



Contrato abierto plurianual número **DAGA/050/2021** para la contratación del **“Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP® (AMS)”**, que celebran por una parte, el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito, en lo sucesivo **“Banobras”**, representado en este acto por la Mtra. Maryteli Castellanos Rueda, Directora de Recursos Materiales y por la otra parte, la persona moral denominada **Enable, S.C.**, en propuesta conjunta con la persona moral denominada **Bisba, S.A. de C.V.** a quien en lo sucesivo se les denominará **“La Agrupación”**, representadas en este acto por el C. Francisco Gutiérrez Rodríguez y la C. Laura Bautista Zarco, respectivamente ambos en su carácter de representantes legales, 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, el 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 80,259 de fecha 19 de abril de 2021.
 - I.III. Se realiza la presente contratación con fundamento en lo dispuesto por los artículos 134, párrafo tercero de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*; 26, fracción I, 26 Bis, fracción II, 27, 28, fracción I, 37, y 47, de la *Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP)*; 85, del *Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (RLAASSP)*; en concordancia con el 8, de la *Ley Federal de Austeridad Republicana*; así como la *sección V “Instrumentos Contractuales” de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de BANOBRAS (POBALINES)*; en virtud de que a **“La Agrupación”**, le fue adjudicado el presente contrato mediante la licitación pública nacional electrónica número **LA-006G1C001-E145-2021**, realizada por la Gerencia de Adquisiciones de **“Banobras”**, de conformidad con el artículo 2, fracción I del RLAASSP notificado mediante el Acta correspondiente a la celebración del Acto de Fallo, celebrado el 18 de octubre de 2021 en lo sucesivo **“La Licitación”**.
 - I.IV. Cuenta con los recursos presupuestarios necesarios y con la autorización de ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente instrumento jurídico, como se desprende del documento denominado **“Requisición de Bienes, Arrendamientos y Servicios, Suficiencia Presupuestal”**, sellado por la Gerencia de Programación y Control Presupuestal el 19 de mayo de 2021, con número interno de la Gerencia de Adquisiciones 133, con números de verificación de la Gerencia de Programación y Control Presupuestal 3559 para el ejercicio 2021 y 035 para el ejercicio 2022, con cargo a la partida presupuestal número 33304, y clave del Clasificador Único de Contrataciones Públicas (CUCOP) número 33300009.
 - I.V. Su representado para el desarrollo de sus actividades, requiere contratar el **“Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP® (AMS)”**
 - I.VI. Su domicilio se encuentra ubicado en Avenida Javier Barros Sierra N° 515, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México, en lo sucesivo **El Edificio Santa Fe**, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.





- I.VII. Se encuentra debidamente inscrito, en el Registro Federal de Contribuyentes, bajo la clave **BNO-670315-CD0**.
- I.VIII. Se Consultó en el Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados de la página de la Secretaría de la Función Pública (SFP) verificando que **"La Agrupación"** no se encuentra inhabilitada.

Declara **"La Agrupación"** por conducto de sus representantes legales lo siguiente:

II.I Por parte de **Enable, S.C.** declara que:

II.I.I Se constituyó primeramente como **Altar Consultores, S.C.**, conforme a las leyes mexicanas, tal y como se acredita con la escritura número **24,735 (Veinticuatro mil setecientos treinta y cinco)**, de fecha 18 de octubre del año 2000, otorgada ante la fe del Lic. José Daniel Labardini Schettino, Titular de la Notaría número 86 del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), inscrita en la Dirección General del Registro Público de Personas Morales de esta ciudad, bajo el folio número 52,513 de fecha 23 de noviembre del año 2000.

