

Contrato abierto número DAGA/024/2019 para los **"Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en Banobras"**, que celebran por una parte el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, en lo sucesivo **"Banobras"**, representado en este acto por el Lic. Fidel Lenin Lemus Arrona, Director de Recursos Materiales y por la otra parte, **DSG & JV ASESORES S.A. de C.V.** en lo sucesivo **"El Proveedor"**, representada en este acto, por el C. Diego Salazar Gomez, en su carácter de representante legal, a quienes en conjunto se les denominara en lo sucesivo como **"Las Partes"**, obligándose conforme a las declaraciones y cláusulas siguientes:

DECLARACIONES

- I.- Declara **"Banobras"** por conducto de su representante que:
 - I.1.- Es una Sociedad Nacional de Crédito legalmente constituida, que opera como Banca de Desarrollo y que se rige por lo dispuesto en su Ley Orgánica, su Reglamento y demás disposiciones legales conexas aplicables.
 - I.2.- Su representante cuenta con las facultades legales suficientes para obligarla en los términos del presente contrato, según se desprende del poder general para actos de administración contenido en la escritura pública número 55,776, otorgada ante la fe del notario número 131 de la Ciudad de México, Licenciado Gabriel Benjamín Díaz Soto, el 19 de diciembre de 2018, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de esa demarcación territorial, bajo el folio mercantil electrónico número 80259-1, mismas que no le han sido revocadas, modificadas ni limitadas en forma alguna a la fecha del presente contrato.
 - I.3.- Con fecha 24 de mayo de 2019, fue recibido en la Gerencia de Adquisiciones el oficio número DTICI/174000/269/2019, suscrito por el Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, mediante el cual solicita se lleve a cabo la contratación de los servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en Banobras en los términos que más adelante se definen, se acompañan al referido oficio el documento denominado **"Requisición de Bienes, Arrendamientos y Servicios, Suficiencia Presupuestal"**, con número de requisición 092, partida presupuestal número 33304, con sello de la Gerencia de Programación y Control Presupuestal de fecha 14 de marzo de 2019, número de verificación para el ejercicio 2019 es 3101, número de verificación para el ejercicio 2020 es 2020.024 y número de verificación para el 2021 es 2021.008, recursos presupuestarios necesarios para cubrir los compromisos derivados del presente instrumento.

Con número de Compranet **AA-006G1C001-E149-2019**.

- I.4.- Se realiza la presente contratación con fundamento en lo dispuesto por los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 22 fracción II, 26 fracción III, 40, 41 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los artículos 71, 72 y 85 de su Reglamento, los párrafos primero y segundo de la Sección IV.5, numeral 9 de las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de BANOBRAS, S.N.C. (POBALINES), derivado de la Sesión Extraordinaria 4/2019 del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Banobras (CAAS).
- I.5.- Su representado, para el desarrollo de sus actividades cotidianas, requiere que **"El Proveedor"** le preste los **"Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en Banobras"**.
- I.6.- Señala como su domicilio para cualquier efecto derivado del presente contrato, el ubicado en Avenida Javier Barros Sierra N° 515, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México, en lo sucesivo **El Edificio Santa Fe**.
- I.7.- Se encuentra debidamente inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes, bajo la clave **BNO-670315-CD0**.
- I.8.- Se realizó la búsqueda en el directorio de proveedores y contratistas sancionados de la Secretaría de la Función Pública, en la que no se encuentre inhabilitado **"El Proveedor"** en los términos de la LAASSP.
- II.- Declara **"El Proveedor"** por conducto de su apoderado que:
 - II.1.- Se constituyó la Sociedad Anónima de Capital Variable, bajo la denominación DSG & JV ASESORES, S.A. de C.V., conforme a la legislación mexicana, según consta en la escritura pública número 38,212 de fecha 24 de mayo de 2010, otorgada ante la fe del Licenciado Juan Carlos Palafox Villalva, titular de la Notaría Pública número 16 del Estado de México con residencia en esta Ciudad, misma que se encuentra debidamente inscrita en el Registro Público de Comercio de México.

inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito Federal ahora Ciudad de México, bajo el folio mercantil electrónico número 419172-1.

- II.2.- Cuenta con las facultades legales suficientes, mismas que a la fecha no les han sido limitadas, modificadas ni revocadas, en forma alguna, para obligar a su representada en los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato, según consta en el poder general para actos de administración que se contiene en la escritura pública número 38,212 de fecha 24 de mayo de 2010, otorgada ante la fe del Licenciado Juan Carlos Palafox Villalva, titular de la Notaría Pública número 16 del Estado de México con residencia en esta Ciudad, misma que se encuentra debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito Federal, bajo el folio mercantil electrónico número 419172-1.
- II.3.- Se identifica el representante legal con credencial para votar expedida a su favor por el entonces Instituto Federal Electoral, ahora Instituto Nacional Electoral.
- II.4.- Para efectos de lo previsto por el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, presentó a "Banobras", el documento de fecha 03 de junio de 2019, con número de folio 19NB1386992, 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.5.- 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 03 de junio de 2019, denominado "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Seguridad Social", con número de folio 1559586578219295147992, expedido por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), del cual se desprende que no se localizó ningún Registro patronal asociado a su RFC, por lo que no se puede emitir una opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social.
- II.6.- 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/0000249912/2019, de fecha 03 de junio de 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 no se encontró antecedente del Registro Federal de Contribuyentes del nombre o razón social DSG & JV ASESORES S.A. DE C.V.
- II.7.- Dentro del objeto social de su representada se encuentra entre otras, como la "creación de algoritmos y modelos matemáticos; el desarrollo y mantenimiento de software, así como la prestación de asesoría fiduciaria" para cumplir con el objeto del presente instrumento.
- II.8.- Conoce la legislación administrativa, técnica y legal que norman la celebración y ejecución del presente Contrato y acepta someterse a las mismas sin reserva alguna.
- II.9.- Tiene capacidad legal para obligarse en los términos del presente Contrato y dispone para ello de los elementos técnicos, humanos y materiales, necesarios y adecuados para desarrollar la prestación de servicios objeto del mismo.
- II.10.- Declara, bajo protesta de decir verdad, que su representada y las personas que forman parte de esta, no se encuentran en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Así mismo, manifiesta bajo protesta de decir verdad, que los socios y/o accionistas que ejercen control sobre la sociedad no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un Conflicto de Interés de conformidad con el artículo 49 Fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

- II.11.- En cumplimiento con lo establecido por el artículo tercero de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, así como por el acuerdo por el que se establece la estrategia de las micro, pequeñas y medianas empresas publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de mayo del

2009, manifiesta bajo protesta de decir verdad, que no se encuentra en dicha clasificación por lo que es **pequeña**.

