

Contrato: UCS/GS/004/2023
PARTES: Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Y ADARA SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

CONTRATO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL CON RECURSOS ESTATALES, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO A TRAVÉS DE LA **UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL**, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU TITULAR LA LICENCIADA **GINETTE AMIEVA LAVIGNE**, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “**EL PODER EJECUTIVO**”; CON LA PARTICIPACIÓN DE LA **SECRETARÍA DE TURISMO** A TRAVÉS DEL MAESTRO EN FINANZAS **CRISTOFER MERLOS MONTES** DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN DE LA SECRETARÍA DE TURISMO DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, EN SU CARÁCTER ÁREA SOLICITANTE; DEL **LIC. RODRIGO IGNACIO IBARRA LOZANO DIRECTOR DE PROMOCIÓN TURÍSTICA** DE LA SECRETARÍA DE TURISMO EN SU CARÁCTER DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, Y COMO RESPONSABLE DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN LA **M. EN A.P. MARICELA ZÁRATE GARCÍA**, SUBCOORDINADORA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL; POR OTRA PARTE, LA PERSONA MORAL DENOMINADA **ADARA SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.**, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “**EL PROVEEDOR**”, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL CIUDADANO **ALESSIO PACE** EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, Y A QUIENES SE LES DENOMINARÁ COMO “**LAS PARTES**”, CUANDO ACTÚEN CONJUNTAMENTE, MISMO QUE SE SUJETAN AL CONTENIDO DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES:

- I. Con fecha **21 de septiembre de 2023** mediante oficio SECTUR/DA-CI/1305/2023, La Secretaría de Turismo solicitó a la Unidad de Comunicación Social la contratación de una persona física o moral que llevara a cabo servicios de comunicación social consistentes en “Servicios de Estrategia de Diseño y Producción para la promoción Turística de Querétaro a Nivel Nacional y Estados Unidos”
- II. Para lo anterior, la Secretaría de Turismo presentó documentación que acredita la autorización del recurso para dicha contratación con origen estatal y del tipo gasto social, siendo aprobado por la M.A. María del Rosario Gómez Vega, Directora de Gasto Social de la Secretaría de Finanzas, mediante oficio 2023GEQ01035 bajo el número de proyecto **2023-00602** denominado “**Servicio de Estrategia de Diseño y Producción para Promoción Turística de Querétaro a Nivel Nacional y en Estados Unidos**”, y otorgando la suficiencia presupuestal requerida para cubrir las erogaciones por concepto de pago que se deriven del presente contrato de conformidad con el instrumento que se encuentra en el expediente correspondiente, y en el cual consta la siguiente información:

PARTIDA PRESUPUESTAL

01.5363011.TE01.63331F001114.371.W38.S.1.51360

DECLARACIONES:

“Este programa es Público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”.

“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”



Contrato: UCS/GS/004/2023

PARTES: Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Y ADARA SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

I. DECLARA “EL PODER EJECUTIVO”, QUE:

I.I. El **Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro**, es uno de los poderes que conforman el Gobierno del Estado y para el ejercicio de sus funciones **se auxilia de las dependencias y organismos** que señala la normatividad aplicable de conformidad con los artículos 13 y 20 de la Constitución Política del Estado de Querétaro, 3 y 14 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

I.II. La **Unidad de Comunicación Social** del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro es un **órgano adscrito a la Jefatura de Gabinete**, que conduce sus actividades en forma planeada y programada, con base en las políticas, prioridades y restricciones que establece el Gobernador del Estado, para el logro efectivo de los objetivos y metas de los planes de gobierno, **fungiendo además como la Unidad Administradora del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro**, para efectos de lo dispuesto en la Ley General de Comunicación Social. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto por los artículos 4 y 14 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

I.III. La **Secretaría de Turismo** es una dependencia gubernamental establecida en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, quién **promueve la contratación y será la responsable en la ejecución de los recursos** en términos del artículo 54 de la Ley para el manejo de los recursos públicos del Estado de Querétaro y los artículos 5 fracción VIII y 23 de los “Lineamientos para la Administración de los Recursos Públicos para las Obras y Acciones” a través de la Dirección de Promoción Turística.

I.IV. Con fundamento en el artículo 22 Bis de la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro, **la contratación de servicios de comunicación social**, de conformidad con lo establecido en la Ley General de Comunicación Social, **es competencia de la Unidad de Comunicación Social** del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, —en su carácter de **Secretaría Administradora** responsable de regular el gasto en materia de comunicación social—, **bajo modalidad de adjudicación directa**, considerando los criterios de eficacia, eficiencia, honradez y transparencia, en términos de las disposiciones legales y normativas aplicables.

I.V. La **Titular de la Unidad de Comunicación Social** del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, para los efectos de este contrato, **cuenta con las facultades de suscripción**, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 22 Bis de la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro, el artículo 4 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, el artículo 54 de la Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro, y acredita su personalidad mediante el **nombramiento** de fecha 1 (primero) de octubre de 2021 (dos mil veintiuno) firmado por el C. Gobernador del Estado de Querétaro; y suscribe el presente contrato para formalizar la adjudicación del mismo, en los términos del Antecedente I (primero) de este instrumento.

I.VI. El **Director de Administración de la Secretaría de Turismo** del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, acredita su personalidad mediante el **nombramiento** de fecha 01 (primero) de julio de 2023 (dos mil veintitrés) suscrito por la **Lic. Adriana Vega Vázquez Mellado, Secretaría de Turismo del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro**, e interviene en la suscripción del presente contrato en su calidad de **área solicitante** mientras

“Este programa es Público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”.

“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”



Contrato: UCS/GS/004/2023

PARTES: Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Y ADARA SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

que el **Director de Promoción Turística** de la misma dependencia acredita su personalidad mediante el **nombramiento de fecha 16 (dieciséis) de julio de 2023 dos mil veintitrés, suscrito por la Secretaria de Turismo del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro**, e interviene en la suscripción del presente contrato en su calidad de **administrador del contrato**.

I.VII. El Registro Federal de Contribuyentes del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro para los efectos que señala el presente contrato es **GEQ790916MJ0**.

I.VIII. Señala como su **domicilio para efectos del presente contrato**, el ubicado en calle Pasteur Norte, número 4, Centro Histórico, Código Postal 76000, en esta ciudad.

I.IX. Que este acto involucra el ejercicio de recursos públicos estatales con una persona jurídica, por lo que previo a la celebración del presente acuerdo de voluntades y en el ámbito de la competencia de la Unidad de Comunicación Social del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, se cumplió con la que dispone la fracción X del artículo 49 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

II. DECLARA "EL PROVEEDOR", BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE:

II.I. Es una persona moral legalmente constituida con arreglo a las leyes mexicanas, lo cual acredita mediante testimonio de la escritura pública número 152,098 (ciento cincuenta y dos mil noventa y ocho), de fecha 11 (once) de febrero de 2015 (dos mil quince), pasada ante la fe del Notario Público Titular número 198 (ciento noventa y ocho), de la ciudad de México, en la que se hizo constar la constitución de la sociedad mercantil

II.II. El ciudadano **ALESSIO PACE**, se identifica con su credencial del Instituto Nacional de Migración, expedida por la Secretaría de Gobernación, quien **cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato**, como lo acredita mediante testimonio de la escritura pública número 152,098 (ciento cincuenta y dos mil noventa y ocho), de fecha 11 (once) de febrero de 2015 (dos mil quince), pasada ante la fe del Notario Público número 198 (ciento noventa y ocho), de la ciudad de México, quien **manifiesta bajo protesta de decir verdad, que, a la fecha, las facultades con que se ostenta no le han sido revocadas ni limitadas de manera alguna**.

II.III. Señala como su **domicilio para efectos del presente contrato** el ubicado en Calle Tuxpan número 39, Interior 703-A Colonia Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P.06760. En la Ciudad de México.

II.IV. Su actividad empresarial se encuentra registrada ante el Servicio de Administración Tributaria, con **Cédula de Registro Federal de Contribuyentes ASI150211IK1**.

II.V. Conoce plenamente las características técnicas y de calidad propias de la contratación de los servicios de comunicación social objeto del contrato, y que reúne la experiencia, capacidad técnica y financiera, así como la organización administrativa, recursos técnicos y humanos suficientes para obligarse en los términos pactados en el presente instrumento jurídico.

"Este programa es Público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa".

"Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente"

7

Contrato: UCS/GS/004/2023
PARTES: Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Y ADARA SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

II.VI. No se encuentra inhabilitado por ningún ente público, ni impedido para la celebración del presente al no estar dentro de los supuestos que establecen los artículos 3 primer párrafo y 45 de la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro.

II.VII. Conoce las disposiciones establecidas los artículos 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71 y 72 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y 22 y 43 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro.

II.VIII. No ha sido sancionado en términos de la legislación aplicable y vigente del Sistema Estatal Anticorrupción, y es sabedor que incurren en faltas de particulares y faltas de particulares en situación especial, las personas físicas o morales que actualicen los supuestos previstos por la Ley General de Responsabilidades Administrativas, las cuales serán sancionadas en los términos previstos en dicha norma.

II.IX. No desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público, así como tampoco ninguno de los socios, accionistas, administradores y personas que forman parte del consejo de administración, o bien conjunta o separadamente, directa o indirectamente, mantengan la titularidad de derechos que permitan ejercer el voto respecto de más del cincuenta por ciento del capital, tengan poder decisorio en las asambleas, estén en posibilidades de nombrar a la mayoría de los miembros del órgano de administración o por cualquier otro medio tengan facultades de tomar las decisiones fundamentales de mi representada o, en su caso, que, a pesar de desempeñarlo, si resultamos adjudicados, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés, de conformidad con lo señalado en el artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

II.X. Los datos personales contenidos en el presente instrumento legal, así como la información que del mismo se derive son públicos y susceptibles de consulta, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 66 fracciones XXII y XXVII inciso b) de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, acorde con lo establecido en los artículos 7 primer párrafo y 22 fracción I de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

II.XI. Sus datos personales confidenciales han sido proporcionados a “EL PODER EJECUTIVO”, mismos que se encuentran bajo resguardo en la Subcoordinación de Servicios Administrativos de la Unidad de Comunicación Social.

II.XII. Conoce el Aviso de Privacidad, mismo que se encuentra en la dirección electrónica: https://portal.queretaro.gob.mx/ShowAs.aspx?Nombre=1926339600_aviso_de_Privacidad_Simplificado_2023-Nuevo_hipervinculo.pdf&Ruta=Uploads/Formato_Art66FLXVII_4/1926339600_aviso_de_Privacidad_Simplificado_2023-Nuevo_hipervinculo.pdf

II.XIII. En caso de que su representada llegare a cambiar de nacionalidad, se seguirá considerando para el cumplimiento del presente contrato la legislación aplicable mexicana, por lo que no podrá invocar la protección de ningún gobierno extranjero.

“Este programa es Público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”.

“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”



Contrato: UCS/GS/004/2023

PARTES: Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Y ADARA SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

III. DECLARAN "LAS PARTES" QUE:

III.I. Se reconocen expresamente la personalidad con que se ostentan en el presente contrato, así como que cuentan con las facultades suficientes para su celebración; por lo que no interpondrán acción alguna al respecto.

III.II. Conocen el alcance, contenido y consecuencias legales del contrato que suscriben para efectos presentes y futuros.

Expuesto lo anterior, "LAS PARTES" se sujetan y obligan al cumplimiento de las siguientes:

CLÁUSULAS:

PRIMERA: DEL OBJETO.- "EL PROVEEDOR" se obliga con "EL PODER EJECUTIVO" a aportar toda su experiencia, sus conocimientos, recursos técnicos, capacidad legal y humana, para llevar a cabo la realización de los "Servicios de Comunicación Social para la difusión de "campana 1 Impulso a la Economía Dinámica y Prosperidad Familiar a través de Medios Complementarios en la Modalidad de Diseño, Producción, Preproducción y Post-Producción" y que en lo sucesivo y para efectos del presente contrato se les denominarán "LOS SERVICIOS", que derivan del procedimiento citado en el antecedente número I (primero) de este instrumento, debiendo ejecutarse conforme a las especificaciones descritas en el Anexo Técnico expedido por el Área Usuaria (ANEXO UNO) y los precios que se señalan en la propuesta económica presentada por "EL PROVEEDOR" (ANEXO DOS), los cuales se anexan al presente contrato y forma parte integral del mismo, así como en las órdenes de transmisión, inserción o de servicios.

SEGUNDA: MONTO DEL CONTRATO.- "EL PODER EJECUTIVO" se obliga a pagar a "EL PROVEEDOR" como contraprestación por "LOS SERVICIOS" en moneda nacional el monto que se señala a continuación:

\$5,510,690.00	\$881,710.40	\$6,392,400.40
(cinco millones quinientos diez mil seiscientos noventa pesos 00/100 moneda nacional)	(ochocientos ochenta y un mil setecientos diez pesos 40/100 moneda nacional)	(seis millones trescientos noventa y dos mil cuatrocientos pesos 40/100 moneda nacional)

TERCERA: FORMA DE PAGO.- "LAS PARTES" convienen que para este contrato no se otorgará anticipo por lo que el precio pactado en la cláusula segunda será cubierto de manera mensual en 07 (siete) pagos parciales IVA incluido, de acuerdo a los precios descritos en el "ANEXO DOS", dentro de los 20 (veinte) días hábiles siguientes a la entrega de las evidencias que comprueben la ejecución de "LOS SERVICIOS", previa presentación de la factura en la Secretaría de Turismo del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, de la siguiente manera:

"Este programa es Público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa".

"Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente"

7

Contrato: UCS/GS/004/2023
PARTES: Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Y ADARA SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

PAGO	PERIODO	TOTAL PRETENDIDO A EJERCER
Primero	Octubre 2023	\$1,658,915.33
Segundo	Noviembre 2023	\$2,202,954.18
Tercero	Diciembre 2023	\$454,834.18
Cuarto	Enero 2024	\$516,314.18
Quinto	Febrero 2024	\$454,834.18
Sexto	Marzo 2024	\$516,314.18
Séptimo	Abril 2024	\$588,234.18

CUARTA: PRECIO FIJO.- “EL PROVEEDOR” se obliga a **no modificar ni variar los precios ofertados**, señalados en el “ANEXO DOS”.

QUINTA: IMPUESTOS.- “LAS PARTES” se obligan a pagar los impuestos que se causen con motivo del cumplimiento del presente contrato y que conforme a las leyes mexicanas les sean aplicables a cada una de ellas.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 57 BIS del Código Fiscal del Estado de Querétaro, el “**PODER EJECUTIVO**” podrá llevar a cabo las retenciones respecto de las contraprestaciones a favor del **PROVEEDOR**, que sean requeridas por la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, a efecto de garantizar el pago de las contribuciones estatales.

SEXTA: FACTURACIÓN.- La facturación derivada del presente contrato deberá contener los siguientes datos:

- NOMBRE: PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO.
- DOMICILIO: 5 DE MAYO ESQ. PASTEUR S/N, COL. CENTRO, QUERÉTARO, QRO.
- C. P.: 76000.
- RFC: GEQ790916MJ0.
- REFERENCIA DE LA ORDEN DE TRANSMISIÓN, INSERCIÓN O DE SERVICIOS
- NÚMERO DE CONTRATO
- NÚMERO DE PAGO
- CLABE PARA TRANSFERENCIA INTERBANCARIA
- TARIFA CONVENIDA
- CONCEPTO

La factura deberá ser presentada en la Subcoordinación de Servicios Administrativos de la Unidad de Comunicación Social, quien autoriza el pago con base en la verificación del cumplimiento de la prestación de “**LOS SERVICIOS**” realizada por la Coordinación de Comunicación Social de la Unidad de Comunicación Social.

“Este programa es Público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”.

