



Contrato abierto plurianual número **DAGA/031/2022** para la prestación 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, en lo sucesivo **"Banobras"**, representado en este acto por la Mtra. Maryteli Castellanos Rueda, Directora de Recursos Materiales y por la otra parte, la empresa **DSG & JV Asesores, S.A. de C.V.**, en lo sucesivo **"El Proveedor"**, representada en este acto, por el C. Diego Salazar Gómez, en su carácter de apoderado legal, a quienes en conjunto se les denominará en lo sucesivo como **"Las Partes"**, obligándose conforme a las declaraciones y cláusulas siguientes:

DECLARACIONES

- I.- Declara **"Banobras"** por conducto de su representante legal que:
- I.I. Es una Sociedad Nacional de Crédito, legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, misma que opera como Institución de Banca de Desarrollo y se rige por lo dispuesto en la Ley Orgánica del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, el Reglamento Orgánico del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, así como los demás ordenamientos jurídicos aplicables.
 - I.II. La Maestra Maryteli Castellanos Rueda, Titular de la Dirección de Recursos Materiales, es la servidora pública que tiene conferidas las facultades legales suficientes para celebrar el presente instrumento jurídico, y cuenta con poder general para actos de administración en términos del instrumento público número 143,344 (ciento cuarenta y tres mil trescientos cuarenta y cuatro), libro 3,839 (tres mil ochocientos treinta y nueve), de fecha 13 de enero de 2021, otorgada ante la fe del Licenciado Ricardo Gutiérrez Pérez, Titular de la Notaría Pública número 68 de la Ciudad de México, inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal (hoy Ciudad de México) bajo el folio mercantil número 80259, de fecha 19 de abril de 2021.
 - I.III. Se realiza la presente contratación con fundamento en lo dispuesto por los artículos 134, párrafo tercero y cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 22, fracción II, 25, primer párrafo, 26, fracción III, 40, 41, fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP); 18, 71, 72, fracción II, y 85 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (RLAASSP); en concordancia con el 8, de la Ley Federal de Austeridad Republicana; así como la sección III.7. "De la Contratación" de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Banobras (POBALINES); en virtud de que el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS), mediante su Sesión Ordinaria 8/2022, de fecha 25 de agosto de 2022, acuerdo CAAS/BANOBRAS/ORD/25/08/2022.5, dictaminó la procedencia de la excepción a la licitación pública para llevar a cabo un procedimiento de adjudicación directa para la prestación de los **"Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS"**, razón por lo cual **"El Proveedor"** resultó adjudicado mediante el procedimiento de adjudicación directa, con número de Compranet **AA-006G1C001-E14-2022**, asignado para el procedimiento, a la responsable de la Unidad Compradora (Gerencia de Adquisiciones de **"Banobras"**), de conformidad con el artículo 2, fracción I del RLAASSP, adjudicado mediante oficio de notificación de fecha 30 de agosto de 2022, en lo sucesivo **"LA ADJUDICACIÓN"**
 - I.IV. Cuenta con los recursos presupuestarios necesarios y con la autorización de ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente instrumento jurídico, como se desprende del documento denominado **"Requisición de Bienes, Arrendamientos y Servicios, Suficiencia Presupuestal"**, sellado por la Gerencia de Programación y Control Presupuestal el 07 de junio de 2022, con número interno de la Gerencia de Adquisiciones **108**, con números de verificación de la Gerencia de Programación y Control Presupuestal 6668 para el ejercicio 2022, 036 para el ejercicio 2023 y 014 para el ejercicio 2024, con cargo a la partida presupuestal número 33304, y clave del Clasificador Único de Contrataciones Públicas (CUCOP) número **33300009**.
 - I.V. Para el adecuado cumplimiento y desarrollo de sus actividades cotidianas, requiere contratar los servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS.



- I.VI. Su domicilio se encuentra 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**, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.
- I.VII. Se encuentra debidamente inscrito, en el Registro Federal de Contribuyentes, bajo la clave **BNO-670315-CD0**.
- I.VIII. Se Consultó en el Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados de la página de la Secretaría de la Función Pública (SFP) verificando que **"El Proveedor"** no se encuentra inhabilitado.
- II.- Declara **"El Proveedor"** por conducto de su apoderado legal lo siguiente:
- II.I. Es una Sociedad Anónima de Capital Variable, constituida conforme a la Legislación Mexicana, según consta en el testimonio de 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 Notaria 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 ahora Ciudad de México, bajo el folio mercantil electrónico número 419172-1.
- II.II. Su apoderado cuenta con las facultades legales suficientes para obligarla en los términos del presente contrato, según se desprende de la escritura mencionada en el primer párrafo del numeral III; mismas que no le han sido revocadas, modificadas ni limitadas en forma alguna a la fecha del presente contrato.
- II.III. Conoce plenamente las características, requisitos, mecanismos, procedimientos y especificaciones de los servicios objeto del presente contrato, ha considerado todos los factores que intervienen en el cumplimiento del mismo; cuenta con los elementos técnicos, administrativos y financieros necesarios, así como el personal técnico, tecnología, capacidad de servicio, experiencia, equipo y herramientas suficientes para cumplir eficazmente con el objeto del presente instrumento jurídico.
- II.IV. Dentro del objeto social de su representada se señala entre otras: *"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."; por lo que se encuentra plenamente facultado para proporcionar el servicio objeto del presente instrumento.
- II.V. De conformidad por lo dispuesto en el artículo 8, de la LAASSP; 34, del RLAASSP; en cumplimiento a lo establecido por el artículo 3, fracción III, de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa; así como en estricto apego al acuerdo mediante el que se establece la estratificación de la micro, pequeña y mediana empresa, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de junio de 2009; manifiesta bajo protesta de decir verdad, que su representada se estratifica como una empresa Pequeña.
- II.VI. Señala como su domicilio fiscal para cualquier efecto derivado del presente contrato, el ubicado en 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.VII. Se encuentra debidamente inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes bajo la clave **DAJ1005269Z2**.
- II.VIII. Su representante se identifica plenamente mediante identificación oficial expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE).
- II.IX. Para efectos de lo previsto por el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, presentó a **"Banobras"**, el documento de fecha 31 de agosto de 2022, con número de folio **22NC7340396**, 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 2.1.38. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2022, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de diciembre de 2021.

II.X. Para efectos de lo previsto por el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, así como de conformidad con lo dispuesto en el ACUERDO ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015, y que entró en vigor 03 de marzo de 2015, reformado mediante ACUERDO ACDO.SA1.HCT.250315/62.P.DJ, dictado por el H. Consejo Técnico del IMSS, relativo a la autorización para modificar la Primera de las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 03 de abril de 2015, presentó a **"Banobras"**, el documento de fecha 01 de septiembre de 2022, denominado "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Seguridad Social", con número de folio 1662043425696752785450, 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.XI. 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/00001557878/2022, de fecha 12 de septiembre de 2022, suscrito por el Licenciado Eduardo Jolly Zarazúa, Gerente de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit), del cual se advierte que DSG & JV ASESORES S.A. DE C.V., con Número de Registro Patronal Y6255890102, No se identificaron adeudos ante el Infonavit, mismo que se encuentra al corriente en sus obligaciones, hasta el 03 bimestre 2022.

II.XII. Declara, bajo protesta de decir verdad que su representada al igual que los socios y/o accionistas de la misma o asociados en común, no se encuentran en ninguno de los supuestos establecidos en los artículos 50, y 60, de la LAASSP.

II.XIII. Manifiesta bajo protesta de decir verdad que el que suscribe, la persona que representa, al igual que los socios y/o accionistas que ejercen el control sobre la sociedad, mencionadas en su escrito, no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público, motivo por el cual, con la formalización del instrumento jurídico correspondiente, no se actualiza un conflicto de interés de conformidad con lo dispuesto por el artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

III.- Declaran "Las Partes", por conducto de sus respectivos representantes que:

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

III.II. Para la celebración del presente contrato se han conducido con apego a la Ley General de Responsabilidades Administrativas; se comprometen a actuar conforme a las mismas durante su ejecución, hacia sus



contrapartes y terceros; **“Las Partes”** aceptan expresamente que la transgresión a esta declaración implica una violación del presente contrato.

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

III.IV. 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:

C L Á U S U L A S

PRIMERA. - OBJETO DEL CONTRATO: **“Banobras”** encomienda a **“El Proveedor”**, y este se obliga a proporcionar los **“Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS”** conforme a las características, plazos, términos, condiciones y especificaciones que, de manera enunciativa mas no limitativa se indican en el **“Anexo Técnico”**, mismos que forman parte integrante del presente contrato como **“Anexo A”**.

SEGUNDA. - LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS: El lugar para la prestación de los servicios objeto del presente contrato será prestado en las instalaciones de **El Edificio Santa Fe**. Cuando por su naturaleza técnica se permita, el servicio podrá prestarse también de forma remota, conforme a lo señalado en el **numeral 6.4. Lugar para la Prestación de Servicios**, del **“Anexo Técnico”**.

TERCERA. - VIGENCIA DEL CONTRATO: La vigencia para la prestación de los servicios objeto del presente contrato será por 24 meses, del **1º de septiembre de 2022** y al **31 de agosto de 2024**.

CUARTA. - MONTO DEL CONTRATO: Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 44, 45, fracción VI, VII, XIII y 47, de la LAASSP; 85, del RLAASSP; se ejercerá un monto mínimo de \$3,720,160.93 (Tres millones setecientos veinte mil ciento sesenta pesos 93/100 M.N.), más la cantidad de \$595,225.74 (Quinientos noventa y cinco mil doscientos veinticinco pesos 74/100 M.N.), correspondientes al 16% (Dieciséis por ciento) del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).





resultando un monto mínimo total de \$4,315,386.67 (Cuatro millones trescientos quince mil trescientos ochenta y seis pesos 67/100 M.N.) y, un monto máximo de \$9,300,402.32 (Nueve millones trescientos mil cuatrocientos dos pesos 32/100 M.N.), más la cantidad de \$1,488,064.37 (Un millón cuatrocientos ochenta y ocho mil sesenta y cuatro pesos 37/100 M.N.), correspondientes al 16% (dieciséis por ciento) del I.V.A., resultando un monto máximo total de \$10,788,466.69 (Diez millones setecientos ochenta y ocho mil cuatrocientos sesenta y seis pesos 69/100 M.N.).

En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 25, último párrafo de la LAASSP y 50, fracción IV de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, así como lo dispuesto en las Disposiciones Generales para la Celebración de Contratos Plurianuales del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, los montos mínimos y máximos a ejercer por ejercicio fiscal sin considerar el I.V.A., serán los siguientes:

EJERCICIO FISCAL	MONTOS MÍNIMOS A EJERCER	MONTOS MÁXIMOS A EJERCER
2022	\$930,040.23	\$2,325,100.58
2023	\$1,860,080.46	\$4,650,201.16
2024	\$930,040.23	\$2,325,100.58
TOTAL	\$3,720,160.93	\$9,300,402.32

De conformidad con la propuesta económica de **"El Proveedor"** los costos unitarios objeto de este contrato son los siguientes:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	PERIODO	TOTAL
S1	Soporte técnico al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS	Mes	\$274,095.93	24 meses	\$6,578,302.32

SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	HORAS MÍNIMAS	HORAS MÁXIMAS	TOTAL MÍNIMO	TOTAL MÁXIMO
S2	Bolsa de horas para Mantenimiento y adecuación de la funcionalidad existente, así como desarrollo de nuevas funcionalidades e instalaciones en ambientes del Banco que se requieran al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS	Hora	\$1,088.84	1,000	2,500	\$1,088,840.00	\$2,722,100.00

El cálculo corresponde a 24 meses, se tomó un mínimo de 500 horas y un máximo de 1250 por cada doce meses.

Asimismo, manifiestan **"Las Partes"** de común acuerdo que los precios unitarios por la prestación de los servicios serán fijos y en pesos mexicanos, por lo que en ninguna circunstancia podrán aumentar durante la vigencia del presente contrato.

"Banobras", no estará obligado a ejercer el monto máximo del presente contrato.

QUINTA. - FORMA DE PAGO DEL CONTRATO: Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 45, fracción XIV, y 51, de la LAASSP; 89, del RLAASSP; la sección VI.1 "Autorización de las erogaciones" de las POBALINES; así como de conformidad con lo señalado en el numeral **12.2 Forma de pago** del **"Anexo Técnico"**; **"Banobras"**, realizará el (los)





pago (s) que resulte (n) procedente (s) a **"El Proveedor"**, por el (los) servicio (s) efectivamente devengado (s), en pesos mexicanos, dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la entrega del (de los) documento (s) digital (es), denominado (s) comprobante (s) fiscal (es), al correo del Administrador del Contrato o Administrador Operativo del mismo, el cual le será hecho del conocimiento mediante oficio correspondiente, quien revisará que el (los) documento (s) cumpla (n), en cuanto a su contenido con lo estipulado en el presente contrato y en el **"Anexo Técnico"**.

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

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 90, del *RLAASSP*, en caso de que el (los) documento (s) digital (es), denominado (s) comprobante (s) fiscal (es) presente (n) errores o deficiencias, **"Banobras"**, a través del Administrador del Contrato o Administrador Operativo del mismo, enviará por escrito a través de correo electrónico a **"El Proveedor"**, las observaciones y/o deficiencias detectadas para que realice las aclaraciones pertinentes y, en su caso, cancele y emita el (los) comprobante (s) fiscal (es) que sustituya (n) al (los) CFDI que no haya (n) solventado los señalamientos de **"Banobras"**.

El período que transcurre a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **"El Proveedor"** realice las aclaraciones que solventen las observaciones y/o deficiencias detectadas por **"Banobras"**, o bien, sustituya (n) el (los) CFDI que no haya (n) solventado los señalamientos de **"Banobras"**, no se computará para efectos del artículo 51, de la *LAASSP*.

"Banobras" no cubrirá pago alguno respecto del (de los) servicio (s) proporcionado (s) por **"El Proveedor"**, que no cumpla (n) en su totalidad con los requisitos solicitados en el presente contrato y en el **"Anexo Técnico"**.

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

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

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

Tratándose de pagos en exceso que haya recibido **"El Proveedor"**, éste deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso más los intereses correspondientes, conforme a lo señalado en el párrafo anterior. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales, desde la fecha del pago



hasta la fecha en que las cantidades que correspondan se pongan efectivamente a disposición de **"Banobras"**, en la forma y términos prescritos por el artículo 51, tercer párrafo de la LAASSP.

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

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

SEXTA. - CUMPLIMIENTO AL MANUAL DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: "El Proveedor" se obliga expresamente a conocer y cumplir en todo momento el Manual de Políticas de Seguridad de la Información (MPSI), en la sección III.1. P10 - "Políticas de Seguridad de la Información para la Relación con Proveedores", así como los cambios que deriven durante la vigencia de la relación contractual.

