



**CONTRATO DAGA/042/2021**

Contrato abierto número **DAGA/042/2021** para la contratación de los **“Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL”**, 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, **LGEC, S.A. de C.V.**, en lo sucesivo **“El Proveedor”**, representado en este acto, por el C. Jaime Márquez Poo, en su carácter de **Representante 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. Su representante cuenta con las facultades legales suficientes para obligar a su representada, en los términos del presente contrato, según se desprende del poder general para actos de administración contenido en la escritura pública número 143,344 (ciento cuarenta y tres mil trescientos cuarenta y cuatro) de fecha 13 de enero de 2021, otorgada ante la fe del Notario Público Lic. Ricardo Gutiérrez Pérez, Titular de la Notaría Pública 68 de la Ciudad de México; inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito Federal (ahora Ciudad de México) bajo el folio mercantil electrónico número 80259 de fecha 19 de abril de 2021.
  - I.III. La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de contratación por adjudicación directa, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 134, párrafo tercero y cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 25, párrafo primero, 26, fracción III, 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 Públicos (RLAASSP), en concordancia con el 8, de la Ley Federal de Austeridad Republicana; así como la sección V “Instrumentos contractuales” de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Banobras (POBALINES); en razón de que **“El Proveedor”** resultó adjudicado mediante el procedimiento de adjudicación directa, con número de CompraNet **AA-006G1C001-E85-2021**, realizado por la Gerencia de Adquisiciones de **“Banobras”**, de conformidad con el artículo 2, fracción I del RLAASSP, adjudicado mediante oficio de notificación de fecha 31 de agosto de 2021, en lo sucesivo **“La Adjudicación”**.
  - I.IV. Cuenta con los recursos presupuestarios necesarios y suficientes, así como con la autorización para ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, conforme a lo establecido en el artículo 25, párrafo primero de la LAASSP, como se acredita con el documento denominado “Requisición de Bienes, Arrendamientos y Servicios Suficiencia Presupuestal”, sellado por la Gerencia de Programación y Control Presupuestal con fecha 27 de mayo de 2021, identificado mediante el número de control interno de la Gerencia de Adquisiciones **106**, número de folio de la Gerencia de Programación y Control Presupuestal **3848**, con cargo a la partida presupuestal número **33304**, y clave del Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCoP) número **33300009**.
  - I.V. Su representado para el desarrollo de sus actividades, requiere la contratación de los **“Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL”**.



**CONTRATO DAGA/042/2021**

- 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 **BNO670315CD0**.
- 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 representante legal lo siguiente:
  - II.I. Es una Sociedad Civil, constituida conforme a la Legislación Mexicana, según consta en el testimonio de la escritura pública número **47,599** de fecha 13 de agosto de 2003, otorgada ante la fe del Lic. Héctor Guillermo Galeano Inclán, Notario Público número 133 del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio, bajo el folio número 311,920 de fecha 3 de noviembre de 2003.  
  
Mediante escritura pública **52,367** de fecha 7 de noviembre de 2006, otorgada ante la fe del Lic. Héctor Guillermo Galeano Inclán, Notario Público número 133 del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), se protocolizó el acta de asamblea general ordinaria de accionistas, siendo el orden del día el siguiente: 1.- Discusión, aprobación y resolución sobre la venta de acciones de la Sociedad, propiedad del Sr. Gerardo Borbolla Luna en favor del Sr. Eric Velázquez Solís. 2.- Nombramiento de delegados especiales de la Asamblea.
  - II.II. Su representante cuenta con las facultades legales suficientes para obligarla en los términos del presente contrato, según se desprende del poder general para actos de administración contenido en la escritura pública número **77,868** de fecha 11 de mayo de 2016, otorgada ante la fe pública del Licenciado Roberto Garzón Jiménez, Notario 242 de la Ciudad de México, facultades 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: *"D) la planeación, implementación, instalación, capacitación, asesoría, consultoría, asistencia y desarrollo en los diversos sistemas de informática, programas y software, en cualquiera de sus modalidades actuales y futuras"*; 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 Callejón del Toro 9 Interior 3, Colonia La Concepción, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04331, 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 **LGE030814214**.



**CONTRATO DAGA/042/2021**

- 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 01 de septiembre de 2021, con número de folio **21NG6816194**, denominado "Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales", expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), en el que se emite la opinión positiva respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales a que alude la regla 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2021, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 2020.
- II.X. Para efectos de lo previsto por el artículo 32-D del *Código Fiscal de la Federación*, así como los acuerdos ACDO.SAI.HCT.250315/62.P.DJ y ACDO.SAI.HCT.101214/281.P.DIR, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero y 3 de abril de 2015 respectivamente, presentó a **"Banobras"**, documento de fecha 01 de septiembre de 2021, con número de folio 1630526611596598086009, expedido por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), del cual se desprende que se encuentra al corriente con las obligaciones de pago de aportaciones Seguridad Social, toda vez que no se registran créditos fiscales firmes a su cargo, por lo que se emite opinión positiva.
- II.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/0000923060/2021**, de fecha 01 de septiembre de 2021, suscrito por el Lic. Eduardo Jolly Zarazua, Gerente de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), del cual se desprende que del análisis practicado en los sistemas de ese Instituto, NO se identificaron adeudos ante el INFONAVIT, en virtud de que se encuentra al corriente en sus obligaciones señaladas en el artículo 29, de la *Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores*.
- II.XII. Declara, bajo protesta de decir verdad que su representada y las personas que forman parte de ésta, 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 conocen el contenido del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, especificando que ninguno de los socios y/o accionistas quienes ejercen el control de la sociedad, mencionadas en su escrito, desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público.
- 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.



**CONTRATO DAGA/042/2021**

**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 funcionarios públicos que por razón de su actividad intervengan en la administración, supervisión y/o ejecución del presente contrato, que cumplan con los compromisos pactados y difundan el presente compromiso entre su personal, así como a terceros que trabajen para **"Banobras"**, que por razones de sus actividades intervengan durante la administración, supervisión y/o ejecución del presente instrumento jurídico.
- **"Banobras"** desarrollará sus actividades en la administración, supervisión y/o ejecución del presente contrato dentro del código de conducta de **"Banobras"**.
- **"Banobras"** evitará arreglos compensatorios o contribuciones destinadas a favorecer indebidamente a **"El Proveedor"**; de esta forma, actuará con honestidad y transparencia durante la administración, supervisión y/o ejecución del presente contrato.

**III.IV.** Comparecen libremente a la celebración del presente instrumento jurídico en los términos consignados 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 éste se obliga a proporcionar los **"Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL"** conforme a las características, plazos, términos, condiciones y especificaciones, que, de manera enunciativa mas no limitativa, se indican en el **"Anexo Técnico"**, mismo que forma 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 en las instalaciones de **"El Proveedor"** vía remota, conforme a lo señalado en el **numeral 12. Lugar para la prestación de los servicios del "Anexo Técnico"**.