“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”



Contrato: UCS/GS/004/2023
PARTES: Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Y ADARA SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

SÉPTIMA: COMPROBACIÓN FISCAL.- En caso de que el comprobante fiscal entregado por “EL PROVEEDOR” para su pago presente errores o deficiencias, “EL PODER EJECUTIVO” dentro de los 3 (tres) días hábiles posteriores a su recepción, informará a “EL PROVEEDOR” las deficiencias que deberá subsanar, por lo que el pago se efectuará de manera posterior a que “EL PROVEEDOR” presente el comprobante fiscal corregido; circunstancia por la cual, los días que transcurran hasta la entrega del nuevo comprobante sin errores, no se computarán como parte del plazo establecido para el pago.

“EL PROVEEDOR” conoce lo dispuesto en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación, mismos que serán aplicables durante la vigencia del contrato, y estará obligado a emitir comprobantes fiscales digitales (CFDI) por los actos y actividades que realice, por los ingresos que perciban o por las retenciones de contribuciones que efectúen; por tal razón y con motivo de este instrumento, deberá enviar los mismos en archivo digital “PDF” y “XML”.

OCTAVA: VIGENCIA.- La vigencia del presente contrato inicia a partir de la fecha de su formalización y concluirá a la fecha en que se dé cabal cumplimiento a cada una de las obligaciones contraídas por las partes.

NOVENA: PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN DE “LOS SERVICIOS”.- “LAS PARTES”, acuerdan que el plazo y lugar para la ejecución de “LOS SERVICIOS” se llevarán a cabo de conformidad con lo establecido en la orden de transmisión, inserción o de servicios, dando inicio a partir de la suscripción del presente contrato y concluyendo el **30 (treinta) de abril de 2024 (dos mil veinticuatro)** o hasta la fecha en que se dé cabal cumplimiento a cada una de las obligaciones contraídas por las partes, lo que ocurra primero. Señalándose como domicilio de entrega de evidencias y/o servicios, el ubicado en Avenida de las Artes número 1531-A, Delegación Josefa Vergara y Hernández, Código Postal 76090, en esta ciudad.

La transmisión de contenidos durante los tiempos que determine el Instituto Nacional Electoral o el Instituto Electoral del Estado de Querétaro como restringidos para la difusión de propaganda gubernamental, deberá suspenderse conforme a lo dispuesto por las leyes y normativas de la materia, por lo que, en caso de que “EL PROVEEDOR” incumpla esta disposición, será responsabilidad absoluta de “EL PROVEEDOR”, quedando la Secretaría Administradora liberada de cualquier responsabilidad que se genere por este concepto.

DÉCIMA: SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DEL CONTRATO.- La Dirección de Promoción Turística de la Secretaría de Turismo, será el administrador del contrato y por tanto la encargada de recibir, evaluar y corroborar que “LOS SERVICIOS” objeto del presente contrato, sean ejecutados de acuerdo a las especificaciones requeridas, así como vigilar y comprobar el estricto cumplimiento de los términos y condiciones del contrato.

La Dirección de Promoción Turística integrará un expediente que se genere con motivo del seguimiento que acredite el cumplimiento del contrato, para los efectos legales a que haya lugar, así como para su comprobación ante la solicitud de cualquier ente fiscalizador; adicionalmente será la responsable de realizar las gestiones previstas en los artículos 23 y 24 de los lineamientos para la Administración y Ejecución de Recursos Públicos para Obras y Acciones para la liberación del pago de los servicios.

“Este programa es Público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”.

“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”

7



Contrato: UCS/GS/004/2023

PARTES: Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Y ADARA SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

contener los datos de identificación tanto del contrato como de la(s) garantía(s) que solicita sea(n) devuelta(s) o liberada(s).

II. La Subcoordinación de Servicios Administrativos de la Unidad de Comunicación Social, **girará un oficio al Área Solicitante, requiriéndole emita constancia de cumplimiento total de las obligaciones**, así como la manifestación expresa por escrito que **"LOS SERVICIOS"** se han ejecutado a satisfacción y que **"EL PROVEEDOR"** no tiene adeudo pendiente con **"EL PODER EJECUTIVO"**.

III. Una vez recabada la información, se notificará a través de los medios autorizados por **"EL PROVEEDOR"**, la procedencia o no de la devolución o liberación, en su caso, de la(s) garantía(s) correspondiente(s) de acuerdo a su naturaleza.

IV. La devolución o liberación de la(s) garantía(s) será(n) entregada(s) al Representante Legal o al Apoderado con carta poder simple ante dos testigos, a la que se adjunte copia simple de la identificación oficial del poderdante, del apoderado y de los testigos.

DÉCIMA CUARTA: DAÑOS Y PERJUICIOS.- **"EL PROVEEDOR"** se responsabilizará del manejo y discreción del material e información que le entregue **"EL PODER EJECUTIVO"** con motivo del presente contrato, obligándose a la reparación de **daños y perjuicios** que aquél pudiere ocasionarle.

"EL PROVEEDOR" estará obligado a responder a **"EL PODER EJECUTIVO"** de todos los daños y perjuicios derivados de la ejecución del presente contrato, causados por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el mismo.

DÉCIMA QUINTA: PENA CONVENCIONAL.- Las penas convencionales se aplicarán de conformidad con el artículo 80 de la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro, de acuerdo a lo siguiente:

Cuando **"EL PROVEEDOR"** no cumpla con las obligaciones a su cargo, en el plazo pactado en el contrato, será sancionado por cada día transcurrido hasta su cumplimiento, con el importe que resulte aplicando el costo porcentual promedio mensual que publica el Banco de México, sobre el costo de **"LOS SERVICIOS"** no suministrados.

El pago de las facturas estará condicionado al pago de las penas convencionales respectivas.

La suma de las penas convencionales por ningún concepto podrá exceder el importe de la garantía del contrato. En caso de no efectuarse el pago de la pena convencional **"EL PODER EJECUTIVO"** determinará iniciar el procedimiento de rescisión y se hará efectiva la fianza de garantía del contrato.

Con la firma de este contrato, **"EL PROVEEDOR"** renuncia a la proporcionalidad de **"LOS SERVICIOS"** prestados a **"EL PODER EJECUTIVO"** para la aplicación de la garantía de cumplimiento.

"Este programa es Público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa".

"Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente"

1



Contrato: UCS/GS/004/2023
PARTES: Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Y ADARA SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

DÉCIMA SEXTA: MODIFICACIÓN POR AMPLIACIÓN.- “EL PODER EJECUTIVO”, a través de la Subcoordinación de Servicios Administrativos de la Unidad de Comunicación Social, podrá autorizar la modificación del contrato por incremento en la cantidad de los productos o servicios a adquirir, a petición fundada y motivada de la Secretaría de Turismo, siempre y cuando éste no sea mayor del 20% (veinte por ciento) del monto total del contrato.

Una vez autorizada la modificación al contrato por incremento de “LOS SERVICIOS”, se le notificará a “EL PROVEEDOR” a través de los medios autorizados por éste, quien, en caso de aceptar, deberá:

- I. Ejecutar “LOS SERVICIOS” en las mismas condiciones de precio y calidad establecidas en LOS ANEXOS, y
- II. Presentar la garantía correspondiente por el 10% (diez por ciento) del importe que corresponda a la modificación antes del Impuesto al Valor Agregado.

DÉCIMA SÉPTIMA: MODIFICACIÓN POR PRÓRROGA.- “EL PODER EJECUTIVO”, a través de la Subcoordinación de Servicios Administrativos de la Unidad de Comunicación Social, podrá autorizar la prórroga para la ejecución de los servicios, a petición fundada y motivada de la Secretaría de Turismo, siempre y cuando no exceda de una tercera parte del tiempo inicialmente convenido para ello. Debiendo “EL PROVEEDOR”, presentar al efecto dentro de los 8 (ocho) días hábiles antes de la fecha de vencimiento para la entrega de “LOS SERVICIOS”, escrito dirigido a la Dirección de Promoción Turística de la Secretaría de Turismo, en el que fundamente y motive las razones de la prórroga y en su defecto, anexar las documentales que prueben su dicho respecto a la justificación de su solicitud.

En caso de incumplimiento por parte de “EL PROVEEDOR” respecto de este nuevo plazo, “EL PODER EJECUTIVO” determinará iniciar el procedimiento de rescisión y se hará efectiva la fianza de garantía de cumplimiento del contrato.

DÉCIMA OCTAVA: DOMICILIO Y NOTIFICACIONES.- Para los efectos del presente contrato, “LAS PARTES”, señalan como su domicilio convencional el contenido en el apartado de Declaraciones de este instrumento.

“EL PROVEEDOR” se obliga a comunicar cualquier cambio de domicilio y acepta que las notificaciones y avisos relacionados con el presente contrato se realicen de manera indistinta en los siguientes términos:

- a) Por escrito entregado en el domicilio proporcionado para notificaciones;
- b) Correo electrónico con confirmación de recepción, que obra en el expediente, o
- c) Por correo certificado con acuse de recibo.

Las notificaciones se considerarán entregadas en la fecha de emisión, o en la confirmación de entrega del servicio de mensajería, o correo electrónico.

DÉCIMA NOVENA: TERMINACIÓN ANTICIPADA Y SUSPENSIÓN.- “EL PODER EJECUTIVO” podrá:

“Este programa es Público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”.

“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”

1



Contrato: UCS/GS/004/2023

**PARTES: Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Y ADARA SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.**

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 54 de la Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro

En caso de que la Reserva de Dominio o el Certificado de Reserva de Derechos al Uso Exclusivo, el Título de Concesión o el documento que acredite la exclusividad de **"EL PROVEEDOR"** sobre el medio, según corresponda, venza dentro de la vigencia del presente contrato, **"EL PROVEEDOR"** se compromete a hacer entrega por escrito, a la **Subcoordinación de Servicios Administrativos** de la Unidad de Comunicación Social, de la renovación o de la solicitud de renovación con que acredite que se solicitó dentro del término legal, en un plazo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la nueva expedición o de la presentación de la solicitud de renovación. Para el caso de no presentar la renovación o la solicitud de renovación correspondiente, se procederá de conformidad a lo establecido en la cláusula VIGÉSIMA.

DÉCIMA PRIMERA: TITULARIDAD DEL CONTRATO.- En ningún caso los derechos y obligaciones derivados del presente contrato podrán ser cedidos total o parcialmente en favor de otras personas físicas o morales distintas a aquella a la que se le hubiere adjudicado el contrato específico.

DÉCIMA SEGUNDA: GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga a garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del presente contrato mediante fianzas otorgadas por Organismos o Instituciones legalmente reconocidos, cheques de caja o certificados a favor del **PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO**, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 30 fracción III y 33 de la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro, por lo que en un plazo de 10 (diez) días hábiles siguientes a la firma de este contrato, deberá presentar en las oficinas de la Subcoordinación de Servicios Administrativos de la Unidad de Comunicación Social del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, ubicada en calle Luis Pasteur número 4 norte, Centro Histórico de esta Ciudad, C. P. 76000, la documentación correspondiente a la **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO** por la cantidad de **\$551,069.00** (quinientos cincuenta y un mil sesenta y nueve pesos 00/100 moneda nacional) que corresponde al 10% (diez por ciento) del subtotal del monto máximo antes de IVA, señalado en la cláusula **SEGUNDA** de este instrumento, **para garantizar el cumplimiento oportuno del presente contrato.**

En caso de incumplimiento, la garantía se hará efectiva por el total de las obligaciones garantizadas.

FORMATO DE LA FIANZA PARA LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO:

BENEFICIARIO: Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, con domicilio en calle 5 de Mayo esquina Luis Pasteur sin número, Colonia Centro, Código Postal 76000, Querétaro, Qro.
Con fundamento en el artículo 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, hacemos constar por medio de este documento: Que es para garantizar por **ADARA SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V** con domicilio en Calle Tuxpan número 39, Interior 703-A Colonia Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P.06760. En la Ciudad de México. El cumplimiento oportuno de todas y cada una de las obligaciones derivadas en el

"Este programa es Público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa".

"Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente"

7



Contrato: UCS/GS/004/2023
PARTES: Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Y ADARA SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

contrato número **UCS/GS/004/2023** de fecha 22 (veintidós) de septiembre de 2023 (dos mil veintitrés); póliza que cubre la cantidad de **\$551,069.00** (quinientos cincuenta y un mil sesenta y nueve pesos 00/100 moneda nacional) que corresponde al 10% (diez por ciento) del monto máximo total del contrato antes del Impuesto al Valor Agregado, que es por la cantidad de **\$5,510,690.00** (cinco millones quinientos diez mil seiscientos noventa pesos 00/100 moneda nacional), relativo a la realización de los servicios de comunicación social objeto del contrato, solicitado por la Unidad de Comunicación Social del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, conforme a las especificaciones y características que se señalan en el contrato.

----- (Institución Afianzadora) -----, expresamente declara, que:

a) Que la presente fianza se otorga en los términos de todas y cada una de las cláusulas y estipulaciones contenidas en el contrato número **UCS/GS/004/2023** y sus anexos, mismos que se dan por reproducidos, como si a la letra se insertasen.

b) Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de las obligaciones que se garanticen y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato número **UCS/GS/004/2023**;

c) En caso de que el contrato número **UCS/GS/004/2023**, se modifique, entregará a la firma del convenio modificatorio respectivo, el endoso de ampliación de monto y/o vigencia de la póliza de fianza que garantiza el cumplimiento de las obligaciones contraídas en el mismo;

d) Esta fianza permanecerá en vigor durante la sustentación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan en cualquier materia, hasta que se dicte resolución definitiva y quede firme, ----- (Institución Afianzadora) ----- acepta expresamente someterse al procedimiento de ejecución; establecido en los artículos 178, 279, 282 y 283, de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas;

e) La afianzadora se compromete a pagar el 100% del importe garantizado en caso de incumplimiento, siempre que en el contrato garantizado el fiado haya renunciado a la proporcionalidad;

f) Esta fianza no excluye la exigibilidad que el beneficiario haga valer en contra del fiado por cualquier incumplimiento derivado del contrato número **UCS/GS/004/2023**, que pueda exceder del valor consignado en esta fianza, y

g) Así mismo, renuncia al derecho que le otorga el artículo 179, de la citada ley.

DÉCIMA TERCERA: DEVOLUCIÓN O LIBERACIÓN DE GARANTÍA.- Para proceder a la devolución o liberación de la(s) garantía(s) del presente contrato se deberá atender al siguiente procedimiento:

I. "EL PROVEEDOR", presentará un escrito a la Subcoordinación de Servicios Administrativos de la Unidad de Comunicación Social, **solicitando la devolución o liberación de la garantía**, mismo que deberá

"Este programa es Público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa".

"Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente"

7



Contrato: UCS/GS/004/2023

PARTES: Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Y ADARA SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

I. Dar por terminado anticipadamente el presente contrato cuando concurran razones de interés general y se pagará a **"EL PROVEEDOR"** el costo de **"LOS SERVICIOS"** prestados, así como los gastos no recuperables contemplados en el contrato administrativo, en términos de lo establecido en el artículo 44 de la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro.

II. Dar por terminado anticipadamente el presente contrato de común acuerdo entre las partes y por escrito y se pagará a **"EL PROVEEDOR"** el costo de **"LOS SERVICIOS"** prestados, así como los gastos no recuperables contemplados en el contrato administrativo

III. Suspender la ejecución del presente contrato de manera temporal o definitiva y sin responsabilidad para **"EL PODER EJECUTIVO"**, cuando peligre o se altere el orden social, la economía, los servicios públicos, la salubridad, la seguridad o el ambiente de alguna zona del Estado, como consecuencia de desastres producidos por fenómenos naturales, en términos de lo establecido en el artículo 44 de la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro.