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

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

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

"El Proveedor" en este acto manifiesta bajo protesta de decir verdad, que cuenta con los mecanismos necesarios para asegurar a **"Banobras"** la protección de virus y/o códigos maliciosos, que pudieran surgir con motivo de la ejecución del presente instrumento jurídico.

"El Proveedor" se obliga a comunicar a su personal, empleados y/o a 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"**, el MPSI, así como los cambios que de éste se deriven durante la vigencia de la relación contractual.

En caso de cualquier incumplimiento a lo establecido en la presente cláusula por parte de **"El Proveedor"**, será motivo de la aplicación de penas convencionales en razón del 3% (tres por ciento) del monto máximo señalado en la cláusula **CUARTA** del presente contrato, por cada día natural de atraso en la atención del MPSI que le sean aplicables con motivo del servicio objeto del presente contrato.

Derivado de la naturaleza del servicio objeto del presente contrato, en caso de que **"El Proveedor"** deba cumplir los requerimientos establecidos en el documento denominado CUMPLIMIENTO A LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, mismo que forma parte integral del presente contrato como si a la letra se insertase en el **ANEXO B**, **"Banobras"** a través de la Dirección de Seguridad de la Información, supervisará que se dé el debido cumplimiento.





SÉPTIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO: Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 45, fracción XI, 48, fracción II y 49, fracción II de la LAASSP, correlativos al artículo 103 del RLAASSP, en términos de lo establecido por la sección III.7. "De la contratación" en su punto "Garantías" de las POBALINES; así como en el apartado 15. **Garantía de Cumplimiento** del "Anexo Técnico", "El Proveedor" se obliga a garantizar todas y cada una de las obligaciones contraídas mediante el presente contrato, entregando en un plazo que no exceda de 10 (diez) días naturales contados a partir de la firma del presente instrumento jurídico, una póliza de fianza a favor de "Banobras", expedida por una institución mexicana autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, o bien, en alguna de las otras formas señaladas en el artículo 79, fracción III del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH), por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo antes del I.V.A., señalado en la cláusula CUARTA del presente contrato, o en su caso, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo por erogar antes del I.V.A., durante el ejercicio fiscal 2022, misma que deberá ser renovada dentro de los primeros 10 (diez) días naturales del ejercicio fiscal 2023 y 2024, según corresponda, conforme a lo señalado en el artículo 87 del RLAASSP.

En caso de entregarse a través de una póliza de fianza, el texto de la citada póliza deberá estar redactado conforme a lo dispuesto por los artículos 103, fracción I del RLAASSP y 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, así como en términos de lo establecido en las DISPOSICIONES de carácter general por las que se aprueban los modelos de pólizas de fianzas constituidas como garantía en las contrataciones públicas realizadas al amparo de la LAASSP y la LOPSRM, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 15 de abril de 2022.

A su vez, la mencionada póliza de fianza deberá contar con la especificación por parte de que quien la expida, en caso de que "Banobras" exija el pago de las obligaciones de manera forzosa, el procedimiento de ejecución aplicable será el establecido por el artículo 279 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de indemnización por mora, con motivo de pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza referida. Para el cobro de indemnización por mora se estará a lo dispuesto en el artículo 283 de la citada Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

"El Proveedor" acepta y reconoce que, la garantía de cumplimiento a que se refiere la presente cláusula, será indivisible, considerando el tipo de obligaciones originadas por el servicio objeto del presente contrato y se hará efectiva por el importe total de la obligación garantizada.

La garantía de cumplimiento aludida en la presente cláusula, de ninguna manera será considerada como una limitación de la responsabilidad de "El Proveedor" derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el presente instrumento jurídico y de ninguna manera impedirá que "Banobras" reclame la indemnización o el reembolso por cualquier incumplimiento que pudiera exceder el valor de la citada garantía de cumplimiento.

"El Proveedor" se obliga a mantener vigente la garantía de cumplimiento señalada en la presente cláusula, durante la vigencia de la relación contractual o a partir de aquella fecha en que "Banobras" hubiere comunicado la terminación anticipada del presente contrato y la mantendrá vigente durante la sustanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan, hasta que se dicte resolución definitiva por una autoridad competente, salvo que "Las Partes" se otorguen el finiquito correspondiente, en el entendido de que solo podrá ser cancelada mediante autorización expresa de "Banobras", previa solicitud por escrito de "El Proveedor", en la forma y términos señalados por el artículo 81, fracción VIII del RLAASSP, así como lo establecido en la sección III.8. "Del seguimiento a los contratos y pedidos" de las POBALINES.





En tanto **"El Proveedor"** no entregue la garantía de cumplimiento a que se refiere la presente cláusula a **"Banobras"**, deberá cumplir con todas y cada una de las obligaciones a su cargo contraídas mediante el presente contrato, pero bajo ningún motivo, razón, o circunstancia podrá exigir los derechos a su favor que deriven del presente instrumento jurídico, a su vez que, **"Banobras"** podrá rescindir administrativamente el presente contrato y remitir el asunto al Órgano Interno de Control en **"Banobras"** para que determine si se aplican las sanciones estipuladas en el artículo 60, fracción III de la LAASSP.

"El Proveedor" acepta expresamente que, la garantía expedida para garantizar el cumplimiento del presente contrato, se hará efectiva independientemente de que se interponga cualquier tipo de recurso ante instancias del orden administrativo o judicial, así como que permanecerá vigente durante la substanciación de los juicios o recursos legales que interpongan con relación al presente contrato, hasta que, sea pronunciada resolución definitiva que cause ejecutoria por parte de una autoridad judicial competente.

En caso de modificación al presente contrato, **"El Proveedor"** se obliga a actualizar el importe y/o la vigencia de la garantía de cumplimiento, mediante endoso correspondiente, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la formalización del convenio modificatorio respectivo, de conformidad con lo señalado en el artículo 91 del RLAASSP, en el entendido de que dichas modificaciones surtirán efectos, únicamente en el supuesto de que quien la expida manifieste su consentimiento, mediante la emisión de los documentos modificatorios o endosos correspondientes, debiendo contener en el citado documento la estipulación de que se otorga de manera conjunta, solidaria e inseparable de la garantía otorgada inicialmente.

OCTAVA. - PENAS CONVENCIONALES: Con fundamento en lo previsto por los artículos 45, fracción XIX, y 53, de la LAASSP; 95, y 96, del Reglamento de esta última, así como el apartado **APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES** de la Sección III.8. Del seguimiento a los contratos y pedidos de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de **"Banobras"** (POBALINES); **"Banobras"** aplicará penas convencionales por causas imputables a **"El Proveedor"** conforme a lo especificado en el apartado **9. Penas Convencionales y deducciones al pago**, numeral **9.1. Penas convencionales del "Anexo Técnico"**.

Por otra parte, en términos de la cláusula **SEXTA** del presente instrumento jurídico, se aplicará una pena convencional del 3% (tres por ciento) del monto máximo del presente contrato, por cada día natural de atraso en la atención de las PESIB.

Las penas convencionales serán calculadas por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y no excederán del 10% (diez por ciento) del monto máximo señalado en la cláusula **CUARTA** del presente contrato; así mismo **"Banobras"** tendrá la facultad de verificar si los servicios materia del presente instrumento se están ejecutando de acuerdo con lo estipulado en el **"Anexo Técnico"**.

NOVENA. - DEDUCTIVAS: Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 53, Bis, de la LAASSP; 97, del RLAASSP; y el apartado **APLICACIÓN DE DEDUCCIONES** de la Sección III.8. Del seguimiento a los contratos y pedidos de las POBALINES; **"Banobras"** aplicará la (s) deductiva (s) correspondiente (s) al presente instrumento jurídico, por causas imputables a **"El Proveedor"** en términos del apartado **9. Penas Convencionales y deducciones al pago**, numeral **9.2 Deducciones al pago**, del **"Anexo Técnico"**.

"Banobras" hará efectiva (s) la (s) deductiva (s) que se indica (n) en el párrafo anterior a través de la nota de crédito que emita **"El Proveedor"** sobre la factura que corresponda, así mismo **"Banobras"** tendrá la facultad de verificar si el servicio materia del presente instrumento se está ejecutando de conformidad con los términos, condiciones y especificaciones del mismo.





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

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

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

En caso de cualquier incumplimiento a los términos de la presente cláusula, además de aplicarse la rescisión administrativa del presente contrato conforme a las disposiciones de las cláusulas **DÉCIMA CUARTA** y **DÉCIMA QUINTA** del presente instrumento jurídico, **"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 **"Banobras"**, cuando sea necesario, proporcionará a **"El Proveedor"** la "información reservada o confidencial" que requiera para proporcionar el servicio objeto del presente contrato, siempre que esté relacionado con el objeto del presente instrumento. En consecuencia, **"Las Partes"** expresamente establecen, que:

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





- En virtud de lo anterior, queda entendido que **"El Proveedor"** debe asegurarse que cada receptor de información mencionado en el inciso inmediato anterior se adhiera al compromiso de confidencialidad previsto en el presente contrato.
- **"Banobras"** podrá reclamar o solicitar la devolución de la "información reservada o confidencial", en cualquier tiempo, mediante comunicación escrita que haga a **"El Proveedor"**.

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

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

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

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

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

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

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





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

DÉCIMA CUARTA. - RESCISIÓN: En caso de incumplimiento por parte de **"El Proveedor"** a cualquiera de las obligaciones contraídas en este contrato, **"Banobras"** podrá rescindirlo administrativamente en cualquier momento, de conformidad con lo establecido en el artículo 54 de la LAASSP 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 la rescisión respectiva.

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 le 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 LAASSP.

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

- I. Proporcionar los servicios objeto del presente contrato, con especificaciones diferentes a lo estipulado en el presente contrato, así como lo establecido en el **"Anexo Técnico"**.
- II. Incrementar los precios unitarios señalados en la cláusula **CUARTA** del presente contrato, sin la justificación de que dicho incremento fue por una circunstancia económica de tipo general, como resultado de situaciones supervenientes ajenas a la responsabilidad de **"Las Partes"**, que provoquen directamente un aumento o reducción en los precios unitarios del presente instrumento jurídico.



- III. No reintegrar las cantidades pagadas en exceso y/o indebidos, con los intereses correspondientes derivados del presente contrato y en su caso de los convenios modificatorios que se celebren, conforme a lo señalado en la cláusula **QUINTA** del presente instrumento jurídico.
- IV. Ceder los derechos y obligaciones contraídos mediante el presente instrumento jurídico, en forma total o parcial en favor de otra persona física o moral, así como los derechos de cobro del presente contrato, sin el consentimiento de **"Banobras"**, conforme a lo señalado en la cláusula **DÉCIMA TERCERA** del presente instrumento jurídico.
- V. Cuando el importe que se haya deducido por concepto de penas convencionales y/o deductivas, sea igual o superior al 10% (diez por ciento) del monto máximo señalado en la cláusula **CUARTA** del presente contrato.
- VI. No guardar confidencialidad de la información marcada como "información reservada o confidencial", en términos de la cláusula **DÉCIMA** del presente instrumento jurídico.
- VII. Haber proporcionado documentación apócrifa para suscribir el presente contrato y/o durante la ejecución del servicio objeto del mismo.
- VIII. En general, cualquier incumplimiento de las obligaciones pactadas en el presente contrato.

DÉCIMA SEXTA. - ANTICORRUPCIÓN: "El Proveedor" acuerda, que, durante la ejecución de los servicios, no ofrecerá, prometerá o dará 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.

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

DÉCIMA OCTAVA. - 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.

En este sentido, **"El Proveedor"** se obliga a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, administradores clientes, proveedores, empleados etc. y los recursos de éstos, no se encuentran relacionados o provengan de actividades ilícitas, particularmente, de las anteriormente descritas.

DÉCIMA NOVENA. - SUPERVISIÓN DEL CONTRATO: "Banobras" supervisará las acciones que emprenda **"El Proveedor"** en la ejecución del presente contrato, a través del Titular de la Subdirección de Soluciones Tecnológicas con apoyo del titular de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas, quienes tendrán 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. - RESPONSABILIDAD LEGAL: Queda expresamente pactado que **"El Proveedor"** es el único y absoluto responsable del cumplimiento de las obligaciones de carácter fiscal, administrativo, civil, laboral y/o penal que le sean imputables y que pudieran derivarse del cumplimiento de las obligaciones pactadas en el presente contrato. En caso de que **"Banobras"** llegara a erogar de su peculio cualquier cantidad por este concepto, **"El Proveedor"** se obliga a reembolsar, de inmediato, el importe erogado. Asimismo, se obliga a sacar en paz y a salvo a **"Banobras"** de cualquier controversia que pudiera presentarse en caso de que durante la ejecución del presente contrato se infrinja cualquiera de estas disposiciones legales.

En este sentido, **"El Proveedor"** deslinda a **"Banobras"** de toda responsabilidad laboral, civil, penal y/o de cualquier otra índole

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

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

VIGÉSIMA SEGUNDA. - RESPONSABILIDAD: **"Las Partes"** aceptan y reconocen que la idoneidad de **"El Proveedor"**, la razonabilidad del monto de la contraprestación que **"Banobras"** cubrirá a la misma, así como la correcta ejecución de los servicios materia del presente contrato, quedan bajo la exclusiva responsabilidad del Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, de **"Banobras"**.

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

- **"Banobras"** a: Otoniel Flores Ocaña, Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, ubicado en Av. Javier Barros Sierra N° 515, Piso 2, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México.
- **"Administrador Operativo del contrato"** a: César Mendoza Torres, Titular de la Subdirección de Soluciones Tecnológicas, como responsable de verificar el cumplimiento de las obligaciones que deriven de la prestación de los servicios objeto del presente contrato, ubicados en Av. Javier Barros Sierra N° 515, PB, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México.
- **"El Proveedor"** a: Diego Salazar Gómez, ubicado en Calle Uxmal número 617, Vertiz Narvarte, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03600, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

VIGÉSIMA CUARTA. - 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.





VIGÉSIMA QUINTA. - CAMBIO DE DOMICILIO: *Las Partes* se obligan, en caso de cambiar el domicilio que se señala en la cláusula **VIGÉSIMA TERCERA** 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. - 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.

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

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

VIGÉSIMA NOVENA. - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: *Las Partes* se comprometen a poner a disposición del titular 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 al titular de los datos.

TRIGÉSIMA. - 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 todas 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*.

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 por cuadruplicado de conformidad el 13 de septiembre de 2022, en la Ciudad de México.

"BANOBRAS"

"EL PROVEEDOR"


MTRA. MARYTELL CASTELLANOS RUEDA
DIRECTORA DE RECURSOS MATERIALES
EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL


DIEGO SALAZAR GÓMEZ
APODERADO LEGAL DE DSG & JV ASESORES,
S.A. DE C.V.