**TERCERA. - VIGENCIA DEL CONTRATO:** La prestación del servicio objeto del presente contrato se llevará a cabo por un periodo de 4 (cuatro) meses, a partir del **1º de septiembre de 2021 y concluirá el 31 de diciembre de 2021.**

**CONTRATO DAGA/042/2021**

**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 \$496,941.04 (Cuatrocientos noventa y seis mil novecientos cuarenta y un pesos 04/100 M.N.), más la cantidad de \$79,510.56 (Setenta y nueve mil quinientos diez pesos 56/100 M.N.), correspondientes al 16% (dieciséis por ciento) del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), resultando un monto mínimo total de \$576,451.60 (Quinientos setenta y seis mil cuatrocientos cincuenta y un pesos 60/100 M.N.) y, un monto máximo de \$1,242,352.60 (Un millón doscientos cuarenta y dos mil trescientos cincuenta y dos pesos 60/100 M.N.), más la cantidad de \$198,776.42 (Ciento noventa y ocho mil setecientos setenta y seis pesos 42/100 M.N.), correspondientes al 16% (dieciséis por ciento) del I.V.A., resultando un monto máximo total de \$1,441,129.02 (Un millón cuatrocientos cuarenta y un mil ciento veintinueve pesos 02/100 M.N.).

Asimismo, manifiestan **"Las Partes"** de común acuerdo que los precios unitarios para 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.

**QUINTA. - FORMA DE PAGO DEL CONTRATO:** Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 45, fracción XIV, y S1, 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 11. **Forma de pago del "Anexo Técnico"**, el pago se realizará de la siguiente forma:

En lo que respecta al Servicio S1, el pago del servicio se efectuará en una sola exhibición al inicio del Contrato, y una vez que **"El Proveedor"** presente el Entregable S1.El\_Póliza de soporte, conforme a lo especificado en el numeral 6. Alcance del **"Anexo Técnico"**.

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 describen los requerimientos solicitados por el área usuaria y/o TI.
- 2.- **"El Proveedor"** envía su cotización indicando el número de horas para la atención de la solicitud.
- 3.- La SST proporcionará su conformidad a la propuesta o en su caso, solicita las aclaraciones y/o modificaciones al mismo. En caso de un paquete de funcionalidades, **"Banobras"** puede decidir cuál de ellas aceptar y/o, en su caso, cuales descartar.

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

La (s) factura (s), 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), denominada (s) factura (s) presente (n) errores o deficiencias, **"Banobras"**, por conducto del Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones o Administrador Operativo del contrato, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes al de su recepción, indicará 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



**CONTRATO DAGA/042/2021**

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 Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, posterior a la firma del presente instrumento jurídico, de tal forma que como mínimo contendrá: la CLABE interbancaria de 18 (dieciocho) dígitos, número de cuenta, nombre de la institución de crédito, sucursal y nombre del cuentahabiente. Para el caso de que **"El Proveedor"** cambie el número de cuenta bancaria, lo hará del conocimiento de **"Banobras"** por conducto del Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, para que el (los) siguiente (s) pago (s) sea (n) efectuado (s) a dicha cuenta.

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

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

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

Una vez cumplida la totalidad de las obligaciones de **"El Proveedor"** a entera satisfacción de **"Banobras"**, el Titular de la Dirección de Tecnologías de 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"**.



**CONTRATO DAGA/042/2021**

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

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

En caso de que ocurra algún incidente con los activos utilizados (tecnológicos o información) por causa 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 código malicioso, que pudieran surgir con motivo de la prestación de los servicios objeto del presente instrumento.

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

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

**SÉPTIMA. - GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 45, fracción XI, 48, fracción II y 49, fracción II de la LAASSP, correlativos a los artículos 85, fracción III y 103 del RLAASSP y **numeral 15. Garantías**, inciso b, 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, expedida por una institución mexicana autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas a favor de **"Banobras"**, o bien, en alguna de las otras formas señaladas en los artículos 48 de la Ley de Tesorería de la Federación y 79, fracción III del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, 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.

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

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

**"El Proveedor"** se obliga a mantener vigente la póliza de fianza a que alude la presente cláusula, durante el periodo de garantía de los servicios 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**



**CONTRATO DAGA/042/2021**

**Partes** se otorguen el finiquito correspondiente, en el entendido de que sólo podrá ser cancelada mediante autorización por escrito de **"Banobras"**, previa solicitud por escrito de **"El Proveedor"**, en la forma y términos señalados en la sección VII.4 "Devolución de Garantía" de las **POBALINES**.

**"El Proveedor"** se obliga a presentar la póliza de fianza a que alude la presente cláusula, con la especificación por parte de que quien la expida, en caso de que **"Banobras"** exija el pago de las obligaciones de manera forzosa, el procedimiento de ejecución aplicable será el establecido por los artículos 178, 279, y 280, de la **LISF**, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses con motivo de pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza referida. En caso de modificación al presente contrato, **"El Proveedor"** se obliga a actualizar el importe y/o la vigencia de la póliza de fianza respectiva mediante endoso correspondiente, en el entendido de que dichas modificaciones surtirán efectos, únicamente en el supuesto de que quien la expida manifieste su consentimiento, mediante la emisión del endoso aludido, en términos de las disposiciones aplicables.

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

La garantía de calidad de los servicios objeto del presente contrato, deberá quedar incluida en la póliza de fianza a que se refiere la presente cláusula, de acuerdo a lo establecido en el numeral 15. Garantías del Servicio, inciso a, del **"Anexo Técnico"**.

**OCTAVA. - PENAS CONVENCIONALES:** Con fundamento en lo previsto por los artículos 45, fracción XIX, y 53, de la **LAASSP**; y 95, y 96, del **RLAASSP**, así como el inciso VIII.1 de la Sección VIII de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de **"Banobras"** (**POBALINES**); y lo especificado en el numeral **14. Penalizaciones** del **"Anexo Técnico"**, se aplicarán penas convencionales, por causas imputables a **"El Proveedor"**, conforme a lo siguiente:

- Para el servicio S1.E1, penalización del 3% (tres por ciento) por cada día natural de atraso sobre el importe del servicio S1.
- Para el servicio S1.E2, penalización de acuerdo a la fórmula establecida en el **"Anexo Técnico"**.
- Para el servicio S2, penalización del 3% (tres por ciento) por cada día natural de atraso sobre el importe de los servicios del mes que se trate no prestados en tiempo.

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 la sección VIII "Penas Convencionales y Deductivas" de las **POBALINES**; **"Banobras"** aplicará la (s) deductiva (s) correspondiente (s) al presente instrumento jurídico, por causas imputables a **"El Proveedor"** en términos del numeral **14. Deductivas** del **"Anexo Técnico"**, conforme a lo siguiente:

- Para el servicio S1.E2, deductiva de acuerdo a la fórmula establecida en el **"Anexo Técnico"**.
- Para el servicio S2, deductiva del 2% (dos por ciento) del monto del entregable y/o servicio, que sea prestado de manera parcial o deficiente, por cada día en que se observe el evento de incumplimiento y hasta que sea restablecido o entregado correctamente el entregable y/o servicio.