- II.12.- Señala como su domicilio para cualquier efecto derivado del presente contrato, el ubicado en Calle Uxmal número 617, Colonia Vertiz Narvarte, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03600, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.
- II.13.- Su representada se encuentra debidamente inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes, bajo la clave **DAJ1005269Z2**.
- III.- Declaran **"Las Partes"**, por conducto de sus respectivos representantes que:
- III.1.- Han revisado y obtenido todas y cada una de las autorizaciones para celebrar el mismo y cuentan con las autorizaciones de carácter legal y administrativo, facultades y capacidad legal suficientes para tales efectos, mismas que no les han sido modificadas, restringidas o revocadas en forma alguna, a la fecha de celebración del presente instrumento. Asimismo, reconocen mutuamente su personalidad jurídica en este Contrato y admiten como propias, en lo que les corresponda, todas y cada una de las declaraciones anteriores, por lo que están de acuerdo en obligarse en los términos y condiciones que se estipulan en las siguientes:
- III.2.- Que para la celebración del presente contrato se han conducido con apego a legislación para combatir la extorsión y/o el soborno; se comprometen a actuar conforme a las mismas durante la ejecución del mismo, hacia sus contrapartes y hacia terceros; **"Las Partes"** aceptan expresamente que la transgresión a esta declaración implica una violación del presente contrato.
- III.3.- Que durante la vigencia del 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 empleados que intervengan en la administración, supervisión y/o ejecución de los servicios cumplan con los compromisos aquí pactados.
 - **"El Proveedor"** actuará siempre con lealtad y mantendrá confidencialidad sobre la información que **"Banobras"**, le haya brindado para la ejecución de los servicios, en términos de lo establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
 - **"El Proveedor"** desempeñará con honestidad las actividades que conforman la realización del servicio; actuando con integridad profesional cuidando que no se perjudiquen intereses de Las Partes.
 - **"El Proveedor"** 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 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 públicos.
 - **"Banobras"** exhortará a los servidores públicos que por razón de su actividad intervengan en la administración, supervisión y/o ejecución de los servicios, que cumplan con los compromisos aquí pactados y difundir 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 servicio.
 - **"Banobras"** desarrollará sus actividades en la administración, supervisión y/o ejecución de los servicios dentro de un código de ética y conducta.
 - **"Banobras"** evitará arreglos compensatorios o contribuciones destinadas a favorecer indebidamente a **"El Proveedor"**; actuará con honestidad y transparencia durante la administración, supervisión y/o ejecución de los servicios.
- III.4.- Comparecen libremente a la celebración del presente instrumento jurídico en los términos consignados y 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, 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:

Q



CLÁUSULAS

PRIMERA. -OBJETO DEL CONTRATO: "El Proveedor" se obliga a prestar los "Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en Banobras" de acuerdo con el "Anexo Técnico", elaborado por el área requerente, documento que forma parte integrante del presente contrato como "Anexo A".

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

- Garantizar a los usuarios del sistema fiduciario 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 los servicios de manera ininterrumpida durante la vigencia del presente contrato.
- Mantener el sistema funcional conforme a las necesidades del usuario y la normatividad aplicable.

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 fiduciario.	Soporte técnico en sitio al sistema fiduciario, que opera en Banobras, para la atención 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. Final: Ejercicio 2019 Ejercicio 2020 Ejercicio 2021
S2	Bolsa de horas para mantenimiento y adecuación de la funcionalidad e instalaciones en ambientes de Banobras.	Mantenimiento y adecuación de la funcionalidad existente, así como desarrollo a nuevas funcionalidades al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS. Instalación, configuración y puesta a punto de los componentes desarrollados del sistema Fiduciario.	Inicio: A partir de la notificación de adjudicación. A solicitud de BANOBRAS (Bajo demanda) en los ejercicios 2019, 2020 y 2021.

Ejercicio	Horas
2019	3000
2020	3000
2021	3000

SEGUNDA. - LUGAR Y FORMA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. El lugar para la prestación de los servicios objeto del presente contrato será en las oficinas de "El Edificio la Fe", sita en la Avenida Javier Barros Sierra No. 515, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01219 y la forma de prestación de los servicios será conforme a lo dispuesto en el apartado número 11 "Control y Evaluación del Servicio" del "Anexo Técnico".

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.

TERCERA.- COSTO DE LOS SERVICIOS: Con fundamento en los artículos 44, 45 fracción VI, VII y XIII, 47 de la LAASSP y 85 de su Reglamento "Las partes" acuerdan que los Servicios objeto del presente contrato, de conformidad con lo ofrecido por "El Proveedor", el costo de los servicios es por una y una cantidad máxima de **\$13,464,751.18 (Trece millones cuatrocientos sesenta y cuatro mil setecientos cincuenta y un pesos 18/100 M.N.)** más el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y una cantidad mínima de **\$5,385,900.47 (Cinco millones trescientos ochenta y cinco mil novecientos pesos 47/100 M.N.)** más el Impuesto al Valor Agregado (IVA).



EJERCICIO	MONTO MÁXIMO	MONTO MÍNIMO
2019	\$3,942,213.10	\$1,576,885.24
2020	\$4,645,138.33	\$1,858,055.33
2021	\$4,877,399.75	\$1,950,959.90
Total	\$13,464,751.18	\$5,385,900.47

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

SERVICIO S1: SOPORTE TÉCNICO AL SISTEMA FIDUCIARIO:

ID	EJERCICIO	PRECIO UNITARIO (ANUAL)
S1	2019	\$1,445,163.10
	2020	\$2,023,228.33
	2021	\$2,124,389.75

SERVICIO S2: BOLSA DE HORAS PARA MANTENIMIENTO Y/O ADECUACIÓN DE LA FUNCIONALIDAD E INSTALACIONES DEL SISTEMA EN AMBIENTES DE BANOBRAS:

ID	EJERCICIO	BOLSA DE HORAS	PRECIO UNITARIO (POR HORA)
S2	2019	3000	\$832.35
	2020	3000	\$873.97
	2021	3000	\$917.67

"Las Partes", de común acuerdo que el costo que se indica en el párrafo anterior por la prestación de los servicios será fijo y en pesos mexicanos, por lo que bajo ninguna circunstancia podrán aumentar durante la vigencia del presente contrato.

CUARTA. - VIGENCIA DEL CONTRATO: La vigencia iniciará a partir del 31 de mayo de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2021.

