

Contrato abierto plurianual número **DAGA/022/2019**, para los servicios de soporte técnico y mantenimiento al sistema integral de cartera, que celebran por una parte el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, a quien en lo sucesivo se le denominará **"Banobras"**, representado en este acto por el Licenciado Fidel Lenin Lemus Arrona, Director de Recursos Materiales, en su carácter de representante legal, y por la otra, la persona moral denominada Internacional de Sistemas de Imagen, Sociedad Anónima de Capital Variable, representada en este acto por el Ciudadano Carlos Javier Mata Dávila, en su carácter de representante legal, a quien en lo sucesivo se le denominará **"El Proveedor"**, y en conjunto con **"Banobras"** se les denominará **"Las Partes"**, al tenor de las declaraciones y cláusulas siguientes:

DECLARACIONES

- I. Declara **"Banobras"** por conducto de su representante que:
 - I.I. Es una Sociedad Nacional de Crédito, legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, misma que opera como Institución de Banca de Desarrollo y se rige por lo dispuesto en la *Ley Orgánica del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos*, el *Reglamento Orgánico del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos*, *Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo*, así como los demás ordenamientos jurídicos aplicables.
 - I.II. Su representante cuenta con las facultades legales suficientes para obligar a su representada, en los términos del presente contrato, según se desprende el poder general para actos de administración contenido en la escritura pública número 55,776 (cincuenta y cinco mil setecientos setenta y seis) de fecha 19 de diciembre de 2018, otorgada ante la fe del Notario Público Licenciado Gabriel Benjamín Díaz Soto, Titular de la Notaría Pública 131 de la Ciudad de México, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de esa demarcación territorial, bajo el folio mercantil electrónico número 80259-1.
 - I.III. Se realiza la presente contratación con fundamento en lo dispuesto por los artículos 134, párrafo tercero y cuarto de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*; 22, fracción II, 25, tercer párrafo, 26, fracción III, 40, 41, fracción I y 47 de la *Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP)*; 71, 72, fracción II y 85 del *Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Públicos (RLAASSP)*; así como la sección V "Instrumentos Contractuales" de las *Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de BANOBRAS (POBALINES)*; en virtud de que el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS), mediante su sesión extraordinaria 4/2019, de fecha 23 de mayo de 2019, dictaminó la procedencia de la excepción a la licitación pública, a fin de llevar a cabo el procedimiento de adjudicación directa para la contratación de los servicios de soporte técnico y mantenimiento al sistema integral de cartera.
 - I.IV. Cuenta con los recursos presupuestarios necesarios y con la autorización de ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente instrumento jurídico, como se desprende del documento denominado "Requisición de Bienes, Arrendamientos y Servicios Suficiencia Presupuestal", sellado por la Gerencia de Programación y Control Presupuestal el 14 de marzo de 2019, identificado mediante el número de requisición 096, cargo a la partida presupuestal número 33304, clave del Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCoP) número 33300009, número de verificación 3105 para el ejercicio 2019, número de verificación 2020.026 para el ejercicio 2020, y número de verificación 2021.010 para el ejercicio 2021.

Así mismo, en cumplimiento a lo establecido por los artículos 25, último párrafo de la *LAASSP*; 50 de la *Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH)*; 148 del *Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (RLFPRH)*; y en términos de las *Disposiciones Generales para la Celebración de Contratos Plurianuales del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C.*; la erogación de los recursos presupuestarios necesarios en el cumplimiento a las obligaciones derivadas del presente contrato, fue autorizada por el Doctor Hugh Harleston López Espino, Director General Adicional de Administración, mediante oficio número DGAA/190000/114/2019, de fecha 25 de marzo de 2019, de a

justificación efectuada por el Maestro Arnoldo Garzón González, Director de Tecnologías de Información y Comunicaciones, a través del oficio número DTIC/174000/103/2019, de fecha 20 de marzo de 2019.

- I.V. El presente contrato fue adjudicado mediante el procedimiento de adjudicación directa, con número asignado por el sistema electrónico de información pública gubernamental sobre adquisiciones, arrendamientos, servicios, obras públicas y servicios relacionados con las mismas (CompraNet) AA-006G1C001-E204-2019.
- I.VI. Para el adecuado cumplimiento de sus actividades, requiere contratar los servicios de soporte técnico y mantenimiento al sistema integral de cartera, cuyo periodo de vigencia abarque del 30 de mayo de 2019 al 31 de diciembre de 2021.
- I.VII. Señala como su domicilio para cualquier efecto derivado del presente contrato, el ubicado en la Avenida Javier Barros Sierra N° 515, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México.
- I.VIII. Se encuentra debidamente inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes, bajo la clave BNO-670315-CD0.
- I.IX. Se consultó en el Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados de la página de la Secretaría de la Función Pública (SFP) que **"El Proveedor"** no se encuentre inhabilitado.

II. Declara **"El Proveedor"** por conducto de su representante que:

- III. Es una Sociedad Anónima de Capital Variable, legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, según consta en la escritura pública número 3331 (tres mil trescientos treinta y uno) de fecha 9 de mayo de 1989, otorgada ante la fe del Licenciado Fernando Calderón Canales, Notario Público Suplente, Asociado y Adscrito al Titular de la Notaría Pública número 31 de Guadalajara, Jalisco, cuyo primer testimonio quedó registrada bajo la inscripción número 11-12 del tomo 320, del Libro Primero del Registro de Comercio de esa demarcación territorial.

A través de la escritura pública número 5363 (cinco mil trescientos sesenta y tres) de fecha 1 de noviembre de 2006, otorgada ante la fe del Notario Público Licenciado Fernando A. Gallo Perez, Titular de la Notaría Pública 23 de Guadalajara, Jalisco, se protocolizo el acta de la Asamblea General Ordinaria, en la cual entre otros puntos hubo la Ratificación del Consejo Directivo; Otorgamiento de facultades y Poderes, y revocación de los mismos, inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Estado de Jalisco, bajo el folio mercantil electrónico número 31264*1.

Mediante la escritura pública número 5385 (cinco mil trescientos ochenta y cinco) de fecha 13 de diciembre de 2006, otorgada ante la fe del Notario Público Licenciado Fernando A. Gallo Perez, Titular de la Notaría Pública 23 de Guadalajara, Jalisco, se protocolizo el acta de la Asamblea General Extraordinaria, en la cual entre otros puntos hubo Compra Venta de acciones y Aumento de Capital Mínimo Fijo, inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Estado de Jalisco, bajo el folio mercantil electrónico número 31264*1.

Por medio de la escritura pública número 5645 (cinco mil seiscientos cuarenta y cinco) de fecha 31 de diciembre de 2007, otorgada ante la fe del Notario Público Licenciado Fernando A. Gallo Perez, Titular de la Notaría Pública 23 de Guadalajara, Jalisco, se protocolizo el acta de la Asamblea General Extraordinaria, en la cual entre otros puntos hubo aumento en el Capital Social, inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Estado de Jalisco, bajo el folio mercantil electrónico número 31264*1.

- II.II. Su representante cuenta con las facultades legales suficientes para obligar a su representada, en los términos del presente contrato, según se desprende el poder general para actos de administración contenido en la escritura pública número 5363 (cinco mil trescientos sesenta y tres) de fecha 1 de noviembre de 2006, otorgada ante la fe del Notario Público Licenciado Fernando A. Gallo Perez, Titular de la Notaría Pública 23 de Guadalajara, Jalisco, inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Estado de Jalisco, bajo el folio mercantil electrónico número 31264*1.



- II.III. Su representante se identifica plenamente mediante identificación oficial expedida por el Instituto Federal Electoral (IFE), hoy Instituto Nacional Electoral (INE).
- II.IV. Conoce plenamente las características, requisitos, mecanismos, procedimientos y especificaciones de los servicios objeto del presente contrato; ha considerado todos los factores que intervienen en el cumplimiento del mismo; cuenta con los elementos técnicos, administrativos y financieros necesarios, así como el personal técnico, tecnología, capacidad de servicio, experiencia, equipo y herramientas suficientes para cumplir eficazmente con el objeto del presente instrumento jurídico.
- II.V. Dentro de su objeto social se encuentra entre otros: *"la compra venta, distribución, fabricación, grabación, importación y exportación que la ley permita de todo tipo de cintas magnéticas, discos, video-cassettes, computadoras, programas de computadoras y demás relativos para estas industrias, compra venta de todo tipo de varios y la prestación der toda clase de servicios y otros relacionados con los anteriores"*; por lo que se encuentra plenamente facultado para proporcionar los servicios de soporte técnico y mantenimiento al sistema integral de cartera, cuyo periodo de vigencia abarque del 30 de mayo de 2019 al 31 de diciembre de 2021.
- II.VI. Manifiesta bajo protesta de decir verdad, que los socios y/o accionistas que ejercen control sobre la sociedad, no se encuentran en alguno de los supuestos de los artículos 50 y 60 de la LAASSP, por lo que no existe impedimento alguno para celebrar el presente instrumento jurídico.

Así mismo, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 49, fracción IX de la *Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA)*, manifiesta bajo protesta de decir verdad, que ni él ni ninguno de los socios y/o accionistas que ejercen control sobre la sociedad, desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del presente contrato, no se actualiza un conflicto de interés.

- II.VII. De conformidad por lo dispuesto en el artículo 8 de la LAASSP; 34 del RLAASSP; y en cumplimiento a lo establecido por el artículo 3, fracción III de la *Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa*; así como en estricto apego al acuerdo mediante el que se establece la estratificación de la micro, pequeña y mediana empresa, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de junio de 2009; manifiesta bajo protesta de decir verdad, que su representada se estratifica como una empresa mediana, perteneciente al sector servicios.
- II.VIII. Para efectos de lo previsto por el artículo 32-D del *Código Fiscal de la Federación*, presentó a **"Banobras"**, el documento de fecha 30 de mayo de 2019, con número de folio 19NB1048620, denominado "Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales", expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), en el que se emite la opinión positiva respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales a que alude la regla 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2019, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de abril de 2019.
- II.IX. Para efectos de lo previsto por el artículo 32-D del *Código Fiscal de la Federación*, así como los acuerdos ACDO.SA1.HCT.250315/62.P.DJ y ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero y 3 de abril de 2015 respectivamente, presentó a **"Banobras"**, el documento de fecha 30 de mayo de 2019, denominado "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Seguridad Social", con número de folio 1559237096130294044272, expedido por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), del cual se desprende que se encuentra al corriente con las obligaciones de pago de aportaciones Seguridad Social, toda vez que no se registran créditos fiscales firmes a su cargo, por lo que se emite opinión positiva.
- II.X. Para efectos de lo previsto por el artículo 32-D del *Código Fiscal de la Federación* y del acuerdo por el que se emiten las reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patrimoniales y entero descuentos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017, presentó a **"Banobras"**, el oficio número CGRF/GSRyCF/GCPCyG/0000244351/2019, de fecha 29 de mayo de 2019, en el que se emite opinión positiva.

2019, suscrito por el Licenciado Eduardo Jolly Zarazúa, Gerente de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit), del cual se desprende que no se identificaron adeudos ante el Infonavit, en virtud de que se encuentra al corriente en sus obligaciones señaladas en el que señala el artículo 29 de la *Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores*.

II.XI. Señala como su domicilio para cualquier efecto derivado del presente contrato, así como oír y recibir notificaciones, el ubicado en la Avenida Inglaterra N° 2596, Colonia Arcos Vallarta, Municipio de Guadalajara, Código Postal 44130, Estado de Jalisco.

II.XII. Se encuentra debidamente inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes, bajo la clave ISI890519NEA.

II.XIII. Conoce las disposiciones de tipo administrativo, técnico y legal que norman la celebración y ejecución del presente contrato y acepta someterse a las mismas sin reserva alguna.

III. Declaran **"Las Partes"** por conducto de sus representantes que:

III.I. Han revisado y obtenido todas y cada una de las autorizaciones para celebrar el presente contrato, además de que cuentan con las autorizaciones de carácter legal y administrativo necesarias para la celebración del mismo; por lo que sus respectivos representantes ostentan las facultades y capacidades suficientes para tales efectos; mismas que no les han sido modificadas, restringidas ni revocadas en forma alguna, a la fecha de formalización del presente instrumento jurídico.

III.II. Para la celebración del presente contrato se han conducido en estricto apego a la *LGRA*; se comprometen a actuar conforme a la misma, hacia su contraparte y a terceros; por lo cual aceptan expresamente que la transgresión a la presente declaración implica una violación al presente instrumento jurídico.

III.III. Durante la vigencia del presente contrato y en términos de lo dispuesto por la *Ley Federal Para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita*, se comprometen a actuar con estricto apego a las siguientes reglas de conducta para combatir la extorsión y el soborno:

- **"Banobras"** vigilará que los servidores y/o funcionarios públicos que intervengan en la administración, supervisión y/o ejecución del presente contrato cumplan con los compromisos pactados.
- **"El Proveedor"** actuará siempre con lealtad y mantendrá confidencialidad sobre la información que **"Banobras"**, le haya brindado para la ejecución del presente contrato.
- **"El Proveedor"** desempeñará con honestidad las actividades que conforman la ejecución del presente contrato; actuando con integridad y profesionalismo cuidando que no se perjudiquen los intereses de **"Banobras"**.
- **"El Proveedor"** por sí mismo o a través de interpósita persona, incluyendo a sus empleados y/o representantes, se abstendrá de ofrecer, prometer, dar o aceptar una ganancia pecuniaria indebida para o por los servidores y/o funcionarios públicos de **"Banobras"**, con el fin de obtener o conservar un negocio u otra ventaja impropia.
- **"El Proveedor"** denunciará ante las autoridades correspondientes los hechos que le consten y que pudiesen ser constitutivos de responsabilidades administrativas y/o penales de los servidores y/o funcionarios públicos de **"Banobras"** y/o de cualquier tercero que implique violación a la presente declaración.
- **"Banobras"** exhortará a los servidores y funcionarios públicos que por razón de su actividad intervengan en la administración, supervisión y/o ejecución del presente contrato, que cumplan con los compromisos pactados y difundan el presente compromiso entre su personal, así como a terceros que trabajen para **"Banobras"**, que por razones de sus actividades intervengan durante la administración, supervisión y/o ejecución del presente instrumento jurídico.
- **"Banobras"** desarrollará sus actividades en la administración, supervisión y/o ejecución del presente contrato dentro del código de conducta de **"Banobras"**.
- **"Banobras"** evitará arreglos compensatorios o contribuciones destinadas a favorecer indebidamente a **"El Proveedor"**; de esta forma, actuará con honestidad y transparencia durante la administración, supervisión y/o ejecución del presente contrato.