**"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 contrato. En consecuencia, **"Las Partes"** expresamente establecen, que:

- **"El Proveedor"** a partir de la vigencia del presente contrato, se obliga en relación con 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

*[Handwritten signatures and initials]*



**CONTRATO DAGA/042/2021**

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".

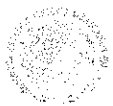
**DÉCIMA PRIMERA. - DATOS Y DOCUMENTACIÓN:** **"El Proveedor"** acepta y reconoce que **"Banobras"** por conducto de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones le proporcionará los datos y documentación que requiera para la adecuada ejecución del presente contrato, obligándose **"El 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 estos hayan sido dictaminados por una autoridad judicial competente.

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

**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 contar con el previo consentimiento por escrito de **"Banobras"**, mismo que deberá de solicitar por escrito con 10



**CONTRATO DAGA/042/2021**

(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 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. Por contravenir los términos y condiciones del presente contrato, las disposiciones de la LAASSP, el RLAASSP y/o los demás ordenamientos legales vigentes que resulten aplicables.



**CONTRATO DAGA/042/2021**

- II. 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"**.
- III. 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.
- IV. 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.
- V. 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.
- VI. 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.
- VII. No guardar confidencialidad de la información marcada como "información reservada o confidencial", en términos de la cláusula **DÉCIMA** del presente instrumento jurídico.
- VIII. Si "Banobras" o cualquier otra autoridad detecta que proporcionó información o documentación apócrifa para, la elaboración del presente contrato y/o durante la ejecución del servicio objeto del mismo.
- IX. En general, cualquier incumplimiento de las obligaciones pactadas en el presente contrato.

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

**DÉCIMA SÉPTIMA. - INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN A INSTANCIAS FISCALIZADORAS:** En términos de lo dispuesto por los artículos 57 de la LAASSP y 107 del RLAASSP, **"El Proveedor"** acepta expresamente que, en caso de que los Órganos Internos de Control, la SFP, la Auditoría Superior de la Federación (ASF), así como cualquier otro órgano fiscalizador, supervisor, regulador de **"Banobras"** o terceros auditores contratados por dichas instancias o el propio **"Banobras"**, le requiera información y/o documentación con motivo de auditorías, visitas o inspecciones que se practiquen dentro de su ámbito de competencia y con fundamento en la legislación aplicable, relacionadas con el objeto del presente contrato, éste la entregará sin demora, previo acuse de recibido y comunicarlo de inmediato 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. **"El Proveedor"** se obliga a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios,



**CONTRATO DAGA/042/2021**

administradores clientes, proveedores, empleados etc. y los recursos de estos, no se encuentran relacionados o provengan de actividades ilícitas, particularmente, de las anteriormente descritas.

**DÉCIMA NOVENA. - SUPERVISIÓN DEL CONTRATO:** En términos de lo dispuesto por el artículo 84, párrafo séptimo del RLAASSP, **"Banobras"** supervisará las acciones que emprenda **"El Proveedor"** en la ejecución del servicio objeto del presente contrato, a través del Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, o quien en su caso ocupe dicho cargo, o quien asuma las atribuciones del (de la) mismo (a), quien será el (la) servidor (a) público (a) encargado (a) de administrar el cumplimiento del presente contrato, y, en su caso, girar las instrucciones que considere oportunas, en coadyuvancia del Titular de la Subdirección de Soluciones Tecnológicas como Administrador Operativo del Contrato y con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas, encargado de supervisar, vigilar y verificar el estricto cumplimiento de las obligaciones que deriven de la prestación del servicio, obligándose **"El Proveedor"** a atender las observaciones que se le hicieren por escrito.

**VIGÉSIMA. - RESPONSABILIDAD LEGAL:** Queda expresamente pactado por **"Las Partes"** 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 los citados conceptos, **"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 102 del RLAASSP, **"Banobras"** bajo su responsabilidad podrá suspender la ejecución del servicio objeto del presente contrato, cuando durante la vigencia del mismo, se presente caso fortuito o de fuerza mayor, en cuyo caso, únicamente se pagará aquel que hubiese sido efectivamente proporcionado, a entera satisfacción del Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, conforme a lo establecido en el presente instrumento jurídico y el **"Anexo Técnico"**, debiendo celebrar **"Las Partes"**, el convenio respectivo.

La suspensión del servicio objeto del presente contrato, se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **"Banobras"**, previa petición y justificación de **"El Proveedor"**, aquél le reembolsará los gastos no recuperables que se originen durante el tiempo que dure la suspensión.

Dicho pago será procedente, siempre y cuando, los mencionados gastos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, los cuales, estarán limitados, según corresponda, a los conceptos previstos en el artículo 102 del RLAASSP.

**"Las Partes"** deberán pactar el plazo de suspensión, si al término del mismo no se pudieran reiniciar la ejecución del servicio objeto del presente contrato, podrá iniciarse la terminación anticipada a que se hace referencia en la cláusula **DÉCIMA SEGUNDA** del presente instrumento jurídico.

**"El Proveedor"** podrá solicitar a **"Banobras"** el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de 1 (un) mes contado a partir de la fecha de suspensión del servicio objeto del presente contrato.



**CONTRATO DAGA/042/2021**

Los gastos no recuperables, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de 45 (cuarenta y cinco) días naturales posteriores a la solicitud por escrito, mediante el cual, **"El Proveedor"** fundamente, documente y motive el pago de dichos gastos no recuperables.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. - RESPONSABILIDAD:** **"Las Partes"** aceptan y reconocen que la idoneidad de **"El Proveedor"**, la razonabilidad del monto de la contraprestación que **"Banobras"** cubrirá al mismo, así como la correcta ejecución del presente contrato, quedan bajo la exclusiva responsabilidad del Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, o quien (es), en su caso, ocupe (n) dicho (s) cargo (s), o quien (es) asuma (n) las atribuciones del (de los) mismo (s).

**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: **El Mtro. Otoniel Flores Ocaña**, Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, como responsable de administrar el cumplimiento del contrato, ubicado en Av. Javier Barros Sierra N° 515, Segundo Piso, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México.
- **"Administrador Operativo del contrato"** a: **Diana Berenice Chávez Hernández**, 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, ubicada en Av. Javier Barros Sierra N° 515, Segundo Piso, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México.
- **"El Proveedor"** a: **El C. Jaime Márquez Poo**, representante legal de la misma, ubicado en Callejón del Toro 9 Int 3, Colonia La Concepción, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04331, Ciudad de México.

**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



**CONTRATO DAGA/042/2021**

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

Habiendo leído **"Las Partes"** el presente contrato y debidamente enteradas y conscientes de su contenido y alcance legal y toda vez que no existe dolo, violencia, lesión, mala fe, ni cualquier otro vicio del consentimiento, lo firman de conformidad el 14 de septiembre de 2021, en la Ciudad de México.