QUINTA. - FORMA DE PAGO: De conformidad con lo establecido por los artículos 45 fracción VI y XIII, 51 de la LAASSP; 89 del RLAASSP y lo establecido en el numeral 12. **Forma de Pago** del "Anexo Técnico", "Banobras", realizará los pagos que resulten procedentes a "El Proveedor" de la siguiente forma:

SERVICIO S1: SOPORTE TÉCNICO AL SISTEMA FIDUCIARIO.	
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 E INSTALACIONES DEL SISTEMA EN AMBIENTES DE BANOBRAS.	
El pago sobre los servicios prestados se realizará por orden de trabajo o solicitud de soporte en sitio siguiendo el siguiente flujo:	

NÚM.	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 solicitud, 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 ordenes 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 la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, según aplique, para poder efectuar el pago correspondiente.	

Los pagos se realizarán dentro de los 20 días naturales siguientes a la entrega del (de los) documento (s) digital (es), denominado (s) comprobante (s) fiscal (es), mismos que deberán ser enviados al correo de la Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, el cual le será hecho del conocimiento mediante oficio correspondiente, previa emisión de la constancia de aceptación de los servicios, en los términos del presente instrumento y a entera satisfacción de dicho Titular, quien revisará que el documento digital cumpla en cuanto a su contenido, con lo estipulado en el contrato y sus "Anexos".

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.

En caso de que el (los) documento (s) digital (es), denominado(s) comprobante (s) fiscal (es) presenten errores o deficiencias, **"Banobras"** por conducto de la Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, enviará por escrito a través de correo electrónico a **"El proveedor"**, las observaciones 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 hayan 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 o deficiencias detectadas por **"Banobras"**, o bien, sustituya 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 de los servicios prestados por **"El Proveedor"** que no cumplan con todos los requisitos solicitados en el **"Anexo Técnico"** del presente contrato, así como con los ofertados por **"El Proveedor"** indicados en el **"Anexo A"** del presente contrato.

El (los) pago (s) serán cubiertos por **"Banobras"** en las oficinas de la Gerencia de Pagos, ubicada en la planta baja de **El Edificio La Fe**, o bien, serán depositados electrónicamente en la cuenta bancaria, cuyos datos aparecen en la caratula de cuenta de **"El Proveedor"** que será enviada a la Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones posterior a la firma del contrato, la cual como mínimo contendrá: la clave interbancaria de 18 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 por escrito a **"Banobras"**, por conducto de la Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, para que los próximos pagos sean efectuados 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 Información y Comunicaciones, Servidor Público Responsable de Administrar y Verificar el Cumplimiento de las Obligaciones Contractuales, 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 previo al pago correspondiente.

En caso de incumplimiento en los pagos referidos en la presente cláusula, **"Banobras"** acepta y reconoce que a solicitud de **"El Proveedor"**, deberá pagar 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 segundo párrafo del artículo 51 de la LAASSP.



Tratándose de pagos en exceso que haya recibido **"El Proveedor"**, ésta 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 tercer párrafo del artículo 51 de la LAASSP.

Una vez cumplidas la totalidad de las obligaciones de **"El Proveedor"** a entera satisfacción de **"Banobras"**, al titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, deberá proceder inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales.

En caso de rescisión del presente contrato, **"La Empresa"** deberá reintegrar los pagos que haya recibido más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el tercer párrafo del artículo 51 de la LAASSP, para lo cual, los intereses se calcularán sobre el pago efectuado y se computarán 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.- FIANZA: 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 las POBALINES, **"El Proveedor"** se obliga a garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones contraídas mediante este contrato, entregando a **"Banobras"**, en un plazo que no exceda de 10 días naturales contados a partir de la firma del presente, una póliza de fianza, expedida por una institución mexicana legalmente autorizada para tal fin, a favor del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C., por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del presente contrato, sin considerar el I.V.A. El texto de la póliza de la fianza referida, deberá estar redactado conforme a lo dispuesto por el artículo 103 del Reglamento de la LAASSP.

"El Proveedor" se obliga a mantener vigente dicha fianza, en tanto permanezca en vigor el presente contrato durante el período de garantía del servicio y si es el caso, durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan, hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente, salvo que las partes se otorguen el finiquito o hasta aquella fecha en que **"Banobras"**, hubiere comunicado la terminación anticipada de este contrato, en el entendido de que sólo podrá ser cancelada mediante autorización por escrito de **"Banobras"** al propio **"El Proveedor"**.

Asimismo, **"El Proveedor"** se obliga a presentar la fianza referida en esta cláusula con la especificación por parte de la compañía afianzadora de que, en caso de exigir 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 Ley de Instituciones de Seguros y fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses con motivo del pago de extemporáneo de importe de fianzas que nos ocupan.

En caso de que se modificara el presente contrato, **"El Proveedor"** se obliga a actualizar el monto de esta fianza, sobre la base del 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, mediante el endoso correspondiente. Para que dicha modificación surta sus efectos, será requisito indispensable que la afianzadora manifieste su consentimiento, mediante la emisión del endoso aludido.

Mientras **"El Proveedor"** no entregue a **"Banobras"**, la póliza de fianza antes referida, estará obligada a cumplir con todas las obligaciones a su cargo contraídas mediante este contrato, pero no podrá exigir los derechos a su favor derivados de este instrumento.

SÉPTIMA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA: Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 54 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"El Proveedor"** acepta y reconoce que **"Banobras"**, podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato cuando concurren razones de interés general o 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 contrato.

En estos supuestos **"Banobras"** reembolsará a **"El Proveedor"** los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobables y se relacionen directamente con este contrato, en términos de lo dispuesto por el artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

CW



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 VIGÉSIMA SÉPTIMA 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 no excederá del 10% (diez por ciento) del monto máximo señalado en la cláusula TERCERA y conforme lo previsto en la cláusula SEXTA 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. "El Proveedor" acepta y conoce, que de conformidad con lo establecido por el 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, "Banobras" aplicará una deductiva conforme a lo estipulado en el 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 del presente contrato conforme a las disposiciones de la cláusula DÉCIMA CUARTA, "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" se obliga a que "Banobras", cuando sea necesario, proporcionará a "El Proveedor" la "Información Reservada o Confidencial" que requiera para desempeñar o desarrollar servicios en favor de "Banobras", relacionados con el objeto de este contrato. En consecuencia, las partes expresamente establecen, que:

- "El Proveedor" a partir de la fecha de celebración 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 este instrumento.
- De igual forma, "El Proveedor" a partir de la fecha de celebración 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, causahabiente, apoderado, consejero, comisario, tenedor de acciones y, en general, tenga alguna relación de cualquier índole por sí o por terceras personas.
- 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 este convenio 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 este párrafo al cumplimiento de este instrumento.