III.IV. Comparecen libremente a la celebración del presente instrumento jurídico en los términos consignados; toda vez que no existe dolo, violencia, lesión ni cualquier otro vicio del consentimiento; además de que se reconocen mutuamente sus respectivas personalidades; aceptando y reconociendo que, en caso de discrepancia entre el contenido del presente contrato; el documento denominado **"Anexo Técnico"**; la justificación de criterios para solicitar la excepción a la licitación pública, a fin de llevar a cabo el procedimiento de adjudicación directa, sometida al CAAS, mediante su sesión extraordinaria 4/2019, de fecha 23 de mayo de 2019, la cual en el evento

se le denominará **“La Justificación”**; prevalecerá lo establecido en el **“Anexo Técnico”**, por lo que están de acuerdo en obligarse en los términos y condiciones que se estipulan en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.-OBJETO DEL CONTRATO: **“Banobras”** encomienda a **“El Proveedor”**, y éste se obliga a proporcionar los servicios de soporte técnico y mantenimiento al sistema integral de cartera, conforme a las características, plazos, términos, condiciones y especificaciones, que de manera enunciativa mas no limitativa, se indican en el **“Anexo Técnico”**, elaborado por el área requirente, el cual forma parte integral del presente contrato como si a letra se insertase.

En este sentido, de conformidad con lo señalado en el numeral 5 **“Beneficios Esperados”** del **“Anexo Técnico”**; **“El Proveedor”** se obliga expresamente a:

- I. Garantizar a los usuarios del sistema integral de cartera, la continuidad del servicio en la operación diaria del sistema, mediante la atención de incidentes, solicitudes de servicio y desarrollo de nuevas funcionalidades o adecuaciones del sistema.
- II. Contar con el servicio de instalación del sistema en ambientes de pruebas, producción y plan de recuperación ante desastres (DRP) o el que sea requerido por **“Banobras”**.
- III. Contar con los servicios de manera ininterrumpida durante la vigencia del presente contrato.
- IV. Mantener el sistema funcional conforme a las necesidades del usuario y la normatividad aplicable.
- V. Actualización tecnológica de la versión actual del sistema integral de cartera.

Para efectos de lo anterior, de conformidad con lo señalado en el numeral 6 **“Alcance”** del **“Anexo Técnico”**; los servicios objeto del presente contrato contemplan lo siguiente:

ID	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN	FECHA REQUERIDA DE ENTREGA
S1	Soporte técnico al sistema integral de cartera.	Soporte técnico en sitio al sistema Integral de Cartera, para la atención y solución de incidencias y solicitudes de servicio que garanticen continuidad en la operación de las áreas usuarias, en los horarios hábiles bancarios, así como aquellas solicitudes que se deriven de cambios normativos que impacten al sistema.	Inicio: A partir de la notificación de adjudicación. Fin: Ejercicio 2019 Ejercicio 2020 Ejercicio 2021
S2	Bolsa de horas para mantenimiento y adecuación de la funcionalidad. Así mismo, para la configuración, instalación y puesta a punto del sistema.	Mantenimiento y adecuación de la funcionalidad existente, así como desarrollo a nuevas funcionalidades al sistema integral de cartera. Configuración, instalación y puesta a punto del sistema en los ambientes que determine “Banobras” .	Inicio: A partir de la notificación de adjudicación. Final: 31 de diciembre de 2021. A solicitud de “Banobras”

Ejercicio	Horas
2019	2000
2020	2000
2021	3000

S3	Actualización Tecnológica del Sistema.	Actualización tecnológica de la plataforma actual que considere la operación del sistema integral de cartera en sistemas operativos, con versiones en soporte vigente por parte de los fabricantes del producto, así como con el manejador de la base de datos en versiones vigentes, y servidores de aplicaciones para el despliegue de la misma. Conservando la funcionalidad de las áreas y procesos que se encuentran vigentes al momento dentro de la versión actual del sistema.	<p>Inicio: A partir de la notificación de adjudicación.</p> <p>Final: 31 de diciembre de 2021. A solicitud de "Banobras"</p>
----	--	--	--

SEGUNDA.-LUGAR, CONTROL, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS: De conformidad con lo señalado en el numeral II "Control y Evaluación del Servicio" del "Anexo Técnico"; el control y evaluación de los servicios objeto del presente contrato, se llevará a cabo mediante reuniones de seguimiento solicitadas por "Banobras", cuando éste las considere necesarias. Dichas reuniones tienen el objeto de reducir al mínimo la ocurrencia y el grado de impacto de eventos que inciden en la realización efectiva de las actividades del servicio.

El tiempo de entrega definido para cada entregable o versión de actualización del sistema será monitoreado para asegurar que se cumpla con las fechas de entrega definidas en el plan de trabajo.

Así mismo, el lugar de ejecución del presente contrato, será en cualquier sitio que por la naturaleza de los servicios objeto del mismo sea requerido por "Banobras".

TERCERA.-VIGENCIA DEL CONTRATO: De conformidad con lo señalado en el numeral VIII "Vigencia del Contrato" de "La Justificación"; la vigencia del presente contrato será del 30 de mayo de 2019 y concluirá el 31 de diciembre de 2021.

Dentro de la vigencia señalada en el párrafo anterior, se deberá tomar en consideración las fechas requeridas de entrega señaladas en el numeral 6 "Alcance" del "Anexo Técnico" y la cláusula PRIMERA del presente contrato.

CUARTA.-IMPORTE DEL CONTRATO: Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 44, 45, fracción VI, VII, XIII y 47 de la LAASSP; 85 del RLAASSP; y de conformidad con lo señalado en el numeral V "Monto de la Operación" de "La Justificación"; el monto mínimo a ejercerse por la prestación de los servicios objeto del presente contrato será de **\$4,870,296.00 (cuatro millones ochocientos setenta mil doscientos noventa y seis pesos 00/100 M.N.)** y el monto máximo a ejercerse de **\$12,175,740.00 (doce millones ciento setenta y cinco mil setecientos cuarenta pesos 00/100 M.N.)**, ambos sin considerar el impuesto al valor agregado (I.V.A.)

En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 25, último párrafo de la LAASSP; 50 de la LFPRH; 148 del RLFPRH; y lo establecido en las Disposiciones Generales para la Celebración de Contratos Plurianuales del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C.; los montos mínimos y máximos a ejercer por ejercicio fiscal serán los siguientes:

EJERCICIO	MONTO MÍNIMO	MONTO MÁXIMO
2019	\$2,112,631.61	\$5,281,579.03
2020	\$1,538,295.99	\$3,845,739.97
2021	\$1,219,368.40	\$3,048,421.00
Total	\$4,870,296.00	\$12,175,740.00

Asimismo, de conformidad con lo ofertado por "El Proveedor" en su cotización recibida en la Gerencia de Adquisiciones el 3 de abril de 2019, los precios unitarios de los servicios objeto del presente contrato serán los siguientes:

SERVICIO S1 - SOPORTE TÉCNICO AL SISTEMA INTEGRAL DE CARTERA:

ID	EJERCICIO	PRECIO UNITARIO (MENSUAL)
	2019	\$83,469.09

S1	2020	\$83,469.09
	2021	\$83,469.09

SERVICIO S2 - BOLSA DE HORAS PARA MANTENIMIENTO Y ADECUACIÓN DE LA FUNCIONALIDAD. ASÍ MISMO, PARA LA CONFIGURACIÓN, INSTALACIÓN Y PUESTA A PUNTO DEL SISTEMA:

ID	EJERCICIO	PRECIO UNITARIO (POR HORA)
S2	2019	\$528.57
	2020	\$528.57
	2021	\$528.57

SERVICIO S3 - ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA DEL SISTEMA:

ID	EJERCICIO	PRECIO UNITARIO (POR SERVICIO)
S3	2019	\$508.45
	2020	\$508.45
	2021	\$508.45

En este sentido, manifiestan **"Las Partes"** de común acuerdo, que los precios unitarios del presente contrato señalados en las tablas anteriores, serán fijos y en moneda nacional, por lo que bajo ninguna circunstancia los precios unitarios pactados podrán aumentar durante la vigencia del presente instrumento jurídico.

QUINTA-FORMA DE PAGO DEL CONTRATO: Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 45 fracción XIV y 51 de la LAASSP; 89 del RLAASSP; la sección VI.1 "Autorización de las erogaciones" de los POBALINES; así como de conformidad con lo señalado en el numeral 12 "Forma de Pago" del **"Anexo Técnico"**; **"Banobras"** realizará el (los) pago (s) que resulte (n) procedente (s) a **"El Proveedor"** de la siguiente forma:

SERVICIO S1 - SOPORTE TÉCNICO AL SISTEMA INTEGRAL DE CARTERA.
El pago del servicio prestado se efectuará en mensualidades iguales, es decir se pagará por cada mes la misma cantidad durante la vigencia del presente contrato, una vez que "Banobras" exprese su entera satisfacción sobre los entregables de cada mes.

SERVICIO S2 - BOLSA DE HORAS PARA MANTENIMIENTO Y ADECUACIÓN DE LA FUNCIONALIDAD. ASÍ MISMO, PARA LA CONFIGURACIÓN, INSTALACIÓN Y PUESTA A PUNTO DEL SISTEMA.

El pago sobre los servicios prestados se realizará por "orden de trabajo" o "solicitud de soporte en sitio" siguiendo el siguiente flujo:

PASO	DESCRIPCIÓN
1	Se envía la solicitud de atención para su evaluación y propuesta: "orden de trabajo" o "solicitud de soporte de sitio", en ella se describe los requerimientos solicitados por el área usuaria y/o la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
2	"El Proveedor" envía su propuesta de servicio "orden de trabajo", indicando el costo único por hora para la atención de la solicitud, la descripción del requerimiento, las etapas en que será atendida cada solicitud, el identificador de la orden, así mismo en caso de atender varias funcionalidades la cotización deberá presentarse por cada funcionalidad.
3	La Gerencia de Soluciones Tecnológicas proporciona su conformidad a la propuesta o en su caso, solicita las aclaraciones y/o modificaciones al mismo, en el caso de un paquete de funcionalidades "Banobras" puede decidir cuál de ellas aceptar y/o en su caso cuales descartar.
4	Solo para el caso de órdenes de servicio para adecuaciones o desarrollo de nueva funcionalidad al sistema, "El Proveedor" entrega el documento de planeación de la funcionalidad, indicando las fechas, órdenes de trabajo y etapas en las que se atenderá la solicitud.
5	Solo para el caso de órdenes de servicio de adecuaciones o desarrollo de nueva funcionalidad al sistema "El Proveedor" indicará el número de órdenes de trabajo para atender la funcionalidad solicitada; cabe mencionar que las órdenes de trabajo serán generadas hasta donde le permita el presupuesto de horas de cada ejercicio.

Conforme a lo anterior, **"Banobras"** pagará el costo total de cada "orden de trabajo" finalizada, una vez que exprese su entera conformidad con los servicios prestados, la aceptación de las órdenes de trabajo deberá tener la aceptación tanto del área usuaria responsable como del responsable por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, según aplique, para poder efectuar el pago correspondiente.

SERVICIO S3 - ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA DEL SISTEMA.

Se realizará el pago conforme la estrategia definida por parte de "El Proveedor" en el documento de planeación la cual puede ser por bloques de trabajo contra la entrega de los entregables correspondientes y el valor que tengan en dichos bloques de trabajo

En este sentido, "Banobras" realizará el (los) pago (s) que resulte (n) procedente (s) a "El Proveedor", por el (los) servicio (s) efectivamente devengado (s), en pesos mexicanos, dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la entrega del (de los) documento (s) digital (es), denominado (s) comprobante (s) fiscal (es), al correo del Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el cual le será hecho del conocimiento mediante oficio correspondiente, quien revisará que el (los) documento (s) cumpla (n), en cuanto a su contenido con lo estipulado en el presente contrato el "Anexo Técnico", "La Justificación" y la cotización de "El Proveedor" recibida en la Gerencia de Adquisiciones el 3 de abril de 2019.

El (los) comprobante (s) fiscal (es), deberá (n) cumplir con todos los requisitos que marca la normativa vigente, sin limitar, las disposiciones contenidas en los artículos 29 y 29-A del *Código Fiscal de la Federación*, incluyendo el sello digital correspondiente, "Banobras" verificará su estructura, contenido y autenticidad.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 90 del *RLAASSP*, en caso de que el (los) documento (s) digital (es), denominado (s) comprobante (s) fiscal (es) presente (n) errores o deficiencias, "Banobras", por conducto del Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, enviará por escrito a través de correo electrónico a "El Proveedor", las observaciones y/o deficiencias detectadas para que realice las aclaraciones pertinentes y, en su caso, cancele y emita el (los) comprobante (s) fiscal (es) que sustituya (n) al (los) CFDI que no haya (n) solventado los señalamientos de "Banobras". El período que transcurre a partir de la entrega del citado escrito y hasta que "El Proveedor" realice las aclaraciones que solventen las observaciones y/o deficiencias detectadas por "Banobras", o bien, sustituya (n) el (los) CFDI que no haya (n) solventado los señalamientos de "Banobras", no se computará para efectos del artículo 51 de la *LAASSP*.