**"BANOBRAS"**

**"EL PROVEEDOR"**

**MTRA. MARYTELLE CASTELLANOS RUEDA**  
DIRECTORA DE RECURSOS MATERIALES  
REPRESENTANTE LEGAL

**C. JAIME MÁRQUEZ POO**  
REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA  
LGEC, S.A. de C.V.

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

**EN SU CARÁCTER DE ÁREA REQUERENTE**  
**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

  
**MTRO. OTONIEL FLORES OCAÑA**  
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIONES



**ADMINISTRADORA OPERATIVA DEL CONTRATO**

**DIANA BERENICÉ CHÁVEZ HERNÁNDEZ**  
**SUBDIRECTORA DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS**

**Elaboró:** Lic. David Alejandro Orozco Olvera  
**Revisó:** Ing. Moisés Isaac Herrera Ordóñez

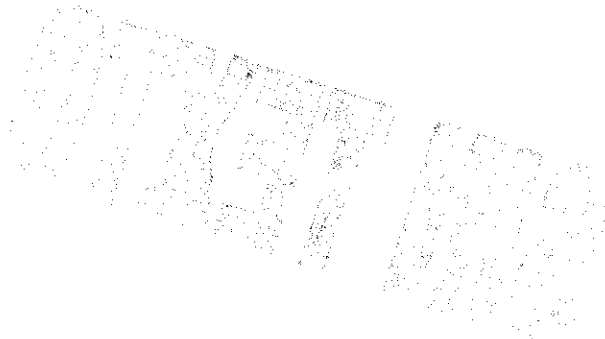
**Teléfono:** 52-70-12-00 ext. 3146  
**Teléfono:** 52-70-12-00 ext. 3132



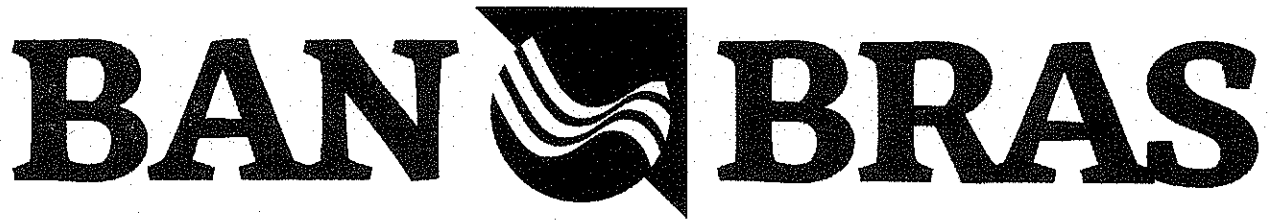


**ANEXO A**

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 Enlace Financiero INDEVAL"**, que celebran, por una parte, el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito, (**Banobras**) y por la otra, **LGEC, S.A. de C.V., (El Proveedor)**, el día 14 de septiembre de 2021.



**SIN TEXTO**



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

**Anexo Técnico**  
**Servicios de soporte técnico y mantenimiento**  
**al Sistema Enlace Financiero INDEVAL.**

MAAGTICSI  
APCT - Administración del Presupuesto y las Contrataciones  
Formato basado en los Factores Críticos Éxito del Proceso APCT de MAAGTIC-SI  
Versión del formato de la DTIC: 2.0, Fecha: 11/12/2020

*[Handwritten signature and initials]*



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



**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 19

Proceso APCT


Fecha de elaboración 25/08/2021

Anexo Técnico  
**Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL.**

APCT-FI01, basado en:  
FCE del Proceso APCT  
DIC-2020


Todas	Versión Inicial	1	04/12/2020
Todas	Versión 2	2	28/12/2020
Todas	Versión 3	3	06/05/2021
7, 8, 9 y 13	Versión 4	4	14/07/2021
Todas	Versión Final	5	26/08/2021

*(Handwritten marks and signatures)*

	<b>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</b> DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	3 DE 19
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	26/08/2021
Anexo Técnico <b>Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL.</b>		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	


## TABLA DE CONTENIDO

1. GLOSARIO .....	4
2. OBJETIVO .....	6
3. SITUACIÓN ACTUAL.....	6
4. SERVICIOS REQUERIDOS.....	6
5. BENEFICIOS ESPERADOS.....	6
6. ALCANCE.....	7
7. PERFIL DEL LICITANTE ADJUDICADO.....	9
8. RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES. ....	10
9. NIVELES DE SERVICIO (SLA).....	11
10. CONTROL Y EVALUACIÓN.....	12
11. FORMA DE PAGO.....	13
12. LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	14
<b>13. DENOMINACIÓN DEL ÁREA ADMINISTRADORA Y TÉCNICA DEL CONTRATO.</b>	<b>14</b>
14. PENALIZACIONES Y DEDUCTIVAS. ....	15
15. GARANTÍAS. ....	16
16. COTIZACIÓN. ....	16
17. CONSIDERACIONES GENERALES. ....	17
A. CRITERIO DE EVALUACIÓN .....	17
B. TIPO DE CONTRATO.....	17
C. CUMPLIMIENTO NORMATIVO.....	17
18. VIGENCIA. ....	17
19. HORARIO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO.....	17
20. CONFIDENCIALIDAD.....	18
21. FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN. ....	19


	<b>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</b> DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	4 DE 19
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	26/08/2021
Anexo Técnico <b>Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL.</b>		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

## 1. GLOSARIO

Término	Descripción
Administrador del Contrato	Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Administrador Operativo del contrato	Titular de la Subdirección de Soluciones Tecnológicas
Área de TI	Corresponde al personal adscrito a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
Banco	Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos S.N.C.
BANOBRAS	Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos S.N.C.
Calidad	Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, componente de un producto o proceso para satisfacer los requerimientos de los usuarios.
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 Licitante Adjudicado.
Funcionalidad	Las características de un servicio de TI que permite que cubra las necesidades de requerimientos de un usuario.
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
MAAGTIC-SI	Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información.
Licitante adjudicado	Persona o empresa que celebre contratos de prestación de servicios
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

 <p><b>HACIENDA</b> SECRETARÍA DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO</p> <p><b>BANBRAS</b> BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</p>	<b>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</b> DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	5 DE 19
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	26/08/2021
	Anexo Técnico <b>Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL.</b>	APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

	rendimiento esperado, de interfaces con otros sistemas, de definición de restricciones, etc.
Sistema	Es el conjunto de partes interrelacionadas que permite almacenar y procesar información: en este caso, hardware, software y recursos humanos.
SST	Subdirección de Soluciones Tecnológicas

	<b>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</b> DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	6 DE 19
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	26/08/2021
Anexo Técnico <b>Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL.</b>		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

## 2. OBJETIVO

Contar con los servicios de soporte y mantenimiento para el Sistema "Enlace Financiero INDEVAL", que se encuentra instalado y operando de acuerdo a los requerimientos definidos por el SD INDEVAL, así como los requerimientos emanados de las áreas operativas y de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones de BANOBRAS.

## 3. SITUACIÓN ACTUAL

El sistema del Enlace Financiero INDEVAL que actualmente opera en BANOBRAS permite una conexión directa entre los sistemas de INDEVAL y los participantes directos del mercado que permite llevar a cabo los procesos operativos relacionados con la concertación, administración y liquidación de las operaciones en los mercados de dinero y capitales.