IV. Suspender la ejecución del presente contrato en términos de lo establecido en el artículo 59 del *Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos de Comunicación Social del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro para el ejercicio fiscal 2023*.

El presente contrato en su caso, podrá continuar produciendo todos sus efectos legales una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión, previa notificación que haga por escrito **"EL PODER EJECUTIVO"** a **"EL PROVEEDOR"**.

VIGÉSIMA: RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.- **"EL PODER EJECUTIVO"** podrá, en cualquier momento, por causas imputables a **"EL PROVEEDOR"**, rescindir administrativamente el presente contrato, cuando incumpla con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente instrumento o inclusive con las obligaciones estipuladas en los convenios modificatorios derivados de este contrato, o bien deje de cumplir con los requisitos establecidos en la declaración II.V., así como las especificaciones técnicas y de calidad pactadas, a cuyo efecto se aplicará en lo conducente lo establecido en los artículos 43 y 52 fracción IV, en correlación con el artículo 22 Bis de Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de Estado de Querétaro, así como la Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro, en lo relativo al mismo procedimiento y a los plazos, así como de manera supletoria el Código de Procedimientos Civiles del Estado de Querétaro.

A efecto de poder llevar a cabo el procedimiento de rescisión administrativa, la **Coordinación de Comunicación Social** integrará debidamente el expediente administrativo sobre rescisión, debiendo fundamentar y motivar las causales de rescisión se encuentren fundamentadas y motivadas, anexando al mismo, las pruebas que acrediten, en su caso, el incumplimiento al presente contrato.

Si previamente a la emisión de la resolución de la rescisión administrativa, se ejecutaran **"LOS SERVICIOS"**, el procedimiento antes señalado podrá ser cancelado por **"EL PODER EJECUTIVO"** previo dictamen de

"Este programa es Público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa".

"Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente"



Contrato: UCS/GS/004/2023

**PARTES: Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Y ADARA SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.**

aceptación y verificación por parte del área solicitante, de que continúe vigente la necesidad de los mismos y aplicando, en su caso, las penas convencionales que correspondan en términos del presente contrato.

Cuando **"EL PODER EJECUTIVO"** advierta que la determinación de la rescisión administrativa pueda ocasionarle algún daño o afectación, tendrá la facultad de resolver sobre la procedencia respecto a la rescisión administrativa, pudiendo, en su caso, ejecutar el procedimiento de sanción de acuerdo a lo establecido en el artículo 85 de la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de Estado de Querétaro.

Con la firma de este contrato, **"EL PROVEEDOR"** renuncia a la proporcionalidad de **"LOS SERVICIOS"** entregados y prestados a **"EL PODER EJECUTIVO"** para la aplicación de garantía de cumplimiento.

VIGÉSIMA PRIMERA: RELACIÓN LABORAL.- La suscripción del presente contrato no constituye, ni expresa ni tácitamente, ningún tipo de sociedad o asociación de cualquier naturaleza entre **"LAS PARTES"**, por lo que éstas no conforman una nueva persona moral o unidad económica y, en consecuencia, ninguna de ellas es o podrá ser considerada como socio de la otra parte.

Así mismo, cada una de **"LAS PARTES"**, funge como patrón de sus trabajadores y cuenta con elementos propios suficientes para cumplir las obligaciones que deriven de sus relaciones con éstos, por lo que no existirá relación laboral alguna entre una de **"LAS PARTES"** y el personal que cada parte emplee, asigne, designe, contrate, subcontrate, comisione o destine para la realización de cualquier actividad relacionada con el presente contrato, en consecuencia los citados trabajadores permanecerán en todo momento bajo la subordinación, dirección y dependencia de la parte que los designó o contrató.

De igual manera, toda vez que ninguna de **"LAS PARTES"**, ha contratado o intervenido directamente en la contratación de los trabajadores de la otra parte, tampoco operarán las figuras jurídicas de intermediario, patrón sustituto o solidario. Derivado de lo anterior cada parte asumirá por su cuenta y costo, y será responsable de todas las obligaciones en materia laboral, fiscal, seguridad social y de cualquier otra índole, relacionada con sus trabajadores, por consiguiente, queda liberado expresamente **"EL PODER EJECUTIVO"** de cualquier responsabilidad de carácter civil, penal, laboral, administrativa, o de cualquier otra índole, derivada del trabajo realizado.

VIGÉSIMA SEGUNDA: CONFIDENCIALIDAD.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga a guardar absoluta confidencialidad sobre cualquier información que se requiera para el cumplimiento del presente contrato o que se derive del mismo, así como a tomar las medidas necesarias para que el personal a su cargo cumpla con esta estipulación.

Asimismo **"EL PROVEEDOR"** se obliga a no divulgar sin autorización la información mencionada, a través de cualquier medio de comunicación ya sea impreso, medios remotos de comunicación electrónica, magnéticos, conferencias, con fines políticos, sociales, económicos, comerciales, culturales, académicos, y los que resulten, aun cuando se haya realizado la prestación de los servicios objeto de este instrumento legal y terminado la

"Este programa es Público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa".

"Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente"

7



Contrato: UCS/GS/004/2023

**PARTES: Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Y ADARA SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.**

vigencia del mismo; la obligación en comento opera por tiempo indefinido, pues dicha información es propiedad y se constituye a favor de **"EL PODER EJECUTIVO"**.

En caso de violaciones de derechos inherentes a la propiedad intelectual, derechos de autor u otros derechos exclusivos, la responsabilidad estará a cargo de **"EL PROVEEDOR"**. Salvo que exista impedimento, los derechos inherentes a la propiedad intelectual, derechos de autor u otros derechos exclusivos que se deriven de los servicios de comunicación social contratados, se constituirán a favor de **"EL PODER EJECUTIVO"**, en términos de las disposiciones legales aplicables.

"EL PROVEEDOR" se obliga, en la ejecución de los servicios de comunicación social objeto de este contrato, a dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley Federal de Protección de datos personales en posesión de los particulares, y que los contenidos resultado de la ejecución de **"LOS SERVICIOS"** se encuentren acorde a lo señalado en el *Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos de Comunicación Social del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro para el ejercicio fiscal 2023*.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** incumpla con lo preceptuado anteriormente, será sancionado de conformidad con la normatividad vigente en la materia, independientemente de las sanciones de tipo penal y civil a que se hiciera acreedor.

VIGÉSIMA TERCERA: TÍTULOS DE LAS CLÁUSULAS. - Los títulos de las cláusulas tiene únicamente como finalidad la fácil identificación de las mismas, por lo que no determinarán en forma alguna el contenido o interpretación del clausulado de este contrato.

VIGÉSIMA CUARTA: LEGISLACIÓN APLICABLE, INTERPRETACIÓN Y JURISDICCIÓN.- "LAS PARTES" convienen en que todo lo no previsto en este contrato y sus consecuencias, estarán sujetas a los preceptos legales aplicables a la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro y de manera supletoria la Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro, el Código Civil del Estado de Querétaro, el Código de Procedimientos Civiles del Estado de Querétaro, la Ley del Procedimiento Contencioso Administrativo del Estado de Querétaro y demás normatividad aplicable.

Para el caso de interpretación, cumplimiento y solución de cualquier controversia que surja como motivo de este contrato, las partes se someten a la jurisdicción y competencia territorial de los Tribunales de la Ciudad de

Santiago de Querétaro, Querétaro, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o competencia que pudiera corresponderles, presente o futuro, por razón de domicilio, lugar de cumplimiento del contrato, o por cualquier otra causa legal.

Leído que fue por las partes y enterados del contenido y alcance de todas y cada una de las declaraciones y cláusulas, manifiestan su conformidad y para constancia de lo anterior se firma el presente contrato y se rubrican los Anexos Uno y Dos por triplicado, en la Ciudad de Santiago de Querétaro, Querétaro, el 22 (veintidós) de septiembre de 2023 (dos mil veintitrés).

"Este programa es Público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa".

"Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente"

7



Contrato: UCS/GS/004/2023

PARTES: Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Y ADARA SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.

POR "EL PODER EJECUTIVO"


FIRMA


RÚBRICA

LICENCIADA GINETTE AMIEVA LAVIGNE
TITULAR DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN
SOCIAL

POR "EL PROVEEDOR"


FIRMAR SIN SALIRSE DEL RECUADRO

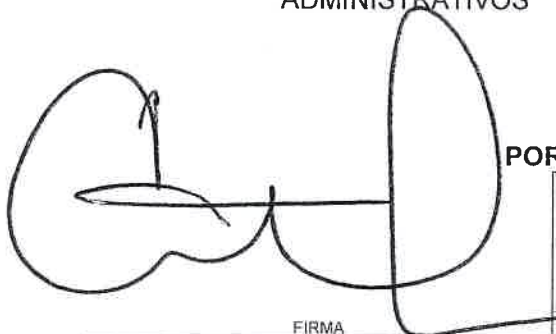

RÚBRICA

C. ALESSIO PACE
REPRESENTANTE LEGAL
ADARA SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.


FIRMA


RÚBRICA


M. EN A.P. MARICELA ZÁRATE GARCÍA
SUBCOORDINADORA DE SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS


FIRMA


RÚBRICA

MAESTRO EN FINANZAS
CRISTOFER MERLOS MONTES
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN DE LA
SECRETARÍA DE TURISMO
ÁREA SOLICITANTE

POR "LA SECRETARÍA DE TURISMO"


FIRMA


RÚBRICA

LIC. RODRIGO IGNACIO IBARRA LOZANO
DIRECTOR DE PROMOCIÓN TURÍSTICA
ÁREA USUARIA ADMINISTRADOR DEL
CONTRATO

ESTA HOJA DE FIRMAS FORMA PARTE INTEGRAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL NÚMERO UCS/GS/004/2023, SUSCRITO ENTRE EL "PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO", A TRAVÉS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y LA PERSONA MORAL DENOMINADA ADARA SERVICIOS INTEGRALES S.A DE C.V.

"Este programa es Público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa".

"Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente"

ANEXO UNO

ANEXO TÉCNICO

SERVICIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL PARA LA DISFUSIÓN DE CAMPAÑA 1
"IMPULSO A LA ECONOMÍA DINÁMICA Y PROSPERIDAD FAMILIAR", A TRAVÉS
DE MEDIOS COMPLEMENTARIOS EN LA MODALIDAD DE DISEÑO, PRODUCCIÓN,
PREPRODUCCIÓN Y POST-PRODUCCIÓN.

PROYECTO DENOMINADO NO. 2023-00602
"SERVICIO DE ESTRATEGIA DE DISEÑO Y PRODUCCIÓN PARA PROMOCIÓN
TURÍSTICA DE QUERÉTARO A NIVEL NACIONAL Y EN ESTADOS UNIDOS"

Anexo Técnico

Contenido

Introducción.....	3
a) Objeto del contrato	3
b) Descripción del servicio a contratar.....	3
c) Recepción de los servicios.....	5
d) Alcance del servicio.....	5
e) Plazo de entrega.....	6
f) Catálogo de conceptos.....	6
g) Testigos.....	10
h) Supervisión de los servicios.....	11

Anexo Técnico

Introducción

La actividad turística, representa una oportunidad para la inversión y el desarrollo de negocios del sector turístico, incluyendo servicios de hospedaje, restaurantes, operadores turísticos, artesanos, entre otros; asimismo, el comportamiento del sector en los últimos años, presenta diversas áreas de oportunidad. Se requiere diversificar la actividad turística que contribuirá a posicionar el Estado como un destino competitivo y atractivo en el interior del país, aprovechando su ubicación geográfica estratégica, conectividad y mercado local.

En el caso de la Secretaría de Turismo, se pretende comunicar a nivel estatal, las bondades del Estado de Querétaro en materia de turismo, promover los atractivos turísticos del estado con la finalidad de atraer turistas que generen pernocta y, por ende, derrama económica para los 18 municipios que integran la Entidad Federativa.

Esto mediante la ejecución del quehacer gubernamental a través de acciones de promoción turística en Estrategia de Diseño y Producción para Promoción Turística de Querétaro a nivel Nacional y en Estados Unidos.

a) Objeto del Contrato

Servicios de Estrategia de Diseño y Producción para Promoción Turística de Querétaro a nivel Nacional y en Estados Unidos.

b) Descripción de los servicios a ejecutar.

Los servicios de Estrategia de Diseño y Producción para Promoción Turística de Querétaro a nivel Nacional y en Estados Unidos, con el objetivo de realizar diversas acciones de promoción turística, para la difusión de la marca turística "Querétaro, y entonces encontré México", que se construyó a partir de un proceso de diálogo y consulta, así como una investigación de mercado cuya finalidad es buscar el posicionamiento del sector turístico queretano.

Para lograr el posicionamiento de esta marca y contribuir a la recuperación del turismo, se realizan campañas de promoción que se publicarán por temporadas, sin embargo, no contamos con medios exteriores ubicados estratégicamente para generar impactos en turistas potenciales.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa".

"Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente".

FONDO: ISM 2023

Av. de las Artes 1521 B, Joseta Vergara y Hernández.
C.P. 76090 Santiago de Querétaro, Qro.
www.queretaro.travel

Se busca generar impactos masivos en ciudades que representan una oportunidad para atraer la atención de turistas potenciales para visitar el estado de Querétaro. De acuerdo con estudios de satisfacción de turista que se han realizado en los últimos años en esta Secretaría de Turismo, a nivel Internacional Estados Unidos es el país del cual Querétaro recibe más visitas, con un 72% del total de turistas extranjeros. Es por ello que es importante dar continuidad a la promoción turística en ciudades con conexión aérea tales son los casos como Houston y Chicago se tiene conexión aérea, las personas de Illinois viajan desde Chicago por la cercanía. Por ello se solicita considerar Estados Unidos como mercado potencial al que pretendemos llegar.

Querétaro es un multidestino que transmite, crea y provoca sentimientos únicos e irrepetibles, así como la necesidad de compartir experiencias, por lo que Comunicación Social a través de la Secretaría de Turismo se propone promocionar a través de la participación en ferias y eventos, el destino Querétaro y servicios de las diferentes regiones turísticas del Estado: Metrópoli Creativa, Región de Quesos y Vinos, Sierra Gorda y Bosques y Campos del Sur, a nivel Estatal, posicionando a Querétaro como un referente de diversión y buenas experiencias, un lugar donde la paz y la tranquilidad del entorno, así como la multiplicidad de experiencias te garantiza un atractivo destino de placer o de reuniones.

Así mismo se busca Implementar una plataforma E-Learning para agencias de viaje, operadoras turísticas y proveedores, para elevar la excelencia del servicio y promoción de destinos de manera más efectiva, dotando a los agentes con conocimientos especializados y habilidades mejoradas, para garantizar una experiencia mas satisfactoria para los viajeros y promoción mas autentica del destino Querétaro. Promoverá desarrollo de prácticas de turismo sostenible y contribuirá a los destinos genuinos y menos conocidos.

La certificación fomentará una cooperación más sólida entre los agentes y los proveedores, generando un impacto positivo en la industria y estableciendo un punto de referencia a nivel nacional como un destino inclusivo para la industria del turismo e incrementar las ventas.

La ejecución de los servicios tendrá que realizarse a partir de la firma del contrato y hasta el 30 de abril de 2024 o hasta agotar el monto máximo contratado y se realizará mediante la expedición de órdenes de servicio que envíe la Dirección de Administración de la Secretaría de Turismo a través de la Dirección de Promoción Turística.

La periodicidad del envío de las órdenes de servicio será realizada en función de las peticiones de la Dirección de Promoción Turística quien se apegará a las necesidades de la Secretaría de Turismo, de acuerdo con los periodos vacacionales, días festivos y eventos que se requiera promocionar.