"Banobras" no cubrirá pago alguno respecto del (de los) servicio (s) proporcionado (s) por "El Proveedor", que no cumpla (n) en su totalidad con los requisitos solicitados en el presente contrato el "Anexo Técnico", "La Justificación" y la cotización de "El Proveedor" recibida en la Gerencia de Adquisiciones el 3 de abril de 2019.

El (los) pago (s) que derive (n) de la relación contractual será (n) cubierto (s) por "Banobras" en las oficinas de la Gerencia de Pagos, la cual está ubicada en la Avenida Javier Barros Sierra N° 515, Planta Baja, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México o bien será (n) depositado (s) electrónicamente en la cuenta bancaria cuyos datos aparecen en la carátula de cuenta proporcionada por "El Proveedor", la cual será enviada al Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, posterior a la firma del presente instrumento jurídico, de tal forma que como mínimo contendrá: la CLABE interbancaria de 18 (dieciocho) dígitos, número de cuenta, nombre de la institución de crédito, sucursal y nombre del cuentahabiente. Para el caso de que "El Proveedor" cambie el número de cuenta bancaria, lo hará del conocimiento de "Banobras" por conducto del Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para que el (los) siguiente (s) pago (s) sea (n) efectuado (s) a dicha cuenta.

Dentro del trámite para la aceptación del (los) comprobante (s) fiscal (es) que reúna (n) los requisitos fiscales correspondientes, "Banobras", a través del Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deberá realizar el cálculo y determinación de las penas convencionales y/o deductivas en su caso, por lo que en ningún caso podrán suspender dicho trámite o ampliar el plazo para el pago por tal motivo. Lo anterior sin perjuicio de que "Banobras" proceda al cobro de las penas convencionales y/o deductivas previo al pago correspondiente.

En caso de incumplimiento en el pago a que hace alusión la presente cláusula, "Banobras" acepta y reconoce que a solicitud de "El Proveedor", deberá pagar los gastos financieros conforme a la tasa que será igual a la establecida por la *Ley de Ingresos de la Federación*, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Dichos gastos se calcularán sobre las cantidades no pagadas y se computarán por días naturales, desde que se venció el plazo pactado hasta la fecha en que las cantidades que correspondan se pongan efectivamente a disposición de "El Proveedor" en la forma y términos prescritos por el artículo 51, párrafo segundo de la *LAASSP*.

Tratándose de pagos en exceso que haya recibido **"El Proveedor"**, éste deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso más los intereses correspondientes, conforme a lo señalado en el párrafo anterior. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales, desde la fecha del pago hasta la fecha en que las cantidades que correspondan se pongan efectivamente a disposición de **"Banobras"**, en la forma y términos prescritos por el artículo 51, tercer párrafo de la LAASSP.

Una vez cumplida la totalidad de las obligaciones de **"El proveedor"** a entera satisfacción de **"Banobras"**, el Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deberá proceder inmediatamente a extender la constancia de aceptación de los servicios.

En caso de rescisión del presente contrato, **"El Proveedor"** deberá reintegrar el (los) pago (s) que haya recibido más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el artículo 51, párrafo tercero de la LAASSP, para lo cual los intereses se calcularán sobre el (los) pago (s) efectuado (s) y se computará (n) por días naturales, desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que las cantidades que correspondan se pongan efectivamente a disposición de **"Banobras"**.

SEXTA.-CUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: **"El Proveedor"** se obliga a conocer y cumplir en todo momento las *Políticas Generales de Seguridad de la Información de Banobras (PGSIB)* y los cambios que de ésta deriven, durante el periodo de vigencia del presente contrato.

"El Proveedor" se compromete a no incurrir o participar en ningún tipo de actividad sospechosa o dañina para las instalaciones, información y/o operación de **"Banobras"**.

En caso de que ocurra algún incidente con los activos utilizados (tecnológicos o información) por causa imputables a **"El Proveedor"**, este se obliga a solucionar el problema recobrando en todo momento la operación normal de **"Banobras"** que se hubiere visto afectada por el incidente.

"El Proveedor" se obliga a cumplir los requerimientos para control de accesos y/o procedimientos de autorización para acceder a los activos de información de **"Banobras"** (Tecnológicos e información), así como a cumplir las cláusulas de restricción para el copiado y acceso a la información que se le indiquen por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

"El Proveedor" en este acto manifiesta bajo protesta de decir verdad que cuenta con los mecanismos necesarios para asegurar a **"Banobras"** la protección de virus y código malicioso, que pudieran surgir con motivo de la prestación de los servicios objeto del presente instrumento.

"El Proveedor" se obliga a comunicar a su personal, empleados y/o toda persona que por cualquier causa se encuentre o pudiese estar vinculado a él y al uso de activos de información o a la infraestructura de redes y sistemas de **"Banobras"**, las *PGSIB* y los cambios que de ésta se deriven, durante el periodo de vigencia del presente contrato.

En caso de cualquier incumplimiento a lo establecido en la presente cláusula, será motivo de la aplicación de penas convencionales en razón del 3% del monto máximo señalado en la cláusula **CUARTA** del presente contrato, por cada día natural de atraso en la atención de las *PGSIB*, que le sean aplicables con motivo de la prestación de los servicios objeto del presente instrumento.

SÉPTIMA.-GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 45, fracción XI, 48 y 49, fracción II de la LAASSP; 103, fracción I del RLAASSP; y la sección VII "Garantías" de los *POBALINES*, **"El Proveedor"** se obliga a garantizar todas y cada una de las obligaciones contraídas mediante el presente contrato, entregando en un plazo que no exceda de 10 (diez) días naturales contados a partir de la firma del presente instrumento jurídico, una póliza de fianza, expedida a favor de **"Banobras"** por una institución mexicana autorizada para tal fin, por una suma equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo señalado en la cláusula **CUARTA** del presente contrato.

El texto de la póliza de fianza referida en el párrafo anterior, deberá estar redactado conforme a lo dispuesto por los artículos 103 del RLAASSP y 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF).

"El Proveedor" acepta y reconoce que la póliza de fianza a que se refiere la presente cláusula, será indivisible y se hará efectiva por el importe total de la obligación garantizada.

"El Proveedor" se obliga a mantener vigente la póliza de fianza a que alude la presente cláusula, durante el período de garantía de los servicios señalada en el numeral 14 "Garantías" del **"Anexo Técnico"** o a partir de aquella fecha en que **"Banobras"** hubiere comunicado la terminación anticipada del presente contrato y la mantendrá vigente durante la sustanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan, hasta que se dicte resolución definitiva por una autoridad competente, salvo que **"Las Partes"** se otorguen el finiquito correspondiente, en el entendido de que solo podrá ser cancelada mediante autorización por escrito de **"Banobras"**, previa solicitud por escrito de **"El Proveedor"**, en la forma y términos señalados en la sección VII.4 "Devolución de Garantía" de los **POBALINES**.

"El Proveedor" se obliga a presentar la póliza de fianza a que alude la presente cláusula, con la especificación por parte de que quien la expida, en caso de que **"Banobras"** exija el pago de las obligaciones de manera forzosa, el procedimiento de ejecución aplicable será el establecido por los artículos 178, 279 y 280 de la LISF, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses con motivo de pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza referida.

En caso de modificación al presente contrato, **"El Proveedor"** se obliga a actualizar el importe y/o la vigencia de la póliza de fianza respectiva mediante endoso correspondiente, en el entendido de que dichas modificaciones surtirán efectos, únicamente en el supuesto de que quien la expida manifieste su consentimiento, mediante la emisión del endoso aludido, en términos de las disposiciones aplicables.

En tanto **"El Proveedor"** no entregue la póliza de fianza a que se refiere la presente cláusula a **"Banobras"**, deberá cumplir con todas y cada una de las obligaciones a su cargo contraídas mediante el presente contrato, pero bajo ningún motivo, razón, o circunstancia podrá exigir los derechos a su favor que deriven del presente instrumento jurídico.

La garantía de calidad de los servicios objeto del presente contrato, deberá quedar incluida en la póliza de fianza a que se refiere la presente cláusula.

OCTAVA.-PENAS CONVENCIONALES: Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 45, fracción XIX, 53 de la LAASSP; 95, 96 del RLAASSP; y la sección VIII "Penas Convencionales y Deductivas" de los **POBALINES**; **"Banobras"** aplicará la (s) pena (s) convencional (es) correspondiente (s) al presente instrumento jurídico, por causas imputables a **"El Proveedor"** en términos del numeral 13 "Penalizaciones" del **"Anexo Técnico"**, y lo señalado en la cláusula **SEXTA** del presente contrato.

"Banobras" hará efectiva (s) la (s) pena (s) convencional (es) que se indica (n) en el párrafo anterior a través de la nota de crédito que emita **"El Proveedor"** sobre la factura que corresponda, la suma de las penas convencionales y/o deductivas no excederá del 10% (diez por ciento) del monto máximo señalado en la cláusula **CUARTA** del presente contrato; así mismo **"Banobras"** tendrá la facultad de verificar si el presente contrato se está ejecutando en estricto apego con los términos, condiciones y especificaciones pactados.

NOVENA.-DEDUCTIVAS: Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 53 Bis de la LAASSP; 97 del RLAASSP; y la sección VIII "Penas Convencionales y Deductivas" de los **POBALINES**; **"Banobras"** aplicará la (s) deductiva (s) correspondiente (s) al presente instrumento jurídico, por causas imputables a **"El Proveedor"** en términos del numeral 14 "Deductivas" del **"Anexo Técnico"**.

DÉCIMA.-CONFIDENCIALIDAD: **"El Proveedor"**, se obliga a guardar absoluta confidencialidad de toda aquella información marcada como confidencial, que será aquella que de conformidad con la legislación aplicable, deba considerarse como reservada, privilegiada y/o confidencial y que sea propiedad de **"Banobras"**; incluyendo sin limitar, aquella relacionada con sus clientes, proveedores y/o empleados, o bien que pueda considerarse propiedad intelectual en términos de la legislación aplicable.



"El Proveedor" acepta y reconoce la facultad de "Banobras" de solicitarle, en cualquier momento, la devolución o destrucción de todos los datos e información descrita, y las copias que de ella existan, así como todos los medios de soporte en que se encuentre contenida.

"El Proveedor" se obliga a instruir a su personal, empleados, agentes, representantes y/o toda persona que, por cualquier causa, se encuentre o pudiese estar vinculado a él y a la información de que se trata, respecto del contenido y alcances de la obligación de guardar secrecía y confidencialidad, en los términos y respecto de la información y documentación referenciada en la presente cláusula.

En caso de cualquier incumplimiento a los términos de la presente cláusula, además de aplicarse la rescisión administrativa del presente contrato conforme a las disposiciones de las cláusulas **DÉCIMA QUINTA** y **DÉCIMA SEXTA**, "El Proveedor" deberá sacar en paz y a salvo a "Banobras" de cualquier acción o procedimiento que se inicie en su contra, debiendo además reembolsarle los gastos y costos que en su caso se generen por la atención de dichas acciones o procedimientos; sin perjuicio del ejercicio por parte de "Banobras" de las demás acciones legales que resulten procedentes, por la revelación de secretos en términos de lo dispuesto en el *Código Penal para el Distrito Federal*, *Código Penal Federal* y demás ordenamientos legales vigentes y aplicables; así como las acciones que por daños y perjuicios pudieran derivar por las violaciones al secreto bancario, industrial, fiduciario, postal, etc., contempladas en las diversas leyes de la materia.

Además "El Proveedor", cuando sea necesario, proporcionará a "Banobras" la "información reservada o confidencial" que requiera para proporcionar los servicios objeto del presente contrato, siempre que esté relacionado con el objeto del presente contrato. En consecuencia, "Las Partes" expresamente establecen, que:

- I. "El Proveedor" a partir de la vigencia del presente contrato, se obliga en relación a la "información reservada o confidencial" que le sea proporcionada por "Banobras", a no transmitirla o de alguna otra forma divulgarla o proporcionarla a cualquier persona física o moral, nacional o extranjera, pública o privada, por cualquier medio, aun cuando se trate de incluirla o entregarla en otros documentos como reportes, propuestas, ni en todo ni en parte, por ningún motivo a terceras personas físicas o morales, nacionales o extranjeras, públicas o privadas, presentes o futuras, que no hayan sido autorizadas previamente y por escrito por "Banobras" conforme a lo previsto en el presente instrumento jurídico.
- II. De igual forma, "El Proveedor" a partir de la fecha de suscripción del presente contrato, se obliga a no divulgarla o proporcionarla por cualquier medio, aun cuando se trate de incluirla o entregarla en otros documentos como estudios, reportes, propuestas u ofertas, ni en todo ni en parte, por ningún motivo a sociedades de las cuales "El Proveedor" sea accionista, asesor, asegurador, causahabiente, representante apoderado, consejero, comisario, tenedor de acciones y, en general, tenga alguna relación de cualquier índole por sí o por terceras personas.
- III. La obligación de no transmitir o de alguna otra forma divulgar o proporcionar a cualquier persona física o moral, nacional o extranjera, pública o privada, presente o futura, por cualquier medio, la "información reservada o confidencial" prevista en el presente contrato, se extiende a sus socios, consejeros, representantes legales, directivos, gerentes, asesores, dependientes y demás personas físicas o morales que guarden relación con "El Proveedor", por lo que ésta última se obliga a comprometer a las personas referidas en el presente inciso al cumplimiento de la presente cláusula.
- IV. En virtud de lo anterior, queda entendido que "El Proveedor" debe asegurarse que cada receptor de información mencionado en el inciso inmediato anterior, se adhiera al compromiso de confidencialidad previsto en el presente contrato.
- V. "Banobras" podrá reclamar o solicitar la devolución de la "información reservada o confidencial", en cualquier tiempo, mediante comunicación escrita que haga a "El Proveedor".