Mediante escritura pública número **98,120 (Noventa y ocho mil ciento veinte)** de fecha 12 de febrero de 2007, otorgada ante la fe del Lic. Francisco Javier Arce Gargollo, Notario número 74 del Distrito Federal (ahora Ciudad de México); inscrita en la Dirección General del Registro Público de Personas Morales de esta ciudad, bajo el folio número 52,513 de fecha 23 de febrero del año 2007, se protocolizó el acta de la junta de socios de la sociedad, en la que, entre otros acuerdos, se tomó el de cambiar la denominación social a **Enable, S.C.**

Mediante escritura pública número **101,024 (Ciento un mil veinticuatro)** de fecha 05 de mayo de 2008, otorgada ante la fe del Lic. Francisco Javier Arce Gargollo, Notario número 74 del Distrito Federal (ahora Ciudad de México); inscrita en la Dirección General del Registro Público de Personas Morales de esta ciudad, bajo el folio número 52,513 de fecha 12 de junio del año 2008, se protocolizó el acta de la junta anual de socios de la sociedad, en la que, entre otros acuerdos, se tomó el de reformar totalmente los estatutos sociales.

Mediante escritura pública número **105,713 (Ciento cinco mil setecientos trece)** de fecha 13 de mayo de 2010, otorgada ante la fe del Lic. Francisco Javier Arce Gargollo, Notario número 74 del Distrito Federal (ahora Ciudad de México); inscrita en la Dirección General del Registro Público de Personas Morales de esta ciudad, bajo el folio número 52,513 de fecha 20 de agosto de 2010, se protocolizó el acta de la junta general anual de socios de la sociedad, en la que, entre otros acuerdos, se tomó el de reformar el artículo segundo de sus estatutos sociales.

Mediante escritura pública número **130,858 (Ciento treinta mil ochocientos cincuenta y ocho)** de fecha 13 de julio de 2021, en trámite de inscripción en el Registro Público, otorgada ante la fe del Lic. Francisco Javier Arce Gargollo, Notario número 74 del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), se protocolizó el acta de la junta general de socios de la sociedad, en la que, entre otros acuerdos, se aprobó la separación de uno de los socios, y se hace constar la integración del capital y socios actuales.

Mediante escritura pública número **131,072 (Ciento treinta y un mil setenta y dos)** de fecha 23 de agosto de 2021, otorgada ante la fe del Lic. Francisco Javier Arce Gargollo, Notario número 74 del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), pendiente de inscripción en el Registro Público, se protocolizó el acta de la junta general anual de socios de la sociedad, en la que, entre otros acuerdos, se tomó el de reformar el artículo segundo de sus estatutos sociales.



CONTRATO DAGA/050/2021

- II.1.2.** Su representante cuenta con las facultades legales suficientes para obligarla en los términos del presente contrato, según se desprende de la escritura pública número **117,685 (Ciento diecisiete mil seiscientos ochenta y cinco)** de fecha 19 de junio de 2015, otorgada ante la fe del Lic. Francisco Javier Arce Gargollo, Notario número 74 del Distrito Federal (ahora Ciudad de México); inscrita en la Dirección General del Registro Público de la Propiedad y de Comercio de esta ciudad, bajo el folio número 52,513 de fecha 24 de julio de 2015; mismas que no le han sido revocadas, modificadas ni limitadas en forma alguna a la fecha del presente contrato.
- II.1.3.** Tiene capacidad legal para obligarse en los términos del presente contrato y dispone para ello de los elementos técnicos, jurídicos, económicos, humanos y, materiales, necesarios y adecuados, para desarrollar los servicios objeto del presente contrato.
- II.1.4.** Dentro del objeto social de su representada se señala entre otras: *"la prestación de servicios de implementación, soporte y mantenimiento de software y hardware en materia de soluciones tecnológicas y de informática a cualquier persona física y moral, pública o privada, nacionales o extranjeras; el diseño, construcción, comercialización desarrollo, instalación, administración, reparación y operación de sistemas, plataformas tecnológicas, instalaciones, y en general de todo tipo de soluciones tecnológicas"*; por lo que se encuentra plenamente facultado para proporcionar el servicio objeto del presente instrumento.
- II.1.5.** Manifiesta bajo protesta de decir verdad que, su representada y las personas que forman parte de ésta, no se encuentran en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 de la LAASSP.
- II.1.6.** Manifiesta bajo protesta de decir verdad que, los socios y/o accionistas integrantes de la sociedad, no desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público, motivo por el cual, con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de interés, en términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA).
- II.1.7.** 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 **Mediana**.
- II.1.8.** Señala como su domicilio fiscal para cualquier efecto derivado del presente contrato, el ubicado en Avenida Jesús del Monte N°. 271, Interior 3, Colonia Jesús del Monte, Municipio de Huixquilucan, Código Postal 52764, Estado de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.
- II.1.9.** Se encuentra debidamente inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes bajo la clave **ENA001020JM4**.
- II.1.10.** Su representante se identifica plenamente mediante identificación oficial vigente expedida por el Instituto Nacional Electoral.
- II.1.11.** Conoce las disposiciones de tipo administrativo, técnico y legal que norman la celebración y ejecución del presente contrato, por lo que acepta someterse a las mismas sin reserva alguna.