[Handwritten signatures and initials]

El prestador de servicio deberá contar con una plantilla de personal competente y experimentado para ejecutar los servicios solicitados en las órdenes de servicio.

c) Recepción de los servicios

Los testigos esperados serán la evidencia del cumplimiento de las órdenes de servicio recibidas y deberán cumplir en tiempo, forma y especificaciones establecidas en cada orden.

d) Alcance del servicio

La Secretaría de Turismo del Estado de Querétaro tiene por objeto regular el fomento y la promoción del desarrollo de la actividad turística en el Estado de Querétaro, para ello organiza un sinnúmero de actividades en materia de promoción turística para posicionar a la entidad como uno de los principales destinos turísticos del centro del país, además de motivar al turista a conocer los innumerables atractivos turísticos del estado. El Estado de Querétaro cuenta con una gran riqueza gastronómica, además de los atractivos turísticos que se pueden conocer a la par, mismos que se darán a conocer a través de la presencia en ferias y eventos a través de los servicios de Estrategia de Diseño y Producción para Promoción Turística de Querétaro a nivel Nacional y en Estados Unidos.

Con la plataforma e-learning se pretende contar con un número indefinido de agentes de viajes; base de datos de cada agente con resultados de evaluaciones para poder crear estrategias específicas que apoyen al incremento de ventas y otorgará un entrenamiento continuo que permita ir actualizando información y continuar con las certificaciones. Esto para Lograr una mejor comunicación con los agentes de viajes mediante la estandarización del programa de certificación elevando el estándar de calidad de sus servicios proporcionados; fomentar el profundo entendimiento del destino.

Para la ejecución de los servicios de Estrategia de Diseño y Producción para Promoción Turística de Querétaro a nivel Nacional y en Estados Unidos se requiere que el prestador del mismo cumpla con las siguientes especificaciones:

- Contar dentro de su cartera de servicios con todos los conceptos de los servicios establecidos en el presente anexo técnico para llevar a cabo las órdenes de servicio, solicitadas con respecto a los servicios de Estrategia de Diseño y Producción para Promoción Turística de Querétaro a nivel Nacional y en Estados Unidos.
- Ser especialista en materia de Estrategia de Diseño y Producción para Promoción Turística de Querétaro a nivel Nacional y en Estados Unidos de perfil turístico; para la ejecución de los servicios solicitados.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa".

"Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente".

FONDO: ISN 2023

Av. de las Artes 1531-B, Josefa Vergara y Hernández
C. P. 76090 Santiago de Querétaro, Qro.
www.queretaro.travel

- Contar con la infraestructura requerida para la realización de los servicios, así como una base de datos mayor a 5,000 contactos en la industria turística, motivo de la contratación.
- Contar con el personal técnico adecuado para cumplir con los servicios requeridos, para la plataforma E-learning. Deberá mencionarlo en su curriculum.
- Contar con experiencia de desarrollo en proyectos similares a la plataforma E-learning. Deberá mencionar dicha experiencia en su curriculum.
- El prestador de servicio deberá atender los Lineamientos en Materia de Sitios Web, Aplicaciones Móviles y Chatbot del Poder Ejecutivo Del Estado De Querétaro, publicado el 30 de junio de 2023 en el periódico oficial La Sombra de Arteaga.

e) Plazo de entrega

- La entrega de los testigos será de acuerdo a lo establecido en la orden servicio.
- Lugar de entrega: En la Dirección de Promoción Turística de la Secretaría de Turismo, ubicada en oficinas de Querétaro Teatro Metropolitano con dirección en Av. de las Artes 1531-A, Josefa Vergara y Hernández, C.P. 76090 Santiago de Querétaro, Qro.

f) Catálogo de conceptos

o NEWSLETTER

- Servicio de desarrollo de contenido y distribución de newsletter del estado de Querétaro para agentes de viajes en México en idioma español y para Estados Unidos en idioma inglés. Envío a base de datos de 5,000 contactos en la industria turística.

o REDES SOCIALES EN INGLÉS PARA QUERETARO.TRAVEL

- Servicio de creación, monitoreo y Administración de Cuentas en redes sociales Querétaro Travel (Facebook, Instagram y Twitter), en inglés para Estados Unidos. Incluye 1 (un) posteo diario.
- Elaboración, traducción y ajuste del contenido proporcionado por la Secretaría de Turismo del Estado de Querétaro para su publicación en forma de posteos, reels e historias.
- Análisis de la conversación, definición de áreas de oportunidad. Propuesta de estrategias en redes sociales para Estados Unidos.

○ CAMPAÑAS EN REDES SOCIALES EN INGLÉS

- Implementación de Campañas de Boosting de contenido del estado de Querétaro según temporalidad y estrategia de mercado, identificando aquellos posteos con mayor interacción y los intereses de la comunidad con el objetivo de hacer crecer el número de seguidores alcanzando nuevas audiencias e incrementar la tasa de interacción implementando un mínimo de 50 (cincuenta) posts para boost en inglés para Estados Unidos durante el periodo del contrato.

○ TRADUCCIÓN DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA WEB WWW.QUERETARO.TRAVEL

- Servicio de traducción precisa y de alta calidad del español al inglés del contenido actual y nuevo contenido generado y cargado en la página web <https://queretaro.travel/> por parte del Estado de Querétaro, así como propuestas y desarrollo de nuevo contenido en inglés.
- Desarrollo y Adaptación de Contenido Editorial en español al inglés para publrreportajes, folletería, flyers y cualquier material publicitario, de relaciones públicas y/o marketing.

○ DISEÑO Y PRODUCCIÓN DE MATERIALES GRÁFICOS Y AUDIOVISUALES PARA CAMPAÑA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

- Desarrollo de materiales gráficos y audiovisuales (concepto creativo, diseño, edición, producción, adaptación al mercado o idioma inglés) para su uso en las acciones de Promoción de la Secretaría de Turismo. Incluye: 1 (una) campaña gráfica, 1 (un) guion para spot de radio de 20 y 30 segundos, creación del guion, edición y adaptación de 1 (un) spot de video en 30, 20 y 10 segundos, para el uso en redes sociales y otros canales. Podrá usar material audiovisual proporcionado por la Secretaría de Turismo a solicitud de la Secretaría de Turismo.

○ DISEÑO Y PRODUCCIÓN DE VIDEOS DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

- Desarrollo de materiales audiovisuales (concepto creativo, levantamiento de imagen, diseño, edición, producción, adaptación al mercado o idioma inglés) para su uso en las acciones de Promoción de la Secretaría de Turismo. Incluye un video de promoción turística de 90 segundos. Podrá usar material audiovisual proporcionado por la Secretaría de Turismo a solicitud de la Secretaría de Turismo.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"

"Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente"

FONDO: ISN 2023

Av. de las Artes 1531 B, Josefa Vergara y Hernández,
C.P. 76090 Santiago de Querétaro, Qro

www.queretaro.travel

○ DISEÑO Y PRODUCCIÓN DE VIDEOS DE LOGROS DE LA SECRETARÍA DE TURISMO

- Desarrollo de materiales audiovisuales (concepto creativo, levantamiento de imagen, diseño, edición, producción, adaptación al mercado o idioma inglés) para su uso en presentaciones de logros de la Secretaría de Turismo. Incluye video de logros de la Secretaría de Turismo de 90 segundos. Podrá usar material audiovisual proporcionado por la Secretaría de Turismo a solicitud de la Secretaría de Turismo.

○ DISEÑO Y ADAPTACIÓN DE MATERIALES GRÁFICOS Y AUDIOVISUALES PARA CAMPAÑAS TEMPORALES DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

- Desarrollo de materiales gráficos y audiovisuales (concepto creativo, levantamiento de imagen, diseño, edición, producción, adaptación al mercado o idioma inglés) incluye: cambio de imagen gráfica, traducción al idioma inglés para el mercado de Estados Unidos, adaptación en formato y tamaño para su uso en redes sociales, 1 (un) guion para spot de radio de 20 y 30 segundos, spot de video en 30, 20 y 10 segundos, para el uso en redes sociales y otros canales. Podrá usar material audiovisual proporcionado por la Secretaría de Turismo a solicitud de la Secretaría de Turismo.

○ TRADUCCIÓN Y ENVÍO DE COMUNICADOS DE PRENSA

- Edición de contenido, traducción y distribución de un comunicado de prensa en inglés para los principales medios de comunicación estadounidenses, a una base de datos de 100 medios.

○ MONITOREO DE MEDIOS ESTADOUNIDENSES

- Servicio de Monitoreo de medios identificando notas relevantes para el Sector Turístico y para Querétaro, se entregará reporte con valor de los medios y testigos de las notas relevantes. Monitoreo en los principales medios como Agent@Home, Caribjournal, Connect, Convene, Hotel Business, JaxFax, Hotel Management, Luxury Travel Advisor, Prevue, Skift, Smart Meeting, Successful Meetings, TravelAge West, Travel Agent, Travel Pulse, Travel Weekly, Travelweek, Vacation Agent Magazine.

1
Z
Z

cl

○ DESARROLLO DE PROGRAMA AGENTE Q. 1ERA ETAPA.

- Desarrollo de programa Agente Q que incluye: Planeación Estratégica del campus virtual, desarrollo tecnológico, compra del Dominio y Hosting con vigencia de 12 meses, concepto creativo, desarrollo temático del programa por módulos y desarrollo de contenidos por temática. Se anexa proyecto.

○ DESARROLLO DE PROGRAMA AGENTE Q. 2DA ETAPA.

- Desarrollo de programa Agente Q que incluye: Producción de la información que sedará a conocer, operación y evaluación, programación, publicación y pruebas de la plataforma web en español. Se anexa proyecto.

○ MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DEL PROGRAMA AGENTE Q

- Servicio de mantenimiento del sitio. Incluye: Mantenimiento Preventivo, Correctivo y de Mejora, donde se realizan una serie de tareas para optimizar el rendimiento y mejorar la experiencia del usuario como actualizaciones de herramientas, softwares y plugins

a las últimas versiones para mejorar el rendimiento e incrementar la seguridad, identificación y eliminación de páginas de error, reparación de enlaces rotos, optimización de SEO, realización de copias de seguridad, revisión de seguridad y verificación de compatibilidad de elementos en el sitio.

○ NEWSLETTER PROGRAMA AGENTE Q

- Servicio mensual de desarrollo de contenido y distribución de newsletter para agentes de viajes en México. Envío a base de datos de 3,000 contactos en la industria turística.

g) Testigos

El proveedor deberá entregar dentro de los diez días hábiles posterior a la conclusión del servicio un reporte de la siguiente manera:

- Carta dirigida al Director de Promoción Turística en la que acepta que todo el contenido en propiedad de la <<Secretaría de Turismo del Estado de Querétaro>>, por lo que el uso de dicho material para objetivos distintos a los establecidos está prohibido.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa".

"Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente".

FONDO: ISM 2023

Av. de las Artes 1531 B, Josefa Vergara y Hernández
C. P. 76090 Santiago de Querétaro, Qro.

www.queretaro.travel

- Carta de entrega dirigida al Director de Promoción Turística en hoja membretada, que incluya: número de orden de transmisión, servicio o inserción, número de contrato, nombre completo del servicio, cantidad, lugar fecha o periodo del servicio, firmado en original por el Representante Legal en cada una de sus hojas, impreso a color.
- Reporte en hoja membretada en el que incluya: nombre del servicio completo, cantidad de publicaciones realizadas, ubicación, estadísticas, evidencias de los envíos de Newsletters, evidencias de las campañas en redes sociales, así como de las traducciones, cantidad, lugar, fecha o periodo del servicio, así mismo deberá mencionar número de contrato y número orden de servicio. Todo esto firmado en original por el Representante Legal en cada una de sus hojas, impreso a color.
- El proveedor adjudicado deberá entregar la siguiente documentación para la plataforma de E – Learning:
 - Manual de usuario.
 - Memoria técnica del sistema (prototipo inicial), es decir, toda aquella documentación que se genere en el análisis, planeación, diseño, desarrollo, bitácora de soporte, monitoreo y pruebas del sistema, tales como:
 - Diagramas de entidad - relación de la base de datos.
 - Diccionarios de datos.
 - Diagramas de flujo y de procesos.
 - Código de los procedimientos almacenados que se implemente en la base de datos a utilizarse,
 - Cuentas administrativas (usuarios y contraseñas) de la base de datos, del sistema y otras relacionadas con la implementación del mismo.
 - El proveedor adjudicado deberá proporcionar capacitación Técnica del sistema y operativa sobre su uso al personal que indique la Secretaría de Turismo, deberá entregar un documento que avale la impartición de la misma.
 - Código fuente de la aplicación desarrollada, componentes que agrupan las clases, métodos, librerías, procedimientos, páginas, etc.
 - El Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro será propietario único y exclusivo de los códigos fuentes, es decir, todos los derechos de

7

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

autor, patentes, marcas, secretos comerciales y demás derechos de propiedad intelectual e industrial, así como de modificación y distribución que a la Dependencia convenga.

- El proveedor adjudicado deberá entregar un plan de comunicación y una matriz de escalabilidad, especificando por lo menos los tiempos máximos de atención en caso de incidencias.
 - De igual forma, deberá incluir el uso de la identidad digital en estricto apego a las disposiciones aplicables en materia de datos abiertos, protección de datos personales, seguridad de la información y derechos de autor.
- Asimismo, deberá entregar en CD o en USB, los videos publicados en formato mp4 junto con el reporte antes mencionado, rotulados con el nombre del proveedor, número de orden de transmisión, servicio o inserción, número de contrato y mes al que corresponde el servicio.

h) Supervisión de los servicios

La supervisión de la ejecución del servicio se realizará por la Secretaría de Turismo, verificando el cumplimiento de las condiciones establecidas en las órdenes transmisión, servicio o inserción emitidas.

Atentamente

LIC. RODRIGO IGNACIO IBARRA LOZANO
DIRECTOR DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa".

"Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente".

CONDICION 15/14 2023

Av. de las Artes 1531-B, Jesús Vergara y Hernández
C.P. 76090 Santiago de Querétaro, Qro.
www.queretaro.travel

- PROYECTO -

Plataforma de e-learning

"Agente Q"

1
—
Z
Z
a/

OBJETIVO

Capacitar exitosamente agentes de viajes, quienes elevarán la excelencia del servicio y la promoción del destino. Estos agentes, ahora más instruidos y competentes, serán capaces de ofrecer un servicio personalizado y de primera categoría. La certificación mejorará la confianza y reputación de los agentes, proporcionándoles conocimientos, habilidades y herramientas para brindar un servicio de alta calidad a los viajeros y promover el destino.

La certificación fomentará una cooperación más sólida entre los agentes y los proveedores, generando un impacto positivo en la industria y estableciendo un punto de referencia a nivel nacional como un destino inclusivo para la industria del turismo e incrementar las ventas.

JUSTIFICACIÓN

La implementación de un programa de certificación para agentes de viajes se justifica por su capacidad para elevar la calidad del servicio turístico y promover destinos de manera más efectiva. Al dotar a los agentes con conocimientos especializados y habilidades mejoradas, se garantiza una experiencia más satisfactoria para los viajeros y una promoción más auténtica de los destinos. Esta certificación también impulsa la competitividad de los agentes al destacar su profesionalismo y credibilidad en un mercado competitivo, al tiempo que fomenta una colaboración más estrecha con proveedores y genera un impacto económico positivo al aumentar la llegada de turistas y el gasto en la industria turística local. Además, promueve desarrollo prácticas de turismo sostenible y contribuye al de destinos genuinos y menos conocidos.

ALCANCE DEL PROYECTO

La plataforma e-learning deberá contar con un número indefinido de agentes de viajes; base de datos de cada agente con resultados de evaluaciones para poder crear estrategias específicas que apoyen al incremento de ventas y otorgará un entrenamiento continuo que permita ir acuatizando información y continuar con las certificaciones.