LIC. KARLA DE TUYA GARCÍA
GERENTE DE ADQUISICIONES
RESPONSABLE DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

MTRO. OTONIEL FLORES OCAÑA
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES EN SU CARÁCTER DE ÁREA
REQUIRENTE

ADMINISTRADOR OPERATIVO DEL CONTRATO

MTRO. CÉSAR MENDOZA TORRES
SUBDIRECTOR DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

ESTAS FIRMAS FORMAN PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO ABIERTO PLURIANUAL NÚMERO DAGA/031/2022 PARA LA PRESTACIÓN DE LOS "SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO AL SISTEMA FIDUCIARIO QUE OPERA EN BANOBRAS"

Revisó: Moisés Isaac Herrera Ordóñez – Subgerente de Contrataciones - Tel. 5270 1200 Ext. 3132.
Elaboró: Anselmo Flores Balderas –Técnico Especializado– Tel. 5270 1200 Ext. 3152.

MHO/afb

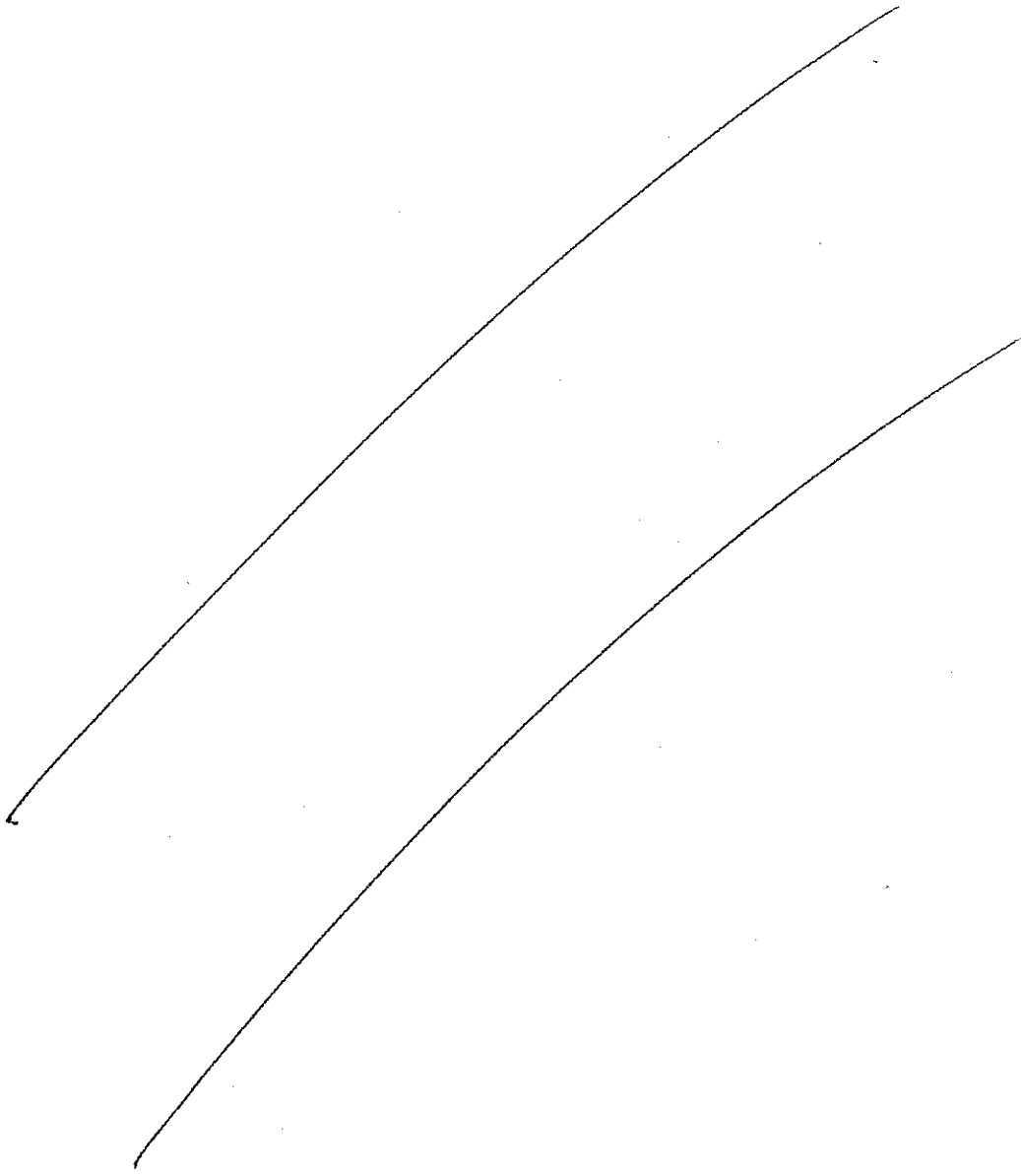




ANEXO "A"

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 13 de septiembre de 2022.








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


ACTDTIC-FI03. ANEXO TÉCNICO

**Servicios de Soporte Técnico y
Mantenimiento al Sistema Fiduciario que
Opera en BANOBRAS**

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	2 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

1. Tabla de Contenido

1.	GLOSARIO	5
2.	OBJETIVO GENERAL	6
3.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
4.	SITUACIÓN ACTUAL	6
4.1.	ARQUITECTURA ACTUAL	6
4.2.	LÍNEA BASE	7
4.3.	UBICACIÓN	7
5.	NECESIDAD A SER CUBIERTA	8
5.1.	BENEFICIOS ESPERADOS	8
5.2.	REQUERIMIENTOS Y/ O SERVICIOS GENERALES	8
5.3.	APLICACIONES Y/O PROCESOS DE NEGOCIO INVOLUCRADOS EN EL SERVICIO	9
5.4.	ARQUITECTURA PROPUESTA	9
6.	ALCANCE	10
6.1.	VIGENCIA	11
6.2.	ROLES Y RESPONSABILIDADES	11
6.3.	CALIDAD	12

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	3 de 42
	Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS	Fecha de elaboración	17/08/2022
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

6.4. LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS..... 12

6.5. FORMA Y TÉRMINOS EN QUE SE REALIZARÁ LA VERIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DEL SERVICIO..... 12

6.6. CRONOGRAMA..... 13

6.6.1. ETAPAS..... 13

7. REQUERIMIENTOS Y/O SERVICIOS ESPECÍFICOS..... 15

7.1.1. ENTREGABLES..... 22

7.1.1.1. ENTREGABLES DE ÚNICA VEZ..... 22

7.1.1.2. ENTREGABLES PERIÓDICOS..... 23

7.1.1.3. CRITERIOS DE ACEPTACIÓN..... 28

7.1.2. CUMPLIMIENTO NORMATIVO..... 31

7.1.2.1. CUMPLIMIENTO NORMATIVO..... 31

8. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS Y OPERACIONALES..... 31

8.1. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (SLA´S)..... 31

9. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES AL PAGO..... 34

9.1. PENAS CONVENCIONALES..... 34

9.2. DEDUCCIONES AL PAGO..... 35

10. CONFIDENCIALIDAD..... 35


11. AUDITORÍA..... 36

J

g


h

g

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	4 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
	Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

12. MODELO DE PROPUESTA ECONÓMICA Y FORMA DE PAGO.....	37
12.1. MODELO DE PROPUESTA ECONÓMICA.....	37
12.2. FORMA DE PAGO.....	37
13. PROPUESTA TÉCNICA	39
13.1. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA.....	39
13.1.1. LENGUAJE.....	40
13.1.2. DIAGRAMAS.....	40
13.2. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LA ENTREGA DE LA PROPUESTA TÉCNICA	40
14. CRITERIO DE EVALUACIÓN.....	41
15. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.....	41
16. TIPO DE CONTRATO.....	42
17. DENOMINACIÓN DEL ÁREA ADMINISTRADORA Y TÉCNICA DEL CONTRATO.....	42
18. FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	42

[Handwritten signatures and initials]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	5 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

1. Glosario

Termino	
Área de TI	Corresponde al personal adscrito a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
ADP	Proceso de Administración de Proyectos
Banco / 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.
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 BANOBRAS.
LAASSP	Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
PMO	Project Management Office (Oficina de Gestión de Proyectos)
Proceso	Conjunto estructurado de actividades organizadas alrededor de un conjunto de objetivos definidos en términos medibles y que se expresan como beneficios para el Banco.
Proveedor	Persona que celebre contrato para la prestación de un servicio
Pruebas integrales	Fase del ciclo de vida del desarrollo de software que se emplea para la detección de errores y validación de resultados, consiste en la validación del sistema o prueba de especificación y, la verificación o prueba de resultado. Se verifica y valida el sistema a nivel de componentes individuales (pruebas unitarias) y su integración; en las que se integran los módulos y se realizan los primeros test del sistema completo para comprobar su robustez. Se busca descubrir cualquier defecto en los requisitos, análisis, diseño y construcción.
Requerimiento	Condición o capacidad definida a una necesidad por un usuario, para solucionar un problema o lograr un objetivo y existen diversos tipos como: funcionales, de rendimiento esperado, de interfaces con otros sistemas, de definición de restricciones, etc.
Riesgo	Incertidumbre de un resultado, ya sea que se trate de una oportunidad positiva o de una amenaza negativa.
Roles	Conjunto de responsabilidades, actividades y autorizaciones que se otorga a una persona o equipo. Una persona o equipo pueden tener varios roles.
Sistema	Es el conjunto de partes interrelacionadas que permite almacenar y procesar información: en este caso, hardware, software y recursos humanos.
DTIC	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
TIC	Tecnologías de Información y Comunicaciones

Término	Descripción
MSB	Mesa de Servicio BANOBRAS.
Tiempo Máximo de Respuesta	Tiempo máximo que transcurre desde que se turna a la mesa de atención del proveedor la Solicitud (de Atención de Incidencia o de Servicio) para que éste levante el ticket de atención y lo comunique a BANOBRAS.
Tiempo Máximo de Remediación Temporal	Tiempo máximo para que el proveedor entregue una solución temporal que ponga remedio a la Solicitud (de Atención de Incidencia o de Servicio), el cual empieza a contar desde que se levanta el ticket en la Mesa de Ayuda del Proveedor.
Tiempo Máximo de Solución Definitiva	Tiempo máximo para que el proveedor entregue una solución definitiva que ponga solución a la Solicitud (de Atención de Incidencia o de Servicio), el cual empieza a contar desde que se levanta el ticket en la Mesa de Ayuda del Proveedor.
Validación	Confirmación de que el producto, tal y como se ha proporcionado (o será proporcionado) satisficará su uso previsto. Asegura que: "se ha construido el producto correcto".
Verificación	Confirmación de que los productos de trabajo reflejan apropiadamente los requerimientos que se han especificado para ellos. Asegura que: "se construyó correctamente el producto".

2. Objetivo General

Contar con los servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario y sus actualizaciones, que permitan la operación fiduciaria de BANOBRAS.

3. Objetivos Específicos

Contar con los Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario y sus actualizaciones que hoy en día se encuentra operando en BANOBRAS.

4. Situación actual

BANOBRAS cuenta con el contrato plurianual número DAGA/024/2019 para los "Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en Banobras".

4.1. Arquitectura actual

Especificaciones

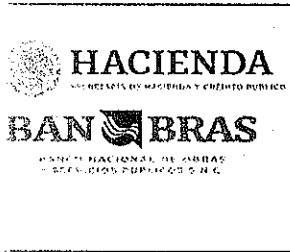
Plataformas ASP.NET, MVC3, .NET Framework 4.5+

Bases de Datos

Oracle.

Estándares

HTML5, CSS3

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	8 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

5. Necesidad a ser cubierta

Contar con los servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS, dando atención a los incidentes y solicitudes de mantenimiento que se presentan en la operación diaria del sistema y que deben ser atendidos para garantizar la continuidad de la operación del área fiduciaria de BANOBRAS, a fin de 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, e incrementen las funcionalidades actuales para cubrir de manera más eficiente la operación.

Asimismo, la prestación de los servicios complementará la información, de manera enunciativa más no limitativa, de los negocios fiduciarios, y la interacción con otros sistemas que le permita ser accesible por las distintas áreas involucradas en las diversas etapas de los mismos.

5.1. Beneficios esperados


Garantizar a los usuarios del Sistema Fiduciario, la continuidad de los servicios 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 al licenciamiento a los aplicativos, según se requiera, con el fin de preservar su continuidad operativa.

5.2. Requerimientos y/ o Servicios Generales

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	FECHA REQUERIDA DEL SERVICIO
S1. Soporte técnico al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS.	Soporte técnico en sitio y/o remoto 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 deriven de cambios normativos que impacten al Sistema.	Inicio: a partir del día hábil siguiente a la notificación de la adjudicación.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	9 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
	Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

S2. Bolsa de horas para Mantenimiento y adecuación de la funcionalidad existente, así como desarrollo de nuevas funcionalidades, e instalaciones en ambientes del Banco que se requieran al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS.	Mantenimiento y adecuación de la funcionalidad existente, así como desarrollo a nuevas funcionalidades al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS. A solicitud de BANOBRAS, Instalación, configuración y puesta a punto de los componentes desarrollados del Sistema Fiduciario en ambientes de Banobras, con un estimado por cada 12 meses de 500 horas como mínimo y 1,250 horas como máximo.	Inicio: a partir del día hábil siguiente a la notificación de la adjudicación. A solicitud de BANOBRAS (Bajo demanda).
---	--	--

BANOBRAS bajo ninguna circunstancia podrá utilizar las horas de servicio solicitadas para adecuaciones y/o desarrollo a la medida, por lo que únicamente se podrán solicitar los cambios normativos que sean solicitados por las autoridades competentes.

5.3. Aplicaciones y/o procesos de Negocio involucrados en el Servicio

- Sistema de Contabilidad Financiera
- Sistema de Comprobantes Fiscales Digitales
- Sistema Integral de Tesorería Nuevo

5.4. Arquitectura Propuesta

Especificaciones


Plataformas ASP.NET, MVC3, .NET Framework 4.5+

Bases de Datos

Oracle.

Estándares

HTML 5, CSS3

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	11 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

aceptación de usuarios mediante los formatos establecidos por BANOBRAS en las Mesas de Planeación), de tal forma que se pueda dar seguimiento a los niveles de servicio que pudiera requerir BANOBRAS durante la vigencia del servicio.

6.1. Vigencia

La vigencia del servicio será por 24 meses, del 01 de septiembre de 2022 al 31 de agosto de 2024.

6.2. Roles y responsabilidades


El grupo de trabajo que designe el licitante deberá estar integrado al menos por los roles descritos en la tabla que se muestra en el presente numeral. Las personas que designe el licitante para otorgar los servicios solicitados deberán cumplir la descripción del rol.