II.II. Por parte de **Bisba, S.A. de C.V.** declara que:

- II.II.1 Esta constituida como una Sociedad Anónima de Capital Variable, conforme a las leyes mexicanas, tal y como se acredita con la póliza número **24,346 (Veinticuatro mil trescientos cuarenta y seis)**, de fecha 09 de septiembre de 2016, otorgada ante la fe del Mtro. Federico Gabriel Lucio Decanini, Corredor Público número 31 para la Plaza de la Ciudad de México, habilitado por la Secretaria de Economía, actuando con el carácter de Fedatario Público, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de esta ciudad, bajo el folio mercantil número **2016034204** de fecha 23 de noviembre de 2016.
- II.II.2. Su representante cuenta con las facultades legales suficientes mismas que no le han sido limitadas, modificadas, ni revocadas, en forma alguna, para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos establecidos, lo cual, se acredita mediante la escritura pública mencionada en el párrafo anterior.
- II.II.3. Su representante se identifica plenamente mediante credencial para votar expedida a su favor por el Instituto Nacional Electoral.
- II.II.4. Tiene capacidad legal para obligarse en los términos del presente contrato y dispone para ello de los elementos técnicos, jurídicos, económicos, humanos y, materiales, necesarios y adecuados, para desarrollar los servicios objeto del presente contrato.
- II.II.5. Su objeto social, es entre otros, *"la prestación de servicios profesionales, de consultoría, procesos, asistencia legal, asesoría en todas y cada una de las materias administrativas, contables, legales fiscales, de marketing, de publicidad, de tecnología y capacitación en alta calidad y desempeño funcional de la empresa de uso de computadoras, software e instalación de hardware, rediseño, transformación de procesos y en general toda clase de actividades relacionadas con la industria de la proveeduría y comercialización de equipos de cómputo software y hardware y servicios que de esta rama deriven"*; por lo que se encuentra plenamente facultado para brindar los servicios objeto del presente contrato en favor de **"Banobras"**.
- II.II.6. Manifiesta bajo protesta de decir verdad que, su representada y las personas que forman parte de ésta, no se encuentran en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 de la LAASSP.
- II.II.7. Manifiesta bajo protesta de decir verdad que, los socios y/o accionistas integrantes de la sociedad, no desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público, motivo por el cual, con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de interés, en términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA).
- II.II.8. 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 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.II.9. Señala como su domicilio para cualquier efecto derivado del presente contrato, el ubicado en Avenida Insurgentes Sur N° 730, piso 1, Colonia Del Valle Centro, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, Código Postal 01300.
- II.II.10. Se encuentra debidamente inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes bajo la clave **BIS160920JR7**.



CONTRATO DAGA/050/2021

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

II.III. De manera conjunta declaran que:

II.III.1. "La Agrupación" celebró con fecha 07 de octubre de 2021, un convenio de participación conjunta, en adelante **"El Convenio"** cuyo objeto es que las partes acuerdan conjuntar sus recursos técnicos, legales, administrativos, económicos y financieros por lo que se obligan a entregar los servicios objeto del convenio. Dicho documento forma parte integrante de este instrumento como **"Anexo A"**.