- En virtud de lo anterior, queda entendido que "El Proveedor" debe asegurarse que cada receptor de información mencionados en el inciso inmediato anterior, se adhiera al compromiso de confidencialidad previsto en este convenio.
- "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 días 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, 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- CESIÓN: De conformidad con lo establecido en el artículo 46, último párrafo de la LAASSP; "El Proveedor" no podrá ceder los derechos y obligaciones contraídos mediante el presente instrumento y su "Anexos, en forma total o parcial en favor de ninguna otra persona física o moral, a excepción de los derechos de cobro, previo consentimiento por escrito de "Banobras", misma que deberá de solicitar por escrito con 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 de este contrato en términos de la cláusula décima tercera.

En virtud de que "Banobras" está incorporado al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., 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 Nacional Financiera mediante operaciones de factoraje o descuento electrónico.

DÉCIMA SEGUNDA. - RESPONSABILIDAD LEGAL: "El Proveedor" es el único y absoluto responsable del cumplimiento de las obligaciones de carácter fiscal, administrativo, laboral, civil, y/o penal que pudieran derivarse del cumplimiento de las obligaciones pactadas. En caso de que "Banobras" llegara a erogar de su peculio cualquier cantidad por este concepto, "El Proveedor" se obliga a pagar los daños y perjuicios determinados por autoridad competente y reembolsar, 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 de los servicios, se infrinja cualquiera de estas disposiciones legales.

DÉCIMA TERCERA. - RESCISIÓN: En caso de incumplimiento por parte de "El Proveedor" a cualquiera de las obligaciones contraídas en este contrato y/o en caso de actualizar alguno de los supuestos señalados en la **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA** del presente instrumento jurídico, "Banobras" podrá rescindirlo administrativamente en cualquier momento, de conformidad con lo establecido en el art. 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 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 la fracción anterior, "Banobras" contará con un plazo de quince días 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 del mismo plazo.
- III. Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar "Banobras" por concepto de los servicios prestados hasta el momento de rescisión respectiva.

On



2019

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

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el presente contrato, se prestaren los servicios a que se refiere el mismo, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **"Banobras"** de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando en su caso, las penas convencionales y/o deductivas que resulten procedentes.

"Banobras" podrá determinar no dar por rescindido este 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 contrato resultarían más inconvenientes para **"Banobras"**.

Al no dar por rescindido 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 los dos últimos párrafos del artículo 52, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA CUARTA. - CAUSALES DE RESCISIÓN: Con fundamento en lo establecido por el artículo 45, fracción XVI:

1. Prestar los servicios con especificaciones diferentes a las establecidas en el **"Anexo Técnico"** o en el presente instrumento.
2. Ceder los derechos de cobro del presente instrumento, sin el consentimiento de **"Banobras"**.
3. Proporcionar información falsa, para suscribir el contrato.
4. Agotar el monto de las penalizaciones y/o deductivas, establecidas en el contrato.
5. Retrasarse en la devolución de los pagos indebidos, estipulados en el presente contrato.
6. Incrementar el costo de los servicios, cuando no se pacte incremento de precios y su fórmula para determinarla.
7. Proveer del servicio materia del presente contrato, mediante la Subcontratación con un tercero.
8. En general, cualquier incumplimiento de las obligaciones pactadas en el presente contrato.

DÉCIMA QUINTA. - CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR: **"Banobras"**, bajo su responsabilidad podrá suspender la prestación de los servicios, cuando durante la prestación de los mismos se presente caso fortuito o de fuerza mayor, en cuyo caso únicamente pagará a **"El Proveedor"** aquellos que hubiesen sido efectivamente prestados.

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.

DÉCIMA SEXTA. - DENOMINACIÓN DE LAS CLÁUSULAS: **"Las Partes"** están de acuerdo en que las denominaciones utilizadas en las cláusulas del presente instrumento, 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.

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

DÉCIMA OCTAVA. - 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 de los servicios materia del presente contrato, quedan bajo la exclusiva responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones de **"Banobras"**.

DÉCIMA NOVENA. - 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. - RESPONSABLES POR LAS PARTES: **"Las Partes"** designan como responsables para dar el debido y oportuno cumplimiento a las obligaciones contraídas mediante el presente instrumento, así como para vigilar dicho cumplimiento y emitir, en su caso, las conformidades respectivas para que se cubran los pagos que resulten procedentes, a las siguientes personas:

"Banobras" a: El Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, como administrador del contrato, con domicilio en Av. Javier Barros Sierra N° 515, Piso 2, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01219, Ciudad de México.

"El Proveedor": Diego Salazar Gomez, el ubicado en Calle Uxmal número 617, Vertiz Navarte, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03600, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA. - INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN A INSTANCIAS FISCALIZADORAS. **"El Proveedor"**, acepta que en caso de que la Secretaría de la Función Pública, los Órganos Internos de Control, la Auditoría Superior de la Federación o cualquier otra entidad reguladora o fiscalizadora facultada, le requiera información y/o documentación con motivo de auditorías, visitas o inspecciones que se practiquen, relacionada con el presente contrato, será entregada sin demora, previo acuse de recibido y comunicarlo a **"Banobras"**, mediante carta escrita.

VIGÉSIMA SEGUNDA.-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 estos 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.

VIGÉSIMA TERCERA. -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"**.

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

VIGÉSIMA QUINTA. -CAMBIO DE DOMICILIO: **"Las Partes"** se obligan, en caso de cambiar el domicilio que se señala en la cláusula **VIGÉSIMA** 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 SEXTA. - 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 de este 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 encuentran relacionados o provengan, las actividades ilícitas, particularmente de las anteriormente descritas.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. - 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" y los cambios que de ésta se deriven, durante el periodo de vigencia del 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 incurrir algún incidente con los activos utilizados (tecnológicos o información) por causas 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 del área requirente del servicio.

"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 de este 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 "Políticas Generales de Seguridad de la Información" y los cambios que de ésta se deriven, durante el periodo de vigencia del contrato.

En caso de cualquier incumplimiento a lo establecido a la presente cláusula será motivo de la aplicación de penas convencionales en razón del 3% del monto total del contrato por cada día natural de atraso en la atención de las "Políticas Generales de Seguridad de la Información", que le sean aplicables con motivo de la prestación del servicio objeto del presente instrumento.

VIGÉSIMA OCTAVA. - ANTICORRUPCIÓN. "El Proveedor" acuerda que durante la ejecución del 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 público alguno, que puedan constituir un acto ilícito o incumplimiento sustancial del presente contrato.

VIGÉSIMA NOVENA. - 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.