Con esta aplicación el BackOffice a cargo de la Dirección de Operaciones, realiza las actividades tales como la transferencia electrónica de Valores, de Efectivo y la confirmación y liquidación de operaciones en los Mercados de Dinero y de Capitales.

Cabe mencionar que actualmente, no se cuenta con un servicio de soporte y mantenimiento al Enlace Financiero INDEVAL.


## 4. SERVICIOS REQUERIDOS

Se requiere de la contratación del soporte y mantenimiento del sistema "Enlace Financiero INDEVAL" para dar cumplimiento a las disposiciones de SD INDEVAL en cuanto a la conectividad a través de su Protocolo Financiero con las instituciones participantes en el mercado de valores, así como para cumplir los requerimientos emanados de las áreas operativas y de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones de BANOBRAS durante el ejercicio 2021.

## 5. BENEFICIOS ESPERADOS

- Garantizar a los usuarios del sistema Enlace Financiero INDEVAL un servicio de calidad y con mejora continua que soporte la operación del Banco.
- Contar con el servicio de instalación del Sistema en ambientes de desarrollo, pruebas, producción y DRP.
- Contar con los servicios de manera ininterrumpida durante el ejercicio 2021.
- Conducir a un esquema de integridad de información y calidad de los datos.
- Mantener el sistema funcional y actualizado conforme las necesidades del usuario y la normatividad aplicable.



	<b>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</b> DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	7 DE 19
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	26/08/2021
Anexo Técnico <b>Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL.</b>		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

## 6. ALCANCE

S1	Soporte y mantenimiento al Enlace Financiero INDEVAL para ambientes de producción y pruebas	Contar con una póliza de soporte 12x5 durante la vigencia del servicio, para el Sistema del Enlace Financiero INDEVAL que asegure la atención y solución de los incidentes que se presenten y que lleguen a impedir el correcto funcionamiento de la aplicación, cumpliendo con los objetivos de nivel de servicio definidos para este servicio, mediante: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corrección a fallas o problemas que presente el sistema como resultado de su operación diaria.</li> <li>• Actualización del software debido a modificaciones, a las leyes o reglamentos SD INDEVAL y Normativa que aplique a la operación de BANOBRAS.</li> <li>• Soporte sobre la funcionalidad del sistema en caso de cambios y/o actualizaciones normativas dictadas por las autoridades.</li> </ul>	Inicio: a partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación.  Final: 31 de diciembre de 2021
S2	Adecuaciones, nuevas funcionalidades, configuración e instalación del Enlace Financiero INDEVAL.	<p>El Licitante Adjudicado habrá de proponer una póliza de mantenimiento de nuevas funcionalidades y/o soporte desde un mínimo de 0 horas hasta un máximo de 300 horas durante la vigencia del servicio, que serán utilizadas por demanda durante su vigencia, para la ejecución de tareas que aseguren la mejora continua del Enlace Financiero INDEVAL, mediante la realización de nuevas funcionalidades y requerimientos que surjan durante la vigencia del servicio.</p> <p>Contar con el servicio de adecuaciones y nuevas funcionalidades del Sistema de Enlace Financiero INDEVAL que requieren las áreas operativas para la administración, operación y control de los procesos de liquidación.</p> <p>Cabe señalar que dichas adecuaciones y nuevas funcionalidades son modificaciones satelitales que no cambian el <b>código fuente</b> principal del "Enlace Financiero Indeval", son customizaciones específicas para Banobras. Así también dichas modificaciones satelitales se quedan instaladas en Banobras funcionando y dando el servicio específico que se solicite. <b>El código que se genere y los ejecutables correspondientes a dichas modificaciones</b></p>	Inicio: a partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación.  Final: 31 de diciembre del 2021



**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 19
Proceso	APCT
Fecha de elaboración	26/08/2021

Anexo Técnico  
**Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL.**

APCT-FI01, basado en:  
 FCE del Proceso APCT  
 DIC-2020

		<p><b>satelitales deben quedar como propiedad de Banobras.</b></p> <p>El Licitante Adjudicado deberá analizar y atender los requerimientos de adecuaciones y nuevas funcionalidades que se presenten ya sea como requerimientos del área usuaria o del área de Tecnologías de Información.</p> <p>El Licitante Adjudicado debe considerar para este servicio, la instalación, configuración y puesta a punto del Enlace Financiero INDEVAL en los ambientes que designe el Banco.</p> <p>El Licitante Adjudicado deberá analizar y atender los requerimientos de Adecuaciones y Nuevas Funcionalidades que se presenten ya sea como requerimientos del área usuaria o del área de Tecnologías de Información.</p>	
--	--	---	--

	<p>Entregables del Servicio S1</p>	<p>S1. El Póliza de soporte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento con la declaración de inicio de vigencia de soporte que incluye de forma enunciativa más no limitativa:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Inicio de vigencia del soporte</li> <li>o Periodo de vigencia</li> <li>o Numero de procesadores soportados</li> <li>o Horario de atención</li> </ul> </li> </ul> <p>S1. E2 Reporte mensual de incidentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento con la relación de incidentes y solicitudes atendidos durante el mes, conteniendo al menos lo siguiente, de forma enunciativa mas no limitativa:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Número de tickets generados</li> <li>o Número de ticket (CA)</li> <li>o Severidad</li> <li>o Fecha de inicio del incidente</li> <li>o Fecha de cierre</li> <li>o Tiempo de atención</li> <li>o Descripción del incidente o solicitud</li> </ul> </li> </ul>	<p>S1. El. 5 días hábiles posteriores a la notificación de adjudicación.</p> <p>S1. E2. Los primeros 5 días hábiles de cada mes posteriores al corte, exceptuando el 31 de diciembre de 2021, que se realizará ese día.</p>
--	------------------------------------	---	---

	<b>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</b> DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	9 DE 19
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	26/08/2021
Anexo Técnico <b>Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL</b>		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Reporte de gráficas de incidentes más comunes</li> <li>o Soluciones aplicadas.</li> </ul>	
	Entregables del Servicio S2	S2. El Reporte de actividades. Documento con el detalle de lo realizado en la ejecución de actividades de instalación, soporte, desarrollo entre otras. <b>S2. E2 Ejecutables y código fuente de modificaciones satelitales</b>	S2. E1. Conforme a las fechas de entrega especificadas en el plan de trabajo. <b>S2. E2. Conforme a las fechas de entrega especificadas en el plan de trabajo.</b>


## 7. PERFIL DEL LICITANTE ADJUDICADO

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

Asimismo, el Licitante Adjudicado deberá proporcionar 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 servicio el Licitante Adjudicado tendrá la posibilidad de sustituir su plantilla previa notificación vía oficio dirigido al administrador operativo del contrato con a menos 15 días naturales de anticipación, del mismo modo basado en los resultados y objetivos de los servicios, BANOBRAS, a través del administrador operativo del contrato, podrá realizar a través de oficio dirigido al Licitante Adjudicado, la sustitución de algún recurso de la plantilla con 15 días naturales previa a la baja y a consideración del Licitante Adjudicado. 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 el licitante adjudicado y BANOBRAS, a través del administrador operativo del contrato, con la finalidad de no afectar el desarrollo de los servicios, en cualquier evento de sustitución del personal el Licitante Adjudicado, deberá entregar a BANOBRAS, el currículum vitae certificaciones y/o documentación o constancia que acredite a los candidatos. BANOBRAS, a través del administrador operativo del contrato, solicitará la documentación que avale la experiencia y en su caso, realizará entrevistas y/o exámenes para seleccionar al mejor candidato de acuerdo al perfil solicitado, con la finalidad de no afectar el desarrollo del proyecto. El Licitante Adjudicado deberá asumir la responsabilidad de reemplazar a los recursos asignados, sin que esto tenga algún impacto en sus precios.