BENEFICIOS DE LA PLATAFORMA Y/O SISTEMA

Lograr una mejor comunicación con los agentes de viajes mediante [a estandarización del programa de certificación elevando el estándar de calidad de sus servicios proporcionados; fomentar el profundo entendimiento del destino] Elaboración de una herramienta flexible para los agentes donde se garantiza [a información actualizada y de gran impacto en los tiempos disponibles de cada uno, permitiendo una mayor visibilidad y penetración a nivel nacional.

MODULOS DE LA PLATAFORMA e-learning "Agente Q":

La plataforma e-learning "Agente Q" deberá de contar con:

- 9 módulos de menos de 20 minutos con cuestionarios entre cada uno de ellos para una correcta evaluación.

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large 'Z' and 'A'.

- Certificado final con calificaciones por arriba de 80%.
- Sección de material descargable para mayor conocimiento y apoyo.

A continuación, se describen los módulos que debe de incluir la plataforma e-learning "Agente Q"

Agente Q					
Seccion	Temas a desarrollar	Información importante	Material Visual	Quiz	Duración
Inducción					100
	Bienvenida	Bienvenido a esta certificación de Agente Q, donde le daremos todas la herramientas para que seas el número 1 promocionando este gran destino.	(imagen de la marca.	NA	
Módulo 1 Conociendo Querétaro					
1.1	Historia de Querétaro	Nos adentraremos en datos relevantes del estado, antecedentes turísticos.	Video Oficial Foto de la ciudad Mapa Turístico (Principales atractivos)	5/10 preguntas de opción múltiple.	15
1.2	Ubicación Geográfica	Rutas Carreteras, ubicación geográfica Regional	Mapa de carreteras		
1.3	Cómo llegar	Conectividad Aérea , conectividad terrestre, Tip para llegar	Rutas Aereas y conectividad		
1.4	Clima	Tipo de clima por temporada y por zonas Referencias de vestimenta para el clima de acuerdo a cada zona	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas		
1.5	¿Cuándo viajar?	Explicación de Temporadas, todo lo que se puede hacer en cada lugar y cada mes. Eventos representativos, festividades, etc.	Festividades, momentos especial.		
Módulo 2 Patrimonio, Cultura y Arte					
2.1	Centro Histórico y monumentos relevantes	Lugares atractivos y representativos de el Centro		5/10 preguntas de opción múltiple.	10
2.2	Sitios Declarados Patrimonio de la Humanidad	Arquitectura nombrada patrimonio de la Humanidad			
2.3	Tradiciones y Costumbres	Principales fiestas, eventos en Querétaro	Fotos de los eventos mas representativos		
2.4	Arte y Vestimenta Típica	Artisanos y vestimentas	Fotos de artesanías y trajes típicos		
2.5	Sitios Religiosos	Conoceremos el lo que ofrece el turismo religioso	Principales sitios		
2.6	Música y Danza	Música y danzas principales	Grabables, letras de canciones		
Módulo 3 Regiones					
3.1	Bosques y Campos de sur	Cómo llegar, gastronomía,	Mapa con Ubicación, imágenes mas características	10 preguntas de opción múltiple.	15
3.2	Metropoli Creativa	Ubicación, principales atractivos			
3.3	Semi Desierto	Ubicación, principales atractivos			
3.4	Sierra Gorda	Ubicación, principales atractivos			
Módulo 4 Pueblos Mágicos					
4.1	Tequisquiapan	Ubicación, principales atractivos	Mapa con ubicación, imágenes de lugar	10 preguntas de opción múltiple.	15
4.2	Ezequiel Montes	Ubicación, principales atractivos			
4.3	Amekip de Bonfil	Ubicación, principales atractivos			
4.4	Cadereyta de Montes	Ubicación, principales atractivos			
4.5	San Joaquín	Ubicación, principales atractivos			
4.6	Jalpan de Serra	Ubicación, principales atractivos			
4.7	Pinal de Amoles	Ubicación, principales atractivos			
Módulo 5 Naturaleza y Ecoturismo					
5.1	Parques naturales y áreas protegidas.	Ubicación, principales atractivos	Mapa con ubicación, imágenes de lugar	7 preguntas	15
5.2	Actividades de aventura y ecoturismo	Ubicación, principales atractivos			
5.3	Eventos culturales y festivales.	Ubicación, principales atractivos			
Módulo 6 Gastronomía y Enología					
6.1	Platos típicos de la región.	Destacar los ingredientes principales	Fotografías de gente y comida típica	7 preguntas	10
6.2	Gastronomía Fusión	Destacar los restaurantes mas representativos	Restaurantes / Fotografías		
6.3	Rutas gastronómicas y festivales culinarios.	Eventos gastronómicos	Mapa de ruta, imágenes, calendario		
6.4	Ruta de queso y vino	Definir la Ruta	Mapa		
6.5	Experiencias enológicas, bodegas y viñedos	Viñedos, bodegas, características, tipos de vistas	Fotografías, ubicaciones, etc		
Módulo 7 Hospedaje y Sustentabilidad					
7.1	Tipos de Hospedajes	Diferentes tipos de hospedajes en todo el estado	Lista de hoteles, fotos, características	7 preguntas	10
7.2	Acciones de Sustentabilidad	Cómo se relaciona con el tema de la responsabilidad	Premio sustentabilidad		
7.3	Haciendas	Historia, datos importantes	Fotos, mapas		
Módulo 8 Negocios y Centro de Convenciones					
8.1	Infraestructura	Servicios, capacidades, datos relevantes	Fotos	5 preguntas	10
8.2	Centro de convenciones	Características	Fotos, ubicación		
Elaboraciones arriba de el 80% CERTIFICADO AGENTE Q					

1

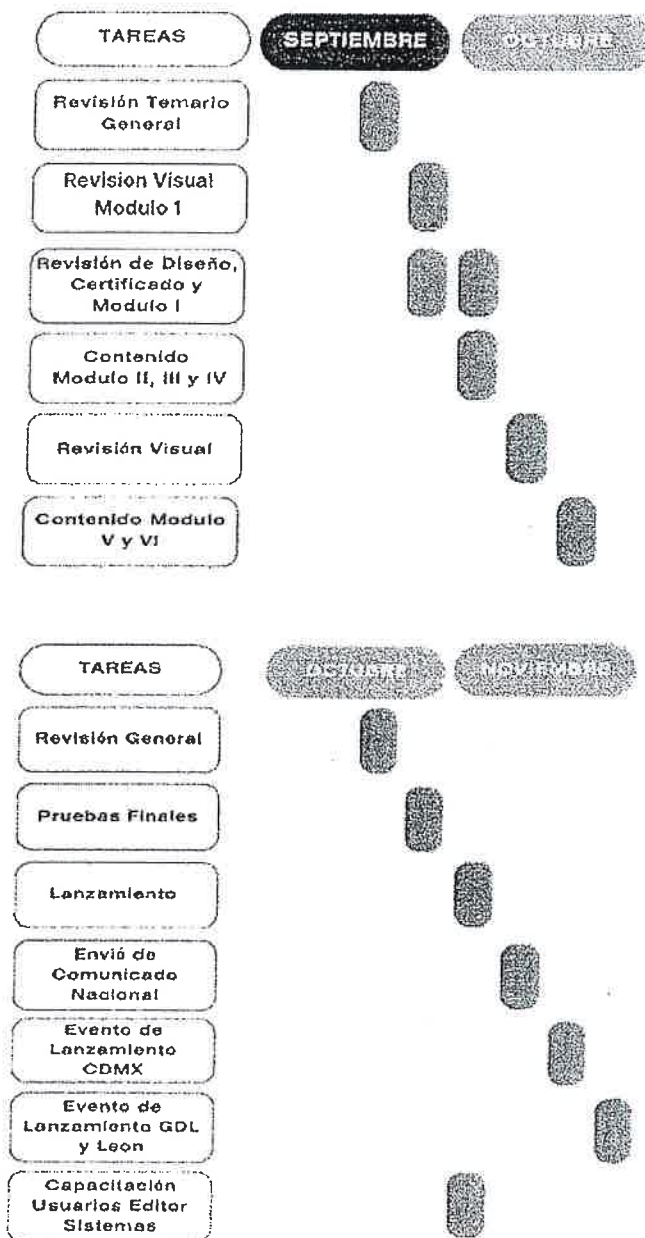
R

R

af

CRONOGRAMA DE TRABAJO

La implementación de la plataforma e-learning "Agente Q" deberá ser completada en un periodo de 3 (tres meses iniciando a partir de [a confirmación de la orden de compra, a continuación, se agrega el Cronograma de trabajo:

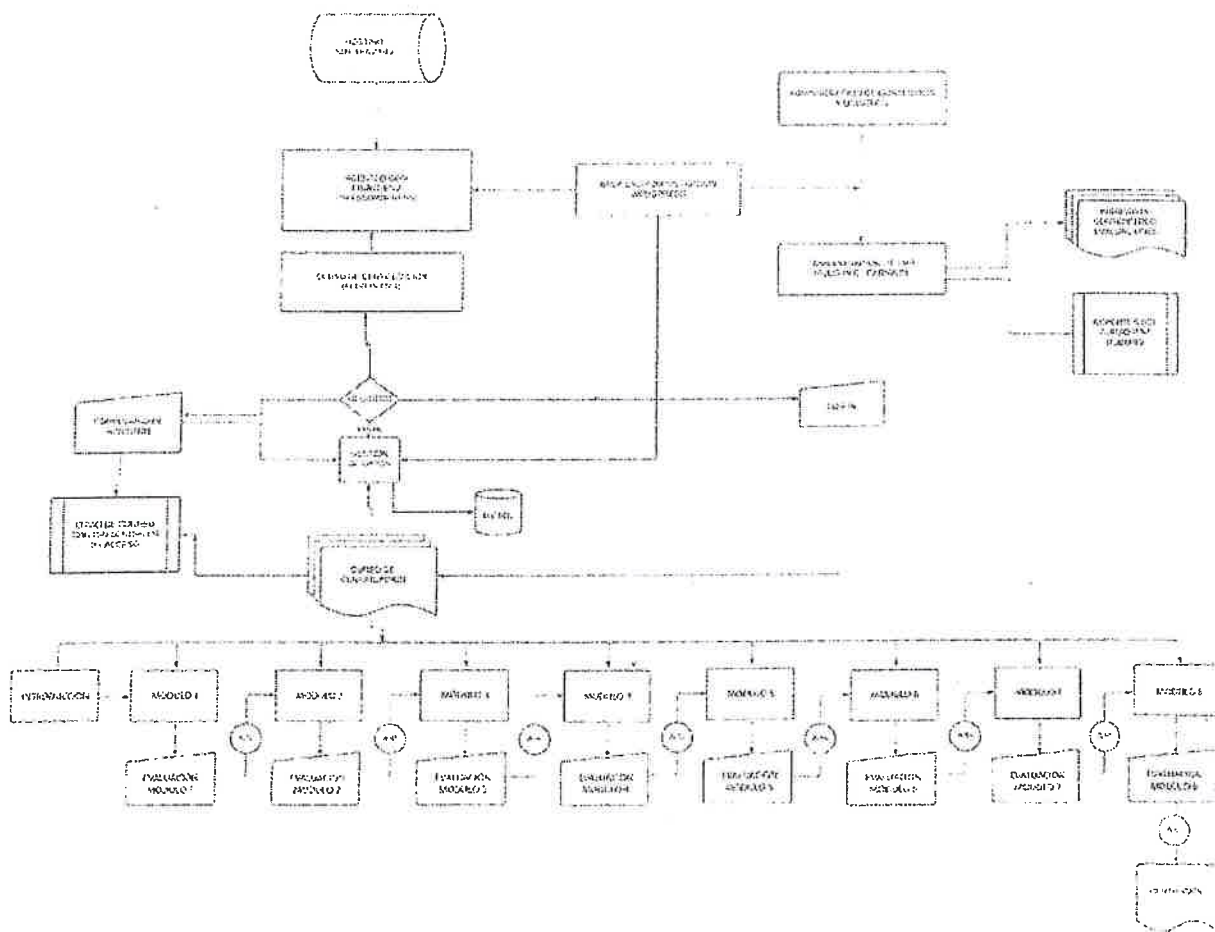


El cronograma anteriormente propuesto será susceptible de adecuarse cronológicamente a partir de la suscripción del contrato conforme a las necesidades del área usuaria.

Handwritten signatures and initials are present in the bottom right corner of the page.

ARQUITECTURA DE LA PLATAFORMA

Se hará uso del framework de desarrollo en el CMS de WordPress para gestionar la lógica de la plataforma. Este CMS permitirá la administración integral de los contenidos, así como un seguimiento detallado de los usuarios inscritos. El sistema contará con un robusto panel de administración que permitirá visualizar y hacer un seguimiento del progreso de los usuarios. Además, se habilitará un sistema de notificaciones y alertas, tanto individuales como generales, para fomentar el avance y la conclusión de la certificación.



ARQUITECTURA DE LA PLATAFORMA

El sistema de e-learning de Agente Q, se construirá sobre una plataforma de WordPress, la cual se complementa con módulos de MLS proporcionados por e-learning. Esta configuración opera mediante una única base de datos MySQL con acceso a través de PHP MYAdmin.

Es importante resaltar que no es un software licenciado, es una plataforma para la capacitación de agentes de viaje.

menta
datos
es de

A continuación, se describen los servidores que se requieren para la implementación de la Plataforma e-learning "Agente Q":

No.	Servidor	Funcionalidad
1	Servidor de Aplicación	Este equipo será el contenedor de aplicaciones y es donde se ejecutan los 9 módulos que contendrá la plataforma.
2	Servidor de BD	Este equipo almacena la base de datos MYSQL donde se almacenan los datos de la forma.
3	Servidor de Almacenamiento	Este equipo almacena los archivos adjuntos que son asociados a los datos contenidos en la plataforma

HOSTING

La Plataforma e-learning "Agente Q" deberá ser alojada en los servidores los cuales serán proporcionados por el proveedor adjudicado, el cual deberá brindar el servicio de hosting y registro del dominio durante el primer año sin que este genere un costo adicional para la dependencia solicitante (la url se definirá en conjunto con la dependencia), en el cual los usuarios con cuentas autorizadas podrán acceder mediante una doble verificación de seguridad a su panel de usuario y posteriormente al dashboard asignado a su cuenta, el proveedor deberá realizar toda la configuración necesaria de los servidores para desplegar el Sistema y garantizar la seguridad y operación continua del mismo.

La información almacenada estará disponible en todo momento para su consulta, además de estar sujeta a un esquema de respaldo de información bajo periodos de tiempo mensurables además de acuerdo a lo que la dependencia solicitante lo requiera en el periodo de vigencia del contrato.

Toda la información que proporcione la Dependencia solicitante, así como la generada en el servicio es de carácter confidencial y propiedad del Poder Ejecutivo, por lo que Deberá entregar Carta de confidencialidad.

En el caso del término del contrato y que no se renueve, el proveedor deberá entregar toda la información recabada en el sistema a través de medios de almacenamiento como lo indique la Dependencia solicitante propietaria de dicha información. El acceso a la plataforma estará disponible para el cliente una vez que finalice el contrato. Hasta ese momento el proveedor adjudicado se encargará del mantenimiento y la administración de la misma.

LICENCIAMIENTO

Para el desarrollo de la Plataforma se deberán utilizar tecnologías Open source que no requieran de un licenciamiento, renovación o pago por el uso de las mismas.