TRIGÉSIMA. - NORMATIVA APLICABLE: "Las Partes", aceptan y reconocen que para lo que no se encuentre expresamente previsto en el presente contrato, se aplicaran las disposiciones que resulten procedentes de la LAASSP y su Reglamento; 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.

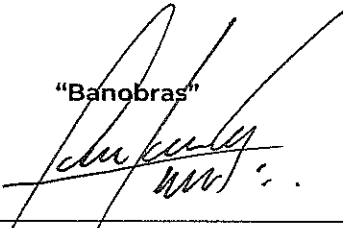
TRIGÉSIMA PRIMERA. - JURISDICCIÓN: "Las Partes", aceptan y reconocen que en caso de controversia sobre la interpretación y debido cumplimiento del presente contrato, se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales de la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros.

Habiendo leído "Las Partes" el presente contrato y debidamente enteradas y conscientes de su contenido y alcance legal y toda vez que no existe dolo, violencia, lesión, mala fe, ni cualquier otro vicio del consentimiento, lo firman de conformidad en duplicado el 14 de junio de 2019, en la Ciudad de México.



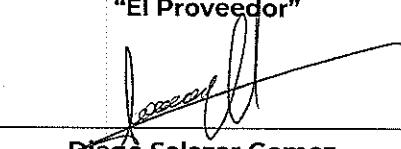
2019

"Banobras"

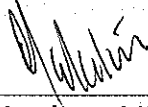


Lic. Fidel Lenin Lemus Arrona
Director de Recursos Materiales

"El Proveedor"



Diego Salazar Gomez
Apoderado Legal



Lic. Miriam Sulamita Saldívar Márquez
Gerente de Adquisiciones

Administrador del Contrato



Mtro. Arnólido Garzón González
Director de Tecnologías de Información y
Comunicaciones

Responsable de la Validación y Seguimiento de
las Obligaciones del Contrato



Ing. Agustín Obdulio Vázquez López
Subdirector de Soluciones Tecnológicas



A N E X O "A"

Este anexo está conformado por el documento denominado **"Anexo Técnico"**, elaborado por el área requirente, para la contratación de los **"Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en Banobras"** que celebran, por una parte, el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito, (**Banobras**) y por la otra, **DSG & JV ASESORES S.A. DE C.V. (El Proveedor)**, el día 14 de junio de 2019.

OW

[Handwritten signature]

J

CGBR/COG

[Handwritten initials]




BAN BRAS

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

Anexo Técnico

**Servicios de soporte técnico y mantenimiento al
Sistema Fiduciario que opera en Banobras.**

Proceso: APCT- Proceso de administración
del presupuesto y las contrataciones
Dirección de Tecnologías de Información y
Comunicaciones



Logo of Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C.

Logo of Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C.

Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C.
Av. Javier Barros Sierra No. 515,
Col. Lomas de Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón
México, D.F., 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.

Handwritten mark 'K' in the bottom left corner.


Handwritten mark 'Ow' in the bottom left corner.

Handwritten signature on the right side.

Handwritten mark 'J' on the right side.

Handwritten mark 'K' on the right side.

Handwritten mark 'D' on the right side.

 BANOBRAS <small>BANCO DE GUATEMALA</small>	DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	3 de 23
		Proceso	APCT
	Anexo Técnico Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS.	Fecha de elaboración	22/01/2019
Proceso: APCT- Proceso de administración del presupuesto y las contrataciones			

Sección de Control de Cambios			
Revisión	Página (s) Modificada (s)	Descripción del Cambio	Fecha de Emisión
1.0	Todas	Versión inicial	22/01/2019

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

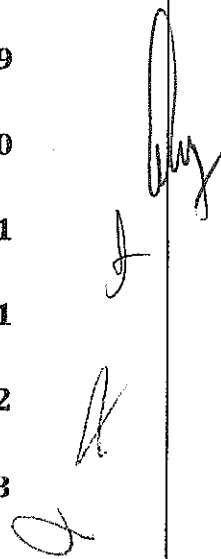
[Handwritten signature]


[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

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.....	15
8. CONFIDENCIALIDAD.....	17
9. NIVELES DE SERVICIO.....	17
10. TIEMPOS DE RESPUESTA ANTE INCIDENTES.....	18
11. CONTROL Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO.....	18
12. FORMA DE PAGO.....	19
13. PENALIZACIONES.....	20
14. DEDUCTIVAS.....	21
15. GARANTÍAS.....	21
16. COTIZACIÓN.....	22
17. FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	23


	DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	5 DE 23
		Proceso	APCT
	Anexo Técnico Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en BANCOBRAS.	Fecha de elaboración	22/01/2019
		Proceso: APCT- Proceso de administración del presupuesto y las contrataciones	

I. Glosario


Término	Descripción
Área de TI	Corresponde al personal adscrito a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
ADP	Proceso de Administración de Proyectos
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 validar y 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.
Funcionalidad	Las características de un servicio de TI que permite que cubra las necesidades de requerimientos de un usuario.
GST	Gerencia de Soluciones Tecnológicas
Incidencia	Es un error que se detecta en los proyectos desarrollados en la fase de pruebas integrales y/o pruebas de usuario de BANCOBRAS.
LAASSP	Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
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.
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.

Ch

K 9

	DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	6 DE 23
		Proceso	APCT
			Fecha de elaboración
Anexo Técnico Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS.		Proceso: APCT- Proceso de administración del presupuesto y las contrataciones	

Proveedor	Persona o empresa seleccionada por BANOBRAS para la prestación de un servicio o entrega de un bien
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.
Sistema	Es el conjunto de partes interrelacionadas que permite almacenar y procesar información: en este caso, hardware, software y recursos humanos.
DTI	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
TIC	Tecnologías de Información y Comunicaciones
Tiempo Máximo de Respuesta	Tiempo máximo que transcurre desde que se turna a la mesa de 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) satisfecerá 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".

	DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	7 DE 23
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	22/01/2019
	Anexo Técnico Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS.	Proceso: APCT- Proceso de administración del presupuesto y las contrataciones	

2. Objetivo

Contar con el Servicio de Soporte y Mantenimiento al Sistema de Fiduciario y sus actualizaciones que actualmente se encuentra operando en BANOBRAS y que corresponde a un producto desarrollado por la empresa DSG & JV Asesores S.A. de C. V., quién cuenta con el derecho de comercializar la Licencia de uso Corporativo del Sistema y el derecho de prestar el servicio de soporte, mantenimiento y desarrollos a los clientes actuales y futuros.

3. Situación actual

BANOBRAS cuenta con la licencia del Sistema Fiduciario. DSG & JV Asesores S.A. de C. V., 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.