El Licitante Adjudicado, será el único responsable de las obligaciones que 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 Licitante Adjudicado; 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 Licitante Adjudicado ni con dicho personal que

	<b>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</b> DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	10 DE 19
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	26/08/2021
Anexo Técnico <b>Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL.</b>		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

designe o utilice en el presente proyecto. Asimismo, el Licitante Adjudicado queda obligado a cumplir con la inscripción y pago de cuotas al Instituto Mexicano del Seguro Social.

Rol	Descripción


## 8. RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES.

### 8.1 Responsabilidades del Licitante adjudicado.

- Cumplir con lo descrito en el presente Anexo Técnico, de manera tal que la operación no se vea interrumpida en ninguna etapa durante la vigencia del servicio, por lo tanto, deberá proporcionar lo necesario para cumplir estos requerimientos, en concordancia con los Acuerdos de Niveles de Servicios requeridos por BANOBRAS y mencionados más adelante y, en el caso del servicio S2, a lo descrito en el plan de trabajo.
- Atender los incidentes y solicitudes derivados del servicio.
- Atender a los mantenimientos preventivos y programados durante la vigencia del servicio, como parte del servicio S1.
- Cumplir con los niveles de servicio.
- Asegurar la infraestructura que proporcione los servicios requeridos en el presente Anexo Técnico en caso de desastre natural, accidente o robo y con ello garantizar una pronta reactivación de los servicios en caso de desastre.
- Tener firmados acuerdos de confidencialidad que cubran tanto los intereses del Licitante Adjudicado como los de BANOBRAS.

### 8.2 Responsabilidades de BANOBRAS a través del administrador operativo del contrato

- Verificar el cumplimiento a lo descrito en el presente Anexo Técnico y a lo descrito en el plan de trabajo.
- Verificar el cumplimiento de cada uno de los servicios solicitados.
- Verificar técnica y administrativamente todos los entregables.
- Emitir las constancias de Aceptación de Servicios para el proceso de pago.
- Observar al Licitante Adjudicado y hacer de su conocimiento las áreas de oportunidad para mejorar la entrega de servicios, mismas que deberá atender el Licitante Adjudicado dentro de lo permitido en el presente anexo técnico.

	<b>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</b> DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	11 DE 19
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	26/08/2021
Anexo Técnico <b>Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL</b>		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

## 9. NIVELES DE SERVICIO (SLA)

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

### **Para el servicio SI, Tiempos de Respuesta para la atención de incidentes:**

Horario de atención de incidentes.	5x12 durante la vigencia del servicio. (Severidad 1, 2 y 3).
Tiempo máximo para atención de especialista.	Según los niveles de criticidad definidos más adelante y los tiempos de respuesta correspondientes.
Disponibilidad.	99.5%

La severidad de los incidentes será establecida conforme los siguientes niveles:

#### **Prioridad Uno**

El sistema de producción se encuentra severamente impactado o se encuentra totalmente fuera de servicio (caído). La operación del sistema de misión crítica esté caída. Atención inmediata, resolución en un tiempo máximo de 30 minutos para restituir el servicio a su nivel normal de calidad. Y una solución definitiva dentro de un tiempo máximo de 8 horas.


#### **Prioridad Dos**

La funcionalidad del sistema de producción es limitada. El sistema de producción se encuentra inestable, con interrupciones periódicas. Las aplicaciones de misión crítica no son afectadas, más ocurren interrupciones de sistema. Tiempo de atención inmediata. Tiempo de resolución de 2 horas para restituir el servicio a su nivel normal de calidad. Y una solución definitiva dentro de un tiempo máximo de 24 horas.

#### **Prioridad Tres**

Impacto o degradación de alguna función del aplicativo INDEVAL, pero éste continúa operacional. Tiempo de atención inmediata. Tiempo de resolución de 8 horas para restituir el servicio a su nivel normal de calidad. Y una solución definitiva dentro de un tiempo máximo de 40 horas.

Las ventanas de mantenimiento pre-programadas no pueden ser consideradas como fallas ni tener nivel de Prioridad.

	<b>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</b> DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	12 DE 19
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	26/08/2021
Anexo Técnico <b>Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL.</b>		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

Mantenimiento al Enlace Financiero INDEVAL para ambientes de producción			
	Prioridad Uno	Prioridad Dos	Prioridad Tres
Operativa	Inmediato	Inmediato	Inmediato
Solución	Máximo 30 minutos solución temporal/Máximo 8 horas en una solución definitiva	Máximo 2 horas solución temporal/Máximo 24 horas en una solución definitiva	Máximo 8 horas solución temporal/Máximo 40 horas en una solución definitiva
Escalamiento	10 minutos	1 hora	4 horas

**El escalamiento se dará, cuando no se tenga respuesta.**

Con base en caídas o mal funcionamiento del Enlace Financiero INDEVAL, además del ticket correspondiente para su atención, se podrán solicitar, un análisis de los eventos ocurridos, un post mortem o cualquiera que derive en análisis por mal funcionamiento o impacto a la operación, impacto o degradación de alguna función del aplicativo INDEVAL, en donde el licitante adjudicado deberá emitir un resultado del análisis realizado 40 horas posteriores a la notificación.

Con base en el análisis realizado, y en caso de haber identificado que el problema se debió a factores externos, el licitante adjudicado podrá emitir recomendaciones para prever o corregir situaciones que afecten el buen funcionamiento del Enlace Financiero INDEVAL.

En caso de identificarse algún mal funcionamiento en el Enlace Financiero INDEVAL, el licitante adjudicado deberá entregar una propuesta para la atención del error identificado, sin costo para BANOBRAS, se atenderá con base en el SLA correspondiente a la prioridad del ticket.

Las ventanas de mantenimiento pre-programadas no pueden ser consideradas como fallas ni tener nivel de Prioridad bajo el acuerdo de ambas partes.

Las solicitudes de atención podrán realizarse vía telefónica al número telefónico y correo electrónico definido por el licitante adjudicado.