LENGUAJE PARA DESARROLLO DE LA PLATAFORMA

La Plataforma deberá ser desarrollada bajo las siguientes tecnologías:

Componente	Tecnología	Beneficios
Frontend	HTML5, CSS3, PHP 8.1 v	Se deberá utilizar una interfaz de usuario atractiva, de navegación intuitiva y responsiva, adaptable a dispositivos móviles y de escritorio compatible con todos los navegadores web, facilitando el registro de usuarios, el acceso a los

	JavaScript	módulos de aprendizaje, la realización de evaluaciones y la descarga de certificados. Todo esto respetando los lineamientos establecidos por la Unidad de Comunicación Social del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
Backend	CMS de Wordpress	Para gestionar la lógica de la plataforma, este CMS permitirá la administración integral de los contenidos, así como un seguimiento detallado de los usuarios inscritos. El sistema contará con un robusto panel de administración que permitirá visualizar y hacer un seguimiento del progreso de los usuarios.
Bese de datos	MySQL	Es una Base de datos relacional que permite manejar grandes cantidades de información y obtenerla de manera más rápida y sencilla, administrada mediante pHPMyAdmin, para almacenar los datos de los usuarios y los resultados de las evaluaciones, esto también permitirá la realización de respaldos manuales según sea necesario.

ROLES Y PERMISOS

La aplicación deberá contar al menos los siguientes tipos de cuentas de usuarios:

Usuario	Roles / Permisos
Administrador	Alta, baja y cambios de todos los catálogos e información del sistema, gestión de configuración del sistema,
Usuario editor de datos	Se proveerá un usuario para editar y generar reportes.
Usuario Consultante de datos	Lectura de datos de ciertos bloques de información
Usuario Agente de Viajes	Los Agentes de Viajes, quienes iniciarán sesión en sus respectivas cuentas para acceder y completar su formación, Los datos a recabar de los usuarios son: Nombre completo, Agencia, Correo y Ciudad.

Es importante mencionar que et usuario administrador se les entregará al finalizar el contrato, para que tengan el acceso total al sistema.

SOPORTE Y MANTENIMIENTO

El proveedor adjudicado deberá proporcionar el siguiente tipo de soporte técnico durante la vigencia del contrato a partir de la fecha de entrega de la Plataforma e-learning "Agente Q".

- Soporte telefónico y remoto en horario de servicio (el cual definirá la Dependencia solicitante).
- Soporte a la configuración del producto (cambios en ficheros de propiedades, ficheros XML o vía la interfaz de usuario web).
- Ampliación de información sobre la documentación del producto (incidencias o dudas relacionadas con la documentación oficial sobre instalación y configuración).
- Soporte a incidencias y garantía de resolución de bugs si se encontrase alguno en:
 - Plugins oficiales,
 - Acceso a parches/releases de emergencia (dependiendo del nivel de soporte).

Nivel de Soporte 7 x24x365

Nivel de Severidad	Horario del servicio	Tiempo de respuesta
1	7 x24x365	1 hora
2	9h – 18h	3 horas (horario laboral)
3	9h – 18h	4 horas (horario laboral)

Niveles de severidad:

Error de severidad 1:

El sistema está seriamente afectado, el sistema está caído o bien las aplicaciones críticas u operaciones que soporta están inoperativas.

Error de severidad 2:

El sistema funciona con su capacidad limitada, el sistema está inestable con interrupciones periódicas o aplicaciones críticas, aunque no estén siendo afectadas, experimentan interrupciones del servicio.

Error de severidad 3:

El sistema es completamente funcional, pero se han observado errores que no impactan en la usabilidad del mismo.

CAPACITACIÓN

Se deberá capacitar al personal de la dependencia para poder hacer uso correcto de la plataforma en términos operativos y tecnológicos.

La capacitación consistirá en 2 horas máximo para quienes la Secretaría de Turismo crea conveniente, Adicional, cuando el proveedor deje de administrar la plataforma (al finalizar el contrato), se incluyen 2 horas de capacitación para la administración de la plataforma, para que conozcan la estructura, como editar contenido y todo lo necesario para que puedan tomar el control de esta.

La capacitación de los agentes de viajes se llevará a cabo una vez que todos los contenidos sean cargados y aprobados por la Secretaría de Turismo, de acuerdo con el calendario. Esta capacitación se realizará de forma virtual, los agentes serán incentivados por distintos medios para registrarse, capacitarse y terminar el curso para obtener un certificado, No se cuenta con un límite de usuarios registrados.

El proveedor adjudicado se encargará del mantenimiento y la administración de la misma.

SEGURIDAD

La plataforma deberá estar garantizado contra ataques de:

- Inyección SQL
- Denegación de servicios (DoS) y Denegación de Servicio Distribuida (DdoS).
- Fuerza Bruta para conseguir datos de acceso.
- Inyección de Scripts maliciosos mediante Cross – site Scripting (XSS).

y todos aquellos que pudieran poner en riesgo los datos que se manipulen y de la integridad del mismo sitio.

CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL PROVEEDOR ADJUDICADO:

- Deberá ser responsable del dominio y el hosting del sitio web.
- Deberá proporcionar el certificado de seguridad del sitio web.
- Deberá de proveer todas las medidas de seguridad, tanto para el backend como para el frontend.
- Todos los trabajos, contenidos y accesos deben contar con previa autorización de la Dependencia solicitante.
- Una vez entregada en su totalidad la plataforma, la dependencia emitirá una constancia de cumplimiento al proveedor y la garantía de vicios ocultos empezará a contar a partir de la fecha de dicha constancia.

Handwritten signatures and initials are present on the right side of the page, including a large signature at the top right and several initials below it.

PROPIEDAD INTELECTUAL

El proveedor, al término del contrato entregará la totalidad de los componentes del sistema tales como el diseño físico y lógico, los manuales técnicos y de usuario, etc., de la versión que haya sido instalada y entregada a la dependencia solicitante, misma que podrá modificar o mejorar, sin que esto represente un costo para la dependencia, ni genere ningún compromiso entre las partes.

Si durante el periodo de garantía la dependencia solicitante modifica o altera la versión instalada y entregada, se cancelará la garantía y el proveedor ya no estará obligado a dar el servicio de soporte y mantenimiento.

CLAUSULAS PARA ENTREGA DEL MATERIAL

El proveedor adjudicado deberá incluir la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN TÉCNICA.

- a. Manual de usuario.
- b. Memoria técnica del sistema (prototipo inicial), es decir, toda aquella documentación que se genere en el análisis, planeación, diseño, desarrollo, bitácora de soporte, monitoreo y pruebas del sistema, tales como:
 - I. Diagramas de entidad - relación de la base de datos.
 - II. Diccionarios de datos.
 - III. Diagramas de flujo y de procesos.
 - IV. Código de los procedimientos almacenados que se implemente en la base de datos a utilizarse,
 - V. Cuentas administrativas (usuarios y contraseñas) de la base de datos, del sistema y otras relacionadas con la implementación del mismo.
 - VI. El proveedor adjudicado deberá proporcionar capacitación Técnica del sistema y operativa sobre su uso al personal que indique la Dependencia, deberá entregar un documento que avale la impartición de la misma.
 - VII. Código fuente de la aplicación desarrollada, componentes que agrupan las clases, métodos, librerías, procedimientos, páginas, etc.
 - VIII. El Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro será propietario único y exclusivo de los códigos fuentes, es decir, todos los derechos de autor, patentes, marcas, secretos comerciales y demás derechos de propiedad intelectual e industrial, así como de modificación y distribución que a la Dependencia convenga.
 - IX. El proveedor adjudicado deberá entregar un plan de comunicación y una matriz de escalabilidad, especificando por lo menos los tiempos máximos de atención en caso de incidencias.
 - X. Asimismo, deberá incluir el uso de la identidad digital en estricto apego a las disposiciones aplicables en materia de datos abiertos, protección de datos personales, seguridad de la información y derechos de autor.

GARANTÍA

Deberá entregar carta garantía contra defectos de funcionamiento de los componentes de producción y/o vicios ocultos, esta garantía deberá ser aplicable al producto terminado una vez entregado a entera satisfacción de la



dependencia solicitante y vigente durante la vigencia del contrato.

NOTAS FINALES:

previo a la publicación de la plataforma e-learning "Agente Q" se deberá contar con [a aprobación del Equipo de Seguridad de la STI para ello es necesario cumplir con las siguientes disposiciones las cuales están descritas en los Lineamientos vigentes en materia de sitios web, aplicaciones móviles y chatbot del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro:

En caso de no utilizar el dominio institucional "queretaro.gob.mx", la Dependencia solicitante:

- Deberá proporcionar a la DSAIT los archivos correspondientes al certificado de seguridad del dominio a usar.
- Será la encargada de implementar y administrar los certificados TLS/SSL en los servidores.
- El responsable técnico deberá solicitar al Equipo de Seguridad de la STI, la evaluación de seguridad del sitio web, el cual será publicado una vez que cuente con una calificación aprobatoria.
- La calificación se establece en referencia a los valores de evaluación de riesgo (RAV por sus siglas en inglés).
- En caso de no contar con la calificación aprobatoria referida en la fracción anterior, el contacto técnico deberá atender y solventar las observaciones que emita el Equipo de Seguridad de la STI, debiendo de presentar un plan de trabajo en un plazo no mayor a 90 días naturales posteriores a la observación correspondiente; así mismo, en caso de solicitar prórrogas se atenderá a lo siguiente:
- Calificaciones de riesgo alto se podrá hacer una, y solo una, prórroga por otros 45 días naturales siempre y cuando exista una justificación técnica.
- Calificaciones de riesgo medio se podrá solicitar una prórroga por otros 90 días naturales siempre y cuando exista una justificación técnica.
- Se deberá de contar con un repositorio para el control de versiones de los aplicativos.

En caso de no solventar las observaciones, se reserva el derecho a retirar la publicación web previo aviso a los responsables, y en caso de que el responsable técnico realice algún acto u omisión en que incurra en el desempeño de sus respectivas funciones como responsable de la administración del sitio web, dar vista al órgano interno de control correspondiente, lo anterior a efecto de que dicha Unidad Administrativa proceda en los términos previstos en las disposiciones vigentes en materia de responsabilidades administrativas y demás aplicables.

En caso de servidores involucrados en la publicación del portal web que se encuentren hospedados fuera de la red del PEEQ:

Deberán contar con un antivirus vigente, actualizado y con escaneos periódicos, así como un esquema de Respaldos.

Deberán contar con respaldos de datos y configuraciones, así como establecer un mecanismo que permita el retorno del servicio en caso de algún incidente.

Handwritten signatures and initials in black ink, located in the bottom right corner of the document. There are three distinct marks: a large signature, a smaller signature, and the initials 'CF'.

ANEXO DOS

Ciudad de México, a 22 de Septiembre de 2023

Lic. Ginette Amieva Lavigne
Titular de la Unidad de Comunicación Social
Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
PRESENTE

Derivado de la solicitud de cotización para la contratación de la prestación del Servicio de Comunicación Social, le hago saber la propuesta económica que es de \$5,510,689.00 (Cinco millones quinientos diez mil seiscientos noventa pesos 00/100 M.N.) que, agregado el Impuesto al Valor Agregado (IVA), da un total de \$6,392,400.40 (Seis millones trescientos noventa y dos mil cuatrocientos pesos 40/100 M.N.) para este año 2023.

TIPO DE MEDIO	AGENCIA				
RAZÓN SOCIAL	ADARA SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.				
NOMBRE COMERCIAL	ADARA SERVICIOS INTEGRALES				
PRODUCTO O SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA / PERIODICIDAD DEL COSTO	PRECIO UNITARIO (sin IVA)	PRECIO CON DESCUENTO (sin IVA)	PRECIO CON DESCUENTO (con IVA)
NEWSLETTER.	Desarrollo de contenido y distribución de newsletter para agentes de viajes en México en idioma español y para Estados Unidos en idioma inglés. Envío a base de datos de 5,000 contactos en la industria turística.	Servicio / Mensual	\$ 45,000.00	\$ 34,286.14	\$ 39,771.92
REDES SOCIALES EN INGLÉS PARA QUERÉTARO.TRAVEL	Servicio de creación, monitoreo y Administración de Cuentas en redes sociales Querétaro Travel (Facebook, Instagram y Twitter), en inglés para Estados Unidos. Incluye 1 (un) posteo diario. Elaboración, traducción y ajuste del contenido proporcionado por la Secretaría de Turismo del Estado de Querétaro para su publicación en forma de posteos, reels e historias. Análisis de la conversación, definición de áreas de oportunidad. Propuesta de estrategias en redes sociales para Estados Unidos.	Mensual	\$ 35,000.00	\$ 28,571.14	\$ 33,142.52
CAMPAÑAS PAGADAS EN REDES SOCIALES EN INGLÉS	Implementación de Campañas de Boosting de contenido según temporalidad y estrategia de mercado, identificando aquellos posteos con mayor interacción y los intereses de la comunidad con el objetivo de hacer crecer el número de seguidores alcanzando nuevas audiencias e incrementar la tasa de interacción implementando un mínimo de 50 (cincuenta) posts para boost en inglés para Estados Unidos durante el periodo del contrato.	Mensual	25,000.00	\$ 20,636.00	\$ 23,937.76
TRADUCCIÓN DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA WEB WWW.QUERETARO.TRAVEL	Incluye la traducción precisa y de alta calidad del español al inglés del contenido actual y nuevo contenido generado y cargado en la página web https://queretaro.travel/ por parte del Estado de Querétaro, así como propuestas y desarrollo de nuevo contenido en inglés. Desarrollo y Adaptación de Contenido Editorial en español al inglés para publirreportajes, folletería, flyers y cualquier material publicitario, de relaciones públicas y/o marketing.	Mensual	\$ 65,000.00	\$ 54,521.00	\$ 63,244.36
DISEÑO Y PRODUCCIÓN DE MATERIALES GRÁFICOS Y AUDIOVISUALES PARA CAMPAÑA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA	Desarrollo de materiales gráficos y audiovisuales (concepto creativo, diseño, edición, producción, adaptación al mercado o idioma inglés) para su uso en las acciones de Promoción de la Secretaría de Turismo. Incluye: 1 (una) campaña gráfica, 1 (un) guion para spot de radio de 20 y 30 segundos, creación del guion, edición y adaptación de 1 (un) spot de video en 30, 20 y 10 segundos, para el uso en redes sociales y otros canales. Podrá usar material audiovisual proporcionado por la Secretaría de Turismo a solicitud de la Secretaría de Turismo.	Por servicio	\$ 297,100.00	\$ 253,999.99	\$ 294,639.99
DISEÑO Y PRODUCCIÓN DE VIDEOS DE PROMOCIÓN TURÍSTICA	Desarrollo de materiales audiovisuales (concepto creativo, levantamiento de imagen, diseño, edición, producción, adaptación al mercado o idioma inglés) para su uso en las acciones de Promoción de la Secretaría de Turismo. Incluye un video de promoción turística de 90 segundos. Podrá usar material audiovisual proporcionado por la Secretaría de Turismo a solicitud de la Secretaría de Turismo.	Por servicio	\$ 40,000.00	\$ 29,863.14	\$ 34,641.24