Cabe mencionar que el sistema es necesario para la operación fiduciaria de BANOBRAS ya que tiene como objetivo la administración, Tesorería y registro contable de los negocios fiduciarios del Banco, así como atender los requerimientos que demandan los usuarios de las áreas de operación, los requerimientos de carácter regulatorio y/o adecuaciones requeridas para la operación integración con otros procesos críticos de negocio y operación diaria del sistema. Cabe mencionar que actualmente se cuenta con una ampliación al contrato original, la cual finaliza el 31 de Marzo del 2019.

4. Necesidad a ser Cubierta

Hoy en día, existe la necesidad de:


- i. Contar con el servicio de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS, debido a que en la operación diaria del sistema se presentan incidentes y solicitudes de mantenimiento que deben ser atendidos para garantizar la continuidad de la operación del área fiduciaria de BANOBRAS durante los ejercicios 2019, 2020 y 2021.
- ii. Que las áreas involucradas en la administración de los negocios fiduciarios que maneja Banobras se incorporen en el uso de un sistema integral para la administración de los negocios fiduciarios, así como incrementar las funcionalidades actuales para cubrir de manera más eficiente la operación
- iii. Complementar la información correspondiente a los negocios fiduciarios, su interacción con otros sistemas y pueda ser accesible por las distintas áreas involucradas en las distintas etapas de los mismos.

5. Beneficios Esperados

- Garantizar a los usuarios del Sistema Fiduciario 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 al sistema.
- Contar con los servicios de manera ininterrumpida durante la vigencia del contrato
- Mantener el sistema funcional conforme las necesidades del usuario y la normatividad aplicable.

On

9

	DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	8 DE 23
		Proceso	APCT
	Anexo Técnico Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS.	Fecha de elaboración	22/01/2019
Proceso: APCT- Proceso de administración del presupuesto y las contrataciones			

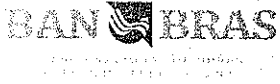
6. Alcance

S1	Soporte Técnico al Sistema Fiduciario	Soporte técnico en sitio para el Sistema Fiduciario que opera en Banobras, para la atención 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 Final: Ejercicio 2019 Ejercicio 2020 Ejercicio 2021
S2	Bolsa de horas para mantenimiento y adecuación de la funcionalidad e instalaciones en ambientes de Banobras.	Mantenimiento y adecuación de la funcionalidad existente, así como desarrollo a nuevas funcionalidades al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS. Instalación, configuración y puesta a punto de los componentes desarrollados del Sistema Fiduciario.	Inicio: A partir de la notificación de adjudicación A solicitud de BANOBRAS (Bajo demanda) en los ejercicios 2019, 2020 y 2021.

Ejercicio	Horas
2019	3000
2020	3000
2021	3000

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

	S1 .Soporte Técnico al Sistema Fiduciario Relación de los servicios que debe incluir el Servicio S1: 1. Atención y solución de solicitudes de soporte que las áreas usuarias de Banobras realicen al Sistema Fiduciario como resultado de su operación diaria, las cuales pueden ser de dos tipos: a) Atención de incidencias, las cuales consisten en: <ul style="list-style-type: none"> • 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.
--	---



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

Hoja 9 DE 23

Proceso APCT

Fecha de elaboración 22/01/2019

Anexo Técnico
Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS.

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

- Soporte técnico para mantener la integridad de la información contenida en la Base de datos, afín 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 instalación y 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 que se requieran realizar por parte de Banobras.
 - Mantenimiento al sistema derivado de nuevas disposiciones normativas.
 - Instalación de Parches: El proveedor deberá proporcionar a BANOBRAS, los parches de los componentes del Sistema Fiduciario necesarios para corregir, prevenir posibles fallas o en su caso mejorar funcionalidades del sistema.
- Soporte en Sitio para la atención de las solicitudes de servicio e incidencias: 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.

OW

Handwritten signature and initials.

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

Debe contener la relación de solicitudes atendidas y en proceso del mes en curso, el estatus de la solicitud, fecha de apertura, fecha y hora de apertura, fecha y hora de entrega / cierre, prioridad, tipo de la incidencia (error operativo, error del sistema o falla en la infraestructura) y debe estar firmado por el Administrador del proyecto por parte del proveedor, el área usuaria y por el Responsable de TI del Sistema Fiduciario por parte de Banobras.

SI.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 Fiduciario adquiridos y liberados durante la vigencia de este 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.

Así mismo el proveedor deberá proporcionar el control de versiones cada que realice la entrega de una nueva versión y/o actualización indicando los cambios efectuados y el número de versión a la que corresponde.

SI.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 Técnicos) 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.

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.

CW

D

Cuando aplique, los manuales actualizados. (Manual de Usuario, Manual Técnico y Manual de Instalación.)

El usuario o el área de TI 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 e instalaciones del sistema en ambientes de Banobras.

Relación de los servicios que debe incluir el Servicio S2:

1. Mantener y adecuar la funcionalidad existente, así como el desarrollo de nuevas funcionalidades al Sistema Fiduciario, por necesidades de la operación cotidiana del área usuaria o solicitudes de TI.
2. BANOBRAS deberá proporcionar al proveedor la solicitud de la funcionalidad requerida indicando los entregables esperados para que el proveedor proceda con su análisis, elaboración de la propuesta de solución y cotización correspondiente.
3. Banobras deberá indicar, como parte de su solicitud de requerimiento, los formatos que de acuerdo a los procesos y metodologías empleadas por Banobras serán aplicables a cada requerimiento particular, de los cuales serán obligatorios la cotización, plan de trabajo y documento de planeación.
4. Entrega y validación de versiones actualizadas que den cumplimiento a la funcionalidad solicitada.
5. Las herramientas necesarias para la explotación de la información contenida en las tablas de las bases del Sistema Fiduciario.
6. Las tareas derivadas de la instalación del Sistema Fiduciario en los ambientes de Banobras.
 - Instalación, configuración y puesta a punto del Sistema Fiduciario en los ambientes que Banobras solicite.
 - Asesoría técnica en la configuración de los ambientes indicados por Banobras para el adecuado y correcto funcionamiento de los Sistemas.
 - Corrección de errores y fallas del sistema derivados de la instalación de los Sistemas.
 - Soporte en sitio para la instalación y configuración de los sistemas.
 - Validación de la configuración de los ambientes y de la integridad de la información de la Base de datos.
 - Realización de pruebas unitarias e integrales de los Sistemas.
 - Documentación referente al proceso de instalación (Elaboración de matriz pruebas de TI y usuario; Actualización y entrega del manual de instalación y operación).

On

K 9

Anexo Técnico
Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS.