II.III.2. En la cláusula tercera de **"El Convenio"**, **"La Agrupación"**, manifiesta expresamente que:

"(...) De conformidad con los requerimientos de las Bases de la Convocatoria y Junta de Aclaraciones las partes acuerdan nombrar como representante común de las mismas ante BANOBRAS para cualquier efecto relacionado con la propuesta a Enble a través de Francisco Gutiérrez Rodríguez, otorgándole poder amplio y suficiente, para presentar propuestas y firmar cotizaciones, exhibir fianzas, pólizas de seguro y otras garantías, participar en actos de apertura de ofertas, tanto técnicas como económicas, de fallo y evaluación de productos y servicios, así como también para suscribir las actas correspondientes, firmar contratos, así como cualquier actividad, gestión y/o trámite relacionado con el procedimiento de contratación; todo lo anterior en relación a la Convocatoria emitida por BANOBRAS y en su caso a la adjudicación y su contrato respectivo.

Asimismo, convienen entre sí en constituirse como obligados solidarios para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente convenio."

II.III.3. En la cláusula segunda del **"Convenio"** se señalan las obligaciones a cubrir tanto por **Enable, S.C.**, como por **Bisba, S.A. de C.V.**, las cuales se precisan en dicha cláusula, que al efecto del presente instrumento se tienen reproducidas como si a la letra se insertasen.

II.IV. Cada **"Proveedor"** integrante de **"La Agrupación"** proporcionó la siguiente documentación:

II.IV.1. Para efectos de lo previsto por el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, **Enable, S.C.**, presentó a **"Banobras"**, el documento de fecha 19 de octubre de 2021, con número de folio 21NI1473858, 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.IV.2. Asimismo, para efectos de lo previsto por el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, **Bisba, S.A. de C.V.**, presentó a **"Banobras"**, el documento de fecha 13 de octubre de 2021, con número de folio 21NI0071480, 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.IV.3. Para efectos de lo previsto por el artículo 32-D del *Código Fiscal de la Federación*, así como los acuerdos ACDO.SA1.HCT.250315/62.P.DJ y ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero y 3 de abril de 2015 respectivamente, expedido por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), del cual se desprende que **"La Agrupación"**, se encuentran al corriente con las obligaciones de pago de aportaciones de Seguridad Social, toda vez que no se registran créditos fiscales firmes a sus cargos, por lo que se emiten opiniones positivas.

II.IV.4. 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, **"La Agrupación"** presentó a **"Banobras"**, las opiniones, suscritas por el Lic. Eduardo Jolly Zarazúa, Gerente de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit), de los cuales se desprenden que no se identificaron adeudos ante el Infonavit, en virtud de que se encuentran al corriente en sus obligaciones señaladas en el que señala el artículo 29 de la *Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores*.

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

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

III.II. Para la celebración del presente contrato se han conducido con apego a la Ley General de Responsabilidades Administrativas; se comprometen a actuar conforme a las mismas durante su ejecución, hacia sus contrapartes y terceros; **"Las Partes"** aceptan expresamente que la transgresión a esta declaración implica una violación del presente contrato.

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

- **"Banobras"** vigilará que los servidores y/o funcionarios públicos que intervengan en la administración, supervisión y/o ejecución del presente contrato cumplan con los compromisos pactados.
- **"La Agrupación"** actuará siempre con lealtad y mantendrá confidencialidad sobre la información que **"Banobras"**, le haya brindado para la ejecución del presente contrato.
- **"La Agrupación"** 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"**.
- **"La Agrupación"** 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.
- **"La Agrupación"** 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.



CONTRATO DAGA/050/2021

- **“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 **“La Agrupación”**; 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 la **Convocatoria**, y la **Junta de Aclaraciones a “La Licitación”**, así como 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 **“La Agrupación”**, y este se obliga a proporcionar el **“Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP® (AMS)”**, conforme a las características, plazos, términos, condiciones y especificaciones que de manera enunciativa mas no limitativa se indican en el **“Anexo Técnico”**, así como en el Acta de Junta de Aclaraciones, mismos que forman parte integrante del presente contrato como **“Anexo A”**.