**Servicio S2. Tiempos de Entrega de Solicitudes de Mantenimiento y Nuevas Funcionalidades.**

Todo producto deberá entregarse en las fechas comprometidas en el plan de trabajo que se autorice para cada orden de trabajo. Las fechas solo pueden cambiarse si se acepta un cambio por los responsables del proyecto.

**10. CONTROL Y EVALUACIÓN.**

A continuación, se muestra el Cronograma de las fases y etapas que contempla el Proyecto.

S1	Soporte y mantenimiento al Enlace Financiero INDEVAL	Contar con una póliza de soporte 12x5 durante la vigencia del servicio, para el Sistema de Enlace Financiero INDEVAL, que asegure la atención y solución de los incidentes que se presenten y que lleguen a impedir el
----	--	--


	<b>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</b> DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	13 DE 19
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	26/08/2021
Anexo Técnico <b>Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL</b>		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

	para ambientes de producción y pruebas	<p>correcto funcionamiento de la aplicación, cumpliendo con los objetivos de nivel de servicio definidos para este servicio, mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Corrección a fallas o problemas que presente el sistema como resultado de su operación diaria.</li> <li>o Actualización del software debido a modificaciones requeridas por el Banco de México y Normatividad vigente aplicable a la operación.</li> <li>o Soporte sobre la funcionalidad del sistema en caso de cambios y/o actualizaciones de carácter normativo, dictadas por las autoridades.</li> </ul>
S2	Adecuaciones, nuevas funcionalidades, configuración e Instalación del Enlace Financiero INDEVAL.	<p>Contar con el servicio de adecuaciones y nuevas funcionalidades del Sistema de Enlace Financiero INDEVAL que requieren las áreas operativas para la administración, operación y control de los procesos de liquidación.</p> <p>El Licitante Adjudicado deberá analizar y atender los requerimientos de Adecuaciones y Nuevas Funcionalidades que se presenten ya sea como requerimientos del área usuaria o del área de Tecnologías de Información.</p> <p>Acompañamiento día cero y día uno, en caso de algún cambio a la funcionalidad del Enlace Financiero INDEVAL, derivado de alguna solicitud de cambio, se requiere que el especialista se encuentre disponible en sitio para atender cualquier eventualidad surgida durante el primer y segundo día a su liberación.</p> <p><b>Cabe señalar que dichas adecuaciones y nuevas funcionalidades son modificaciones satelitales que no cambian el código fuente principal del "Enlace Financiero Indeval", son customizaciones específicas para Banobras. Así también dichas modificaciones satelitales se quedan instaladas en Banobras funcionando y dando el servicio específico que se solicite. El código que se genere y los ejecutables correspondientes a dichas modificaciones satelitales deben quedar como propiedad de Banobras.</b></p>

### 11. FORMA DE PAGO.

Con fundamento en los artículos 13 y 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 89 de su Reglamento, BANOBRAS cubrirá el costo de los servicios, en un plazo que no podrá exceder de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la aceptación de las facturas y entrega de las mismas en la Gerencia de Control de Servicios TI.

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

	<b>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</b> DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	14 DE 19
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	26/08/2021
Anexo Técnico <b>Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL.</b>		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

En lo que respecta al Servicio S1, el pago del servicio se efectuará en una sola exhibición al inicio del Contrato, y una vez que el proveedor presente el Entregable S1.El\_Póliza de soporte, conforme a lo especificado en el numeral 6. *Alcance*

En lo que respecta al servicio S2, el pago sobre los servicios prestados se realizará por orden de trabajo o solicitud de soporte en sitio siguiendo el siguiente flujo:

- 1.- Se envía la solicitud de atención para su evaluación y propuesta: "Orden de trabajo" o "Solicitud de soporte en sitio", en ella se describe los requerimientos solicitados por el área usuaria y/o TI.
- 2.- El prestador del servicio envía su cotización indicando el número de horas para la atención de la solicitud.
- 3.- La SST proporcionará su conformidad a la propuesta o en su caso, solicita las aclaraciones y/o modificaciones al mismo. En caso de un paquete de funcionalidades, BANOBRAS puede decidir cuál de ellas aceptar y/o en su caso cuales descartar.

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.

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 la factura entregada por el licitante adjudicado para su pago presente errores o 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.

## 12. LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los servicios objeto del contrato serán prestados en las instalaciones de licitante adjudicado vía remota.


En el caso que el licitante adjudicado utilice los espacios del Banco, será de acuerdo a las políticas definidas por BANOBRAS y comunicadas por el administrador del contrato y/o administrador operativo del contrato. Cabe mencionar que los espacios del Banco se ubican en Av. Javier Barros Sierra, número 515, Santa Fe, Demarcación Territorial Alvaro Obregón, C.P. 01219, Ciudad de México.

Para los casos que así lo requiera el Administrador operativo del contrato, el personal del Licitante Adjudicado deberá tener la capacidad de desplazarse, con la oportunidad requerida y con recursos propios, a las oficinas de BANOBRAS para la ejecución de las actividades especificadas para el S2.

## 13. 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 así como lo dispuesto por el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y en la de Seguridad de la Información, 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 del Titular de la Subdirección de Soluciones Tecnológicas.



	<b>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</b> DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	15 DE 19
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	26/08/2021
Anexo Técnico <b>Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL.</b>		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

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

#### 14. PENALIZACIONES Y DEDUCTIVAS.

Cuando el Licitante Adjudicado incumpla con el plazo fijado para el otorgamiento de los servicios se aplicará una penalización de acuerdo a lo siguiente:

- En específico para el S1.E1, la penalización será del 3% por cada día natural de atraso sobre el importe del servicio S1.
- En específico para el S1.E2, la penalización será de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalización} = ((\text{MontoTotaldelServicio} / \text{MesesVigencia}) \times 3\%) \times \text{DiasdeAtraso}$$

Donde:

*MontoTotaldelServicio* = Costo Unitario definido en la cotización para el Servicio S1. "Soporte y mantenimiento al Enlace Financiero INDEVAL para ambientes de producción y pruebas".

*MesesVigencia* = Número de meses de vigencia que tiene el contrato (en números enteros, en caso de tener una fracción se redondeará de acuerdo a lo siguiente: de 0.0 a 0.49 baja al entero inmediato inferior, de 0.5 en adelante sube al entero inmediato superior).

*DiasdeAtraso* = Días hábiles después de lo señalado en el anexo técnico (Los primeros 5 días hábiles de cada mes posteriores al corte). Máximo 3 días hábiles penalizables por mes.

Para el servicio S2 la penalización será del 3% por cada día natural de atraso sobre el importe de los servicios del mes que se trate no prestados en tiempo

Se aplicarán deducciones al pago de los servicios que no fueren entregados conforme a lo solicitado por causas imputables al Licitante Adjudicado conforme a lo siguiente:

- En específico para el S1.E2, la deductiva será de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Deductiva} = ((\text{MontoTotaldelServicio} / \text{MesesVigencia}) \times 2\%) \times \text{HorasdeAtraso}$$


Donde:

*MontoTotaldelServicio* = Costo Unitario definido en la cotización para el Servicio S1. "Soporte y mantenimiento al Enlace Financiero INDEVAL para ambientes de producción y pruebas".