Así mismo el licitante deberá proporcionar como parte de su propuesta, el organigrama del personal que estará involucrado en la prestación de los servicios del presente documento,. En el 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 de personal el PROVEEDOR, cuando así se le solicite, deberá entregar a BANOBRAS, el currículum vitae, certificaciones y documentación o constancia que acredite a los candidatos. BANOBRAS, solicitará la documentación que avale la experiencia y en su caso, realizar entrevistas para seleccionar al mejor candidato de acuerdo al perfil solicitado, con la finalidad de no afectar el desempeño del proyecto.

El PROVEEDOR deberá asumir la responsabilidad de remplazar a los recursos asignados, sin que esto tenga algún impacto en sus precios, así como los tiempos establecidos.

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.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	12 de 42
	Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS	Fecha de elaboración	17/08/2022
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

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

6.3. Calidad

Durante la vigencia del servicio, 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 de Calidad.

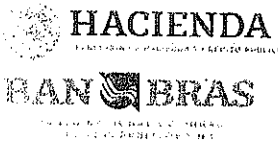
6.4. Lugar para la Prestación de Servicios

El Servicio de soporte técnico y mantenimiento al sistema fiduciario será prestado por el licitante adjudicado en las instalaciones del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C., ubicadas en Av. Javier Barros Sierra 515, Col. Lomas de Santa Fe, Demarcación Territorial Álvaro Obregón, C.P. 01219.

Cuando por su naturaleza técnica se permita, el servicio podrá prestarse también, de forma remota.

6.5. Forma y términos en que se realizará la verificación y aceptación del servicio

El cumplimiento a los requerimientos solicitados y la calidad (contenido y forma) de los entregables de los servicios solicitados forman parte de los criterios de aceptación generales de los mismos, conforme a lo siguiente:

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	13 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

Nº	Criterio	Descripción
1.	Estándares	La plantilla del entregable debe ser utilizada adecuadamente para completar el entregable
		El nombre del archivo debe ser conforme a la nomenclatura establecida.
		Todas las instrucciones de llenado del entregable deben ser reemplazadas por el contenido específico del entregable.
		El entregable debe contener el control de versiones, según corresponda.
2.	Formato	La tabla de contenido debe tener el formato correcto de acuerdo a la plantilla del entregable
		Los encabezados y los pies de página deben ser precisos y coherentes en todo el documento y seguir los estándares de la plantilla del documento.
3.	Cumplimiento	Todas las secciones requeridas en el entregable deben estar completadas.
		La calidad y veracidad del contenido del entregable es validado por el licitante adjudicado y el Administrador Operativo del Contrato con apoyo de la GST.
4.	Legibilidad	El entregable debe ser impreso y digitalizado correctamente, permitiendo ser leído por su claridad (legible) y completo.
5.	Fechado y Firmado	El entregable debe contener la fecha y las firmas autógrafas de los responsables de la elaboración, revisión y autorización por parte del licitante adjudicado y revisión y aprobación del Administrador Operativo del Contrato con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas.
6.	Calidad de Productos Terminados	Para cada entregable comprometido en la Propuesta de Servicio se realizarán revisiones de control de calidad de la Subdirección de Soluciones Tecnológicas con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas y con base a los defectos detectados, se aplicarán las respectivas deducciones.


Por lo anterior, dado que los entregables forman parte integral de los servicios, el retraso en la presentación de los mismos y/o sus deficiencias de calidad (contenido y forma), serán motivo de penas convencionales y/o deductivas, de conformidad con lo descrito la sección "Deductivas y penalizaciones" del presente Anexo Técnico.

El licitante adjudicado deberá asumir que un entregable no se considerará como recibido, hasta que esté libre de hallazgos, defectos y/o errores que hayan sido detectados por el Administrador Operativo del Contrato con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas o por actividades de aseguramiento de la calidad realizadas por la Subdirección de Soluciones Tecnológicas y la Gerencia de Soluciones Tecnológicas.

6.6. Cronograma

6.6.1. Etapas

El licitante adjudicado establecerá una Etapa de Transición en sitio (instalaciones de BANOBRAS), que consistirá en un periodo de acompañamiento con el equipo de soporte técnico y funcional que actualmente tiene BANOBRAS, para asegurar que el equipo de soporte y mantenimiento de nuevo licitante adjudicado pueda tomar cargo del soporte a la

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	14 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
	Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIC-FI03, Anexo Técnico v.2, NOV 2021

operación. De acuerdo a los estándares de la industria, se estima que el licitante adjudicado deberá realizar la Etapa de Transición en un periodo máximo de cuatro semanas naturales, contadas a partir del siguiente día hábil a la notificación de la adjudicación.

El licitante adjudicado debe considerar al menos los siguientes procesos para esta Etapa de Transición y complementarlas con su metodología:

Entendimiento de la Operación:

- Elaborar el plan de transición.
- Revisar, complementar y confirmar el repositorio de conocimiento.
- Recibir la transferencia de conocimiento.
- Revisar el proceso y ejecutar el proceso de acompañamiento.
- Entendimiento del procedimiento de atención de solicitudes e incidentes en BANOBRAS.
- Entendimiento de las herramientas utilizadas por la MSB.

Validación de la Operación:

- Definir el modelo de entrega de servicio, catálogo de servicios y tecnológico.
- Probar y confirmar la preparación para la recepción de servicio en conjunto con el Administrador Operativo del Contrato con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas y áreas adscritas a ésta.


Completar Transición:

- Obtener la aprobación del Administrador Operativo del Contrato con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas a la transición y áreas adscritas a ésta.
- Implementar las métricas de nivel de servicio, que deberán ser aprobadas por el Administrador Operativo del contrato con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas a la transición y áreas adscritas a ésta.

Aceptación de la operación de entrega de servicio de soporte y mantenimiento.

Asimismo, seis semanas hábiles previas a la finalización del contrato, el licitante adjudicado deberá entregar la Estrategia de Transición de conocimiento y realizar la transición para que el Administrador Operativo del Contrato con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas o un Nuevo licitante adjudicado, esté en posibilidades de preservar la continuidad operativa y tenga el estado que guarda la atención de los incidentes, solicitudes de servicio y solicitudes de mejora a un sistema. Dicha estrategia debe contener los periodos, responsables (licitante adjudicado-BANOBRAS) y documentación que soporte dicha transición y criterios de aceptación de éstos.

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

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	15 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
	Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021

7. Requerimientos y/o servicios específicos

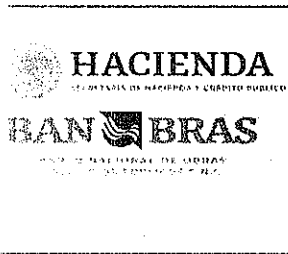
SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	FECHA REQUERIDA DEL SERVICIO
S1. Soporte técnico al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS.	Soporte técnico en sitio y/o remoto para el Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS, para la atención de incidencias y solicitudes de servicio que garanticen continuidad en la operación de las áreas usuarias, en los horarios hábiles bancarios, así como aquellas solicitudes que deriven de cambios normativos que impacten al Sistema.	Inicio: a partir del día hábil siguiente a la notificación de la adjudicación.
S2. Bolsa de horas para Mantenimiento y adecuación de la funcionalidad existente, así como desarrollo de nuevas funcionalidades, e instalaciones en ambientes de Banobras que se requieran al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS.	Mantenimiento y adecuación de la funcionalidad existente, así como desarrollo a nuevas funcionalidades al Sistema Fiduciario que opera en BANOBRAS. A solicitud de BANOBRAS, Instalación, configuración y puesta a punto de los componentes desarrollados del Sistema Fiduciario en ambientes de Banobras. Se estima una cantidad por cada 12 meses de 500 horas como mínimo y 1,250 horas como máximo.	Inicio: a partir del día hábil siguiente a la notificación de la adjudicación. A solicitud de BANOBRAS (Bajo demanda).

BANOBRAS bajo ninguna circunstancia podrá utilizar las horas de servicio solicitadas para adecuaciones y/o desarrollo a la medida, por lo que únicamente se podrán solicitar los cambios normativos que sean solicitados por las autoridades competentes.

El Licitante será responsable de realizar una revisión continua del cumplimiento normativo para la verificación de cambios y el cumplimiento de lineamientos de configuración en la seguridad lógica del procesamiento.

Para lo anterior, el licitante incluirá como parte de su propuesta la solución de seguridad que empleará, misma de la cual no se aceptaran soluciones gratuitas, y deberá incluir carta del fabricante haciendo constar su capacidad técnica en la solución y que es distribuido certificado y solidario del producto, garantizando su estadía durante la vigencia del contrato. La solución de análisis de vulnerabilidad deberá de cumplir al menos con los siguientes puntos:

- La solución debe ser capaz de evaluar al menos los sistemas operativos: Windows, Linux, Unix, MacOs.
- La propuesta será evaluada en las mesas de planeación.
- La solución propuesta deberá considerar la identificación de vulnerabilidades y otros aspectos del mantenimiento (como parches y actualizaciones) de forma automatizada desde el sitio Web del fabricante del producto.


	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	16 de 42
	Propuesta de Anexo Técnico	Fecha de elaboración	17/08/2022
	Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

Complementario a los apartados anteriores, BANOBRAS se reserva el derecho de contratar un tercero que pueda auditar las prácticas, procedimientos de medición de los Niveles de Servicio del Proveedor, sus procedimientos para cálculo de importes en facturas y los puntos detallados en el presente Anexo Técnico; para lo cual el Proveedor proporcionará todas las facilidades, autorizaciones y accesos a información que le sean requeridos para conducir este proceso a satisfacción de BANOBRAS limitando sólo aquello que se demuestre que no sea técnicamente factible o viole el acuerdo de confidencialidad. El número de auditorías no está limitado y serán responsabilidad de BANOBRAS su ejecución y en todo caso su contratación.

- La auditoría observará las mejores prácticas internacionales aplicables de la Industria y en caso de discrepancia se podrá verificar con un tercero reconocido por la industria y aceptado para tal efecto por BANOBRAS y el Proveedor.
- El Proveedor estará obligado a mantener registros contables, algoritmos y elementos de cálculo para SLA's y Facturación.

SI. Servicios de soporte técnico al Sistema Fiduciario que opera en Banobras.

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:
 - 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.
 - Soporte técnico para mantener la integridad de la información contenida en la Base de datos, a fin de corregir errores de captura, operación y 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 y/o remoto 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

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	17 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

su atención, nota el servicio de horas deberá considerar la programación de aquellas actividades que requieran de un esfuerzo adicional.

- Pruebas y análisis de vulnerabilidades definidas por el área de Seguridad de la Información de BANOBRAS y la solución de la misma.

Para este servicio, el proveedor debe contar con una Mesa de Servicio, cuya herramienta se encuentre integrada con la de BANOBRAS o en su defecto integrada al proceso de Mesa de Servicio con el que cuenta BANOBRAS. La MSB será el único punto de contacto y donde serán evaluados los SLA's; dicho servicio se proporcionará a través de las siguientes vías:


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

Esquema de Soporte Requerido

Se cuenta con una Mesa de Servicio BANOBRAS (MSB), la cual registra los incidentes y solicitudes reportadas a la DTIC, a través de la herramienta considerada para tal fin (CA Service Desk). El Administrador operativo del contrato, áreas adscritas o quien esté delegado para esta actividad, sin demeritar su rol de Administrador Operativo, requiere que el licitante adjudicado sea quien reciba estos incidentes y/o solicitudes a través de la integración a nivel de herramienta de su Mesa de Servicio y adapte a nivel del proceso de MSB.

La Mesa de Servicio del licitante adjudicado debe contemplar la atención para el soporte técnico y funcional, la atención a fallas, la gestión de problemas e incidentes y la optimización del desempeño del sistema. El reporte de incidentes y solicitudes de servicio se realizará a través de los canales de la MSB.

Nivel	Rol	Actividades
Nivel 1 MESA DE SERVICIO BANOBRAS (MSB)	Registro y seguimiento de incidencias y solicitudes	Registro, seguimiento y cierre de solicitudes de soporte e incidentes en la MSB.
		Solución de primer nivel (que no requieran un conocimiento y/o habilidad técnica en la plataforma y/o aplicativos implementados).
		Atención y solución de incidencias y/o solicitudes turnadas por la MSB a la mesa de servicio del licitante adjudicado.
Nivel 2 Mesa de servicio licitante adjudicado	Soporte Operativo y Mantenimiento	Diagnóstico y solución de incidencias y solicitudes.
		Soporte en fallas a nivel aplicativo y de producto.
		Documentar el incidente y/o solicitud de acuerdo a los procesos establecidos por BANOBRAS.
		Solución de incidentes y/o solicitudes de alta complejidad.
Nivel 3		Documentación y análisis del origen de incidentes.
		Modificación a Configuraciones en ambientes.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	18 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
	Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021

Mesa de servicio Licitante adjudicado	Experto Aplicativo e Infraestructura	Promover cambios en infraestructura.
		Validar cambios en infraestructura.
		Documentar el incidente y/o solicitud de acuerdo a lo establecido por BANOBRAS.

Si la solicitud y/o incidente dan como resultado un cambio o modificación en datos o componente implementado, se analiza el tipo de cambio y se gestiona al procedimiento administrativo de cambios de BANOBRAS que da fe y autoriza la instalación del cambio al ambiente productivo.

Horario de atención a incidentes y solicitudes de servicio

El horario para reportar por parte de BANOBRAS incidentes de cualquier nivel de impacto, será durante las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Para atención y solución de incidentes:

Los tiempos de atención y solución de incidentes y solicitudes se considerarán tomando en cuenta estos horarios de servicio:


- El horario para incidentes impacto 1, será de las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- El horario para incidentes impacto 2, será de lunes a viernes, de las 08:00 a las 24:00 horas.
- El horario para incidentes impacto 3 y 4, será de lunes a viernes, de las 08:00 a las 20:00 horas.
- El horario para solicitudes de servicio o problemas y SMS será de lunes a viernes de las 08:00 a las 20:00 horas.

Tiempo de atención y solución a incidentes

- **Para los incidentes:**

Por "Tiempo de Atención" se entiende, el tiempo con el que cuenta el licitante adjudicado para asignar el incidente a su equipo de trabajo, y se contabiliza a partir de que la Mesa de Servicio BANOBRAS turna la incidencia a la Mesa de Servicio del licitante adjudicado. El tiempo de atención de una solicitud empezará a contar a partir de que se turna la incidencia a la Mesa de Ayuda del licitante adjudicado y se detendrá dicho conteo cuando el licitante adjudicado entrega la solución temporal o definitiva a la Mesa de Servicio de BANOBRAS. El conteo de horas también podrá detenerse en aquellos casos en los que, bajo solicitud expresa escrita del Administrador Operativo del contrato, en donde se indique que se tiene la necesidad de cambiar las prioridades al licitante adjudicado referente a la atención de solicitudes.