SEGUNDA. - LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS: El lugar para la prestación de los servicios objeto del presente contrato será en las instalaciones de **“Banobras”** y/o vía remota, conforme a lo señalado en el numeral **6.2. Lugar para la Prestación de Servicios**, del **“Anexo Técnico”**.

TERCERA. - VIGENCIA DEL CONTRATO: De conformidad con lo señalado en el numeral **6.1. Vigencia** del **“Anexo Técnico”**, la prestación del servicio objeto del presente contrato será del día **19 de octubre de 2021** hasta el **18 de octubre de 2022**.

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 **\$15,955,872.00 (Quince millones novecientos cincuenta y cinco mil ochocientos setenta y dos pesos 00/100 M.N.)**, más la cantidad de **\$2,552,939.52 (Dos millones quinientos cincuenta y dos mil novecientos treinta y nueve pesos 52/100 M.N.)**, correspondientes al 16% (Dieciséis por ciento) del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), resultando un monto mínimo total de **\$18,508,811.52 (Dieciocho millones quinientos ocho mil ochocientos once pesos 52/100 M.N.)** y, un monto máximo de **\$39,889,680.00 (Treinta y nueve millones ochocientos ochenta y nueve mil seiscientos ochenta pesos 00/100 M.N.)**, más la cantidad de **\$6,382,348.80 (Seis millones trescientos ochenta y dos mil trescientos cuarenta y ocho pesos 80/100 M.N.)**, correspondientes al 16% (dieciséis por ciento) del I.V.A., resultando un monto máximo total de **\$46,272,028.80 (Cuarenta y seis millones doscientos setenta y dos mil veintiocho pesos 80/100 M.N.)**.

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

EJERCICIO FISCAL	MONTOS MÍNIMOS A EJERCER	MONTOS MÁXIMOS A EJERCER
2021	\$1'920,968.00	\$4'802,420.00
2022	\$14'034,904.00	\$35'087,260.00
TOTAL	\$15,955,872.00	\$39,889,680.00

[Handwritten signature and scribbles]



De conformidad con la proposición económica de **"La Agrupación"** los precios objeto de este contrato son los siguientes:

SERVICIO	COSTO TOTAL (12 MESES)
S1. Solución de incidentes, solicitudes y/o problemas	\$8,869,680.00
S2. Solución de solicitudes de Mejora a un Sistema	\$31,020,000.00
Subtotal (costo unitario por número de meses)	\$39,889,680.00

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

QUINTA. - FORMA DE PAGO DEL CONTRATO: Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 45, fracción XIV, y 51, de la LAASSP; 89, del RLAASSP; la sección VI.1 "Autorización de las erogaciones" de las POBALINES; así como de conformidad con lo señalado en el numeral 13.2 Forma de pago del **"Anexo Técnico"**, **"Banobras"**, realizará el (los) pago (s) que resulte (n) procedente (s) a **"La Agrupación"**, por el (los) servicio (s) efectivamente devengado (s), en pesos mexicanos, dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la entrega del (de los) documento (s) digital (es), denominado (s) comprobante (s) fiscal (es), al correo del Administrador del Contrato o Administrador Operativo del mismo, lo cual le será hecho del conocimiento mediante oficio correspondiente, quien revisará que el (los) documento (s) cumpla (n), en cuanto a su contenido con lo estipulado en el presente contrato y en el **"Anexo Técnico"**.

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

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

El período que transcurre a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **"La Agrupación"** 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 **"La Agrupación"**, 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 **"La Agrupación"**, la cual será enviada al Administrador del Contrato o Administrador Operativo del mismo, posterior a la firma del presente instrumento jurídico, de tal forma que como mínimo contendrá: la CLABE interbancaria de 18 (dieciocho) dígitos, número de cuenta, nombre de la institución de crédito, sucursal y nombre del cuentahabiente. Para el caso de que **"La Agrupación"** cambie el número de cuenta bancaria, lo hará del conocimiento de **"Banobras"** por conducto del Administrador del Contrato o Administrador Operativo del mismo, para que el (los) siguiente (s) pago (s) sea (n) efectuado (s) a dicha cuenta.



