
- II.2.** La Maestra Rosalía Nalleli Pérez Estrada, acredita su personalidad como Rectora y Representante Legal, mediante el nombramiento expedido a su favor por la Licenciada Lorena Cuéllar Cisneros, Gobernadora del Estado de Tlaxcala, de fecha primero de julio del año dos mil veintitrés y cuenta con facultades para suscribir el presente instrumento jurídico en términos de lo dispuesto por los Artículos 21, 28, fracciones VII, y XIV, 29, 30, fracciones I, y XII, de la Ley de las Entidades Paraestatales del Estado de Tlaxcala, en concordancia con los diversos 15, 17, y 18, del Decreto de Creación; 23, 25, Fracción X, del Reglamento Interior, y el numeral 1, del Manual de Organización, estos tres últimos ordenamientos legales vigentes en la Universidad Politécnica de Tlaxcala.
- II.3.** Para los efectos derivados de este convenio, señala como domicilio oficial el ubicado en Avenida Universidad Politécnica Número 1, de la Localidad de San Pedro Xalcaltzinco, Municipio de Tepeyanco, Tlaxcala, Código Postal 90180.

III.- DECLARAN "LAS PARTES" QUE:

- III.1.** Es su voluntad celebrar el presente Convenio de colaboración para "**EL USO DE LA PLATAFORMA CERO PAPEL TLAXCALA**".
- III.2** Están en la óptima disposición para apoyarse con el fin de cumplir cabalmente con el objeto del presente instrumento jurídico, con miras a implementar "**EL USO DE LA PLATAFORMA CERO PAPEL TLAXCALA**", que coadyuve a conseguir el máximo beneficio para la sociedad. Lo anterior, en el marco de las atribuciones de cada una de las partes y, por consiguiente, propiciando la productividad y el desarrollo económico del país.

Expuesto lo anterior, se reconocen mutuamente la personalidad y capacidad jurídicas con las que se ostentan, y es su voluntad celebrar el presente instrumento jurídico, al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO. El objeto de este convenio es establecer las bases necesarias de colaboración entre **"LAS PARTES"**, a efecto de poner en operación **"EL USO DE LA PLATAFORMA CERO PAPEL TLAXCALA"**, para la documentación electrónica o digital que emita **"LA DEPENDENCIA"** así como el plan de trabajo y/o las acciones que deberán emprender de manera conjunta para dicho propósito.

SEGUNDA. FORMA DE ENTREGA. **"LA SEDECO"** a través de **"LA CEMERT"** otorgará a **"LA UPTx"** licencias gratuitas para **"EL USO DE LA PLATAFORMA CERO PAPEL TLAXCALA"**, que serán de uso personal y se asignarán tantas como determine **"LA CEMERT"** tomando en consideración, de manera enunciativa, más no limitativa, las necesidades particulares de **"LA UPTx"**, así como la frecuencia de uso y la cantidad de posibles usuarios.

TERCERA. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE "LAS PARTES". Para la ejecución del objeto materia de este convenio, **"LAS PARTES"** llevarán a cabo el seguimiento puntual de los siguientes compromisos:

A) DE "LA SEDECO" a través de "LA CEMERT":

1. Llevar a cabo la designación del Coordinador Responsable y Enlace Operativo de la Plataforma.
2. El Coordinador Responsable es el encargado de la administración general de la **"PLATAFORMA CERO PAPEL TLAXCALA"**; así como del alta, baja o modificación de los usuarios correspondientes.
3. Efectuar las actualizaciones necesarias para el uso óptimo de la **"PLATAFORMA CERO PAPEL TLAXCALA"**.
4. Desarrollar el manual para **"EL USO DE LA PLATAFORMA CERO PAPEL TLAXCALA"**, así como mantenerlo actualizado conforme a las versiones de actualización de la plataforma.
5. Desarrollar y dar cumplimiento al Acuerdo de nivel de soporte para la **"EL USO DE LA PLATAFORMA CERO PAPEL TLAXCALA"** con **"LA UPTx"**.
6. Establecer los lineamientos de uso, almacenamiento y respaldo de la base de datos de **"LA UPTx"**.