→ P A
1 // of

DISEÑO Y PRODUCCIÓN DE VIDEOS DE LOGROS DE LA SECRETARÍA DE TURISMO	Desarrollo de materiales audiovisuales (concepto creativo, levantamiento de imagen, diseño, edición, producción, adaptación al mercado o idioma inglés) para su uso en presentaciones de logros de la Secretaría de Turismo. Incluye video de logros de la Secretaría de Turismo de 90 segundos. Podrá usar material audiovisual proporcionado por la Secretaría de Turismo a solicitud de la Secretaría de Turismo.	Por servicio	\$ 77,500.00	\$ 62,000.00	\$ 71,920.00
DISEÑO Y ADAPTACIÓN DE MATERIALES GRÁFICOS Y AUDIOVISUALES PARA CAMPAÑAS TEMPORALES DE PROMOCIÓN TURÍSTICA	Desarrollo de materiales gráficos y audiovisuales (concepto creativo, levantamiento de imagen, diseño, edición, producción, adaptación al mercado o idioma inglés) incluye: cambio de imagen gráfica, traducción al idioma inglés para el mercado de Estados Unidos, adaptación en formato y tamaño para su uso en redes sociales, 1 (un) guion para spot de radio de 20 y 30 segundos, spot de video en 30, 20 y 10 segundos, para el uso en redes sociales y otros canales. Podrá usar material audiovisual proporcionado por la Secretaría de Turismo a solicitud de la Secretaría de Turismo.	Por servicio	\$ 177,500.00	\$ 115,000.00	\$ 133,400.00
TRADUCCIÓN Y ENVÍO DE COMUNICADOS DE PRENSA	Edición de contenido, traducción y distribución de un comunicado de prensa en inglés para los principales medios de comunicación estadounidenses, a una base de datos de 100 medios.	Mensual	\$ 50,000.00	\$ 40,000.00	\$ 46,400.00
MONITOREO DE MEDIOS ESTADOUNIDENSES	Servicio de monitoreo de medios identificando notas relevantes para el Sector Turístico y para Querétaro, se entregará reporte con valor de los medios y testigos de las notas relevantes. Monitoreo en los principales medios como Agent@Home, Caribjournal, Connect, Convene, Hotel Business, JaxFax, Hotel Management, Luxury Travel Advisor, Prevue, Skift, Smart Meeting, Successful Meetings, TravelAge West, Travel Agent, Travel Pulse, Travel Weekly, Travelweek, Vacation Agent Magazine.	Mensual	\$ 30,000.00	\$ 22,222.00	\$ 25,777.52
DESARROLLO DE PROGRAMA AGENTE Q. 1ERA ETAPA.	Desarrollo de programa Agente Q que incluye: Planeación Estratégica del campus virtual, desarrollo tecnológico, compra del Dominio y Hosting con vigencia de 12 meses, concepto creativo, desarrollo temático del programa por módulos y desarrollo de contenidos por temática. Se anexa proyecto.	Por servicio	\$ 1,440,000.00	\$ 1,200,000.00	\$ 1,392,000.00
DESARROLLO DE PROGRAMA AGENTE Q. 2DA ETAPA.	Desarrollo de programa Agente Q que incluye: Producción de oferta educativa, operación y evaluación, programación, publicación y pruebas de la plataforma web en español. Se anexa proyecto.	Por servicio	\$ 1,440,000.00	\$ 1,200,000.00	\$ 1,392,000.00
MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DEL PROGRAMA AGENTE Q	Servicio de mantenimiento del sitio. Incluye: Mantenimiento Preventivo, Correctivo y de Mejora, donde se realizan una serie de tareas para optimizar el rendimiento y mejorar la experiencia del usuario como actualizaciones de herramientas, softwares y plugins a las últimas versiones para mejorar el rendimiento e incrementar la seguridad, identificación y eliminación de páginas de error, reparación de enlaces rotos, optimización de SEO, realización de copias de seguridad, revisión de seguridad y verificación de compatibilidad de elementos en el sitio.	Mensual	\$ 105,000.00	\$ 83,332.67	\$ 96,665.90
NEWSLETTER PROGRAMA AGENTE Q	Desarrollo de contenido y distribución de newsletter para agentes de viajes en México. Envío a base de datos de 3,000 contactos en la Industria turística.	Mensual	\$ 23,000.00	\$ 16,666.34	\$ 19,332.85

La vigencia de los precios será al 30 de Abril de 2024.

ATENTAMENTE


ALESSIO PACE
REPRESENTANTE LEGAL

Entregables: Deberá presentar de manera mensual un reporte que incluya la descripción de los servicios, fotos de pantalla, videos, estadísticas y la evidencia necesaria de la realización de cada uno de los servicios.

22 de Septiembre de 2023

PROPUESTA TÉCNICA "AGENTE Q"

Planeación, Desarrollo e Implementación de una Plataforma e-learning "Agente Q" que permita una mejor comunicación con los agentes de viajes mediante la estandarización del programa de certificación elevando el estándar de calidad de sus servicios; la implementación de un programa de certificación para agentes mejorara la confianza y reputación de los mismos, proporcionándoles conocimientos, habilidades y herramientas para brindar un servicio de alta calidad a los viajeros generando un impacto positivo en la industria y estableciendo un punto de referencia a nivel nacional como un destino inclusivo para la industria del turismo.

Justificación – Contar con una plataforma para aquellos interesados en enriquecer su conocimiento en el ámbito turístico, logrando reconocimiento oficial por sus esfuerzos y dedicación.

OBJETIVO

Capacitar exitosamente a los agentes de viajes, quienes elevarán La excelencia del servicio y la promoción del destino. Estos agentes, ahora más instruidos y competentes, serán capaces de ofrecer un servicio personalizado y de primera categoría. La certificación mejorará la confianza y reputación de los agentes, proporcionándoles conocimientos, habilidades y herramientas para brindar un servicio de alta calidad a los viajeros y promover el destino.

La certificación fomentará una cooperación más sólida entre los agentes y los proveedores, generando un impacto positivo en la industria y estableciendo un punto de referencia a nivel nacional como un destino inclusivo para la industria del turismo e incrementar las ventas.

JUSTIFICACIÓN

La implementación de un programa de certificación para agentes de viajes se justifica por su capacidad para elevar la calidad del servicio turístico y promover destinos de manera más efectiva. Al dotar a los agentes con conocimientos habilidades mejoradas, se garantiza una experiencia más satisfactoria para los viajeros y una promoción más auténtica de los destinos. Esta certificación también impulsa la competitividad de los agentes al destacar su profesionalismo y credibilidad en un mercado competitivo, al tiempo que fomenta una colaboración más estrecha con proveedores y genera un impacto económico positivo al aumentar la llegada de turistas y el gasto en la industria turística local. Además, promueve el desarrollo de prácticas de turismo sostenible y contribuye al de destinos genuinos y menos conocidos.

ALCANCE DE EL PROYECTO

La plataforma e-learning deberá contar con un número indefinido de agentes de viajes; base de datos de cada agente con resultados de evaluaciones para poder crear estrategias específicas que apoyen al incremento de ventas y otorgará un entrenamiento continuo que permita ir actualizando información y continuar con las certificaciones.



BENEFICIOS DE LA PLATAFORMA Y/O SISTEMA

Lograr una mejor comunicación con los agentes de viajes mediante la estandarización del programa de certificación elevando el estándar de calidad de sus servicios proporcionados; fomentar el profundo entendimiento del destino.

Elaboración de una herramienta flexible para los agentes donde se garantiza información actualizada y de gran impacto en los tiempos disponibles de cada uno, permitiendo una mayor visibilidad y penetración a nivel nacional.

MODULOS DE LA PLATAFORMA E-LEARNING "Agente Q"

La plataforma e-learning "Agente Q" cuenta con:

- 9 módulos de al menos 20 minutos con cuestionarios entre cada uno de ellos para una correcta evaluación.
- Certificado final con calificaciones por arriba de 80%.
- Sección de material descargable para mayor conocimiento y apoyo.

A continuación, se describen los módulos que se deben de incluir en la plataforma e-learning "Agente Q":

Agente Q

Sección	Temas a desarrollar	Información importante	Material Visual	Quiz	Duración
Introducción					
Bienvenida		Bienvenido a esta certificación de Agente Q, donde te daremos todas las herramientas para que seas el número 1 promocionando este gran destino.	Imagen de la marca	NA	100
Módulo 1: Conociendo al Ecuador					
1.1 Historia de Ecuador		Nos adelantaremos en datos relevantes del estado antecedente fundados.	Video Oficial	5/10 preguntas de opción múltiple	15
1.2 Ubicación Geográfica		Rutas Carreteras, ubicación geográfica, Regiones.	Foto de la ciudad		
1.3 Climas Regi		Conectividad Aerea, conectividad terrestre, Tipología	Mapa Turístico (principales atractivos)		
1.4 Cuenca		Tipología Aerea, conectividad terrestre, Tipología	Mapa de carreteras		
1.5 ¿Cuándo viajar?		Tipología Aerea, conectividad terrestre, Tipología	Rutas Aereas y conectividad		
Módulo 2: Patrimonio Cultural y Paisaje					
2.1 Centro Histórico y monumentos relevantes		Lugares atractivos y representativos de la ciudad.	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas	5/10 preguntas de opción múltiple	10
2.2 Sitios Declarados Patrimonio de la Humanidad		Arquitectura reconocida patrimonio de la humanidad.	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas		
2.3 Tradiciones y Costumbres		Principales fiestas, eventos en Quito/Lima	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas		
2.4 Artes y Vestimenta Típica		Artesanos y vestimentas	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas		
2.5 Sitios Religiosos		Conoceremos el lo que ofrece el turismo religioso	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas		
2.6 Cultura y Zona		Música y ritmos principales	Batallas, letra de canciones		
Módulo 3: Gastronomía					
3.1 Bases y Cimientos de la		Cocina Regi, gastronomía.	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas	10 preguntas de opción múltiple	15
3.2 Metros de Calidad		Ubicación, principales atractivos	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas		
3.3 Sabor Decuento		Ubicación, principales atractivos	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas		
3.4 Sabor Gorge		Ubicación, principales atractivos	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas		
3.5 Sabor Gorge		Ubicación, principales atractivos	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas		
Módulo 4: Paisaje y Naturaleza					
4.1 Paisaje Urbano		Ubicación, principales atractivos	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas	10 preguntas de opción múltiple	15
4.2 Paisaje Urbano		Ubicación, principales atractivos	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas		
4.3 Paisaje Urbano		Ubicación, principales atractivos	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas		
4.4 Paisaje Urbano		Ubicación, principales atractivos	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas		
4.5 Paisaje Urbano		Ubicación, principales atractivos	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas		
4.6 Paisaje Urbano		Ubicación, principales atractivos	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas		
4.7 Paisaje Urbano		Ubicación, principales atractivos	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas		
Módulo 5: Paisaje y Naturaleza					
5.1 Paisajes naturales y áreas protegidas.		Ubicación, principales atractivos	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas	7 preguntas	15
5.2 Actividades de aventura y ecoturismo		Ubicación, principales atractivos	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas		
5.3 Eventos culturales y festivales.		Ubicación, principales atractivos	Imágenes que muestren el clima en zonas específicas		
Módulo 6: Paisaje y Naturaleza					
6.1 Platos típicos de la región		Destaca los ingredientes principales	Fotografías de platos y comida típica	7 preguntas	10
6.2 Gastronomía fusion		Destaca los ingredientes más representativos	Restaurantes / Puestos de venta		
6.3 Rutas gastronómicas y festivales culinarios		Fuente gastronómica	Mapa de ruta, imágenes, calendario		
6.4 Ruta de quesos y vinos		Delicia la hora	Mapa		
6.5 Experiencias emocionales, bodas y bodas		Infantes, bodas, ceremonias, tipo de visitas	Fotografía, ubicaciones, etc.		
Módulo 7: Paisaje y Naturaleza					
7.1 Tipos de Hospedajes		Diferencia tipos de hospedajes en todo el estado	Catálogo de hoteles, fotos, características	7 preguntas	10
7.2 Acciones de sustentabilidad		Como se relaciona con el tema de la sustentabilidad	Premio sustentabilidad		
7.3 Hospedajes		Historia, datos importantes	Fotos, mapas		
Módulo 8: Paisaje y Naturaleza					
8.1 Infraestructura		Servicios, capacidades, datos relevantes	Fotos	5 preguntas	10
8.2 Centros de recreación		Características	Fotos, mapas		

Elaboraciones ambas de NMS CERTIFICADO AGENTE Q



CRONOGRAMA DE TRABAJO

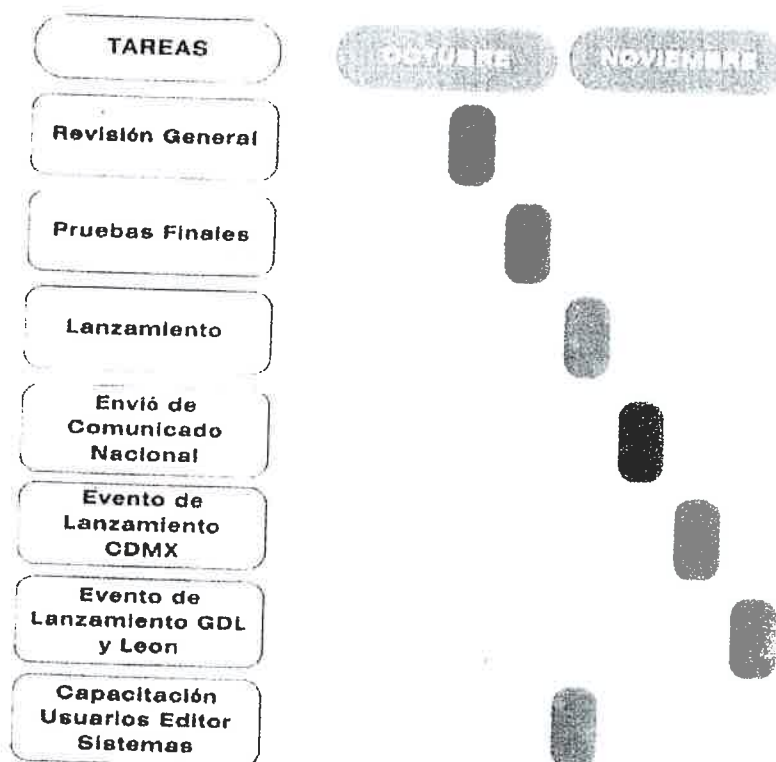
La implementación de la plataforma "Agente Q" será completada en un periodo de 3 (tres meses iniciando a partir de la confirmación de la orden de compra, a continuación, se agrega el Cronograma de trabajo:



Cronograma del proyecto



Cronograma del proyecto

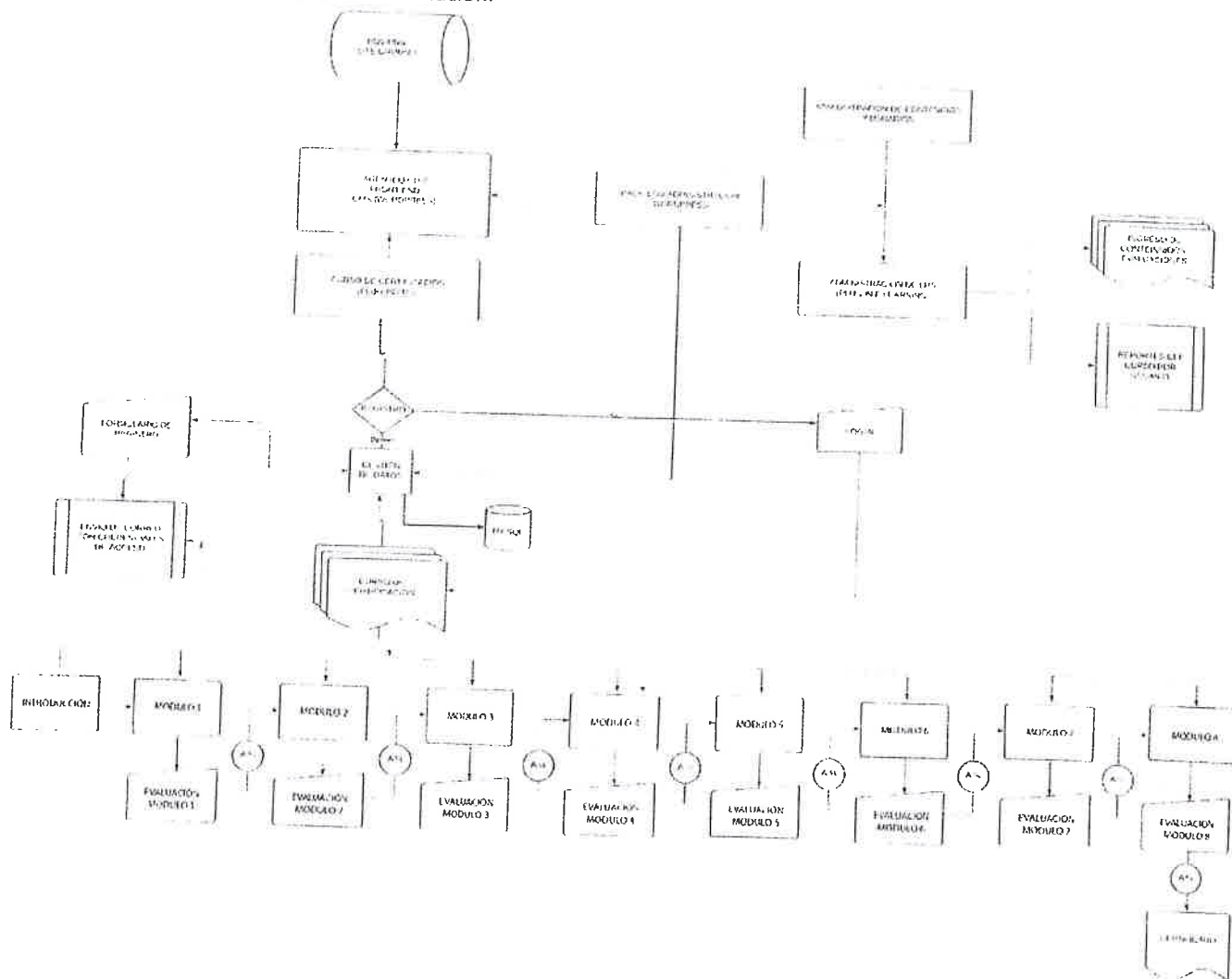


El cronograma anteriormente propuesto será susceptible de adecuarse cronológicamente a partir de la suscripción del contrato conforme a las necesidades del área usuaria.