Para este fin, Banobras cuenta con una bolsa de un mínimo de cero horas y un máximo de 3000 horas por ejercicio fiscal, que serán utilizadas bajo demanda durante el transcurso del contrato.

Para órdenes de trabajo de mantenimiento al sistema (ajustes y nuevas funcionalidades):

S2.E1 Cotización y Plan de trabajo

Se entregará de manera obligatoria una cotización de la funcionalidad solicitada o tareas de instalación, la cual deberá de contener la funcionalidad y descripción de la solución a desarrollar o actividades a realizar, el número de horas que serán consumidas por cada funcionalidad o actividad solicitada, así como el número de horas disponibles. Para la aceptación de la cotización deberá estar firmada por el Administrador del proyecto por parte del proveedor y el Responsable de TI del servicio por parte de Banobras.

Así mismo, de manera obligatoria, se entregará un plan de trabajo general detallado con fechas de cada una de las etapas requeridas para la atención de las solicitudes del servicio que 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 Administrador del proyecto por parte del proveedor, el área usuaria y el responsable de TI por parte de Banobras.

Cuando se trate de órdenes de servicio para ajustes 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. Así mismo, la fecha de entrega estimada por el proveedor para la entrega de los proyectos o actividades solicitadas no podrá exceder la fecha de terminación del contrato y en el supuesto de que se presente esta circunstancia, el proveedor se deberá abstener de atender la solicitud, informando tal situación a BANOBRAS por escrito.

S2.E2 Documento de planeación de la funcionalidad

Para el caso de mantenimientos y ajustes a la funcionalidad existentes entregará de manera obligatoria:

- Documento elaborado conjuntamente entre el proveedor y Banobras.
- Dicho documento debe describir el detalle de la funcionalidad a desarrollar, indicando sus componentes y dependencia con otras funcionalidades.
- 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 como parte de cada solicitud.





- Deberá describir la metodología a seguir indicando cada una de las etapas en las que serán atendidas las solicitudes y los tiempos de entrega de cada uno de los entregables que apliquen.
- 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.

Para el caso de las tareas derivadas de la instalación del Sistema Fiduciario:

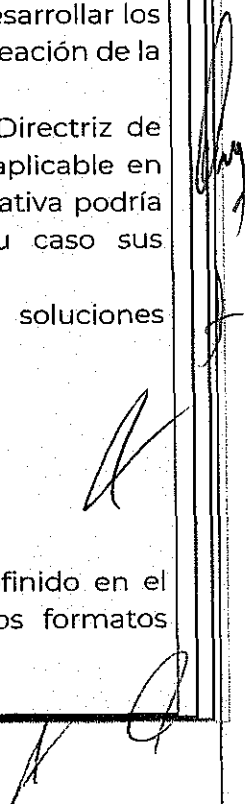
- Debe describir los entregables que apliquen y los tiempos de entrega de cada uno de los dichos entregables.
- Deberá indicar los formatos que de acuerdo a los procesos y metodologías empleadas por Banobras serán aplicables.

Para ambos casos:

- El documento deberá indicar los formatos que de acuerdo a los procesos y metodologías empleadas por Banobras serán aplicables y que tendrán que elaborarse.
- El documento deberá indicar por el lado del proveedor quien será el responsable de dar seguimiento a las actividades de la orden de trabajo.

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 que correspondan conforme 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.
- Se deberán generar 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 por Banobras descrito en las directrices de desarrollo.

- Las pruebas de los componentes de la solución deberán apearse a los formatos del proceso, dichas pruebas se realizarán en los ambientes de Banobras y los incidentes encontrados deberán atenderse considerando los tiempos establecidos en el plan de pruebas.
- 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 los insumos y precondiciones iniciales para realizar las pruebas.
 - Deberá alinearse para las pruebas a los documentos del proceso
- Según corresponda deberán ejecutarse pruebas de seguridad que estén relacionadas con las nuevas funcionalidades desarrolladas en materia de perfiles.
- Según corresponda deberán ejecutarse pruebas de desempeño que estén con las nuevas funcionalidades desarrolladas.

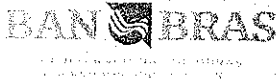
S2.E5 Software

- 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, así como su carga en el repositorio destinada para la administración del contrato.
- 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 requisitos de pruebas. Así mismo 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

X

OW

o



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

Hoja 15 DE 23

Proceso APCT

Fecha de elaboración 22/01/2019

Anexo Técnico
Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS.

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

alteración 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: el cual deberá incluir la descripción de cada uno de los componentes con los que interactúa el usuario:
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, especificación del Alta, Baja y Cambio de usuarios, así como los requerimientos de interfaces con otros sistemas.

Créditos: Aceptación: El usuario o el área de TI deberán proporcionar la información solicitada por el proveedor para la atención de requerimientos del servicio S2.


El usuario o el área de TI deberán proporcionar la información solicitada por el proveedor para la atención de requerimientos del servicio S2.

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 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

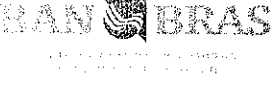
	DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	16 DE 23
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	22/01/2019
Anexo Técnico Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS.		Proceso: APCT- Proceso de administración del presupuesto y las contrataciones	

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	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Cualquier cambio de recurso estará común acuerdo entre Banobras y el proveedor.</p>
Administradores de Proyecto	<p>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.</p> <p>Así mismo por recurso la empresa deberá entregar la carta de confidencialidad que se establezca en formato membretado por la empresa.</p> <p>Cualquier cambio de recurso estará común acuerdo entre Banobras y el proveedor.</p>

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature on the left, a circular stamp in the center, and several initials on the right.

	DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	17 DE 23
		Proceso	APCT
Anexo Técnico Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS.		Fecha de elaboración	22/01/2019
		Proceso: APCT- Proceso de administración del presupuesto y las contrataciones	

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 aplicara 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.ONS1	Tiempo de Solución	Cada solicitud de incidente para la cual se solicita una solución tendrá una clasificación de Prioridad, otorgada por BANOBRAS y un tiempo de respuesta, de remediación temporal y de solución definitiva, conforme al apartado 10.
S1.ONS2	Entrega de Software	Cada solicitud de incidente para la cual se solicita una solución tendrá una clasificación de Prioridad, 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, se tienen los siguientes niveles de servicio:

Identificador	Nombre	Descripción
S2.ONS1	Tiempo de Entrega	Todo producto deberá entregarse en las fechas comprometidas en el plan de trabajo autorizado para cada orden de trabajo. Las fechas solo pueden cambiarse si se acepta un cambio por parte de los responsables del proyecto.