CONTRATO DAGA/050/2021

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

En caso de incumplimiento en el pago a que hace alusión la presente cláusula, **"Banobras"** acepta y reconoce que a solicitud de **"La Agrupación"**, 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 **"La Agrupación"**, en la forma y términos prescritos por el artículo 51, párrafo segundo de la LAASSP.

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

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

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

SEXTA. - CUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: **"La Agrupación"** 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.

"La Agrupación" 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 **"La Agrupación"**, ésta se obliga a solucionar el problema recobrando en todo momento la operación normal de **"Banobras"** que se hubiere visto afectada por el incidente.

"La Agrupación" 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.

"La Agrupación" 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.

"La Agrupación" se obliga a comunicar a su personal, empleados y/o toda persona que por cualquier causa se encuentre o pudiese estar vinculado a ella 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 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, **"La Agrupación"** 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 o en su caso, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo antes del I.V.A., por erogar en el ejercicio fiscal 2021 y 2022, misma que deberá ser renovada dentro de los primeros 10 (diez) días naturales del ejercicio fiscal que corresponda, conforme a lo señalado en el artículo 87 del RLAASSP.

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).

"La Agrupación" 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.

"La Agrupación" se obliga a mantener vigente la póliza de fianza a que alude la presente cláusula, durante el período 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 Partes"** se otorguen el finiquito correspondiente, en el entendido de que solo podrá ser cancelada mediante autorización por escrito de **"Banobras"**, previa solicitud por escrito de **"La Agrupación"**, en la forma y términos señalados en la sección VII.4 "Devolución de Garantía" de las POBALINES.

"La Agrupación" 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, **"La Agrupación"** 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 **"La Agrupación"** 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 en el presente contrato, pero bajo ningún motivo, razón, o circunstancia podrá exigir los derechos a su favor que deriven del presente instrumento jurídico.

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

OCTAVA. - PENAS CONVENCIONALES: Con fundamento en lo previsto por los artículos 45, fracción XIX, y 53, de la LAASSP; y 95, y 96, del Reglamento de esta última, 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); **"Banobras"**



aplicará penas convencionales, por causas imputables a **"La Agrupación"** conforme a lo especificado en el numeral **9.1. Penas convencionales** del **"Anexo Técnico"**.

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

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

NOVENA. - DEDUCTIVAS: Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 53, Bis, de la *LAASSP*; 97, del *RLAASSP*; y 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 **"La Agrupación"** en términos del numeral **9.2. Deduciones al pago**, del **"Anexo Técnico"**.

Las deductivas 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"**.

"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 **"La Agrupación"** sobre la factura que corresponda.

DÉCIMA. - CONFIDENCIALIDAD: **"La Agrupación"**, 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.

"La Agrupación" 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.

"La Agrupación" 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, **"La Agrupación"** 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.

"Banobras", cuando sea necesario, proporcionará a **"La Agrupación"** 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:



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

“La Agrupación” 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 **“La Agrupación”** 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: **“La Agrupación”** 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 **“La Agrupación”** a guardar absoluta secrecía y confidencialidad en el manejo de la información y a no divulgar a terceros por cualquier causa el contenido de la misma, debiendo tener absoluta cautela de la información y documentación que entregue a su personal, siendo responsable de los daños y perjuicios que ocasione el personal o el mismo a **“Banobras”**, por incumplir con las obligaciones de secrecía y confidencialidad, siempre que éstos hayan sido dictaminados por una autoridad judicial competente.