Por "Tiempo Solución" se entiende, el tiempo en que es resuelto el incidente, desde el momento en que el equipo de trabajo del licitante adjudicado lo recibe hasta su cierre. Los

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	19 de 42
	Propuesta de Anexo Técnico	Fecha de elaboración	17/08/2022
	Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

Incidentes en ambientes productivos se clasificarán de acuerdo a su impacto como se indica:

Impacto	Descripción	Tiempo de atención	Tiempo de solución	Horario
1. Crítico	Cualquier incidencia que interrumpa la operación total del sistema o de una función considerada como crítica.	≤15 minutos	≤ 2 horas	24x7
2. Alto	Cualquier incidencia que interrumpa totalmente la operación de alguna función definida como no crítica, o interrumpa la operación total del sistema, pero se cuenta con un camino alternativo que permite a la Institución seguir operando.	≤1 hora	≤ 4 horas	Lunes a viernes 08:00h a 24:00h
3. Medio	Incidencia que no interrumpe totalmente la operación de una función.	≤ 2 horas	≤ 12 horas	Lunes a viernes 08:00h a 20:00h
4. Bajo	Incidencia que no genera una interrupción o afectación relevante en la operación de una función.	≤ 4 horas	≤ 24 horas	


Se considera que una incidencia ha sido solucionada cuando la acción y/o medida aplicada permite restablecer la operación del sistema y se cuenta con la aceptación de usuario. Asimismo, el tiempo de solución de incidentes deberá comprender, en su caso, el tiempo de atención a la incidencia, por lo que bajo ninguna circunstancia deberá rebasar el tiempo de solución establecido.

- **Para las solicitudes de servicio o problema:**

Por "Tiempo Solución" se entiende, el tiempo con el que cuenta el licitante adjudicado para el cierre de la solicitud del servicio o problema, y se contabiliza a partir del momento en que la Mesa de Servicio BANOBRAS turna la Solicitud a la Mesa de Servicio del licitante adjudicado.

Las solicitudes de servicio se clasifican dependiendo de su tipo:

Solicitud de Servicio por Tipo (enunciativos, no limitativos)		Tiempo de solución (horas hábiles)	Horario
A	Eventos de asistencia operativa y funcional	8	Lunes a viernes 08:00h a 20:00h
	Eventos de asistencia técnica		
	Cambios a parametrización		
B	Cambios a funcionalidad	40	
	Flujos de trabajo (Work Flow)		
	Cambios a la configuración		
	Análisis de desempeño		
C	Análisis de Solicitudes de Mejora a un Sistema	180	
	Diseño de optimizaciones		
	Eventos de optimización		

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	20 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
	Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021

El licitante adjudicado debe ajustarse a los procesos que proporcionen visibilidad de estos tiempos al Administrador Operativo del Contrato con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas, áreas adscritas a ésta o quien se delegue la responsabilidad sin eximir la responsabilidad del primero.

Horario de recepción y atención a solicitudes de mejora a un sistema

El horario de recepción, atención y solución para las solicitudes de mejora a un sistema, será de lunes a viernes, de las 08:00 a las 20:00 horas.

S2. Bolsa de horas para mantenimiento y/o adecuación de la funcionalidad e instalaciones del sistema de 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.

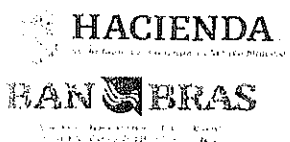
3. BANOBRAS deberá indicar, como parte de su solicitud de requerimiento, los formatos que de acuerdo a los procesos y metodologías empleadas por BANOBRAS serán aplicables a cada requerimiento particular, de los cuales serán obligatorios la cotización, plan de trabajo y documento de planeación.

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, o en cualquier otra base en donde se requiera obtener información y que BANOBRAS, mediante el Administrador Operativo del contrato y áreas adscritas autoricen o den el Visto Bueno de esta explotación de la información.

6. Las tareas derivadas de la instalación del Sistema Fiduciario en los ambientes de BANOBRAS, tales como:

- 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.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	21 de 42
	Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS	Fecha de elaboración	17/08/2022
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

- 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).

Para este fin, BANOBRAS cuenta por cada 12 meses con una bolsa de un mínimo de 500 horas y un máximo de 1,250 horas por ejercicio fiscal, que serán utilizadas bajo demanda durante el transcurso del contrato.

BANOBRAS bajo ninguna circunstancia podrá utilizar las horas de servicio solicitadas para adecuaciones y/o desarrollo a la medida, por lo que únicamente se podrán solicitar los cambios normativos que sean solicitados por las autoridades competentes.

Tiempo de solución y entrega de solicitud de mejora a un sistema

Por tiempo de solución se entiende el lapso entre la petición turnada a la mesa de servicio del licitante adjudicado hasta la implementación de la mejora y conforme a los tiempos establecidos en la Propuesta de Atención de Solicitud de Servicio y autorizada por BANOBRAS.

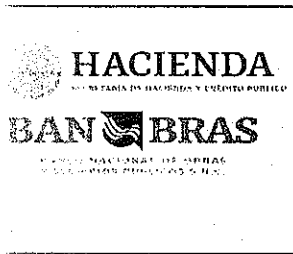
El tiempo de entrega corresponde a las fechas de entrega de documentos y/o artefactos e implementación, comprometidas en la Propuesta de Atención de Solicitud de Servicio, en el listado de "Entregables" del numeral 7.1.1 y el tiempo de entrega del Propuesta de Atención de Solicitud de Servicio señalado en el numeral 7.1.1.2.

El licitante adjudicado deberá apegarse a los procesos de BANOBRAS para la gestión de incidentes, solicitudes, cambios y problemas.

En ambos casos, tanto para la solución de incidencias, solicitudes y solicitudes de mejora a un sistema, el licitante adjudicado, acompañado con el área operativa de la DTIC, deberá dar seguimiento desde el registro correspondiente hasta su conclusión, incluida la integración y/o actualización de la documentación de la solución, conforme a los formatos de BANOBRAS, los cuáles serán compartidos al inicio del proyecto.

El licitante adjudicado debe ajustarse a los procesos que proporcionen visibilidad de estos tiempos al Administrador Operativo del Contrato con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas, áreas adscritas o a quien se delegue dicha responsabilidad sin eximir el primero de la responsabilidad contractual.

[Handwritten signatures and initials]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	22 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	


7.1.1. Entregables

7.1.1.1. Entregables de Única Vez

[Redacted Header]			
E1	Modelo de Gobierno	Documento en el cual se defina la estructura organizativa del servicio, fijando roles y responsabilidades.	Única vez. Dentro de los 5 días hábiles posteriores al inicio de la prestación del servicio.
E2	Plan de capacitación	Documento en el cual se definan los objetivos, prerrequisitos a cubrir por los participantes, temas y duración de los mismos, para que BANOBRAS, basándose en dicho plan, apruebe y defina el personal indicado para recibir la capacitación	Única vez. Dentro de los 5 días hábiles posteriores al inicio de la prestación del servicio.
E3	Calendario de Cursos	Documento en el cual se indique de manera precisa el inicio y término en fechas calendario de cada uno de los cursos presentados en el catálogo y requeridos para los servicios de capacitación	Única vez. Dentro de los 5 días hábiles posteriores al inicio de la prestación del servicio. <i>M</i>
E4	Plan de Calidad	Documento en el cual se detalle todo lo referente a la planificación del seguimiento de la calidad en el proyecto.	Única vez. Dentro de los 5 días hábiles posteriores al inicio de la prestación del servicio.
E5	Plan de Proyecto	Incluye el cronograma de trabajo detallado indicando actividad y recurso responsable para atender la solicitud de servicio, administración de riesgos, problemas, comunicación, configuración, aseguramiento y control de calidad del proyecto y el propio del servicio, así como, la participación de terceros que se encuentren involucrados en la realización de dichas actividades.	Única vez. Dentro de los 5 días hábiles posteriores al inicio de la prestación del servicio. <i>X</i>

Estos documentos solo deberán actualizarse en caso de que el personal cambie, cualquier cambio de recurso deberá realizarse en común acuerdo entre BANOBRAS y el proveedor.

J
C
J

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	23 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	


7.1.1.2. Entregables Periódicos

Para el seguimiento mensual de la entrega de los servicios requeridos, el licitante deberá de entregar durante los primeros 10 días hábiles de cada mes la información del mes anterior que a continuación se detalla:

SI. E1	Documento de Informe mensual de solicitudes atendidas y en proceso (Consolidado de tickets).	Debe contener la relación de solicitudes atendidas y en proceso del mes en curso, el estatus de la solicitud, fecha de apertura, fecha de entrega, impacto, 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.	Dentro de los 5 días hábiles a mes vencido
SI. E2	Software que implemente la solución temporal y/o definitiva (según sea aplicable).	Entregado en tiempo, de acuerdo a los tiempos marcados en la sección de niveles de servicio de este documento. El proveedor se obliga a proporcionar a BANOBRAS consultas requeridas cuando la solicitud sea relacionada con la explotación de información de la base de datos, los scripts y/o las actualizaciones de los módulos del Sistema Fiduciario adquiridos y liberados durante la vigencia del contrato necesarias para la solución. 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, como de seguridad y vulnerabilidades entre otras que el banco requiera y que están alineados a la normatividad vigente, mismos que deberán ser entregada y será aceptada hasta que cumplan con cada requerimiento normativo. 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.	Dentro de los 5 días hábiles a mes vencido
SI. E3	Actualización de los Manuales	Debe contener las actualizaciones que se hayan realizado al software por concepto de mantenimiento durante la vigencia	Dentro de los 5 días hábiles a mes vencido

	cuando aplique (Manual de Usuario, Manual Técnico, Guía de Operación, Guía de Configuración y Guía de instalación)	del contrato. Actualización de los manuales cuando aplique (Manual de Usuario, Manual Técnico, Guía de Operación, Guía de Configuración y Guía de Instalación). Acompañada de la nueva versión la empresa deberá entregar la documentación correspondiente (manuales de usuario y técnicos) cuando, derivado de las actualizaciones, los manuales se vean afectados.	
S2. E1	El Cotización y Plan de trabajo	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>El plan de trabajo deberá estar firmado por el Administrador del proyecto por parte del proveedor y el responsable de TI por parte de Banobras y cuando se trate de órdenes de servicio para adecuaciones o desarrollo de nuevas funcionalidades, deberá firmar adicionalmente el área usuaria.</p> <p>Cuando se trate de órdenes de servicio para adecuaciones o desarrollo de nuevas funcionalidades, el proveedor deberá considerar para la elaboración del Plan de Trabajo de actividades las directrices de desarrollo y políticas de seguridad vigentes.</p> <p>Así mismo, la fecha de entrega por el proveedor para la entrega de los</p>	Dentro de los 5 días hábiles a mes vencido

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

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	25 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

		<p>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.</p>	
S2. E2	Documento de planeación de la funcionalidad	<p>Para el caso de mantenimientos y adecuaciones a la funcionalidad existentes entregará de manera obligatoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Documento elaborado por el proveedor y aprobado por 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 tendrá 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. <p>Para el caso de las tareas derivadas de la instalación del Sistema Fiduciario:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Documento elaborado por el proveedor y aprobado por BANOBRAS. · Dicho documento debe describir los entregables que apliquen y los tiempos de entrega de cada uno de ellos. · Deberá indicar los formatos que de acuerdo a los procesos y metodologías empleadas por Banobras serán aplicables. <p>Para ambos casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> · El documento deberá indicar los formatos que de acuerdo a los procesos y metodologías empleadas por Banobras 	<p>Dentro de los 5 días hábiles a mes vencido</p>

Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten signature and initials

[Redacted Header]			
		<p>serán aplicables y que tendrán que elaborarse.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.	<ul style="list-style-type: none"> 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 podrían incluirse los que a continuación se enuncian o en su caso sus equivalentes. Documento de definición de requerimientos de soluciones tecnológicas. Especificaciones Técnicas. Diseño del Requerimiento <p>Se deberán generar aquellos formatos que se hayan definido en el documento de la planeación de la funcionalidad, en los formatos personalizados por Banobras.</p>	Dentro de los 5 días hábiles a mes vencido
S2. E4	Documentación del Proceso de Calidad de Soluciones Tecnológicas aplicable por Banobras descrito en las directrices de desarrollo.	<p>Las pruebas eje de los componentes de la solución deberán apegarse 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 y vulnerabilidades que estén relacionadas con las nuevas funcionalidades desarrolladas en materia de perfiles. 	Dentro de los 5 días hábiles a mes vencido

		<ul style="list-style-type: none"> Según corresponda deberán ejecutarse pruebas de desempeño que estén con las nuevas funcionalidades desarrolladas. Elaborar los documentos que correspondan conforme las Directrices de la Dirección de Seguridad de la Información y de Desarrollo de Soluciones Tecnológicas de la metodología aplicable en Banobras considerando que de forma general más no limitativa podrían incluirse los que a continuación se enuncian o en su caso sus equivalentes. <ul style="list-style-type: none"> Plan de Pruebas Pruebas Unitarias Matriz de registro de pruebas, funcionales y no funcionales. 	
S2. E5	Software	<ul style="list-style-type: none"> Debe realizarse la entrega del software y sus componentes en medio magnético 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, propiedad de BANOBRAS 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 "Tiempo de atención y solución a incidentes", 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 del contrato (cuando ya se tenga instalada la versión) y se deberá reportar por escrito a la GST cada 	Dentro de los 5 días hábiles a mes vencido


Handwritten signatures and initials:
 MR
 A
 [Signature]
 [Signature]
 [Signature]

		<p>que se modifique la versión del software o alguno de sus componentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Los componentes de software que se conserven sin cambios en la versión actual del sistema deberán conservar su funcionalidad, cualquier 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 técnicos (según sea aplicable).	<p>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.</p> <p>Manuales técnicos o actualización a los manuales vigentes: deberán 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; considerando que de forma general más no limitativa podrían incluirse los que a continuación se enuncian o en su caso sus equivalentes el Manual Técnico, Guía de Configuración, Guía de Instalación y Guía de Operación.</p>	<p>Dentro de los 5 días hábiles a mes vencido</p>

7.1.1.3. Criterios de Aceptación

El cumplimiento a los requerimientos solicitados y la calidad (contenido y forma) de los entregables de los servicios solicitados forman parte de los criterios de aceptación generales de los mismos, conforme a lo siguiente:

N°	Criterio	Descripción
7.	Estándares	<p>La plantilla del entregable debe ser utilizada adecuadamente para completar el entregable</p> <p>El nombre del archivo debe ser conforme a la nomenclatura establecida.</p> <p>Todas las instrucciones de llenado del entregable deben ser reemplazadas por el contenido específico del entregable.</p>

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	29 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

		El entregable debe contener el control de versiones, según corresponda.
8.	Formato	La tabla de contenido debe tener el formato correcto de acuerdo a la plantilla del entregable Los encabezados y los pies de página deben ser precisos y coherentes en todo el documento y seguir los estándares de la plantilla del documento.
9.	Cumplimiento	Todas las secciones requeridas en el entregable deben estar completadas. La calidad y veracidad del contenido del entregable es validado por el licitante adjudicado y el Administrador Operativo del Contrato con apoyo de la GST.
10.	Legibilidad	El entregable debe ser impreso y digitalizado correctamente, permitiendo ser leído por su claridad (legible) y completo.
11.	Fecha y Firmado	El entregable debe contener la fecha y las firmas autógrafas de los responsables de la elaboración, revisión y autorización por parte del licitante adjudicado y revisión y aprobación del Administrador Operativo del Contrato con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas.
12.	Calidad de Productos Terminados	Para cada entregable comprometido en la Propuesta de Servicio se realizarán revisiones de control de calidad de la Subdirección de Soluciones Tecnológicas con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas y con base a los defectos detectados, se aplicarán las respectivas deducciones.