OK

RK

10. Tiempos de Respuesta ante incidentes

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

Prioridad	Descripción	Tiempo de Atención	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
2	La funcionalidad del sistema de producción es limitada. El sistema de producción se encuentra inestable, con interrupciones periódicas.	2	8	24
3	Existen errores en el sistema de producción, pero éste continúa completamente operacional.	3	16	40


En los tiempos anteriormente establecidos no se considerarán los tiempos de entrega de la información solicitada por el proveedor para el análisis, así como la ejecución de los scripts y pruebas que estén bajo la responsabilidad de BANOBRAS.

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 MAAGTICSI 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 Fiduciario que opera en Banobras, de acuerdo al numeral "7.2.6. Responsable del seguimiento para el cumplimiento de las obligaciones contractuales", del Documento




	DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	19 DE 23
		Proceso	APCT
	Anexo Técnico Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS.	Fecha de elaboración	22/01/2019
Proceso: APCT- Proceso de administración del presupuesto y las contrataciones			

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.

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 efectuara 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 en 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.

ON

X 9

[Handwritten signature]

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 ordenes 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 según aplique, para poder efectuar el pago correspondiente.

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 S1.ONSI

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.

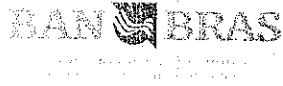
Las horas o fracciones serán contabilizadas al entero más cercano, es decir mayor a 0 y menor a 0.5 será el entero inmediato inferior e igual o mayor a 0.5 será el entero inmediato superior. Por día, el máximo de horas que podrán contabilizarse serán 8 horas considerando que el horario es de 8:30 a 18:00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

Para calcular el importe de la penalización, se dividirá el 10% del monto mensual del S1 entre 16 (horas hábiles bancarias máximas permitidas de retraso por la totalidad de solicitudes atendidas en el contrato), quedando de la siguiente forma:

$$\text{Pena convencional} = ((4\% \times \text{Importe mensual del S1}) / 16) \times \text{Número de Horas de atraso}$$

On

Q



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

Hoja 21 DE 23

Proceso APCT

Fecha de elaboración 22/01/2019

Anexo Técnico
Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS.

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

Aplicables por el incumplimiento del objetivo de nivel de servicio S1.ONS2

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.ONS1

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

2% por día hábil 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= 0.02 * 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 no debe exceder el 10% del importe total del contrato

14. Deductivas

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

- S1 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 implementadas las Soluciones entregadas por el proveedor para la atención de incidentes y con cargo al prestador de servicios.

El prestador de servicios, al término del servicio solicitado, 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,

Handwritten initials and marks at the bottom of the page.

deberán ser cubiertas por el prestador de servicios sin cargo a las horas inicialmente pactadas ni costo adicional para la Banobras.

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, y para el servicio S2 se señale 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. 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.

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 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)		
Total		

Handwritten signature/initials

Handwritten signature/initials

Handwritten signature/initials



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

Hoja 23 DE 23

Proceso APCT

Fecha de elaboración 22/01/2019

Anexo Técnico
Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS.

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

17. Firmas de elaboración, revisión y aprobación



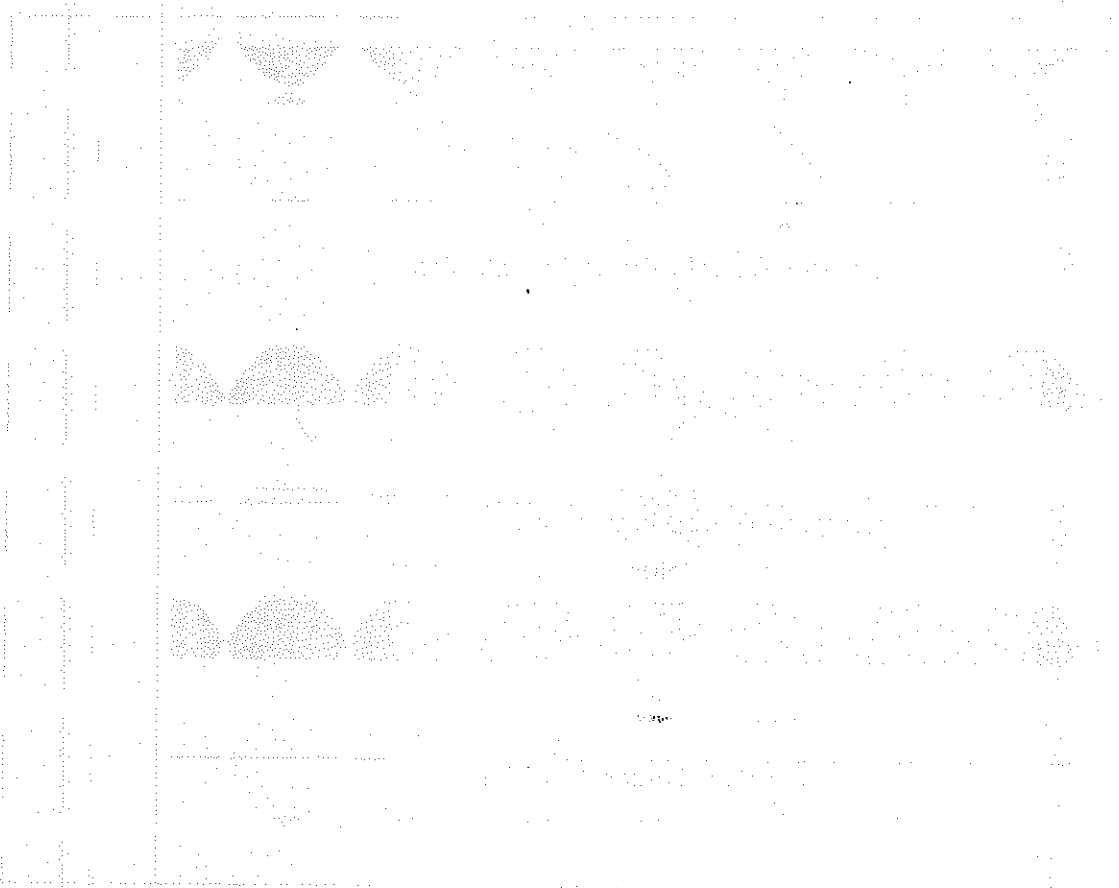
Felipe Ernesto Armentilla León Gerente de Soluciones Tecnológicas


Agustín Eriberto Vázquez López Subdirector de Soluciones Tecnológicas


Arnoldo Garzón González Director de Tecnologías de Información y Comunicaciones



Handwritten text at the top of the page, possibly a title or header, including the word "MATHS".



Handwritten text on the left side of the page, possibly a name or a note.