"El Proveedor" deberá devolver, dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha en que reciba el comunicado, los originales, copias y reproducciones de la "información reservada o confidencial" que le haya sido entregada por "Banobras".

"Las Partes" reconocen y convienen que la titularidad de la "información reservada o confidencial" será de exclusiva propiedad de "Banobras" (incluyendo en forma enunciativa, más no limitativa, derechos de autor, marcas o nombres comerciales de la información entregada por "Banobras"), obligándose "El Proveedor" a no ejercitar, sin la autorización de "Banobras", acción alguna concerniente al uso, propiedad o divulgación de la mencionada "información reservada o confidencial".

DÉCIMA PRIMERA.-DATOS Y DOCUMENTACIÓN: "El Proveedor" acepta y reconoce que "Banobras" por conducto de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, le proporcionará los datos y documentación que requiera para la adecuada ejecución del presente contrato, obligándose "El Proveedor" a guardar absoluta secrecía y confidencialidad en el manejo de la información y a no divulgar a terceros por cualquier causa el contenido de la misma, debiendo tener absoluta cautela de la información y documentación que entregue a su personal, siendo responsable de los daños y perjuicios que ocasione el personal o el mismo a "Banobras", por incumplir con las obligaciones de secrecía y confidencialidad, siempre que éstos hayan sido dictaminados por una autoridad judicial competente.

En este sentido, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, se obliga a proporcionar la documentación e información que requiera "El Proveedor" para la adecuada ejecución del presente instrumento jurídico.

DÉCIMA SEGUNDA.-LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS: Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 45, fracción XVIII de la LAASSP; "El Proveedor" se obliga a contar con las licencias, autorizaciones, concesiones y/o permisos necesarios que conforme a las disposiciones, legales, administrativas o reglamentarias se requieran para proporcionar los servicios objeto del presente contrato en favor de "Banobras".

DÉCIMA TERCERA.-TERMINACIÓN ANTICIPADA: Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 54 Bis de LAASSP; "El Proveedor" acepta y reconoce que "Banobras", podrá dar por terminado anticipadamente el presente instrumento jurídico, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al Estado, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al presente contrato.

En dichos supuestos, "Banobras" deberá liquidar en su caso a "El Proveedor" los gastos no recuperables que hubieren sido aceptados a entera satisfacción del Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, conforme a lo establecido en el presente contrato, el "Anexo Técnico" y "La Justificación"; siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico, en términos de lo dispuesto por el artículo 102 del RLAASSP, limitándose según corresponda, a los conceptos señalados en el citado artículo.

DÉCIMA CUARTA.-CESIÓN: De conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la LAASSP; "El Proveedor" no podrá ceder los derechos y obligaciones contraídos mediante el presente instrumento jurídico, en forma total o parcial en favor de ninguna otra persona física o moral, a excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá de contar con el previo consentimiento por escrito de "Banobras", mismo que deberá de solicitar por escrito con 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha estimada de pago, aceptando y reconociendo "El Proveedor" que la falta de cumplimiento a la presente cláusula, constituirá una causal de rescisión del presente contrato, en términos de la cláusula **DÉCIMA QUINTA**.

En virtud de que "Banobras" está incorporado al programa de cadenas productivas de Nacional Financiera, Sociedad Nacional de Crédito (NAFIN), manifiesta su conformidad para que "El Proveedor" pueda ceder sus derechos de cobro a favor de un intermediario financiero que esté incorporado a la cadena productiva de NAFIN mediante operaciones de factoraje o descuento electrónico.

DÉCIMA QUINTA.-RESCISIÓN: En caso de incumplimiento por parte de **"El Proveedor"** a cualquiera de las obligaciones contraídas mediante el presente contrato y/o en caso de actualizar alguno de los supuestos señalados en la cláusula **DÉCIMA SEXTA** del presente instrumento jurídico, **"Banobras"** podrá rescindirlo administrativamente en cualquier momento, con fundamento en lo establecido por los artículos 45, fracción XVI y 54 de la **LAASSP**; 98 y 99 del **RLAASSP**; y conforme al procedimiento siguiente:

- I. Se comunicará por escrito a **"El Proveedor"** el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;
- II. Transcurrido el término a que se refiere el inciso anterior, **"Banobras"** contará con un plazo de 15 (quince) días hábiles para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **"El Proveedor"**; debiendo fundar y motivar su determinación de dar por rescindido o no el presente contrato y comunicar por escrito a **"El Proveedor"** la resolución dentro dicho plazo; y
- III. Cuando se rescinda el presente contrato se formulará y notificará el finiquito correspondiente dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión administrativa, a efecto de hacer constar el (los) pago (s) que deba efectuar **"Banobras"** por concepto de gastos no recuperables que hubieren sido aceptados a entera satisfacción del Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, conforme a lo establecido en el presente contrato, el **"Anexo Técnico"** y **"La Justificación"**, hasta el momento de rescisión.

Iniciado un procedimiento de conciliación respecto del presente contrato, **"Banobras"** podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión administrativa que haya iniciado en su oportunidad.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido administrativamente el contrato, se proporcionaran los servicios objeto del presente contrato, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa determinación, aceptación y verificación de **"Banobras"**, de que continua la necesidad del mismo, aplicando, en su caso, las penas convencionales y/o deductivas correspondientes.

"Banobras" podrá determinar no dar por rescindido el presente contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, deberá elaborar un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del presente instrumento jurídico le resultarían más inconvenientes.

Al determinar no rescindir administrativamente el presente contrato, **"Banobras"** establecerá con **"El Proveedor"** otro plazo que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por el artículo 52, penúltimo y último párrafos de la **LAASSP**.

En el caso de que **"El Proveedor"** se allane a la rescisión o durante su procedimiento, este no podrá suspender la ejecución del presente contrato, hasta que **"Banobras"** tenga otro proveedor, obligándose a las medidas de transición que procedan.

Si es **"El Proveedor"** quien decide rescindir administrativamente el presente contrato, será necesario que acuda ante la autoridad judicial federal y obtenga la declaración correspondiente, en términos del artículo 98, segundo párrafo del **RLAASSP**.

DÉCIMA SEXTA.-CAUSALES DE RESCISIÓN: Con fundamento en lo establecido por el artículo 45, fracción XVI de la **LAASSP**, **"Banobras"**, por conducto del Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el presente contrato, sin necesidad de juicio, por una o varias de las siguientes causas imputables a **"El Proveedor"**:

- I. Proporcionar los servicios objeto del presente contrato, con especificaciones diferentes a lo estipulado en el presente contrato el **"Anexo Técnico"** y **"La Justificación"**.
- II. Incrementar los precios unitarios señalados en la cláusula **CUARTA** del presente contrato, sin la justificación de que dicho incremento fue por una circunstancia económica de tipo general, como resultado de situaciones supervenientes ajenas a la responsabilidad de **"Las Partes"**, que provoquen directamente un aumento o reducción en los precios unitarios del presente instrumento jurídico.
- III. No reintegrar las cantidades pagadas en exceso y/o indebidos, con los intereses correspondientes derivados del presente contrato y en su caso de los convenios modificatorios que se celebren, conforme a lo señalado en la cláusula **QUINTA** del presente instrumento jurídico.
- IV. Ceder los derechos y obligaciones contraídos mediante el presente instrumento jurídico, en forma total o parcial en favor de otra persona física o moral, así como los derechos de cobro del presente contrato, sin el consentimiento de **"Banobras"**, conforme a lo señalado en la cláusula **DÉCIMA CUARTA** del presente instrumento jurídico.
- V. Cuando el importe que se haya deducido por concepto de penas convencionales y/o deductivas, sea igual o superior al 10% (diez por ciento) del monto máximo señalado en la cláusula **CUARTA** del presente contrato.
- VI. No guardar confidencialidad de la información marcada como "información reservada o confidencial", en términos de la cláusula **DÉCIMA** del presente instrumento jurídico.
- VII. Haber proporcionado documentación apócrifa para suscribir el presente contrato.
- VIII. En general, cualquier incumplimiento de las obligaciones pactadas en el presente contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA.-ANTICORRUPCIÓN: "El Proveedor" acuerda que durante la ejecución del presente contrato ni él, ni sus empleados ofrecerán, prometerán o darán por sí o por interpósita persona, dinero, objetos de valor o cualquier otra dádiva, a servidor y/o funcionario público alguno, que puedan constituir un acto ilícito o incumplimiento sustancial del presente instrumento jurídico.

DÉCIMA OCTAVA.-INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN A INSTANCIAS FISCALIZADORAS: "El Proveedor" acepta que en caso de que la SFP, los Órganos Internos de Control, la Auditoría Superior de la Federación, así como la cualquier otro órgano fiscalizador, supervisor, regulador de **"Banobras"** o terceros auditores contratados por dichas instancias o el mismo **"Banobras"**, le requiera información y/o documentación con motivo de auditorías, visitas o inspecciones que se practiquen, relacionada con el objeto del presente contrato, éste la entregue sin demora, previo acuse de recibido y comunicarlo de inmediato a **"Banobras"**, mediante carta escrita.

DÉCIMA NOVENA.-PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO: "El Proveedor" manifiesta bajo protesta de decir verdad, que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dinero y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera manifiesta que los recursos que se reciban como contraprestación del presente contrato, no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas. Para efectos de lo anterior, **"El Proveedor"** autoriza expresamente a **"Banobras"** para que consulte los listados, sistemas de información y bases de datos a los que haya lugar y de encontrar algún reporte, **"Banobras"** procederá a adelantar las acciones contractuales y/o legales que corresponda. **"El Proveedor"** se obliga a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, administradores clientes, proveedores, empleados y los recursos de estos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas, particularmente, de las anteriormente enunciadas.

VIGÉSIMA.-SUPERVISIÓN DEL CONTRATO: "Banobras" supervisará las acciones que emprenda **"El Proveedor"** en la ejecución del presente contrato, a través del Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, quien tendrá las facultades para supervisar su estricto cumplimiento y en su caso, reportar las

instrucciones que considere oportunas, obligándose **"El Proveedor"** a atender las observaciones que se le hicieren por escrito.

VIGÉSIMA PRIMERA.-RESPONSABILIDAD LEGAL: Queda expresamente pactado que **"El Proveedor"** es el único y absoluto responsable del cumplimiento de las obligaciones de carácter fiscal, administrativo, civil, laboral y/o penal que le sean imputables y que pudieran derivarse del cumplimiento de las obligaciones pactadas en el presente contrato. En caso de que **"Banobras"** llegará a erogar de su peculio cualquier cantidad por este concepto, **"El Proveedor"** se obliga a reembolsar, de inmediato, el importe erogado. Asimismo, se obliga a sacar en paz y a salvo a **"Banobras"** de cualquier controversia que pudiera presentarse en caso de que durante la ejecución del presente contrato se infrinja cualquiera de estas disposiciones legales.

En este sentido y de conformidad con lo señalado en el numeral 7 "Perfil del Proveedor" del **"Anexo Técnico"**, **"El Proveedor"** deslinda a **"Banobras"** de toda responsabilidad laboral, civil, penal o de cualquier otra índole.

VIGÉSIMA SEGUNDA.-CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR: Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 55 Bis de la LAASSP y 103 del RLAASSP, **"Banobras"** bajo su responsabilidad podrá suspender la ejecución del presente contrato, en cuyo caso únicamente pagará a **"El Proveedor"** los servicios que hubiesen sido efectivamente proporcionados, a entera satisfacción del Titular de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, conforme a lo establecido en el presente contrato, el **"Anexo Técnico"** y **"La Justificación"**.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **"Banobras"**, éste pagará a **"El Proveedor"** los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

VIGÉSIMA TERCERA.-RESPONSABILIDAD: **"Las Partes"** aceptan y reconocen que la idoneidad de **"El Proveedor"**, la razonabilidad del monto de la contraprestación que **"Banobras"** cubrirá al mismo, así como la correcta ejecución del presente contrato, quedan bajo la exclusiva responsabilidad del Titular de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de **"Banobras"**.

VIGÉSIMA CUARTA.-RESPONSABLES POR LAS PARTES: **"Las Partes"** designan como responsables para dar el debido y oportuno cumplimiento a las obligaciones contraídas mediante el presente contrato, así como para vigilar dicho cumplimiento y emitir, en su caso, las conformidades respectivas para que se cubran el (los) pago (s) que resulte (n) procedente (s), a las siguientes personas:

- **"Banobras"**: Maestro Arnoldo Garzón González, Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en su carácter de Titular del Área Requirente, como administrador del contrato, con domicilio señalado en la Avenida Javier Barros Sierra N° 515, segundo piso, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México.
- **"El Proveedor"**: Ciudadano Carlos Javier Mata Dávila, en su carácter de representante legal, con domicilio señalado en la Avenida Inglaterra N° 2596, Colonia Arcos Vallarta, Municipio de Guadalajara, Código Postal 44130, Estado de Jalisco.

VIGÉSIMA QUINTA.-RESPONSABILIDAD LABORAL: **"El Proveedor"** será el único y absoluto responsable de las obligaciones patronales del personal que en su caso utilice en el cumplimiento del presente contrato, liberando a **"Banobras"**, de cualquier responsabilidad obrero patronal, civil, fiscal y/o penal; si **"Banobras"** llegara a erogar de su peculio cualquier cantidad por este concepto, **"El Proveedor"** se obliga a reembolsarle de inmediato el importe correspondiente.

Asimismo, **"El Proveedor"** prestará los servicios materia de este contrato de conformidad con lo dispuesto en el Título Décimo, Capítulo II del Libro Cuarto del Código Civil del Distrito Federal, en forma independiente, es decir, sin subordinación, ni dependencia con **"Banobras"**.