7. Establecer los lineamientos para el proceso de recuperación de información en caso de desastre.

B) DE “LA UPTx”:

1. Llevar a cabo la designación del Coordinador Responsable y enlace técnico para **“EL USO DE LA PLATAFORMA CERO PAPEL TLAXCALA”**.
2. El Coordinador Responsable tendrá a su cargo solicitar al Coordinador Responsable de **“LA SEDECO”** o **“LA CEMERT”** las altas, bajas o modificaciones de usuarios de la **PLATAFORMA CERO PAPEL TLAXCALA** al interior de **“LA UPTx”**.
3. Dar cumplimiento al Acuerdo de Nivel de Soporte para **“EL USO DE LA PLATAFORMA CERO PAPEL TLAXCALA”**.
4. Dar cumplimiento a los Lineamientos de uso, almacenamiento y respaldo de información, así como los acuerdos de soporte y procesos de recuperación de información.
5. El Coordinador Responsable tiene la responsabilidad de cambiar la contraseña de acceso de los usuarios de **“EL/LA SIGLAS DE LA INSTITUCIÓN”**, a la entrega de la misma, y cuando menos cada tres meses.
6. La clave de acceso será secreta y conocida por el usuario responsable.
7. Lo anterior es responsabilidad total del usuario por un posible mal uso del acceso al sistema.

CUARTA. CANCELACIÓN DE LICENCIAS. **“LA CEMERT”** podrá cancelar la cantidad de licencias que considere necesarias de las que haya otorgado a **“LA UPTx”** al amparo del presente instrumento jurídico, por las causas siguientes:

- a) Que el personal adscrito a **“LA UPTx”** dé un mal uso a la licencia otorgada; o
- b) Que el personal adscrito a **“LA UPTx”** **no** utilice la licencia otorgada.

La cancelación a la que se refiere la presente cláusula no requerirá de aviso o notificación por parte de **“LA SEDECO”** a través de **“LA CEMERT”**. No obstante, **“LA UPTx”**

podrá solicitar la reactivación o nueva asignación de licencias, que serán susceptibles de otorgarse o negarse por **"LA SEDECO"** a través de **"LA CEMERT"** en los términos señalados en la cláusula **SEGUNDA** del presente convenio.

QUINTA. ASESORÍA TÉCNICA. A efecto de dar cumplimiento a lo señalado en la cláusula tercera apartado B), **"LA SEDECO"**, a través de **"LA CEMERT"** designará al (los) servidor(es) público(s) o personal que brindará(n) asesoría técnica en materia del **"USO DE LA PLATAFORMA CERO PAPEL TLAXCALA"**, a **"LA UPTx"** a efecto de desarrollar los procesos y acciones que permitan la implementación de **"USO DE LA PLATAFORMA CERO PAPEL TLAXCALA"**, conforme a lo establecido en el acuerdo de nivel de soporte (anexo único). La asesoría de **"LA SEDECO"** a través de la **"CEMERT"** se sujetará a la disponibilidad de los recursos humanos y presupuestales con que cuente para el cumplimiento del presente convenio.

SEXTA: COORDINADOR RESPONSABLE. Para el adecuado desarrollo de las actividades que se generarán con motivo del cumplimiento del objeto de este convenio, cada una de **"LAS PARTES"** designará a un coordinador responsable, quien fungirá como el representante institucional por medio del cual deberán canalizarse todos los comunicados oficiales para dar seguimiento y asegurar que se cumplan los compromisos contraídos, así como las obligaciones derivadas de este convenio.

Para tales efectos, en el presente convenio **"LAS PARTES"** designan a los siguientes coordinadores responsables:

1. Por **"LA SEDECO"**, el **MTRO. GERMAN DELÓN PÁEZ, COMISIONADO ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA DE TLAXCALA**, con fundamento en lo establecido en el artículo 26 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Tlaxcala y sus Municipios.
2. Por **"LA UPTx"**, el **LICENCIADO MARCO ANTONIO ROJAS GONZÁLEZ, Dirección de Transferencia, Tecnologías y Prestación de Servicios de la Universidad Politécnica de Tlaxcala**, responsable de mejora regulatoria.

En caso de que una de **"LAS PARTES"** decida modificar la designación de su coordinador responsable, deberá avisarlo por escrito a la otra, en un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores a dicha determinación.

Ninguna de ellas podrá vetar la designación del coordinador responsable de la otra

SÉPTIMA. RESCISIÓN DEL CONVENIO. "LAS PARTES" acuerdan que el presente Convenio es producto de la buena fe, por ello las obligaciones que del mismo derivan serán cumplidas de manera espontánea y voluntaria.