Por lo anterior, dado que los entregables forman parte integral de los servicios, el retraso en la presentación de los mismos y/o sus deficiencias de calidad (contenido y forma), serán motivo de penas convencionales y/o deductivas, de conformidad con lo descrito la sección "Deductivas y penalizaciones" del presente Anexo Técnico.


El licitante adjudicado deberá asumir que un entregable no se considerará como recibido, hasta que esté libre de hallazgos, defectos y/o errores que hayan sido detectados por el Administrador Operativo del Contrato con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas o por actividades de aseguramiento de la calidad realizadas por la Subdirección de Soluciones Tecnológicas y la Gerencia de Soluciones Tecnológicas.

M
A

C
17
A

Entregable	Descripción	Requisitos
S1. E1	Documento de Informe mensual de solicitudes atendidas y en proceso (Consolidado de tickets).	El reporte mensual, debe entregarse al término de cada mes de servicio en los primeros 5 días hábiles del mes siguiente al reportado.
S1. E2	Software que implemente la solución temporal y/o definitiva (según sea aplicable).	El software que implemente la solución temporal y/o definitiva según sea aplicable, deberá ser entregado en los tiempos marcados en la sección "Tiempo de atención y solución a incidentes".
S1. E3	Actualización de los Manuales cuando aplique (Manual de Usuario, Manual Técnico, Guía de Operación, Guía de Configuración y Guía de instalación)	Cuando aplique, los manuales actualizados. (Manual de Usuario, Manual Técnico, Guía de Configuración, Guía de Instalación y Guía de Operación)

Entregable	Descripción	Requisitos
S2. E1	El Cotización y Plan de trabajo	Aceptación por parte del área usuaria y el área de TI, a entera satisfacción de los entregables del servicio proporcionado.
S2. E2	Documento de planeación de la funcionalidad	Aceptación por parte del área usuaria y el área de TI, a entera satisfacción de los entregables del servicio proporcionado.
S2. E3	Documentos del Proceso de Desarrollo de Soluciones Tecnológicas aplicable por Banobras.	Aceptación por parte del área usuaria y el área de TI, a entera satisfacción de los entregables del servicio proporcionado.
S2. E4	Documentación del Proceso de Calidad de Soluciones Tecnológicas aplicable por Banobras descrito en las directrices de desarrollo.	Aceptación por parte del área usuaria y el área de TI, a entera satisfacción de los entregables del servicio proporcionado.
S2. E5	Software	Aceptación por parte del área usuaria y el área de TI, a entera satisfacción de los entregables del servicio proporcionado.
S2. E6	Manuales de usuario y técnicos (según sea aplicable).	Aceptación por parte del área usuaria y el área de TI, a entera satisfacción de los entregables del servicio proporcionado.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	31 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2021
Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

7.1.2. Cumplimiento Normativo

7.1.2.1. Cumplimiento Normativo

El licitante adjudicado, durante la vigencia del servicio y sin costo adicional, deberá dar cumplimiento a lo especificado en, las Políticas Generales de Seguridad de la Información, los Controles de seguridad del Dominio Tecnológico de Telecomunicaciones, la Directriz de Seguridad Operacional del Dominio Tecnológico de Telecomunicaciones de BANOBRAS vigentes o en su caso los que los sustituyan, así como a la normatividad de las entidades fiscalizadoras y regulatorias que rigen al Banco, a las cuales debe dar cumplimiento en materia de Telecomunicaciones y seguridad de la información como son, de manera enunciativa más no limitativa, la CUB de CNVB, Manual de Operación del SPEI de Banco de México, Manual de Operación de la BDT, las vigentes o en su caso los que los sustituyan.

En este sentido, el licitante adjudicado deberá realizar, sin excepción alguna, las acciones necesarias para atender los requerimientos normativos y aplicables a BANOBRAS.

Asimismo, el licitante adjudicado deberá cumplir y vigilar que se dé estricto cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables a la prestación del servicio; por lo que, en caso de presentarse incumplimientos a dichas disposiciones, que deriven en la imposición de alguna multa o sanción a BANOBRAS, el licitante adjudicado, estará obligado a cubrir, por su cuenta, el importe de éstas y a realizar de inmediato los trámites correspondientes, a fin de regularizar la situación creada.

Por último, el licitante adjudicado deberá presentar un reporte con la descripción y evidencia del cumplimiento de lo descrito en los documentos mencionados, el cual será entregado dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de la operación.

8. Acuerdos de Niveles de Servicios y operacionales

8.1. Acuerdos de Nivel de Servicios (SLA's)

Nivel de Servicio				
NS1	MESA DE SERVICIO BANOBRAS (MSB)	Nivel 1	Registro y incidencias y solicitudes	Registro, seguimiento y cierre de solicitudes de soporte e incidentes en la MSB. Solución de primer nivel (que no requieran un conocimiento y/o habilidad técnica en la plataforma y/o aplicativos implementados). Atención y solución de incidencias y/o solicitudes turnadas por la MSB a la mesa de servicio del licitante adjudicado.
NS2	Mesa de servicio licitante adjudicado	Nivel 2	Soporte Operativo y Mantenimiento	Diagnóstico y solución de incidencias y solicitudes. Soporte en fallas a nivel aplicativo y de

				producto. Documentar el incidente y/o solicitud de acuerdo a los procesos establecidos por BANOBRAS Solución de incidentes y/o solicitudes de alta complejidad. Documentación y análisis del origen de incidentes.
NS3	Mesa de servicio Licitante adjudicado	Nivel 3	Experto Aplicativo e infraestructura	Modificación a Configuraciones en ambientes. Promover cambios en infraestructura. Validar cambios en infraestructura. Documentar el incidente y/o solicitud de acuerdo a lo establecido por BANOBRAS.

Si la solicitud y/o incidente dan como resultado un cambio o modificación en datos o componente implementado, se analiza el tipo de cambio y se gestiona al procedimiento administrativo de cambios de BANOBRAS que da fe y autoriza la instalación del cambio al ambiente productivo.

Horario de atención a incidentes y solicitudes de servicio

El horario para reportar por parte de BANOBRAS incidentes de cualquier nivel de impacto, será durante las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Para atención y solución de incidentes:


Los tiempos de atención y solución de incidentes y solicitudes se considerarán tomando en cuenta estos horarios de servicio:

- El horario para incidentes impacto 1, será de las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- El horario para incidentes impacto 2, será de lunes a viernes, de las 08:00 a las 24:00 horas.
- El horario para incidentes impacto 3 y 4, será de lunes a viernes, de las 08:00 a las 20:00 horas.
- El horario para solicitudes de servicio o problemas y SMS será de lunes a viernes de las 08:00 a las 20:00 horas.

• Tiempo de atención y solución a incidentes

Para los incidentes:

Por "Tiempo de Atención" se entiende, el tiempo con el que cuenta el licitante adjudicado para asignar el incidente a su equipo de trabajo, y se contabiliza a partir de que la Mesa de Servicio BANOBRAS turna la incidencia a la Mesa de Servicio del licitante adjudicado. El tiempo de atención de una solicitud empezará a contar a partir de que se turna la incidencia a la Mesa de Ayuda del licitante adjudicado y se detendrá dicho conteo cuando el licitante adjudicado entrega la solución temporal o definitiva a la Mesa de Servicio de BANOBRAS. El conteo de horas también podrá detenerse en aquellos casos en los que, bajo solicitud

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	33 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

expresa escrita del Administrador Operativo del contrato, en donde se indique que se tiene la necesidad de cambiar las prioridades al licitante adjudicado referente a la atención de solicitudes.

Por "Tiempo Solución" se entiende, el tiempo en que es resuelto el incidente, desde el momento en que el equipo de trabajo del licitante adjudicado lo recibe hasta su cierre. Los incidentes en ambientes productivos se clasificarán de acuerdo a su impacto como se indica:

Impacto	Descripción	Tiempo de atención	Tiempo de solución	Horario
1. Crítico	Cualquier incidencia que interrumpa la operación total del sistema o de una función considerada como crítica.	≤ 15 minutos	≤ 2 horas	24x7
2. Alto	Cualquier incidencia que interrumpa totalmente la operación de alguna función definida como no crítica, o interrumpa la operación total del sistema, pero se cuenta con un camino alternativo que permite a la Institución seguir operando.	≤ 1 hora	≤ 4 horas	Lunes a viernes 08:00h a 24:00h
3. Medio	Incidencia que no interrumpe totalmente la operación de una función.	≤ 2 horas	≤ 12 horas	Lunes a viernes 08:00h a 20:00h
4. Bajo	Incidencia que no genera una interrupción o afectación relevante en la operación de una función.	≤ 4 horas	≤ 24 horas	


Se considera que una incidencia ha sido solucionada cuando la acción y/o medida aplicada permite restablecer la operación del sistema y se cuenta con la aceptación de usuario. Asimismo, el tiempo de solución de incidentes deberá comprender, en su caso, el tiempo de atención a la incidencia, por lo que bajo ninguna circunstancia deberá rebasar el tiempo de solución establecido.

• **Para las solicitudes de servicio o problema:**

Por "Tiempo Solución" se entiende, el tiempo con el que cuenta el licitante adjudicado para el cierre de la solicitud del servicio o problema, y se contabiliza a partir del momento en que la Mesa de Servicio BANOBRAS turna la Solicitud a la Mesa de Servicio del licitante adjudicado.

Las solicitudes de servicio se clasifican dependiendo de su tipo:

Solicitud de Servicio por Tipo (enunciativos, no limitativos)		Tiempo de solución (horas hábiles)	Horario
A	Eventos de asistencia operativa y funcional	8	Lunes a viernes 08:00h a 20:00h
	Eventos de asistencia técnica		
	Cambios a parametrización		
B	Cambios a funcionalidad	40	
	Flujos de trabajo (Work Flow)		
	Cambios a la configuración		

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	34 de 42
	Propuesta de Anexo Técnico	Fecha de elaboración	17/08/2022
	Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

	Análisis de desempeño		
	Análisis de Solicitudes de Mejora a un Sistema		
C	Diseño de optimizaciones	180	
	Eventos de optimización		

El licitante adjudicado debe ajustarse a los procesos que proporcionen visibilidad de estos tiempos al Administrador Operativo del Contrato con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas, áreas adscritas a estas o quien se delegue la responsabilidad sin eximir la responsabilidad del primero.

Horario de recepción y atención a solicitudes de mejora a un sistema

El horario de recepción, atención y solución para las solicitudes de mejora a un sistema, será de lunes a viernes, de las 08:00 a las 20:00 horas.

9. Penas convencionales y deducciones al pago.

9.1. Penas convencionales

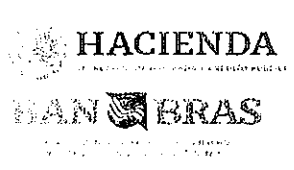
Con fundamento a lo dispuesto en los artículos 45, fracción XIX y 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 96 de su Reglamento, y sección VIII "Penas Convencionales y Deductivas" de las POBALINES se aplicará al licitante adjudicado una pena convencional sobre el costo de la facturación del servicio por cada día natural de atraso en el cumplimiento de la prestación del servicio, la cual no excederá del monto de la garantía de cumplimiento del contrato y serán determinadas en función de los servicios no entregados o prestados oportunamente.

Los siguientes son los supuestos que se usarán para el cálculo de las penas convencionales aplicables por el incumplimiento.

- Las mediciones se realizan al cierre del incidente, solicitud, problema o Solicitud de Mejora a un Sistema.
- Cuando el licitante adjudicado incumpla con los tiempos definidos en los numerales 8.1 (Tiempo de atención y solución a incidentes y tiempo de solución y entrega de solicitud de mejora a un sistema), de este Anexo Técnico, o no se cuente con la aceptación por parte de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas y/o administrador operativo del contrato.

La penalización será calculada bajo el siguiente esquema:

Porcentaje de incidentes, solicitudes y/o problemas cerrados del mes fuera de tiempo de atención o solución	Porcentaje de penalización sobre el monto de la factura
1% a 5%	1%
6% a 10%	2%
≥11%	3%

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	35 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
	Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021

Y el retraso de documentación, artefactos o implementación de las Solicitudes de Mejora a un Sistema o cualquiera de los documentos señalados en el numeral 7.1.1

Días hábiles de retraso en la entrega	Porcentaje de penalización sobre el monto de la factura
1 a 5	1%
6 a 10	2%
≥11	3%

Nota:

- Las sumas de las penalizaciones no deben exceder el 10% del importe total máximo del contrato.
- El responsable del cálculo de deductivas es el Administrador Operativo del Contrato con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas y áreas adscritas a ésta.
- El pago del servicio quedará condicionado proporcionalmente al pago que el licitante adjudicado deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso en el cumplimiento de las obligaciones, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el Contrato, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.
- En ningún caso las penas convencionales podrán negociarse en especie.
- Independientemente de la aplicación de las penas mencionadas, BANOBRAS, a través de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones podrá en cualquier momento optar por la rescisión del Contrato, por incumplimiento.

9.2. Deducciones al pago


Con fundamento en los artículos 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 97 de su Reglamento, en caso de que se presenten fallas en la prestación del servicio, derivadas de la prestación parcial o deficiente del mismo, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones a través del administrador Operativo del Contrato, aplicará las siguientes deducciones:

Se aplicarán deducciones al pago de los servicios que no hayan sido atendidos y/o solucionados conforme a los criterios señalados en el numeral 7.1.1 y 7.1.1.2 el incumplimiento se deba a causas imputables al licitante adjudicado conforme a lo siguiente:

Defectos y/o rechazos en documentos entregados	Porcentaje de deductiva sobre el monto de la factura
1 a 5	1%
6 a 10	2%
≥11	3%

10. Confidencialidad

El licitante adjudicado, se obliga a que no divulgará ni utilizará la información documentada o electrónica identificada como "confidencial o reservada", que conozca durante la

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	36 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
	Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

ejecución y cumplimiento del servicio, así como también cuidará en su caso, los documentos a que tuviera acceso.