VIGÉSIMA SEXTA.-CAMBIO DE DOMICILIO: "Las Partes" se obligan, en caso de cambiar el domicilio que se señala en la cláusula **VIGÉSIMA CUARTA** y en el capítulo de declaraciones del presente contrato, a notificar por escrito a la otra parte, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes, al día que tenga lugar dicho cambio.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.-DENOMINACIÓN DE LAS CLÁUSULAS: "Las Partes" están de acuerdo en que las denominaciones utilizadas en las cláusulas del presente contrato, son únicamente para efectos de referencia, por lo que no limitan de manera alguna el contenido y alcance de las mismas, debiendo en todos los casos, estar al contenido pactado por "Las Partes" en dichas cláusulas.

VIGÉSIMA OCTAVA.-NORMATIVA APLICABLE: "Las Partes" aceptan y reconocen que para todo lo que no se encuentre expresamente previsto en el presente contrato, se regirá por las disposiciones relativas contenidas en la *LAASSP*; el *RLAASSP*; el *Código Civil Federal*; la *Ley Federal de Procedimiento Administrativo*; el *Código Federal de Procedimientos Civiles*; así como por las demás disposiciones legales que resulten aplicables.

VIGÉSIMA NOVENA.-JURISDICCIÓN: "Las Partes" aceptan y reconocen que en caso de controversia sobre la interpretación y debido cumplimiento del presente contrato, se someten a la jurisdicción de los tribunales federales de la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que les pudiera corresponder en razón de su domicilio presente, futuro o por cualquier otra causa.

TRIGÉSIMA.-PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: "Las Partes" se comprometen a poner a disposición de los titulares el aviso de privacidad previo al tratamiento de datos, y a garantizar la protección de los datos personales de conformidad con las finalidades establecidas en los respectivos avisos de privacidad, en términos de la *Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados*. En caso de que se modifiquen las finalidades para el tratamiento de los datos personales, "Las Partes" deberán actualizar los avisos de privacidad correspondientes e informar a los titulares de los datos.

Or

[Handwritten signature]

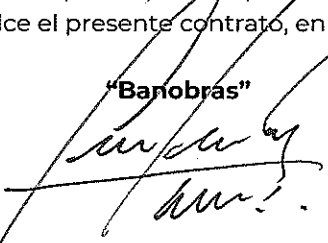
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

B
K

Habiendo leído "**Las Partes**", debidamente enteradas, conscientes de su contenido, alcance legal y toda vez que no existe dolo, violencia, lesión, malafe, ni cualquier otro vicio del consentimiento, se rubrica en todas sus fojas al margen y se firma al calce el presente contrato, en dos ejemplares en la Ciudad de México, el día 10 de junio de 2019.

"Banobras"



Lic. Fidel Lenin Lemus Arrona
Director de Recursos Materiales
Representante Legal

"El Proveedor"



C. Carlos Javier Mata Dávila
Representante Legal



Lic. Miriam Sulamita Saldívar Márquez
Gerente de Adquisiciones

Responsable de vigilar, administrar y dar el debido y oportuno cumplimiento a las obligaciones del contrato



Mtro. Arnoldo Garzón González
Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Responsable de la validación y seguimiento de las obligaciones del contrato



Ing. Agustín Abdulio Vázquez López
Subdirector de Soluciones Tecnológicas

"ANEXO A"

El presente anexo, conformado por el **"Anexo Técnico"** elaborado por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, forma parte integrante del contrato número **DAGA/022/2019**, tendiente a los servicios de soporte técnico y mantenimiento al sistema integral de cartera, que celebran por una parte el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, y por la otra la persona moral denominada Internacional de Sistemas de Imagen, Sociedad Anónima de Capital Variable, en la Ciudad de México, el día 10 de junio de 2019.

On



BAN BRAS

BANCO NACIONAL DE OBRAS
Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.

Anexo Técnico

**Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema
Integral de Cartera.**

Proceso: APCT- Proceso de
administración del presupuesto y las
contrataciones

Dirección de Tecnologías de Información
y Comunicaciones

[Handwritten signature]

9

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C.
Av. Javier Barros Sierra No. 515,
Col. Lomas de Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón
Ciudad de México, C.P. 01219
Tel. 52-70-12-00

La reproducción total o parcial de este documento podrá efectuarse mediante la autorización expresa de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

A


A

ON

[Signature]

[Signature]

[Signature]

 BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	3 de 25
		Proceso	APCT-343
	Fecha de elaboración	21/01/2019	Proceso: APCT- Proceso de administración del presupuesto y las contrataciones
Anexo Técnico Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Integral de Cartera (SIC).			

Sección de Control de Cambios			
Revisión	Página (s) Modificada (s)	Descripción del Cambio	Fecha de Emisión
1.0	Todas	Versión inicial	21/01/2019

Or

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

Tabla de contenido

1. GLOSARIO.....	5
2. OBJETIVO.....	7
3. SITUACIÓN ACTUAL.....	7
4. NECESIDAD A SER CUBIERTA.....	7
5. BENEFICIOS ESPERADOS.....	7
6. ALCANCE.....	8
7. PERFIL DEL PROVEEDOR.....	17
8. CONFIDENCIALIDAD.....	19
9. NIVELES DE SERVICIO.....	19
10. TIEMPOS DE RESPUESTA ANTE INCIDENTES.....	20
11. CONTROL Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO.....	20
12. FORMA DE PAGO.....	21
13. PENALIZACIONES.....	22
14. DEDUCTIVAS.....	23
15. GARANTÍAS.....	23
16. COTIZACIÓN.....	24
17. FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	25

[Handwritten signatures and initials on the right side of the page]



DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Hoja	5 DE 25
Proceso	APCT
Fecha de elaboración	21/01/2019

Anexo Técnico
Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Integral de Cartera (SIC).

Proceso: APCT- Proceso de administración del presupuesto y las contrataciones

1. Glosario

Término	Descripción
% de Penalización por cada excedente.	El porcentaje de penalización por cada excedente es aquel que se aplicará cada vez que se haya excedido el límite máximo de errores permitido, este porcentaje será aplicado al número de errores excedidos para calcular la respectiva penalización.
Área de TI	Corresponde al personal adscrito a la Dirección de Tecnologías de Información.
Banco	Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos S.N.C.
BANOBRAS	Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos S.N.C.
Calidad	Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, componente de un producto o proceso para satisfacer los requerimientos de los usuarios.
Cliente	La parte (individuo, proyecto o institución) responsable de aceptar el producto / servicio.
Documentación	Fase del ciclo de vida del desarrollo de software en el que se describen los aspectos sobresalientes de los requisitos, el análisis, el diseño, la construcción y pruebas del sistema. Esto servirá para que los usuarios externos e internos, aquellos encargados de mantener el sistema y extenderlos, desde usuarios no técnicos hasta desarrolladores más técnicos.
Entregable	El producto adquirido, desarrollado o personalizado, con características cuantificables y medibles en términos de su valor, integridad, funcionalidad y capacidades. Documento a entregar por parte del Proveedor.
Error inesperado	Son los que muestran errores no tratados por la aplicación o que se desconoce el origen del mismo. Ejemplos de este tipo de errores son: división por cero, errores de conversión, errores de coma flotante, generalmente este tipo de errores no permitirá terminar las pruebas o generará errores por lo que serán considerados incidencias críticas o bloqueantes.
Excedente	Se considera cuando se rebasó el límite de errores permitidos en la ejecución de las pruebas.
Factor crítico de Éxito (FCE)	Algo que debe ocurrir y es indispensable para que un proceso, proyecto, plan de servicio tengan éxito.
Funcionalidad	Las características de un servicio de TI que permite que cubra las necesidades de requerimientos de un usuario.
GST	Gerencia de Soluciones Tecnológicas
Hallazgos	Resultados de una evaluación que identifican las cuestiones, los problemas u oportunidades más importantes para la mejora de los procesos, y/o aplicaciones, dentro del alcance de la evaluación. Son conclusiones sacadas de evidencias objetivas corroboradas.
Incidencia	Es un error que se detecta en los proyectos desarrollados en la fase de pruebas integrales y/o pruebas de usuario de BANOBRAS.
LAASSP	Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
SIC	Sistema Integral de Cartera

MAAGTICSI	Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información publicado el 8 de mayo de 2014 y su última reforma del 23 de julio de 2018, ambos publicados en el Diario Oficial de la Federación.
Prestador de Servicio	Persona o empresa seleccionada por Banobras para la prestación de un servicio o entrega de un bien.
Proceso	Conjunto estructurado de actividades organizadas alrededor de un conjunto de objetivos definidos en términos medibles y que se expresan como beneficios para el Banco.
Proveedor	Persona o empresa seleccionada por BANOBRAS para prestación de un bien o servicio.
Pruebas integrales	Fase del ciclo de vida del desarrollo de software que se emplea para la detección de errores y validación de resultados, consiste en la validación del sistema o prueba de especificación y, la verificación o prueba de resultado. Se verifica y valida el sistema a nivel de componentes individuales (pruebas unitarias) y su integración; en las que se integran los módulos y se realizan los primeros test del sistema completo para comprobar su robustez. Se busca descubrir cualquier defecto en los requisitos, análisis, diseño y construcción.
Requerimiento	Condición o capacidad definida a una necesidad por un usuario, para solucionar un problema o lograr un objetivo y existen diversos tipos como: funcionales, de rendimiento esperado, de interfaces con otros sistemas, de definición de restricciones, etc.
Riesgo	Incertidumbre de un resultado, ya sea que se trate de una oportunidad positiva o de una amenaza negativa.
Roles	Conjunto de responsabilidades, actividades y autorizaciones que se otorga a una persona o equipo. Una persona o equipo pueden tener varios roles.
TIC	Tecnologías de Información y Comunicaciones
Tiempo Máximo de Respuesta	Tiempo máximo que transcurre desde que se turna a la mesa de atención del proveedor la Solicitud (de Atención de Incidencia o de Servicio) para que éste levante el ticket de atención y lo comunique a BANOBRAS.
Tiempo Máximo de Solución Temporal	Tiempo máximo para que el proveedor entregue una solución temporal que ponga remedio a la Solicitud (de Atención de Incidencia o de Servicio), el cual empieza a contar desde que se levanta el ticket en la Mesa de Ayuda del Proveedor.
Tiempo Máximo de Solución Definitiva	Tiempo máximo para que el proveedor entregue una solución definitiva que ponga solución a la Solicitud (de Atención de Incidencia o de Servicio), el cual empieza a contar desde que se levanta el ticket en la Mesa de Ayuda del Proveedor.
Validación	Confirmación de que el producto, tal y como se ha proporcionado (o será proporcionado) satisficará su uso previsto. Asegura que: "se ha construido el producto correcto".
Verificación	Confirmación de que los productos de trabajo reflejan apropiadamente los requerimientos que se han especificado para ellos. Asegura que: "se construyó correctamente el producto".

On

[Handwritten signatures and initials]



DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Hoja 7 DE 25

Proceso 339

Fecha de elaboración 21/01/2019

Anexo Técnico
Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Integral de Cartera (SIC).

Proceso: APCT- Proceso de administración del presupuesto y las contrataciones

2. Objetivo

Contar con el Servicio de Soporte y Mantenimiento al sistema Integral de Cartera (SIC) que actualmente se encuentra operando en el ambiente productivo de BANOBRAS y que corresponde a un producto desarrollado por la empresa Internacional de Sistemas de Imagen S.A. de C.V., de tal forma que permita cubrir las necesidades del área de Operación Crediticia y la normatividad aplicable.

3. Situación actual

Banobras adquirió la licencia del sistema Integral de Cartera (SIC) a la empresa Internacional de Sistemas de Imagen, S.A. de C.V., a partir del año 2006, quien hasta el momento ha acreditado contar con los derechos de autor del software en cuestión y ser el único proveedor que puede llevar a cabo el soporte y mantenimiento del Sistema, para la operación de los procesos del área de operación crediticia.

Cabe mencionar que el sistema es indispensable ya que tiene como objetivo el control y administración de la cartera crediticia de Banobras, así como atender los requerimientos que demandan los usuarios de las áreas de operación crediticia, los requerimientos de carácter regulatorio y/o adecuaciones requeridas para la operación, integración con otros procesos críticos de negocio y operación diaria del sistema. Actualmente se cuenta con una ampliación al contrato original la cual vence el 31 de Marzo del 2019.

4. Necesidad a ser Cubierta

Hoy día existe la necesidad de contar con los servicios de soporte técnico y mantenimiento para el sistema Integral de Cartera (SIC), debido a que en la operación diaria del sistema se presentan incidentes y solicitudes de mantenimiento que deben ser atendidas para garantizar la continuidad de la operación del área de operación Crediticia y de los servicios que ofrece a través del sistema Integral de Cartera (SIC).

Así mismo se busca realizar la actualización tecnológica que permita mitigar las observaciones de los distintos eventos de análisis de vulnerabilidades ejecutados por Banobras, en los que ha sido identificado como riesgo tecnológico, la versión actual del Sistema Operativo, servidor de aplicación y manejadores de base de datos, que actualmente utiliza el Sistema Integral de Cartera.