*MesesVigencia* = Número de meses de vigencia que tiene el contrato (en números enteros, en caso de tener una fracción se redondeará de acuerdo a lo siguiente: de 0.0 a 0.49 baja al entero inmediato inferior, de 0.5 en adelante sube al entero inmediato superior).

*HorasdeAtraso* = Horas de atraso después de lo señalado en el anexo técnico numeral 9. Niveles de Servicio, dependiendo de la prioridad catalogada del incidente (Prioridad Uno, Prioridad Dos, Prioridad Tres) Máximo 4 horas penalizables por mes.

- Para el servicio S2, la deductiva será del 2% del Monto del entregable y/o servicio, que sea prestado de manera parcial o deficiente, por cada día en que se observe el evento de incumplimiento, y hasta que sea restablecido o entregado correctamente el entregable y/o servicio.

	<b>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</b> DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	16 DE 19
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	26/08/2021
Anexo Técnico <b>Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL.</b>		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

## 15. GARANTÍAS.

### a. Garantía del servicio

El servicio que BANOBRAS requiere, deberá contar con un periodo de garantía de un año contado a partir de la liberación, se refiere a la corrección de errores de programación que pudieran aparecer una vez implementados los Sistemas de información derivados de cualquier proyecto y con cargo a Licitante Adjudicado.

### b. Garantía de cumplimiento

La garantía que deberá presentar el licitante adjudicado, se presentará de conformidad con lo dispuesto por el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 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 contrato, 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 vigencia del contrato.

El licitante adjudicado, 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 del Representante Legal, previa solicitud por escrito de Licitante Adjudicado dirigida al Área de Adquisiciones.

El licitante adjudicado, deberá garantizar que los productos solicitados en este Anexo Técnico, operarán 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.

## 16. COTIZACIÓN.

Se solicita que, en la cotización económica de los servicios, se presente por separado para cada uno de los servicios solicitados en el presente documento, y para el servicio S2 se señale un costo por hora único, es decir, que cuando el Licitante Adjudicado cotiche una orden de trabajo, el número de horas que cotiche se pagarán a este costo por hora único. En el caso del servicio S1 se deberá presentar la cotización indicando el costo unitario.

La cotización se deberá presentar en el siguiente formato:

S1. Soporte y mantenimiento al Enlace Financiero INDEVAL para ambientes de producción y pruebas.	Costo único durante la vigencia del servicio	
S2. Adecuaciones, nuevas funcionalidades, configuración e instalación del Enlace Financiero INDEVAL.	Por hora	

	<b>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</b> DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	17 DE 19
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	26/08/2021
Anexo Técnico <b>Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL.</b>		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

## 17. CONSIDERACIONES GENERALES.

### A. CRITERIO DE EVALUACIÓN

La evaluación de las proposiciones se realizará aplicando el mecanismo binario.

### B. TIPO DE CONTRATO

Para poder realizar las actividades mencionadas, BANOBRAS a través de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones requiere de los servicios bajo demanda, a través de un contrato abierto.

### C. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El licitante adjudicado, durante la vigencia del contrato y sin costo adicional, deberá dar cumplimiento a lo especificado en, las Políticas Generales de Seguridad de la Información, la Directriz de Seguridad Operacional del Dominio Tecnológico de Telecomunicaciones, la Directriz de Seguridad Operacional de Cómputo Institucional 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, , las vigentes o en su caso los que los sustituyan.

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.


## 18. VIGENCIA.

La vigencia de los servicios será a partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2021.

## 19. HORARIO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO.

El horario de atención del servicio S1, es 12 horas del día, los 5 días hábiles de la semana, durante la vigencia del servicio.


Para el servicio S2 en caso de horas de soporte en sitio los días y horarios de servicio serán determinados por BANOBRAS, a través de orden de trabajo, en función del tipo de soporte requerido.

	<b>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</b> DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	18 DE 19
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	26/08/2021
Anexo Técnico <b>Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL</b>		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

## 20. CONFIDENCIALIDAD.

Además de las obligaciones que emanan del presente Anexo Técnico, el receptor de la información estará obligado a:

- Mantener la información confidencial en estricta reserva y no revelar ningún dato de la información a ninguna otra parte, relacionada o no, sin el consentimiento previo de BANOBRAS, a través del administrador operativo del contrato.
- 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 confidencial que reciban como confidencial y destinada únicamente al propósito objeto del acuerdo, en los mismos términos en que se establece en el presente Anexo Técnico.
- Divulgar la información confidencial únicamente a las personas autorizadas para su recepción dentro de la organización.
- Tratar confidencialmente toda la información recibida directa o indirectamente de BANOBRAS, y no utilizar ningún dato de esa información de ninguna manera distinta al propósito del presente Anexo Técnico.
- Para cada uno de los recursos, en forma personalizada, el Licitante Adjudicado deberá entregar a BANOBRAS, a través del administrador operativo del contrato la(s) carta(s) de confidencialidad previamente aprobada(s) por la Institución, firmadas por el recurso y el representante legal.

	<b>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</b> DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	19 DE 19
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	26/08/2021
Anexo Técnico <b>Servicios de soporte técnico y mantenimiento al Sistema Enlace Financiero INDEVAL.</b>		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

**21. FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.**

**ELABORACIÓN**



**Herminio Camacho García**  
 Subgerente de Soluciones Tecnológicas 1

**REVISIÓN**



**Marte Ignacio Martínez Moreno**  
 Gerente de Soluciones Tecnológicas



**Diana Berenice Chávez Hernández**  
 Subdirectora de Soluciones Tecnológicas

**APROBACIÓN**



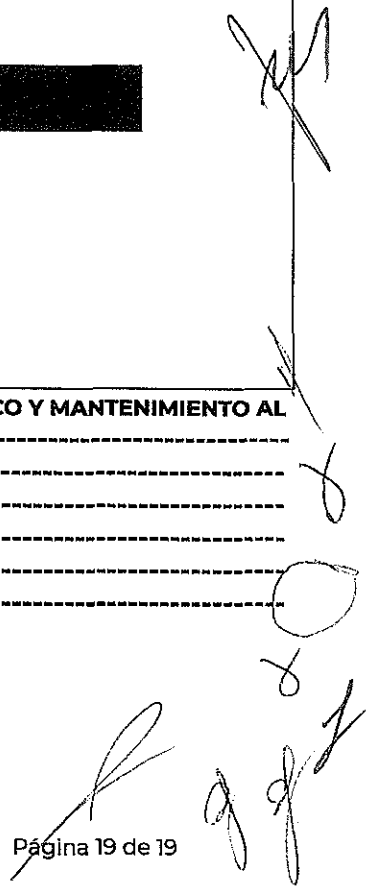
**Otoniel Flores Ocaña**  
 Director de Tecnologías de Información y Comunicaciones

ÚLTIMA PÁGINA DEL ANEXO TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO AL SISTEMA ENLACE FINANCIERO INDEVAL. -----

-----

-----

-----



EXEMPTO