El licitante adjudicado deberá incluir en su propuesta técnica, un escrito en el que refiera su compromiso para garantizar la confidencialidad de la información que reciba, resguarde, registre o genere derivado de la prestación de los servicios requeridos, indicando que solamente serán difundidos aquellos que así le indique BANOBRAS, a través de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones o el Administrador Operativo del Contrato.

BANOBRAS permitirá tener acceso a la Información exclusivamente al grado que el Licitante adjudicado necesite. El acceso a tales datos tiene como único objetivo que el Licitante adjudicado pueda prestar los Servicios solicitados. El Licitante adjudicado sólo podrá tener acceso a procesar los datos de BANOBRAS en relación con el alcance de este documento o según le indique BANOBRAS por escrito y no podrá modificar la información, fusionarlos con otra información, explotarlos comercialmente o realizar cualquier otra cosa que de alguna manera afecte adversamente la integridad, seguridad o confidencialidad de tal información, salvo por lo señalado en este documento o que ordene por escrito BANOBRAS.


El Licitante adjudicado asume y conviene en que BANOBRAS es propietaria de los derechos, la titularidad e intereses sobre la información de BANOBRAS y que toda modificación, compilación u obra derivada de los mismos, y que también es propietaria de todos los derechos de autor, marcas, secretos comerciales y demás derechos de propiedad industrial e intelectual sobre la Información y la Información Modificada.

El Licitante adjudicado conviene en que todos los aspectos de tal Información e Información Modificada susceptibles de quedar protegidos por derechos de autor se considerarán "obras por encargo" dentro del significado que recibe esa expresión en la Ley Federal de Derechos de Autor. El Licitante adjudicado cederá a BANOBRAS exclusivamente todos los derechos, la titularidad y los intereses en y la Información e Información Modificada y sobre todos los derechos de autor o demás derechos de propiedad industrial e intelectual sobre los mismos que obtenga, sin el pago de una contraprestación, libre de cualquier reclamación, gravamen por concepto de saldo adeudado, o reserva de dominio en relación con los mismos por parte del Licitante adjudicado.

El Licitante adjudicado asimismo reconoce que las partes no pretenden que el Licitante adjudicado sea coautor de la Información e Información Modificada, dentro del significado que recibe esa expresión en la Ley Federal de Derechos de Autor, y que en ninguna circunstancia se considerará que el Licitante adjudicado sea coautor de los mismos. Asimismo, el Licitante adjudicado no publicará o divulgará de manera alguna las disposiciones en materia de privacidad y seguridad en relación con datos federales, estatales o de BANOBRAS o cualquier otro dato que estén bajo la custodia del Licitante adjudicado.

II. Auditoría.

En términos de lo establecido en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento; con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que se practiquen en relación al Contrato por parte de la Secretaría de la

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	37 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
	Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021

Función Pública o por el Órgano Interno de Control en BANOBRAS, el licitante adjudicado se compromete a proporcionar la información que en su momento se le requiera.

Complementario a lo anterior, BANOBRAS se reserva el derecho de contratar un tercero que pueda auditar las prácticas, procedimientos de medición de los Niveles de Servicio del licitante adjudicado, y/o sus procedimientos para cálculo de importes en facturas; para lo cual el licitante adjudicado proporcionará todas las facilidades, autorizaciones y accesos a información que le sean requerida. El número de auditorías no está limitado y será responsabilidad de BANOBRAS su ejecución y en todo caso su contratación.

La auditoría observará las mejores prácticas internacionales aplicables de la Industria y en caso de discrepancia se podrá verificar con un tercero reconocido por la industria y aceptado para tal efecto por BANOBRAS y el licitante adjudicado.

El licitante adjudicado estará obligado a mantener registros contables, algoritmos y elementos de cálculo para SLA's y Facturación.

12. Modelo de Propuesta económica y forma de pago

Los licitantes, deberán entregar un conjunto de elementos que serán prioritarios para BANOBRAS para realizar la evaluación de la parte técnica. *M*

La propuesta técnica, deberá presentarse en los medios establecidos por BANOBRAS.

12.1. Modelo de Propuesta Económica

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. *J*

Servicio	Unidad de Medida	Costo Unitario	24 meses	TOTAL
S1	Mes			
TOTAL				

Servicio	Unidad de Medida	Costo Unitario	Horas Mínimas	Horas máximas	Total Mínimo	Total Máximo
S2	Hora					

12.2. Forma de pago

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

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, a excepción de que, derivado del procedimiento de contratación, el servicio se adjudicará durante el intermedio del mes, únicamente se pagarán los días transcurridos a partir del inicio de la vigencia, replicando lo conducente para el final de la vigencia, si aplicará el caso.

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 i usuaria y/o TI.
- 2.- El proveedor envía su propuesta de servicio "orden de trabajo", indicando el costo único por hora para la atención de la solicitud, la descripción del requerimiento, las etapas en que será atendida cada solicitud, el identificador de la orden, así mismo en caso de atender varias funcionalidades la cotización deberá presentarse por cada funcionalidad.
- 3.- La 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, ordenes 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.


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.

En lo que respecta al primer mes del servicio, adicional a los entregables S1. E1, S1. E2 y/o S1. E3, así como para S2. E1, S2. E2, S2 E3, S2 E4, S2 E5/ y/o S2. E6 se deben haber entregado y aceptado los documentos señalados como E1, E2, E3, E4 y E5.

Para el último mes del servicio, adicional a los entregables S1. E1, S1. E2 y/o S1. E3, así como para S2. E1, S2. E2, S2 E3, S2 E4, S2 E5/ y/o S2. E6 se debe haber realizado la transición de conocimiento.

A fin de dar cumplimiento a lo anterior, es necesario que las facturas que presente el licitante adjudicado, reúnan los requisitos fiscales que establece la legislación vigente en la materia.

De conformidad con lo establecido en el artículo 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de que las facturas entregadas por el licitante adjudicado para su pago presenten errores o

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	39 de 42
	Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS	Fecha de elaboración	17/08/2022
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

deficiencias, BANOBRAS, a través del área administradora o el Administrador Operativo del Contrato, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito al licitante adjudicado las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurre a partir de la entrega del citado escrito y hasta que el licitante adjudicado presente las correcciones no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; hasta que presente las correcciones se computará nuevamente el plazo para los efectos de la fecha de pago.

Los pagos se realizarán en Moneda Nacional, de conformidad con el artículo 45, fracción XIII de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

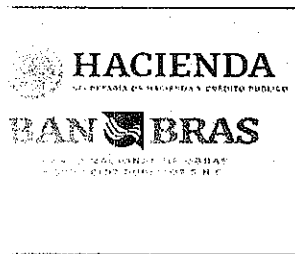
13. Propuesta técnica

13.1. Presentación de la Propuesta Técnica

El participante entregará su Propuesta Técnica considerando todo el contenido del presente Anexo Técnico, de manera impresa y digitalizada en una carpeta (o las que requieran), para lo cual es importante considerar lo siguiente:

- La estructura será con base al índice del presente Anexo Técnico, integrando la documentación correspondiente de cada apartado;
- La carpeta mostrará en la caratula el nombre de la empresa, así como el número consecutivo de la misma.
- Al inicio de la carpeta tendrá un índice general mostrando el contenido de la misma
- Cada apartado tendrá un separador y portada, para hacer referencia rápida, correspondiente al índice, incluyendo un índice que marque dónde inicia y dónde termina cada uno de los apartados.
- En caso de que cada apartado tenga subapartados, cada uno de estos tendrán subíndices, subportadas y subseparadores.
- Se deberá presentar en hojas membretadas, foliadas y rubricadas por el representante legal
- Deberá incluir copia de las certificaciones requeridas.
- Deberá incluir copias de contratos similares en la cantidad que se solicitan en el presente Anexo Técnico.
- Se sugiere que el licitante integre en su propuesta técnica algunos elementos los cuales serán considerados por el equipo BANOBRAS durante la evaluación del proceso de Licitación.
- La propuesta técnica puede no limitarse en alcance y extensión a los elementos solicitados.

El formato para almacenar archivos de forma electrónica podrá ser cualquiera de los siguientes:

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	40 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Microsoft Power Point
- PDF Postscript (que permita la búsqueda de textos OCR)
- Microsoft Visio
- Microsoft Project
- Formatos de imagen convencional (JPG, BMP, GIF, TIFF) para imágenes que no tengan una parte significativa de texto.

13.1.1. Lenguaje

El licitante deberá entregar su propuesta técnica en idioma español. (LATAM) Sin embargo, dada la naturaleza del proyecto y los servicios que se administrarán, se permitirá el uso de anglicismos para aquellos términos que sean de origen extranjero; o bien, que representen nombres de tecnologías, marcas y términos comúnmente aceptados en la Industria.

En los casos donde así se indique o que el proveedor juzgue necesario, se deberá entregar documentación completa y detallada de los puntos en cuestión. En los casos en los que esta documentación sólo esté disponible en el idioma inglés, se permitirá que el proveedor traduzca únicamente aquel párrafo(s) que sea de interés para el punto que se esté documentando, siempre y cuando el licitante haga entrega del resto de la documentación en su formato e idioma original.

13.1.2. Diagramas


Todos los diagramas que formen parte de la propuesta técnica deberán estar diseñados en Microsoft Visio y cada página deberá estar debidamente rotulada, incluyendo el nombre del proyecto, el título del gráfico y el número de diagrama o figura.

Estos diagramas, junto con el resto de la presentación deberán entregarse en formato electrónico además del original en papel

13.2. Documentación Requerida para la entrega de la Propuesta Técnica

Los siguientes elementos son prioritarios e indispensables para la evaluación técnica, por lo que se sugiere al licitante indicar correctamente en sus carpetas la ubicación de cada uno de los siguientes rubros para su fácil identificación y revisión, indicando el número identificador (ID) que aparece en la siguiente figura:

Escrito en papel membretado y firmado por el Representante Legal, mediante el cual manifiesta que contará con el personal disponible, suficiente para atender a BANOBRAS de acuerdo a los niveles de servicio especificados en el presente Anexo Técnico.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	41 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

1	
2	Descripción de la metodología a emplear para la prestación de servicio alineada a los procesos de ITIL.
3	Organigrama de los recursos humanos a emplear durante la fase de Planeación, Transición, Implementación, Operación de Servicio y Cierre o Finalización del servicio.
4	Descripción de los recursos que se necesitan para la realización de los servicios.
5	CV's del personal que estará participando en cada servicio.

14. Criterio de Evaluación.

La evaluación de las proposiciones presentadas por los licitantes durante el procedimiento de contratación, se realizará a través del Mecanismo Binario.

15. Garantía de Cumplimiento.

La garantía que deberá proporcionar el Licitante ganador, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se deberá realizar mediante la entrega de una póliza de fianza expedida por una institución mexicana de fianzas legalmente autorizada, por el 10% del importe total máximo del instrumento contractual, sin considerar el impuesto al valor agregado.

Deberá estar dirigida a: Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C.

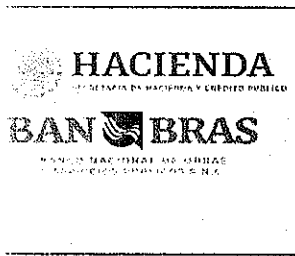
Vigencia: Las garantías de cumplimiento estarán vigentes durante la vida del contrato.

El Licitante ganador, se obliga a mantener vigente dicha fianza, en tanto permanezca en vigor el instrumento contractual y si es el caso, durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan, hasta que se dicte la resolución definitiva, por autoridad competente, salvo que las partes otorguen el finiquito, o hasta aquella fecha en que BANOBRAS, hubiere comunicado la terminación del contrato, en el entendido de que solo se podrá cancelar mediante autorización por escrito de BANOBRAS, por medio de Representante Legal, previa solicitud por escrito del proveedor dirigida al Área de Adquisiciones.

El Licitante ganador, deberá garantizar que los productos solicitados en este Anexo Técnico, operará en los aspectos substanciales, según se describa en su respectiva documentación durante la vigencia del contrato.

También deberá garantizar que los servicios serán prestados de forma profesional de conformidad con los estándares de la industria.

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	42 de 42
		Fecha de elaboración	17/08/2022
Propuesta de Anexo Técnico Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Fiduciario que Opera en BANOBRAS		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

16. Tipo de Contrato.

Abierto, en términos de lo establecido en los artículos 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 85 de su Reglamento.

17. Denominación del área administradora y técnica del Contrato.

Con fundamento en el artículo 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el servidor público responsable de administrar el cumplimiento del contrato será el Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con el apoyo de la Titular de la Subdirección de Soluciones Tecnológicas.

Para efectos de lo anterior, la Titular de la Subdirección de Soluciones Tecnológicas, será considerada como Administrador Operativo del Contrato quien se apoyará en el Gerente de Soluciones Tecnológicas, quien tendrá la obligación de verificar el cumplimiento de las obligaciones que deriven de la prestación del servicio objeto del presente Anexo.

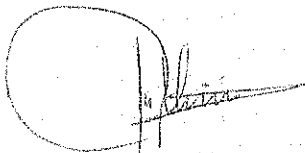
18. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

ELABORACIÓN



Víctor Hugo Canales Beltrán
Subgerente de Soluciones Tecnológicas 2

REVISIÓN

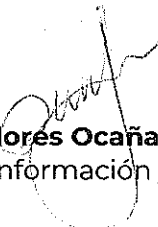


Marte Ignacio Martínez Moreno
Gerente de Soluciones Tecnológicas



César Mendoza Torres
Subdirector de Soluciones Tecnológicas

APROBACIÓN



Otoniel Flores Ocaña
Director de Tecnologías de Información y Comunicaciones



A N E X O "B"

CUMPLIMIENTO A LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

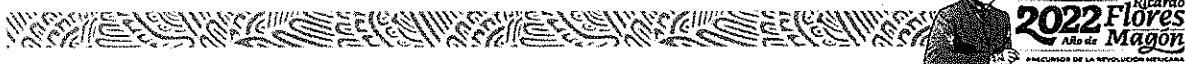
"El Proveedor" se obliga a conocer y cumplir en todo momento las "Políticas de Seguridad de la Información" y los cambios que de éstas se deriven, durante el periodo de vigencia del contrato y/o pedido y guardar confidencialidad sobre la información a que tiene acceso permanentemente, durante y después de finalizar el contrato.