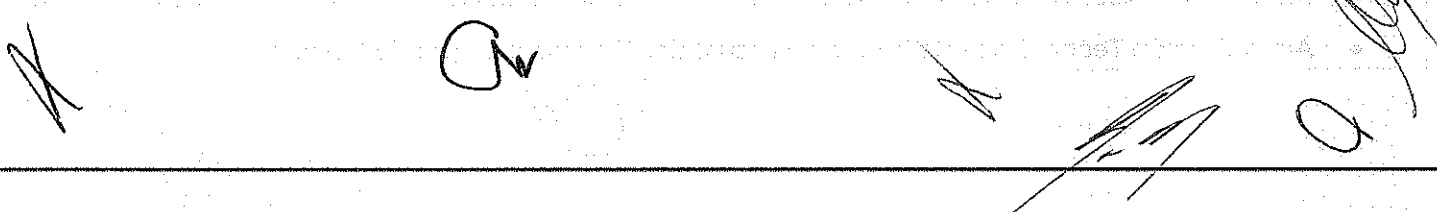
5. Beneficios Esperados

- Garantizar a los usuarios del sistema Integral de Cartera (SIC) la continuidad del servicio en la operación diaria del sistema, mediante la atención de incidentes, solicitudes de servicio y desarrollo de nuevas funcionalidades o adecuaciones del sistema.
- Contar con el servicio de instalación del sistema en ambientes de pruebas, producción y DRP o en el que sea requerido por Banobras.
- Contar con los servicios de manera ininterrumpida durante la vigencia del contrato.
- Mantener el sistema funcional conforme a las necesidades del usuario y la normatividad aplicable.
- Actualización Tecnológica de la versión actual del Sistema Integral de Cartera

On

6. Alcance

S1	Soporte Técnico al sistema Integral de Cartera (SIC)	Soporte técnico en sitio al sistema Integral de Cartera (SIC), para la atención y solución de incidencias y solicitudes de servicio que garanticen continuidad en la operación de las áreas usuarias, en los horarios hábiles bancarios, así como aquellas solicitudes que se deriven de cambios normativos que impacten al Sistema.	Inicio: A partir de la notificación de adjudicación Fin: Ejercicio 2019 Ejercicio 2020 Ejercicio 2021								
S2	Bolsa de horas para mantenimiento y adecuación de la funcionalidad. Así mismo para la configuración, Instalación del Sistema.	Mantenimiento y adecuación de la funcionalidad existente, así como desarrollo a nuevas funcionalidades al sistema Integral de Cartera (SIC). Configuración, Instalación y puesta a punto del Sistema en los ambientes que determine Banobras. <table border="1" data-bbox="516 1102 1166 1255"> <thead> <tr> <th>Ejercicio</th> <th>Horas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>2000</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>2000</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>3000</td> </tr> </tbody> </table>	Ejercicio	Horas	2019	2000	2020	2000	2021	3000	Inicio: A partir de la notificación de adjudicación Final: 31-dic-2021 A solicitud de Banobras
Ejercicio	Horas										
2019	2000										
2020	2000										
2021	3000										
S3	Actualización Tecnológica del Sistema.	Actualización Tecnológica de la plataforma actual que considere la operación del Sistema Integral de Cartera en sistemas operativos, con versiones en soporte vigente (2016, en adelante en caso de Windows Server, y Red Hat 6 en adelante para Sistemas Operativos Linux) por parte de los fabricantes del producto, así como con el manejador de la base de datos en versiones vigentes (Oracle 12 c en adelante), y servidores de aplicaciones para el despliegue de la misma. Conservando la funcionalidad de las áreas y procesos que se encuentran vigentes al momento dentro de la versión actual del sistema.	Inicio: A partir de la notificación de adjudicación Final: 31-dic-2021 A solicitud de Banobras								



Requerimientos, Especificaciones y Condiciones técnicas de aceptación de Entregables por Servicio

SI. Soporte Técnico a la plataforma de Sistema Integral de Cartera (SIC).

Relación de los servicios que debe incluir el Servicio SI:

1. Atención y solución de solicitudes de soporte que las áreas usuarias de Banobras realicen al Sistema Integral de Cartera (SIC) como resultado de su operación diaria, las cuales pueden ser de dos tipos:

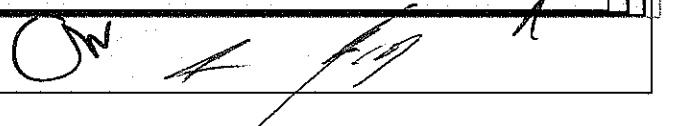
a) Atención de incidencia, las cuales consisten en:

- Análisis y diagnóstico de incidencias reportadas.
- Corrección de errores y fallas del sistema
- Cuando existan tiempos de respuesta inapropiados para la operación de BANOBRAS o degradación por parte del Sistema se deberá realizar el análisis y las adecuaciones correspondientes una vez descartada que la degradación no es consecuencia de un mal funcionamiento en la Base de datos, en los enlaces de comunicación o en los servidores en los que se ejecuta la aplicación.
- Soporte técnico para mantener la integridad de la información contenida en la Base de datos, a fin de corregir errores de captura, operación o procesamiento de información.

b) Solicitudes de servicio, las cuales consisten en:

- Asesorías técnica y funcional a los usuarios como al área de TI del sistema en todos sus módulos en caso de requerirse.
- Asesoría técnica en la configuración de los ambientes de desarrollo y productivo para el adecuado y correcto funcionamiento del Sistema.
- Diseño de scripts para la consulta y/o creación de vistas de la Base de Datos.
- Asistencia Técnica en caso de cualquier tipo de pruebas funcionales que se requieran realizar por parte de Banobras, derivadas de las actualizaciones entregadas.
- Mantenimiento al sistema derivado de nuevas disposiciones normativas.
- Instalación de Parches: El proveedor deberá proporcionar a BANOBRAS, los parches de los productos al sistema Integral de Cartera (SIC), necesarios para corregir, prevenir posibles fallas o en su caso mejorar funcionalidades del sistema.
- Asistencia en el análisis de las vulnerabilidades que se relacionen con el aplicativo, así como su plan de mitigación y acuerdos para su atención, nota el servicio de horas deberá considerar la programación de aquellas actividades que requieran de un esfuerzo adicional.

Para este servicio, el proveedor debe contar con una Mesa de Atención integrada al proceso de Mesa de Servicio con el que cuente Banobras, dicho servicio se proporcionará a través de las siguientes vías:



1. Por vía telefónica a los teléfonos que designe el proveedor.
2. Por correo electrónico en las direcciones electrónicas que designe el proveedor.

El servicio para reportes se dará en días hábiles bancarios con horario de 8:30 a 18:00 Hrs. en los teléfonos que designe el proveedor, o vía correo electrónico escribiendo a la dirección electrónica que designe el proveedor.

Es importante considerar que una vez puesto en operación la actualización tecnológica el proveedor considera el alcance del soporte sobre la versión actualizada.

S1.E1 Documento de Informe mensual de solicitudes atendidas y en proceso.

- Debe contener la relación de solicitudes atendidas, solucionadas y en proceso del mes en curso, el estatus de la solicitud, fecha y hora de apertura, fecha y hora de entrega / cierre, prioridad, análisis de la incidencia y debe estar firmado por el Administrador del proyecto por parte del proveedor y por el Responsable de TI del Sistema Integral de Cartera (SIC), por parte de Banobras.

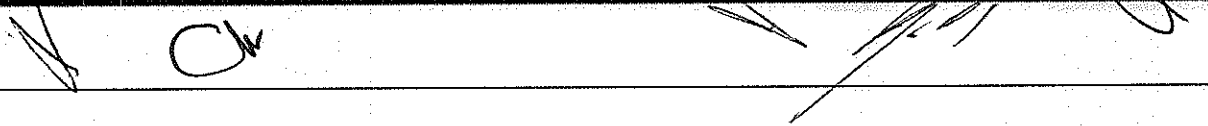
S1.E2 Software que implemente la solución temporal y/o definitiva (según sea aplicable).

- Entregado en tiempo, de acuerdo a los tiempos marcados en el cuadro de niveles de servicio de la sección 9 de este documento. El proveedor se obliga a proporcionar a BANOBRAS las actualizaciones de los módulos del Sistema Integral de Cartera (SIC). adquiridos y liberados durante la vigencia del contrato. El proveedor deberá apoyar a la instalación de las actualizaciones, en los ambientes que Banobras considere convenientes y deberá apoyar a la realización de las pruebas que Banobras considere convenientes.

S1.E3 Actualización de los Manuales cuando aplique (Manual de Usuario, Manual Técnico y Manual de instalación)

- Debe contener las actualizaciones que se hayan realizado al software durante la vigencia del contrato. Actualización de los manuales cuando aplique (Manual de Usuario, Manual Técnico y Manual de Instalación). Acompañada de la nueva versión, el proveedor deberá entregar la documentación correspondiente (manuales de usuario y Técnico) cuando derivado de las actualizaciones los manuales se vean afectados, dentro de los 10 días hábiles siguientes en que se llevó a cabo la actualización correspondiente, para dichas entregas Banobras habilitará un repositorio documental que permita la carga de entregables.

El reporte mensual, debe entregarse al término de cada mes de servicio en los primeros 5 días hábiles del mes siguiente al reportado.



Anexo Técnico
Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Integral de Cartera (SIC).

A excepción del mes de diciembre del año 2021, el cual deberá de presentarse el día 31 del citado mes y año, en virtud de que la vigencia de la contratación culmina el 31 de diciembre de 2021, por lo cual no pueden quedar fuera de esta vigencia obligaciones por cumplir por parte del proveedor.

El software que implemente la solución temporal y/o definitiva según sea aplicable, deberá ser entregado en los tiempos marcados en la sección 9.

El usuario o el área de TI de Banobras deberán proporcionar la información solicitada por el proveedor para el análisis de los incidentes y las solicitudes.
 Monitorear y Supervisar los tiempos marcados en la sección 10.

S2. Bolsa de horas para mantenimiento y/o adecuación de la funcionalidad. Así como apoyo para configuración e instalación del Sistema.

Relación de los servicios que debe incluir el Servicio S2:

- Mantener y adecuar la funcionalidad existente, así como el desarrollo de nuevas funcionalidades al sistema Integral de Cartera (SIC) por necesidades de la operación cotidiana del área usuaria o solicitudes de TI.
- Entrega y validación de versiones actualizadas que den cumplimiento a la funcionalidad solicitada.

Para este fin, Banobras cuenta con una bolsa de un mínimo de cero horas y un máximo de 2000 horas por ejercicio a excepción del ejercicio 2021 en el cual se disponen de 3000 horas que serán utilizadas bajo demanda durante el transcurso del contrato:

Para órdenes de trabajo de mantenimiento al sistema (sólo adecuaciones y nuevas funcionalidades. No aplica para órdenes de trabajo de instalaciones del sistema):

S2.E1 Cotización y Plan de trabajo

- Se entregará una cotización de la funcionalidad solicitada, la cual deberá contener la funcionalidad y descripción de la solución a desarrollar, el número de horas que serán consumidas por cada funcionalidad solicitada, así como el de horas disponibles. La cotización deberá estar firmada por el responsable de TI del servicio y el responsable por parte del proveedor.
- Plan de trabajo general detallado con fechas de cada una de las etapas requeridas para la atención de las solicitudes del servicio S2, y entrega de la versión y/o comprobante de la solución. Deberá contener las etapas y actividades que se desarrollarán como parte de la funcionalidad de manera detallada. El plan de trabajo deberá estar firmado por el proveedor y el responsable de TI por parte de Banobras.
- Cuando se trate de órdenes de servicio para adecuaciones o desarrollo de nuevas funcionalidades, el proveedor deberá considerar para la elaboración del cronograma de actividades las directrices de desarrollo y políticas de seguridad vigentes por parte de Banobras.

S2.E2 Documento de planeación de la funcionalidad

[Handwritten signatures and initials]

Hoja	12 DE 25
Proceso	APCT
Fecha de elaboración	21/01/2019
Proceso: APCT- Proceso de administración del presupuesto y las contrataciones	

- Debe describir el detalle de la funcionalidad desarrollada. Indicando sus componentes, dependencia con otras funcionalidades así como los elementos de configuración afectados.
- El documento deberá indicar los formatos que de acuerdo a los procesos y metodologías empleadas por Banobras serán aplicables y que tendrán que elaborarse como parte de la funcionalidad solicitada. Así mismo deberá describir la metodología a seguir indicando cada una de las etapas en las que serán atendidas las solicitudes, los posibles riesgos y los tiempos de entrega de cada uno de los entregables que apliquen. Dichos formatos Banobras los dará a conocer al proveedor al momento de realizar la solicitud correspondiente.
- El documento deberá indicar por el lado del proveedor quien será el responsable de dar seguimiento a las actividades de la orden de trabajo, lo anterior con la finalidad de que Banobras identifique el personal que estará involucrado.
- El documento deberá ser generado por funcionalidad en el caso de que una o varias funcionalidades se puedan agrupar y cuyos tiempos de entrega correspondan a la misma fecha de acuerdo al plan de trabajo.
- El proveedor podrá agrupar las funcionalidades en un solo documento de planeación de la funcionalidad, sujeto a cada uno de los factores definidos en los puntos anteriores
- Toda la documentación que se maneje para cada funcionalidad deberá estar apegada a la documentación aplicable de Banobras.

S2.E3 Documentos del Proceso de Desarrollo de Soluciones Tecnológicas aplicable por Banobras.

Como parte del desarrollo de cada funcionalidad deberán desarrollar los documentos que apliquen de acuerdo al documento de planeación de la funcionalidad.

Elaborar los documentos de la directriz de Desarrollo de Soluciones Tecnológicas de la metodología aplicable en Banobras considerando que de forma general más no limitativa podría incluirse los que a continuación se enuncian o en su caso sus equivalentes.

- Documento de especificación de requerimientos de soluciones tecnológicas.
- Arquitectura Tecnológica de la Solución.
- Matriz de Trazabilidad
- Especificación detallada de análisis
- Documento de Diseño.
- Reporte de pruebas unitarias.
- Matriz de Pruebas

X

On

N

Handwritten signature

Handwritten signature

Se deberán entregar aquellos formatos que se hayan definido en el documento de la planeación de la funcionalidad, en los formatos personalizados por Banobras.

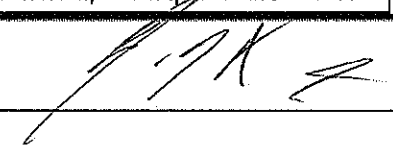
S2.E4 Documentación del Proceso de Calidad de Soluciones Tecnológicas aplicable descritos en las directrices de desarrollo aplicables por Banobras.