En caso de que alguna de "LAS PARTES" no cumpla en tiempo o forma, y sin causa justificada con los compromisos acordados el presente convenio, la otra parte tendrá diez días hábiles contados a partir de la fecha en que tuvo conocimiento para solicitar se subsanen las omisiones o, en su caso, se justifiquen las razones por las que se dio el incumplimiento de la parte notificada.

OCTAVA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. Queda expresamente pactado que "LAS PARTES" se comprometen a realizar las acciones necesarias para cumplir con los compromisos pactados en el presente convenio, y declaran que, si se presentaran casos fortuitos o de fuerza mayor que motivaran el incumplimiento de lo pactado, se privilegiará el diálogo a efecto de que se tomen los acuerdos correspondientes, ya sean de entendimiento, de modificación o de término.

NOVENA. RELACIÓN LABORAL. "LAS PARTES" convienen que los responsables destinados para la realización de las actividades contenidas en el presente convenio, así como de los programas y subprogramas que se desprendan del mismo, se entenderán relacionados exclusivamente con aquella que los contrató; en tal virtud, cada una de ellas asumirá su responsabilidad por este concepto y, en ningún caso, serán consideradas como patrones solidarios o sustitutos.

DÉCIMA. PROYECTOS ESPECIALES. Derivado de este acuerdo de voluntades, cualquiera de "LAS PARTES" podrá presentar propuestas de proyectos particulares de trabajo, las cuáles serán sometidas a la consideración de la otra y en caso de ser aceptada, serán elevadas a la categoría de convenios específicos. Una vez suscritos dichos convenios, pasarán a formar parte del presente instrumento jurídico

DÉCIMA PRIMERA. MODIFICACIONES. "LAS PARTES" acuerdan que el presente instrumento podrá ser modificado o adicionado de común acuerdo y por escrito, como consecuencia las modificaciones, adiciones respectivas surtirán efectos a partir de la fecha en que se suscriba el documento correspondiente, el cual deberá agregarse a éste como anexo.

DÉCIMA SEGUNDA. MODIFICACIONES AL SISTEMA. "LAS PARTES" acuerdan que las modificaciones y/o actualizaciones que deberán efectuarse al sistema y plataforma serán de acuerdo con lo que determine "LA SEDECO". La colaboración se sujetará a la

disponibilidad de los recursos humanos y presupuestales con que **"LA SEDECO"** cuente para el cumplimiento del presente convenio.

DÉCIMA TERCERA. VIGENCIA Y TERMINACIÓN ANTICIPADA. **"LAS PARTES"** convienen que el presente instrumento tendrá una vigencia a partir de la fecha de su firma hasta el término del período 2021-2027, de la presente administración; lo anterior para el **"EL USO DE LA PLATAFORMA CERO PAPEL TLAXCALA"**, así como para el alojamiento de la base de datos que genere **"LA UPTx"**, y en los términos del Acuerdo de nivel de soporte.

No obstante, cualquiera de **"LAS PARTES"** podrá darlo por terminado anticipadamente con la simple notificación que se haga por escrito a la contraparte con 10 días hábiles de antelación a la fecha en que se pretenda dar por concluido. En este último caso, **"LAS PARTES"** se comprometen a cumplir con todas las obligaciones convenidas que estuvieran en desarrollo al momento de la terminación.

DÉCIMA CUARTA. DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN DE ACCIONES. **"LA SEDECO"** y **"LA UPTx"** por los medios de difusión más convenientes, promoverán y divulgarán las características, beneficios, alcances y resultados de la coordinación y cooperación prevista en el presente convenio.

En todo caso, **"LAS PARTES"** acuerdan que la difusión y divulgación que se realice por medios impresos y electrónicos, particularmente respecto al **"USO DE LA PLATAFORMA CERO PAPEL TLAXCALA"** deberán incluir expresamente y en forma idéntica la participación de **"LA SEDECO"** y **"LA UPTx"**.

Adicionalmente, **"LA UPTx"** asume la obligación de que en las acciones de difusión y divulgación que realice incorporará la identidad gráfica de **"LA SEDECO"**

DÉCIMA QUINTA. CONFIDENCIALIDAD. El uso de la información que genere **"LA UPTx"** a través del **"USO DE LA PLATAFORMA CERO PAPEL TLAXCALA"**, será para fines de consulta y estadística; asimismo toda la información que sea intercambiada por **"LAS PARTES"** en virtud del presente instrumento, será considerada como información confidencial. Las obligaciones de confidencialidad estarán sujetas a lo dispuesto por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala.