"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 de Seguridad de la Información" y los cambios que de éstas se deriven, durante el periodo de vigencia del contrato. A continuación, se enlistan las Políticas de Seguridad de la Información, mismas que son de carácter enunciativo mas no limitativo:

- Manual de Seguridad de la Información.
1. Políticas para la Organización de la Seguridad de la Información.
 2. Políticas de Seguridad de la Información en los Recursos Humanos.
 3. Políticas de Seguridad de la Información para la Gestión de Activos.
 4. Políticas de Seguridad de la Información para el Control de Accesos.
 5. Políticas de Seguridad de la Información para el Cifrado.
 6. Políticas de Seguridad de la Información para la Seguridad Física y Ambiental.
 7. Políticas de Seguridad de la Información para las Operaciones.
 8. Políticas de Seguridad de la Información para las Comunicaciones.
 9. Políticas de Seguridad de la Información para la Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas de Información.
 10. Políticas de Seguridad de la Información para la Relación con Proveedores.
 11. Políticas de Seguridad de la Información para la Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información.
 12. Políticas de Seguridad de la Información para la Gestión de la Continuidad del Negocio.
 13. Políticas de Seguridad de la Información para el Cumplimiento.

AUDITORÍA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTROLES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.

"Banobras" tiene la facultad de supervisar y/o auditar periódicamente, por sí mismo o a través de un tercero, que los productos y/o servicios materia del presente contrato y/o pedido cumplen con lo establecido en las "Políticas de Seguridad de la Información" de **"Banobras"** y los cambios que de éstas se deriven, durante el periodo de vigencia del contrato y/o pedido. **"El Proveedor"** tiene la obligación de otorgar los accesos y elementos requeridos para llevar a cabo cada una de las supervisiones o auditorías a ser realizadas.





“Banobras” puede solicitar, de así requerirlo, dictámenes de los controles internos en materia de seguridad de la información del “El Proveedor” sobre los procesos relacionados con los productos y servicios que entrega a sus clientes, realizado por un despacho de auditoría independiente y reconocido.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Para garantizar la Confidencialidad de la información de “Banobras”, “El Proveedor” deberá entender las definiciones y categorías de clasificación de la información de acuerdo a lo establecido en las Políticas de Seguridad de la Información. Considerando que la información incluye formato electrónico, físico y comunicación verbal.

“El Proveedor” al dar tratamiento a información confidencial, clasificada por “Banobras”, está obligado a:

- a) Mantenerla en estricta reserva y no revelar ningún dato de la información a ninguna otra parte, relacionada o no, sin el consentimiento previo escrito de “Banobras”.
- b) Instruir al personal que estará encargado de recibir la información confidencial, debiendo suscribir el correspondiente acuerdo de confidencialidad si fuere necesario, de su obligación de recibir, tratar y usar la información recibida, clasificada como confidencial y destinada únicamente al propósito del presente, en los términos que se estipula.
- c) Divulgar la información confidencial únicamente a las personas autorizadas para su recepción dentro de la estructura de “El Proveedor” y de “Banobras”.
- d) Tratar confidencialmente toda la información recibida directa o indirectamente del “Banobras”, y no utilizar la información de forma distinta al objeto de este contrato y/o pedido.

RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DEL PROVEEDOR.

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos referentes a la responsabilidad de los empleados, de “El Proveedor”, éste deberá:

Certificar que todos los dispositivos utilizados por los empleados de “El Proveedor” o sus subcontratistas, que estén conectados al ambiente de procesamiento de “Banobras”, cumplan y sigan cumpliendo los siguientes requisitos:

- a) Deben aplicarse y estar al día los paquetes de actualizaciones (service pack) más recientes y todos los parches de seguridad aplicables a todos los sistemas operativos y software residentes en los dispositivos.
- b) Los dispositivos deben tener el software estándar de la industria contra programas maliciosos (malware) instalado, funcionando y actualizado con el último archivo de firma; y el dispositivo debe tener instalado y activo un producto de seguridad tipo cortafuego (firewall) personal y estándar de la industria.
- c) Deben asegurar que los computadores utilizados para el procesamiento de datos suministrados por “Banobras” no cuentan con accesos habilitados a puertos USB.
- d) Garantizar que los datos de clientes suministrados por “Banobras” no serán tratados a través de dispositivos móviles, celulares, tabletas, etc.





e) **"El Proveedor"** acepta que periódicamente sus equipos pueden ser objeto de revisiones de cumplimiento por parte de **"Banobras"**.

SEGURIDAD DE LOS SERVIDORES.

Para asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de todos los servidores utilizados para procesar la información y datos de **"Banobras"**, y para mitigar la amenaza, riesgo e impacto del uso indebido y abusos externos o internos de las plataformas de servidores, **"El Proveedor"** deberá:

1. Proteger el acceso a todos los servidores, como mínimo, mediante una combinación de la identificación (ID) del usuario y la contraseña.
2. Cambiar todas las contraseñas de los servidores que vienen de fábrica antes del comienzo del procesamiento y cambiarlas posteriormente en función a las Políticas de Seguridad de la Información establecidas.
3. Asegurar que los servidores se encuentren ubicados en zonas físicamente seguras.
4. Reforzar la seguridad de todos los servidores utilizados para procesar, almacenar o transmitir datos e información de **"Banobras"**, debiendo dicho reforzamiento incluir, entre otros, la eliminación de todos los privilegios y servicios salvo aquellos que sean esenciales para la ejecución de las operaciones para las que están instalados dichos servidores.
5. Implementar herramientas de análisis de la seguridad de los servidores para informar periódicamente sobre el estado de cada servidor y verificar que todas las configuraciones, parámetros y opciones estén conformes con el estado de reforzamiento acordado para ese dispositivo y para detectar cambios no autorizados a partir de la línea base de la configuración aprobada del servidor.
6. Registrar toda la actividad de acceso del servidor y almacenar los datos de dicha actividad de una manera apropiada, en función a las Políticas de Seguridad de la Información establecidas y revisar periódicamente (al menos una vez al año) todos los controles de seguridad del servidor definidos anteriormente para asegurarse de que todavía estén vigentes.
7. **"El Proveedor"** periódicamente deberá realizar análisis de vulnerabilidades sobre los servidores asociados a la prestación de servicios objeto de éste contrato y/o pedido.
8. **"Banobras"**, tendrá la facultad para realizar periódicamente revisiones de cumplimiento sobre la seguridad en los servidores asociados a la prestación de servicios objeto de éste contrato y/o pedido.

DESARROLLO DEL SOFTWARE.

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos de **"Banobras"** para los códigos seguros, **"El Proveedor"** deberá:

- a) Documentar la arquitectura; componentes internos y externos, controles de seguridad, arquitectura (aplicación, seguridad, etc.).
- b) Análisis de vulnerabilidades por un tercero; Incorporar el análisis Estático y Dinámico de los códigos de seguridad en el ciclo de vida del desarrollo del software.
- c) Mitigar los problemas de seguridad identificados, durante el análisis Estático y Dinámico de los códigos antes de pasarlos al entorno de producción.
- d) Cumplir con lo establecido en la política de gestión de identidades y accesos.



- e) Establecer una gestión de sesiones acorde a las necesidades del Banco.
- f) Evitar que la aplicación permita el registro de datos maliciosos.
- g) Uso de elementos criptográficos sobre datos sensibles.
- h) Adecuada gestión de errores.

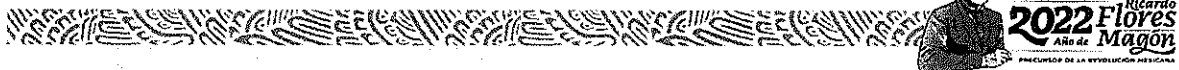
SEGURIDAD DE LOS ARCHIVOS DE DATOS Y BASES DE DATOS.

Para asegurar la integridad, confidencialidad y seguridad en general de todas las bases de datos y archivos de datos utilizados para almacenar información y datos de **"Banobras"**, **"El Proveedor"** deberá:

1. Almacenar la información "Confidencial" de **"Banobras"** (por ejemplo, contraseñas, datos de los clientes, etc.) en un formato cifrado de conformidad con las mejores prácticas de la industria; y acorde al estándar de criptografía aprobado por **"Banobras"**.
2. Ubicar todos los servidores de bases de datos, servidores de archivos y repositorios que contengan datos de **"Banobras"** en un área físicamente segura.
3. Restringir todo el acceso físico y lógico a las bases de datos, archivos de datos e información y datos almacenados en éstos, así como a cualquier sistema o componente de la red relacionado con el procesamiento de transacciones según un esquema basado solo en la "necesidad de conocer o usar" de la Institución.
4. Proteger todos los accesos a las bases de datos y archivos de datos utilizando, como mínimo, una combinación de la identificación del usuario y la contraseña.
5. Cambiar todas las contraseñas de las bases de datos que vienen de fábrica antes del comienzo del procesamiento y cambiarlas posteriormente en función a las Políticas de Seguridad de la Información establecidas.
6. Registrar toda la actividad de acceso a las bases de datos y archivos de datos, y almacenar los datos de dicha actividad de una manera apropiada, en función a las Políticas de Seguridad de la Información establecidas.
7. Implementar herramientas de análisis de la seguridad de las bases de datos para revisar periódicamente las configuraciones de las bases de datos y garantizar el cumplimiento de las configuraciones base esperadas.
8. Eliminar y destruir de una manera adecuada y segura todas las instancias de cualquier información o datos de **"Banobras"** y material impreso conexas para asegurar que las transacciones y demás datos no puedan ser recuperados por personas no autorizadas.
9. Revisar en forma periódica (al menos una vez al año) todos los controles de seguridad de la base de datos definidos anteriormente para asegurar que continúan vigentes.

SEGURIDAD DE LA RED.

Para mitigar la amenaza, riesgo e impacto de intrusiones, abuso o uso indebido del sistema o la red, **"El Proveedor"** deberá:





- a) Instalar, configurar y activar un sistema integral de protección contra intrusiones (en la red y el host), de conformidad con las mejores prácticas de la industria, para que en forma continua evite, detecte e informe la ocurrencia de ataques no autorizados a la red y en contra de sus sistemas, incluidos, entre otros, intentos de penetración y ataques por denegación de servicio.
- b) Instalar cortafuegos (firewall) para redes basados en las mejores prácticas de la industria entre los servidores y las puertas de enlace (gateways) a la red pública de modo que excluyan los protocolos de comunicación que no sean necesarios para procesar el tráfico de Internet.
- c) Registrar toda la actividad de los cortafuegos y puertas de enlace y almacenar los datos de dicha actividad.
- d) Proteger los datos contra la divulgación no autorizada durante su tránsito a través de redes públicas a "Banobras", o sus agentes autorizados, o sus clientes, para garantizar la seguridad de los datos que sean propiedad de "Banobras" o estén relacionados con "Banobras".

PROTECCIÓN CONTRA PROGRAMAS MALICIOSOS (MALWARE).

Para mitigar la amenaza, riesgo e impacto de los virus informáticos, gusanos, troyanos y otros tipos de software malicioso, colectivamente llamado "malware", "El Proveedor" deberá:

- 1. Instalar, configurar, activar y mantener actualizado un software antivirus y antiespías (antispysware) basado en las mejores prácticas de la industria, en todos los servidores, dispositivos, computadoras portátiles y estaciones de trabajo que procesen o almacenen las transacciones y cualquier otro dato de "Banobras".
- 2. Configurar dicho software anti-malware para invocarlo automáticamente en el arranque y ejecutarlo interactivamente de forma continua, en todos los dispositivos donde esté instalado.

VULNERABILIDADES DE LA SEGURIDAD E INSTALACIÓN DE PARCHES DE SEGURIDAD.

Para mitigar la amenaza, riesgo e impacto de las vulnerabilidades de la seguridad en el sistema o red, "El Proveedor" deberá:

- a) Desarrollar e implementar un proceso para investigar continuamente las fuentes fiables de advertencias sobre vulnerabilidades de la seguridad emergentes.
- b) Identificar vulnerabilidades específicas que puedan impactar los ambientes operativos o plataformas utilizados por "El Proveedor" y "Banobras".
- c) Evaluar la criticidad de una vulnerabilidad en relación con las operaciones generales de "El Proveedor" y "Banobras", a fin de determinar la conveniencia de instalar el correspondiente parche de seguridad.
- d) Probar e instalar oportunamente los parches de seguridad.





ALERTA Y ESCALAMIENTO DE PROBLEMAS Y GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

En el caso de pérdida, acceso no autorizado, o divulgación no autorizada de la Información Confidencial de "Banobras", datos personales tratados por "Banobras", u otros datos de "Banobras", (cada uno de ellos una "Violación de Seguridad de la información"), "El Proveedor" inmediatamente y tan pronto como sea posible, después de determinar que se le ha producido una Violación de la Seguridad de la Información deberá:

1. Investigar la violación de seguridad de la información y proporcionar a "Banobras" la información detallada sobre la violación de seguridad de la información.
2. "El Proveedor" de forma inmediata, después de determinar que ha ocurrido la Violación de la Seguridad de los Datos: deberá Notificar a "Banobras" de las violaciones de seguridad de los datos a los siguientes correos electrónicos: mesa.servicio@banobras.gob.mx y banseg@banobras.gob.mx

CONTROL DE CAMBIOS.

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos de "Banobras" y de las mejores prácticas de la industria para el control de cambios, "El Proveedor" deberá:

1. Desarrollar, probar y documentar cada cambio de conformidad con la gestión de cambios, preservando la integridad, lógica continua de los datos, programas y rastros de auditoría.

RESPALDO Y RECUPERACIÓN.

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos de "Banobras" y de las mejores prácticas de la industria para el respaldo y la recuperación, "El Proveedor" deberá:

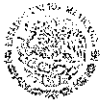
- a) Implementar medidas de respaldo adecuadas, incluido el almacenamiento de los archivos de datos de respaldo en lugares seguros fuera del sitio de procesamiento, para permitir la recuperación eficiente del sistema.
- b) Facilitar la reanudación de las aplicaciones críticas y actividades de negocios de una manera oportuna después de una emergencia o desastre.
- c) Mantener un plan de recuperación de desastres documentado para cada sistema crítico relacionado con "Banobras" y probarlo anualmente.

"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 ocurrir 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 indique 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. *M*

DEVOLUCIÓN DE INFORMACIÓN.

En cualquier momento, ante solicitud escrita de "Banobras", "El Proveedor" devolverá toda o parte de la Información según se requiera, así como las copias que se encuentren en su poder cualquiera sea su formato. A requerimiento de "Banobras", "El Proveedor" deberá destruir la Información y proporcionar prueba de su destrucción. *R*

INCUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Será motivo de la aplicación de la pena convencional más alta establecida en el contrato y/o pedido por cada día natural de atraso en la atención de las "Políticas de Seguridad de la Información" que le sean aplicables con motivo de la prestación del servicio objeto del presente contrato y/o pedido. *R J*