- Las pruebas de los componentes de la solución deberán apegarse a los formatos del proceso de calidad de Banobras, dichas pruebas se realizarán en los ambientes de Banobras los incidentes encontrados deberán atenderse considerando los tiempos establecidos en el plan de trabajo.
- Debe contener los casos de prueba, las condiciones iniciales, resultado esperado y resultado obtenido, cada uno con su respectiva evidencia.
- Debe contener la descripción de la configuración inicial para realizar las pruebas.
- Deberá alinearse para las pruebas a los documentos del proceso de Calidad de Soluciones Tecnológicas de Banobras.
- Según corresponda deberán ejecutarse pruebas de seguridad que estén relacionadas con las nuevas funcionalidades desarrolladas en materia de perfiles.

S2.E5 Software

- Debe realizarse la entrega del software y sus componentes en disco y de forma oficial a través de oficio dirigido a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas, con la versión final del código.
- Versión del sistema y/o componente de software con la funcionalidad requerida de acuerdo a lo que definió en los requerimientos solicitados y en el documento de planeación de funcionalidad.
- La versión contará como entregada una vez que cumpla con los estándares definidos en el proceso de Calidad de Soluciones Tecnológicas de Banobras. Asimismo, Banobras podrá seguir realizando pruebas sobre la versión entregada, y en caso de falla del aplicativo, tendrán que ser atendidas por el proveedor de los servicios.
- Estas fallas serán consideradas como errores presentados a la funcionalidad solicitada y deberán atenderse en los tiempos que se indica en la sección 10, lo cual debería implicar la actualización del software entregado.
- El proveedor deberá llevar el control de las versiones del software y de cada uno de sus componentes. Este control de versiones deberá proporcionarlo a Banobras al inicio (cuando ya se tenga instalada la versión) y se deberá reportar a la GST cada que se modifique la versión del software o alguno de sus componentes.
- Los componentes de software que se conserven sin cambios en la versión actual del sistema deberán conservar su funcionalidad, cualquier alteración

ON



no planeada a dichos componentes será considerado como incidente a la operación actual del sistema.

- El proveedor deberá realizar la entrega del código acompañado de la evidencia de que el mismo no presentó alguna vulnerabilidad de tipo crítico y/o en su caso el dictamen del resultado de su escaneo.

S2.E6 Manuales de usuario y de operación (según sea aplicable).

- Manual de usuario o actualización al manual vigente: deberá incluir la descripción de cada uno de los componentes con los que interactúa el usuario y que de manera detallada especifique el flujo en la operación del sistema.
- Manual operativo o actualización al manual vigente: deberá contener la información técnica para la instalación de la versión y cada uno de los elementos de software, de los elementos de configuración y conexión, diccionario de datos, la estructura de la funcionalidad solicitada, diagrama de flujo de los datos con su respectivo diccionario de datos, especificación del ABC de usuarios, Modelos lógico de datos, diagrama entidad-relación, así como los requerimientos de interfaces con otros sistemas.
- Los formatos de los manuales deberán elaborarse de acuerdo a la metodología que este en uso para Banobras.

S2.E7 Administración del Proyecto y seguimiento (Minutas, Presentaciones, reportes de avance, cambios de alcance).

- La documentación, así como el seguimiento de los proyectos se llevará de acuerdo a la metodología que Banobras indique al efectuar la solicitud del servicio.
- Minutas de las juntas de trabajo realizadas, en la cual se incluirán los acuerdos a los que están comprometidas ambas partes, el proveedor y Banobras.
- Reporte de actividades y avance semanal debe estar firmado por el administrador del proyecto por parte del proveedor y por el responsable de TI del Sistema.
- Seguimiento a pendientes y acuerdos a través de correo electrónico u oficio.
- Oficios de entrega de la funcionalidad o requerimientos solicitados.
- Elaboración de cambios de alcance que puedan presentarse en el transcurso del desarrollo de la funcionalidad solicitada, el cual deberá venir acompañado con los cambios según correspondan, ya sea al plan de trabajo o a la cotización de la funcionalidad solicitada.
- Apoyo en la elaboración de documentación que solicite la oficina de proyectos de Banobras, en los formatos definidos por Banobras.

[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page]

Aceptación por parte del área usuaria y el área de TI, a entera satisfacción de los entregables del servicio proporcionado.

Dar seguimiento, evaluar y obtener retroalimentación a lo largo de toda la ejecución del proyecto.

Establecer claramente los objetivos, resultados y productos que hay que obtener, por parte de Banobras y el área usuaria.

S3. Actualización Tecnológica del Sistema

- Actualización Tecnológica de la plataforma actual que considere la operación del Sistema Integral de Cartera en sistemas operativos, con versiones en soporte vigente(2016, en adelante en caso de Windows Server, y Red Hat 6 en adelante para Sistemas Operativos Linux) por parte de los fabricantes del producto, así como con el manejador de la base de datos en versiones vigentes (Oracle 12 c en adelante), conservando la funcionalidad de las áreas y procesos que se encuentran vigentes al momento dentro de la versión actual del sistema.
- Transferencia técnica y operativa sobre la actualización en caso de que aplique.

Para la actualización tecnológica se requiere:

S3.EI Plan de trabajo

Se entregará de manera obligatoria se entregará un plan de trabajo general detallado con fechas de cada una de las etapas requeridas para la actualización tecnológica, así como las actividades que se desarrollarán. El plan de trabajo deberá estar firmado por el proveedor y el responsable de TI por parte de Banobras y deberá ser entregado durante los primeros 5 días hábiles posteriores a la notificación de la adjudicación directa, considerando el inicio de la actualización en los primeros 15 días hábiles a la notificación de la adjudicación directa.

En el plan de trabajo es importante considerar:

- La ambientación en equipos actualizados con versiones vigentes.
- Los periodos de pruebas unitarias, integrales y de usuario final.

On

[Handwritten signatures]

- Actualización y/o migración de datos según aplique.
- Pase a producción y su acompañamiento.

Como parte de la actualización tecnológica el proveedor deberá considerar la documentación aplicable conforme los procesos y directrices de desarrollo vigentes.

S2.E2 Documento de Planeación

El Documento elaborado conjuntamente entre el proveedor y Banobras.

- Dicho documento debe describir el detalle de las actividades a realizar, indicando la dependencia con las funcionalidades actuales, los desarrollos adicionales y/o consideraciones para la actualización tecnológica.
- El documento de planeación deberá indicar los formatos y documentos que de acuerdo a los procesos y metodologías empleadas por Banobras serán aplicables y que tendrán que elaborarse.
- El proveedor podrá agrupar las funcionalidades en un solo documento de planeación de la funcionalidad, sujeto a cada uno de los factores definidos en los puntos anteriores.
- El documento deberá indicar por el lado del proveedor quien será el responsable de dar seguimiento a las actividades del trabajo.

Es importante mencionar que la documentación que aplique para el servicio de actualización tecnológica será determinada dentro de la estrategia indicada en el documento de planeación.

S2.E3 Software

- Debe realizarse la entrega del software y sus componentes en disco y de forma oficial a través de oficio dirigido a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas, con la versión final del código.
- Versión del sistema y/o componente de software con la funcionalidad requerida de acuerdo a la actualización tecnológica solicitada y en el documento de planeación de funcionalidad.
- La versión contará como entregada una vez que cumpla con los estándares definidos en el proceso de Calidad de Soluciones Tecnológicas de Banobras. Asimismo, Banobras podrá seguir realizando pruebas sobre la versión

entregada, y en caso de falla del aplicativo, tendrán que ser atendidas por el proveedor de los servicios.

- El proveedor deberá realizar la entrega del código acompañado de la evidencia de que el mismo no presentó alguna vulnerabilidad de tipo crítico y/o en su caso el dictamen del resultado de su escaneo.

S3.E4 Manuales de usuario y de operación (según sea aplicable).

- Manual de usuario o actualización al manual vigente: deberá incluir la descripción de cada uno de los componentes con los que interactúa el usuario y que de manera detallada especifique el flujo en la operación del sistema.
- Manual operativo o actualización al manual vigente: deberá contener la información técnica para la instalación de la versión y cada uno de los elementos de software, de los elementos de configuración y conexión, diccionario de datos, la estructura de la funcionalidad, diagrama de flujo de los datos con su respectivo diccionario de datos, especificación del ABC de usuarios, Modelos lógico de datos, diagrama entidad-relación, así como los requerimientos de interfaces con otros sistemas.
- Los formatos de los manuales deberán elaborarse de acuerdo a la metodología que este en uso para Banobras.

Aceptación por parte del área usuaria y el área de TI, a entera satisfacción de los entregables del servicio.

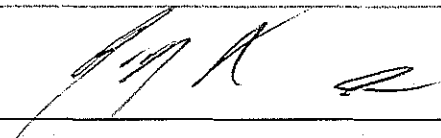
El usuario o el área de TI deberán proporcionar la información solicitada por el proveedor para la atención de requerimientos del servicio S3.

7. Perfil del Proveedor

El grupo de trabajo que designe el proveedor deberá estar integrado al menos por los roles descritos en la tabla siguiente. Las personas que designe el proveedor para otorgar el servicio solicitado deberán cumplir la descripción del rol.

Así mismo el proveedor deberá proporcionar el organigrama del personal que estará involucrado en la prestación de los servicios del presente documento, durante los 10 días hábiles a partir de la notificación de la adjudicación. En cual indicará los enlaces o líderes para cada servicio, así como su equipo de trabajo dependiendo del servicio, durante la vigencia del contrato el proveedor tendrá la posibilidad de sustituir su plantilla previa notificación vía oficio dirigido a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas con al menos 15 días naturales de anticipación, del mismo modo basado en los resultados y objetivos de los servicios Banobras podrá realizar a través de oficio dirigido al proveedor, la sustitución de algún recurso de la

On



Hoja	18 DE 25
Proceso	APCT
Fecha de elaboración	21/01/2019
Proceso: APCT- Proceso de administración del presupuesto y las contrataciones	

Anexo Técnico
Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Integral de Cartera (SIC).

plantilla con 15 días naturales previa a la baja y a consideración del proveedor. Según sea el caso deberá actualizarse la documentación a partir de la fecha en la que se realicen los cambios.

Cualquier evento de sustitución del personal asignado al proyecto deberá ser acordado entre ambas partes con la finalidad de no afectar el desarrollo de los servicios, en cualquier evento de sustitución del personal el PROVEEDOR, cuando así se le solicite, deberá entregar a BANOBRAS, el curriculum vitae certificaciones y/o documentación o constancia que acredite a los candidatos. BANOBRAS, solicitará la documentación que avale la experiencia y en su caso, realizar entrevistas y/o exámenes para seleccionar al mejor candidato de acuerdo al perfil solicitado, con la finalidad de no afectar el desarrollo del proyecto. El PROVEEDOR deberá asumir la responsabilidad de remplazar a los recursos asignados, sin que esto tenga algún impacto en sus precios.

El PROVEEDOR, será el único responsable de las obligaciones que se deriven de las disposiciones legales y en especial de los ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social, así como, de personal que los acompañará o apoyará con motivo del cumplimiento de la presente contratación, por lo que éste deslinda a BANOBRAS de toda responsabilidad laboral, civil, penal o de cualquier otra índole por lo que la relación sólo surtirá efectos con el PROVEEDOR. Por lo que en ningún caso BANOBRAS podrá considerarse como patrón, solidario o sustituto, ya que de ningún modo existe y por lo tanto no acepta relación de trabajo con el PROVEEDOR ni con dicho personal que designe o utilice en el presente proyecto. Asimismo, el PROVEEDOR queda obligado a cumplir con la inscripción y pago de cuotas al Instituto Mexicano del Seguro Social.

Rol	Descripción
Ingenieros especialistas	El proveedor como parte del servicio deberá garantizar y presentar Curriculum Vitae donde compruebe que las personas asignadas a cubrir este rol cuentan con el conocimiento técnico de alto nivel de la aplicación que les permita modificar el código, instalar y desinstalar el software, así como realizar pruebas y resolver dudas técnicas y operativas de la aplicación. Además, se requiere que las personas designadas proporcionen soporte técnico en sitio cuando ocurra algún incidente que no sea posible resolver por vía remota. Así mismo por recurso la empresa deberá entregar la carta de confidencialidad que se establezca en formato membretado por la empresa. Cualquier cambio de recurso estará común acuerdo entre Banobras y el proveedor.
Administradores de Proyecto	Las personas asignadas a cubrir este rol deberán ser el canal de comunicación entre el equipo de ingenieros y el administrador de proyecto de Banobras, llevar a cabo la planeación de los servicios solicitados, serán responsables de la elaboración del plan de trabajo, así como del seguimiento y documentación de cada una de las etapas en que serán atendidas las solicitudes, para este caso de la misma forma deberá presentar curriculum vitae del personal asignado en donde se compruebe la experiencia mínima de 3 años en Administración de Proyectos. Así mismo por recurso la empresa deberá entregar la carta de confidencialidad que se establezca en formato membretado por la empresa. Cualquier cambio de recurso estará común acuerdo entre Banobras y el proveedor.

8. Confidencialidad

El proveedor se obliga a no revelar a terceros o hacer uso incorrecto de la información que conozca o reciba con motivo de la prestación del servicio. Y adquiere el compromiso de preservar la información confidencial de usuarios, sistemas, recursos y servicios críticos del Banco, para lo cual se obliga a entregar una Carta de Confidencialidad de la Información personalizada y firmada por cada uno de los recursos y el representante legal.

9. Niveles de servicio

En los términos de lo previsto por el artículo 53 de la LAASSP; así como 95 y 96 de su reglamento, en esta sección se definen el conjunto mínimo de características que el Proveedor deberá cumplir para determinar la entera satisfacción por parte de BANOBRAS para la recepción del servicio. La verificación del cumplimiento se hará a través de los esquemas de Evaluación y Control, durante y al final del periodo de vigencia del contrato. En el caso de que el servicio no cumpla con alguna de estas características, se aplicará la pena convencional correspondiente según los términos y el procedimiento definido en la sección de Penalizaciones.