Sin menoscabo de lo previsto en el párrafo anterior, **"LAS PARTES"** adoptarán precauciones razonables para proteger mutuamente la información confidencial de la otra. Como mínimo, tales precauciones serán tan estrictas como las que cada una de **"LAS PARTES"** adopta para proteger su propia información confidencial. **"LAS PARTES"**

comunicarán la información confidencial de la otra parte a sus servidores públicos sólo si estos necesitan conocerla para realizar sus tareas, y tal comunicación se hará sujeta a las obligaciones de confidencialidad impuestas por el presente instrumento. Por tal motivo, cada una de "**LAS PARTES**" asume expresamente cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento por parte de sus respectivos servidores públicos a las obligaciones de confidencialidad descritas.

Cada una de "**LAS PARTES**" notificará inmediatamente a la otra en caso de descubrir el uso, revelación o divulgación no autorizados de la información confidencial y cooperará en forma razonable para ayudar a la otra parte a retomar posesión e impedir usos no autorizados adicionales de su información confidencial.

DÉCIMA SEXTA. INTERPRETACIÓN. Tomando en cuenta que el presente convenio es producto de la buena fe, "**LAS PARTES**" se comprometen a realizar todas las acciones para su debido cumplimiento, sin embargo, acuerdan que, para lo no previsto expresamente en el presente instrumento, se resolverá de común acuerdo, debiendo hacer constar por escrito las modificaciones o aclaraciones que al efecto se pacten, mismas que una vez suscritas, formarán parte del presente convenio.

Leído el presente convenio y enteradas "**LAS PARTES**" de su contenido, alcance e implicaciones jurídicas, lo firman por duplicado en la ciudad de Tlaxcala, Estado de Tlaxcala, a los 08 días del mes de noviembre de 2023.

POR "**LA SEDECO**"

POR "**LA UPTx**"

**LICENCIADO JAVIER MARROQUÍN
CALDERÓN**
SECRETARIO DE DESARROLLO
ECONÓMICO

**MAESTRA ROSALÍA NALLELI PÉREZ
ESTRADA.**
RECTORA Y REPRESENTANTE LEGAL.

MTRO. GERMÁN DELÓN PÁEZ
COMISIONADO ESTATAL DE MEJORA
REGULATORIA DE TLAXCALA Y
COORDINADOR RESPONSABLE

**LICENCIADO MARCO ANTONIO ROJAS
GONZÁLEZ.**
**DIRECTOR DE Y Dirección de
Transferencia, Tecnologías y Prestación
de Servicios de la Universidad
Politécnica de Tlaxcala**

ESTA HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL CONVENIO DE COLABORACIÓN QUE PARA “EL USO DE LA PLATAFORMA CERO PAPEL TLAXCALA”, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, LA SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y POR LA OTRA LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TLAXCALA, DE FECHA 08 DE NOVIEMBRE DE 2023, MISMO QUE CONSTA DE 10 FOJAS ÚTILES EN SU ANVERSO.

ACUERDO DE NIVEL DE SOPORTE:

Actividades para implementación:

- 1.- Planeación de circuitos de firma
Reunión de trabajo
- 2.- Entrega de accesos a servidores de firma en pruebas
Reunión de trabajo y entrega de manual
- 3.- Ejercicios de firmado en servidores de firma en pruebas
Reunión de trabajo y entrega de aplicaciones Android y escritorio.
- 4.- Entrega de accesos a servidores de firma real
Reunión de trabajo y entrega de manual
- 5.- Ejercicios de firmado en servidores de firma en real
Reunión de trabajo y entrega de aplicaciones Android y escritorio.
- 6.- Entrega de informe de circuitos de firma, listado de accesos, flujogramas, datos de contacto de responsable técnico.
Reunión de trabajo

SOPORTE TÉCNICO

El área de gobierno electrónico de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria de Tlaxcala, hace de su conocimiento los tiempos de respuesta y tipos de problemas que puedan estar relacionados con incidencias que requieran soporte técnico de la plataforma de firmado.

	Incidencias leves	Incidencias críticas
TIEMPOS DE RESPUESTA	< de 4 horas	< de 1 hora
TIPOS DE PROBLEMA	Dudas con el funcionamiento del sistema o el proceso de firmado.	Errores de aplicación o error en el proceso de firmado.