ARQUITECTURA DE LA PLATAFORMA

Se hará uso del framework de desarrollo en el CMS de Wordpress para gestionar la lógica de la plataforma. Este CMS permitirá la administración integral de los contenidos, así como un seguimiento detallado de los usuarios inscritos. El sistema contará con un robusto panel de administración que permitirá visualizar y hacer un seguimiento del progreso de los usuarios. Además, se habilitará un sistema de notificaciones y alertas, tanto individuales como generales, para fomentar el avance y la conclusión de la certificación.





INFRAESTRUCTURA DE LA PLATAFORMA E-LEARNING "Agente Q"

El sistema de e-learning de "Agente Q", se construye sobre una plataforma WordPress, la cual se complementa con módulos de MLS proporcionados por e-learning. Esta configuración opera mediante una única base de datos MySQL con acceso a través de PHP MyAdmin.

Es importante resaltar que no es un Software licenciado, es una plataforma para la capacitación de agentes de viajes.

A continuación, se describen los servicios que se requieren para la implementación de la plataforma e-learning "agente Q":

No.	Servidor	Funcionalidad
1	Servidor de Aplicación	Este equipo será el concentrador de aplicaciones y es donde se ejecutan los 9 módulos que contendrá la plataforma.
2	Servidor de BD	Este equipo almacenara la base de datos MYSQL donde se almacenan los datos de la plataforma.
3	Servidor de Almacenamiento	Este equipo almacena los archivos adjuntos que son asociados a los datos contenidos en la plataforma.

HOSTING

La Plataforma e-learning "Agente Q" deberá ser alojada en los servidores los cuales serán proporcionados por Adara Servicios Integrales, el servicio de hosting y registro del dominio durante el primer año sin que este genere un costo adicional para la Dependencia solicitante (la URL se definirá en conjunto con la Dependencia), en el cual los usuarios con cuentas autorizadas podrán acceder mediante una doble verificación de seguridad a su panel de usuario y posteriormente al dashboard asignado a su cuenta, Adara Servicios Integrales deberá realizar toda la configuración necesaria de los servidores para desplegar el Sistema y garantizar la seguridad y operación continua del mismo.

La información almacenada estará disponible en todo momento para su consulta, además de estar sujeta a un esquema de respaldo de información bajo periodos de tiempo mensual y además de acuerdo con lo que la Dependencia solicitante lo requiera en el periodo de vigencia del contrato.

Toda la información que proporcione la Dependencia solicitante, así como la generada en el servicio es de carácter confidencial y propiedad del Poder Ejecutivo, por lo que Deberá entregar Carta de confidencialidad.

En el caso del término del contrato y que no se renueve, se entregará toda la información recabada en el sistema a través de medios de almacenamiento como lo indique la Dependencia solicitante propietaria de dicha información. El acceso a la plataforma estará disponible para el cliente una vez que finalice el contrato. Hasta ese momento Adara Servicios Integrales se encargará del mantenimiento y la administración de esta.

LICENCIAMIENTO

Para el desarrollo de la plataforma se deberá utilizar tecnología Open source que no requieran de un licenciamiento, renovación o pago por el uso de esta.



LENGUAJE PARA DESARROLLO DE LA PLATAFORMA

La plataforma deberá ser desarrollada bajo las siguientes tecnologías:

Componente	Tecnología	Beneficios
Frontend	HTML5, CSS3, PHP 8.1 v JavaScript	Se deberá utilizar una interfaz de usuario atractiva, de navegación intuitiva y responsiva, adaptable a dispositivos móviles y de escritorio compatible con todos los navegadores web, facilitando el registro de usuarios, el acceso a los módulos de aprendizaje, la realización de evaluaciones y la descarga de certificados, Todo esto respetando los lineamientos establecidos por la Unidad de Comunicación Social del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
Backend	CMS de Wordpress	Para gestionar la lógica de la plataforma, este CMS permitirá la administración integral de los contenidos, así como un seguimiento detallado de los usuarios inscritos. El sistema contará con un robusto panel de administración que permitirá visualizar y hacer un seguimiento del uso de los usuarios
Base de datos	MySQL	Es una Base de datos relacional que permite manejar grandes cantidades de información y obtenerla de manera más rápida y sencilla, administrada mediante phpMyAdmin, para almacenar los datos de los usuarios y los resultados de las evaluaciones, esto también permitirá la realización de respaldos manuales según sea necesario.

ROLES Y PERMISOS

La aplicación contempla al menos los siguientes tipos de cuentas de usuarios:

Usuario	Roles/Permisos
Administrador	Alta, baja y cambios de todos los catálogos e información del sistema, gestión de configuración del sistema.
Usuario editor de datos	Se proveerá un usuario para editar y generar reportes.
Usuario consultante de datos	Lectura de datos de ciertos bloques de información
Usuario Agente de Viajes	Los agentes de viaje, quienes iniciaran sesión en sus respectivas cuentas para acceder y completar su información. Los datos a recabar de los usuarios son: Nombre, Agencia, Correo y Ciudad.

Es importante mencionar que el usuario administrador se les entregará al finalizar el contrato, para que tengan el acceso total al sistema.



SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Adara Servicios Integrales proporcionará el siguiente tipo de soporte técnico durante la vigencia del contrato partir de la fecha de entrega de la plataforma e-learning "Agente Q":

- Soporte telefónico y remoto en horario de servicio (el cual definirá la Dependencia solicitante).
- Soporte a la configuración del producto (cambios en ficheros de propiedades, ficheros XML o vía la interfaz de usuario web).
- Ampliación de información sobre la documentación del producto (incidencias o dudas relacionadas con la documentación oficial sobre instalación y configuración).
- Soporte a incidencias y garantía de resolución de bugs si se encontrase alguno en:
 - Plugins Oficiales
 - Acceso a parches/raleses de emergencia (dependiendo el nivel de soporte).

Nivel de soporte 7x24x365

Nivel de Severidad	Horario del servicio	Tiempo de respuesta
1	7x24x365	1 hr
2	9h - 18h	3 horas (horario Laboral)
3	9h - 18h	4 horas (Horario Laboral)

Niveles de severidad:

Error de severidad 1:

El sistema está seriamente afectado, el sistema está caído o bien las aplicaciones críticas u operaciones que soporta están inoperativas.

Error de severidad 2:

El sistema funciona con su capacidad limitada, el sistema está inestable con interrupciones periódicas o aplicaciones críticas, aunque no estén siendo afectadas, experimentan interrupciones del servicio.

Error de severidad 3:

El sistema es completamente funcional, pero se han observado errores que no impactan en la usabilidad del mismo.

CAPACITACIÓN

Se deberá capacitar al personal de la Dependencia para poder hacer uso correcto de la plataforma en términos operativos y tecnológicos.



La capacitación consistirá en 2 horas máximo para quienes la Secretaría de Turismo crea conveniente. Adicional, cuando Adara Servicios Integrales deje de administrar la plataforma (al finalizar el contrato), se incluyen 2 horas de capacitación para la administración de la plataforma, para que conozcan la estructura, como editar contenido y todo lo necesario para que puedan tomar el control de esta.

La capacitación de los agentes de viajes se llevará a cabo una vez que todos los contenidos sean cargados y aprobados por la Secretaría de Turismo, de acuerdo con el calendario. Esta capacitación se realizará de forma virtual, los agentes serán incentivados por distintos medios para registrarse, capacitarse y terminar el curso para obtener un certificado, No se cuenta con un límite de usuarios registrados.

Adara Servicios Integrales se encargará del mantenimiento y la administración de la misma.

SEGURIDAD

La plataforma deberá estar garantizado contra ataques de:

- Inyección SQL
- Denegación de servicios (DoS) y Denegación de servicios distribuidos (DdoS)
- Fuerza Bruta para conseguir datos de acceso.
- Inyección de scripts maliciosos mediante Cross- site Scripting (XSS).

Y todos aquellos que pudieran poner en riesgo los datos que se manipulen y de la integridad del mismo sitio.

CONSIDERACIONES GENERALES PARA ADARA SERVICIOS INTEGRALES:

- Debera ser responsable del dominio y el hosting del sitio web.
- Deberá proporcionar el certificado de seguridad del sitio web.
- Debera de proveer todas las medidas de seguridad, tanto para el backend como para el frontend.
- Todos los trabajos, contenidos y accesos deben contar con previa autorización de la Dependencia solicitante.
- Una vez entregada en su totalidad la plataforma, la Dependencia emitirá una constancia de cumplimiento a Adara Servicios Integrales y la garantía de vicios ocultos empezará a contar a partir de la fecha de dicha constancia.

PROPIEDAD INTELECTUAL

Al término del contrato, Adara Servicios Integrales entregará la totalidad de los componentes del sistema tales como el diseño físico y lógico, los manuales técnicos y de usuarios, etc., de la versión que haya sido instalada y entregada a la Dependencia solicitante, misma que se podrá modificar o mejorar, sin que esto represente un costo para la Dependencia, ni genere ningún compromiso entre las partes.

Si durante el periodo de garantía la Dependencia solicitante modifica o altera la versión instalada u entregada, se cancelará la garantía y Adara Servicios Integrales ya no estará obligado a dar el servicio de soporte y mantenimiento.

CLAUSULAS PARA ENTREGA DEL MATERIAL

Adara Servicios Integrales deberá incluir la siguiente documentación:

- DOCUMENTACION TECNICA.

1. Manual de usuario.
2. Memoria técnica del sistema (prototipo inicial) es decir, toda aquella documentación que se genere en el análisis, planeación, diseño, desarrollo, bitácora de soporte, monitoreo y pruebas del sistema, tales como:
 - I. Diagrama de entidad – relación de la base de datos.
 - II. Diagrama de datos.
 - III. Diagrama de flujo y de procesos.
 - IV. Código de los procedimientos almacenados que se implemente en la base de datos a utilizarse.
 - V. Cuentas administrativas (usuarios y contraseñas) de la base de datos, del sistema y otras relacionadas con la implantación del mismo.
 - VI. Capacitación técnica del sistema y operativa sobre su uso al personal que indique la Dependencia, deberá entregar un documento que avale la impartición de la misma.
 - VII. Código fuente de la aplicación desarrollada, componentes que agrupan las clases, métodos, librerías, procedimientos, páginas, etc.
 - VIII. El Poder Ejecutivo del Estado de Queretaro será propietario único y exclusivo de los códigos fuentes, es decir, todos los derechos de autor, patentes, marcas, secretos comerciales y demás derechos de propiedad intelectual e industrial, así como de modificación y distribución que a la Dependencia convenga.
 - IX. Un plan de comunicación y una matriz de escalabilidad, especificando por lo menos los tiempos máximos de atención en caso de incidencias.
 - X. Asimismo, deberá incluir el uso de la identidad digital en estricto apego a las disposiciones aplicables en materia de datos abiertos, protección de datos personales, seguridad de la información y derechos de autor.

GARANTIA

Adara Servicios Integrales entregará carta garantía contra defectos de funcionamiento de los componentes de producción y/o vicios ocultos, esta garantía deberá ser aplicable al producto terminado una vez entregado a entera satisfacción de la Dependencia solicitante y vigente durante la vigencia del contrato.

NOTAS FINALES

Previo a la publicación de la plataforma e-learning "Agente Q" se deberá contar con la aprobación del Equipo de Seguridad de la STI para ello es necesario cumplir con las siguientes disposiciones las cuales están descritas en los Lineamientos vigentes en materia de sitios web, aplicaciones móviles y chatbot del Poder Ejecutivo del Estado de Queretaro:

En caso de no utilizar el dominio Institucional "queretaro.gob.mx", la Dependencia solicitante:

- Deberá proporcionar a la DSAIT los archivos correspondientes al certificado de seguridad del dominio a usar.
- Será la encargada de implementar y administrar los certificados TLS/SSL en los servidores.



- El responsable técnico deberá solicitar al Equipo de Seguridad de la STI, la evaluación de seguridad del sitio web, el cual será publicado una vez que cuente con una calificación aprobatoria.
- La calificación se establece en referencia a los valores de evaluación de riesgo (RAV por sus siglas en inglés).

En caso de no contar con la calificación aprobatoria referida en la fracción anterior, el contacto técnico deberá atender y solventar las observaciones que emita el Equipo de Seguridad de la STI, debiendo de presentar un plan de trabajo en un plazo no mayor a 90 días naturales posteriores a la observación correspondiente; así mismo, en caso de solicitar prórrogas se atenderá a lo siguiente:

- Calificaciones de riesgo alto se podrá hacer una, y solo una, prórroga por otros 45 días naturales siempre y cuando exista una justificación técnica.
- Calificaciones de riesgo medio se podrá solicitar una prórroga por otros 90 días naturales siempre y cuando exista una justificación técnica.
- Se deberá de contar con un repositorio para el control de versiones de los aplicativos.

En caso de no solventar las observaciones, se reserva el derecho a retirar la publicación web previo aviso a los responsables, y en caso de que el responsable técnico realice algún acto u omisión en que incurra en el desempeño de sus respectivas funciones como responsables de la administración del sitio web, dar vista al órgano interno de control correspondiente, lo anterior a efecto de que dicha Unidad Administrativa proceda en los términos previstos en las disposiciones vigentes en materia de responsabilidades administrativas y demás aplicables.

En caso de servidores involucrados en la publicación del portal web que se encuentren hospedados fuera de la red de PEEQ:

- Deberán contar con antivirus vigente, actualizado y con escaneos periódicos, así como un esquema de respaldos.
- Deberán contar con respaldos de datos y configuraciones, así como establecer un mecanismo que permita el retorno del servicio en caso de algún incidente.

Alessio Pace
Representante Legal
Adara Servicios Integrales S.A. de C.V.