Para el servicio S1, se tienen los siguientes niveles de servicio:

Identificador	Nombre	Descripción
S1.ONSI	Tiempo de Solución	Cada solicitud de incidente para la cual se solicita una solución tendrá una clasificación de severidad, otorgada por BANOBRAS y un tiempo de respuesta, de remediación temporal y de solución definitiva, conforme al apartado 10.
S1.ONSI2	Entrega de Software	Cada solicitud de incidente para la cual se solicita una solución tendrá una clasificación de severidad, otorgada por BANOBRAS y un tiempo de respuesta, de remediación temporal y de solución definitiva, conforme al apartado 10. Adicionalmente la entrega del software deberá ser parte de la entrega del informe mensual dentro de los primeros 5 días hábiles del siguiente mes a la prestación del servicio.

Para el Servicio S2 y S3, se tienen los siguientes niveles de servicio:

Identificador	Nombre	Descripción
S2.ONSI S3.ONSI	Tiempo de Entrega	Todo producto deberá entregarse en las fechas comprometidas conforme el plan(es) de trabajo autorizado para cada orden de trabajo y en el caso del S3 para el plan de trabajo de la actualización tecnológica. Las fechas solo pueden cambiarse si se acepta una solicitud de cambio por parte de los responsables del proyecto.

10. Tiempos de Respuesta ante incidentes

La siguiente tabla define los tiempos máximos esperados para las actividades de atención de incidentes en función de la Prioridad del evento. Los valores están expresados en horas hábiles bancarias. Asimismo, se solicita al proveedor proporcionar sus niveles de escalamiento acorde a estos niveles de servicio que se solicitan.

Prioridad	Descripción	Tiempo máximo de respuesta (Hrs)	Tiempo máximo de remediación Temporal (Hrs)	Tiempo Máximo de solución definitiva (Hrs)
1	El sistema productivo se encuentra severamente impactado o se encuentra totalmente fuera de servicio (caído).	1	4	8 hr
2	La funcionalidad del sistema de producción es limitada. El sistema de producción se encuentra inestable, con interrupciones periódicas.	1	8	24 Hrs
3	Existen errores en el sistema de producción, pero éste continúa completamente operacional.	2	16	40 Hrs

11. Control y Evaluación del Servicio

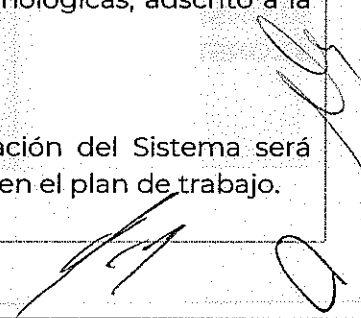
El Control y evaluación del servicio se llevará a cabo mediante reuniones de seguimiento solicitadas por Banobras, cuando éste las considere necesarias. Estas reuniones tienen el objetivo de reducir al mínimo la ocurrencia y el grado de impacto de eventos que inciden en la realización efectiva de las actividades del servicio.

De acuerdo al MAACTICSI y en específico al Proceso Administración de Proveedores (APRO), el responsable de dar seguimiento a las obligaciones contractuales de los Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Integral de Cartera, de acuerdo al numeral "7.2.6. Responsable del seguimiento para el cumplimiento de las obligaciones contractuales", del Documento del proceso de Administración de Proveedores (APRO), será el Subdirector de Soluciones Tecnológicas, adscrito a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Tiempo de entrega

El tiempo de entrega definido para cada entregable o versión de actualización del Sistema será monitoreado para asegurar que se cumpla con las fechas de entrega definidas en el plan de trabajo.

OK



Calidad.

El proveedor deberá entregar en la matriz de pruebas un conjunto de casos de prueba (CP) como evidencia de las pruebas realizadas en la solución requerida.

La instalación de la funcionalidad solicitada será instalada en el ambiente de pruebas de Banobras, quien aplicará sus pruebas, y proporcionará la evidencia de la funcionalidad para el cumplimiento de acuerdo al servicio Calidad.

Funcionalidad.

Como parte de las pruebas, los componentes existentes del sistema deberán funcionar correctamente, cualquier error será reportado como incidente a través del líder técnico que Banobras indique, para la realización de las pruebas. El reporte deberá realizarse por correo electrónico o vía oficio identificando la falla de la funcionalidad probada.

Pruebas.

Deberá como mínimo cumplir con la información indicada en los formatos del proceso de calidad de soluciones tecnológicas aplicable de Banobras. Cada caso de prueba que sea ejecutada deberá de evidenciarse con pantallas, correos o información que indique el resultado de la prueba y deberá ser validada por el personal participante en dichas pruebas.

12. Forma de Pago

El pago de los servicios proporcionados se realizará de la siguiente forma:

- En lo que respecta al Servicio S1, el pago del servicio prestado se efectuará en mensualidades iguales, es decir se pagará por cada mes la misma cantidad durante la vigencia del contrato, una vez que Banobras exprese su entera satisfacción sobre los entregables de cada mes.
- En lo que respecta al servicio S2, el pago sobre los servicios prestados se realizará por orden de trabajo o solicitud de soporte en sitio siguiendo el siguiente flujo:
 1. Se envía la solicitud de atención para su evaluación y propuesta: "orden de trabajo" o "solicitud de soporte de sitio", en ella se describe los requerimientos solicitados por el área usuaria y/o TI.
 2. El prestador del servicio envía su propuesta de servicio "orden de trabajo", indicando el costo único por hora para la atención de la solicitud, la descripción del requerimiento, las etapas en que será atendida cada solicitud, el identificador de la orden, así mismo en caso de atender varias funcionalidades la cotización deberá presentarse por cada funcionalidad.
 3. La GST proporciona su conformidad a la propuesta o en su caso, solicita las aclaraciones y/o modificaciones al mismo, en el caso de un paquete de funcionalidades Banobras puede decidir cuál de ellas aceptar y/o en su caso cuales descartar.
 4. Solo para el caso de órdenes de servicio para adecuaciones o desarrollo de nueva funcionalidad al sistema, el prestador del servicio entrega el documento de planeación de la funcionalidad, indicando las fechas órdenes de trabajo y etapas en las que se atenderá la solicitud.

5. Solo para el caso de órdenes de servicio de adecuaciones o desarrollo de nueva funcionalidad al sistema el prestador del servicio indicará el número de órdenes de trabajo para atender la funcionalidad solicitada cabe mencionar que las órdenes de trabajo serán generadas hasta donde lo permita el presupuesto de horas de cada ejercicio.

Conforme a lo anterior Banobras pagará el costo total de cada orden de trabajo finalizada, una vez que exprese su entera conformidad con los servicios prestados, la aceptación de las órdenes de trabajo deberá tener la aceptación tanto del área usuaria responsable como del responsable por parte de TI, para poder efectuar el pago correspondiente.

En lo que respecta al servicio S3, se realizará el pago conforme la estrategia definida por parte del proveedor en el documento de planeación la cual puede ser por bloques de trabajo contra la entrega de los entregables correspondientes y el valor que tengan en dichos bloques de trabajo.

13. Penalizaciones

Los siguientes son los supuestos que se usarán para el cálculo de las penas convencionales:

Aplicables por el incumplimiento del objetivo de nivel de servicio SI.ONS1

El tiempo de atención de una solicitud empezará a contar a partir de que se levanta el reporte con la Mesa de Ayuda del proveedor vía correo y se detendrá dicho conteo cuando el proveedor entrega la solución temporal o definitiva a BANOBRAS para que sean realizadas las pruebas procedentes. El conteo de horas también podrá detenerse en aquellos casos en los que bajo solicitud expresa escrita de BANOBRAS, se tenga la necesidad de cambiar las prioridades al proveedor referente a la atención de solicitudes.

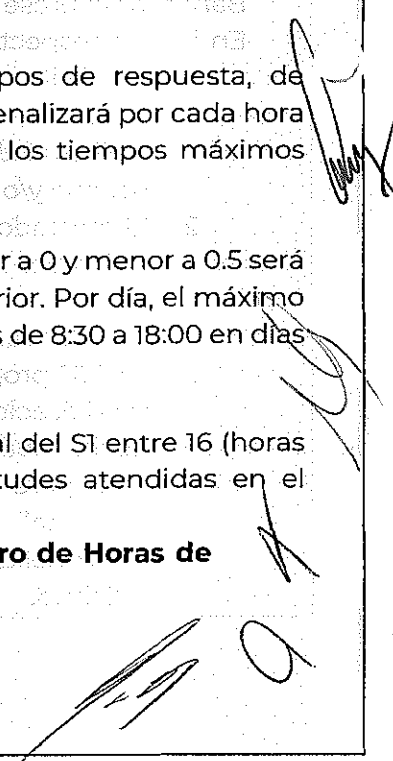
El Proveedor será acreedor de una penalización cuando exceda los tiempos de respuesta, de remediación, o de solución definitiva por causas imputables a él, por lo que se penalizará por cada hora de retraso en la entrega de cada solicitud de acuerdo a la tabla que define los tiempos máximos esperados.

Las horas o fracciones serán contabilizadas al entero más cercano, es decir mayor a 0 y menor a 0.5 será el entero inmediato inferior e igual o mayor a 0.5 será el entero inmediato superior. Por día, el máximo de horas que podrán contabilizarse serán 8 horas considerando que el horario es de 8:30 a 18:00 en días hábiles bancarios.

Para calcular el importe de la penalización, se dividirá el 4% del monto mensual del SI entre 16 (horas hábiles bancarias máximas permitidas de retraso por la totalidad de solicitudes atendidas en el contrato), quedando de la siguiente forma:

$$\text{Pena convencional} = (4\% \times \text{Importe mensual del SI}) / 16) \times \text{Número de Horas de atraso}$$

Aplicables por el incumplimiento del objetivo de nivel de servicio SI.ONS2



DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Anexo Técnico
Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Integral de Cartera (SIC).

Hoja 23 DE 25

Proceso APCT

Fecha de elaboración 27/04/2019

Proceso: APCT- Proceso de administración del presupuesto y las contrataciones

El proveedor será acreedor a una penalización del 3% por entrega tardía de informe mensual y software, la cual aplicará posterior a los 5 días hábiles bancarios definidos para esta entrega.

Aplicables por el incumplimiento del objetivo de nivel de servicio S2.ONSI y S3.ONSI

Cuando el proveedor incumpla con los tiempos de entrega definidos en el plan de trabajo, la penalización será calculada bajo el siguiente esquema:

1% por día atrasado de entrega de acuerdo al plan general de trabajo y cada orden de trabajo comprometida con Banobras. Este porcentaje será aplicado al monto de cada orden de trabajo en donde se haya presentado el atraso, es decir para una funcionalidad se puede aplicar penalización en las diferentes órdenes de trabajo en las que se encuentre dividido el desarrollo.

Penalización= 0.01 * Monto de la orden de trabajo * Días de atraso

Notas:

La penalización máxima por orden de trabajo será igual al monto cotizado por cada orden de trabajo. Es importante aclarar que la suma de las penalizaciones de todos los servicios en su conjunto no debe exceder el 10% del importe total del contrato, Para el cómputo de los días de atraso únicamente se considerarán los días hábiles bancarios.

14. Deductivas

El Proveedor será acreedor de una deductiva cuando tenga una deficiencia en la entrega de los servicios S1, S2 y S3 por causas imputables a él, por lo que se aplicará una deductiva como sigue:

- S1 y S3 del 1% sobre la factura del servicio.
- S2 del 1% sobre la factura de la orden de servicio.

15. Garantías

El servicio que Banobras requiere durante el periodo de garantía, se refiere a la corrección de errores de programación que pudieran aparecer una vez implementados los Sistemas de Información derivados de cualquier proyecto y con cargo al prestador de servicios.

El prestador de servicios, al término del contrato, deberá presentar una carta compromiso donde garantice:

- Solucionar cualquier defecto por un período máximo de 1 año contados a partir de la liberación.
- Que las modificaciones al código causadas por un mal entendimiento del análisis (Se entiende por mal entendimiento del análisis a todo lo que no corresponda a la funcionalidad descrita y aceptada por Banobras), o errores en la construcción, vicios ocultos, o fallas de ejecución, deberán ser cubiertas por el prestador de servicios sin cargo a las horas inicialmente pactadas ni costo adicional para la Banobras.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.

16. Cotización

Se solicita que, en la cotización económica de los servicios, se presente por separado para cada uno de los servicios solicitados en el presente documento.

En el caso del servicio S1 se deberá presentar la cotización indicando el importe mensual por cada ejercicio, así como el monto total del servicio.

Para el servicio S2 se deberá señalar un costo por hora único, es decir, que cuando el proveedor cotice una orden de trabajo, el número de horas que cotice se pagarán a este costo por hora único. Así mismo se deberá indicar en la propuesta los costos para cada uno de los servicios solicitados S1 y S2, con sus respectivos montos para los ejercicios 2019, 2020 y 2021.

Por último, para el S3 la cotización debe presentarse por bloques de trabajo, en donde se indique la vigencia de cada bloque de trabajo y los entregables asociados.

Así mismo se deberá indicar en la propuesta los costos para cada uno de los servicios solicitados S1, S2 y S3, con sus respectivos montos para los ejercicios 2019, 2020 y 2021, por un periodo de 33 meses de tal forma que se pueda visualizar los costos por cada uno de los escenarios para cada uno de los servicios indicados en el presente anexo técnico.

Servicio	Escenario	
	Costo Unitario	33 meses
S1(Mes)		
S2(Por Hora)		
S3(Por servicio)		
Total		

0w

[Handwritten signature]

Q

[Handwritten signature]

17. Firmas de elaboración, revisión y aprobación



Felipe Ernesto Armentilla León Gerente de Soluciones Tecnológicas


Agustín Obdulio Vázquez López Subdirector de Soluciones Tecnológicas


Arnoldo Garzón González Director de Tecnologías de Información y Comunicaciones