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



DÉCIMA SEGUNDA. - TERMINACIÓN ANTICIPADA: Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 54, Bis de LAASSP; **"La Agrupación"** acepta y reconoce que **"Banobras"**, podrá dar por terminado anticipadamente el presente instrumento jurídico, cuando concurran 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 **"La Agrupación"** 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; **"La Agrupación"** no podrá ceder los derechos y obligaciones contraídos mediante el presente instrumento jurídico, en forma total o parcial en favor de ninguna otra persona física o moral, a excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá de contar con el previo consentimiento por escrito de **"Banobras"**, mismo que deberá de solicitar por escrito con 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha estimada de pago, aceptando y reconociendo **"La Agrupación"** 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 **"La Agrupación"** 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 **"La Agrupación"** 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 **"La Agrupación"** 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 **"La Agrupación"**; debiendo fundar y motivar su determinación de dar por rescindido o no el presente contrato y comunicar por escrito a **"La Agrupación"** 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 resultarían más inconvenientes para “Banobras”.

Al no dar por rescindido el presente contrato, “Banobras” establecerá con “La Agrupación” 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 “La Agrupación”:

- 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.
- II. Proporcionar los servicios objeto del presente contrato, con especificaciones diferentes a lo estipulado en el presente contrato, “Anexo Técnico”, la convocatoria y el acta de junta de aclaraciones a “La Licitación”.
- 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. Haber proporcionado documentación apócrifa para suscribir el presente contrato y/o en “La Licitación”.
- IX. En general, cualquier incumplimiento de las obligaciones pactadas en el presente contrato.

DÉCIMA SEXTA. - ANTICORRUPCIÓN: “La Agrupación” acuerda, que, durante la ejecución del servicio objeto del presente contrato, no ofrecerá, prometerá o dará por sí o por interpósita persona, dinero, objetos de valor o cualquier otra dádiva, a servidor público alguno, que puedan constituir un acto ilícito o incumplimiento sustancial del presente contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA. - INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN A INSTANCIAS FISCALIZADORAS: “La Agrupación” acepta que en caso de que la Secretaría de la Función Pública (SFP), los Órganos Internos de Control, así como la Auditoría Superior de la Federación (ASF) y/o cualquier otro órgano fiscalizador supervisor, regulador de “Banobras” o terceros auditores contratados por dichas instancias o “Banobras”, le requiera información y/o documentación con



CONTRATO DAGA/050/2021

motivo de auditorías, visitas o inspecciones que se practiquen, relacionada con el presente contrato, éste la entregue sin demora, previo acuse de recibido de la comunicación a **"Banobras"**, mediante carta escrita.

DÉCIMA OCTAVA. - PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO: "La Agrupación" 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, **"La Agrupación"** autoriza expresamente a **"Banobras"** para que consulte los listados, sistemas de información y bases de datos a los que haya lugar y de encontrar algún reporte, **"Banobras"** procederá a adelantar las acciones contractuales y/o legales que corresponda.

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

DÉCIMA NOVENA. - SUPERVISIÓN DEL CONTRATO: "Banobras" supervisará las acciones que emprenda **"La Agrupación"** en la ejecución del servicio del presente contrato, a través de la Titular de la Subdirección de Soluciones Tecnológicas con apoyo del Titular de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas, quienes tendrán las facultades para supervisar su estricto cumplimiento y en su caso girar las instrucciones que considere oportunas, obligándose **"La Agrupación"** a atender las observaciones que se le hicieren por escrito.

VIGÉSIMA. - RESPONSABILIDAD LEGAL: Queda expresamente pactado que **"La Agrupación"** es el único y absoluto responsable del cumplimiento de las obligaciones de carácter fiscal, administrativo, civil, laboral y/o penal que le sean imputables y que pudieran derivarse del cumplimiento de las obligaciones pactadas en el presente contrato.

En caso de que **"Banobras"** llegara a erogar de su peculio cualquier cantidad por este concepto, **"La Agrupación"** 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, **"La Agrupación"** responderá por los daños y perjuicios que por inobservancia y/o negligencia de su parte llegue a causar a **"Banobras"** y/o a terceros, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiera incurrido durante la vigencia de la relación contractual, con excepción de los que hayan acontecido por caso fortuito o fuerza mayor previstos en la cláusula **VIGÉSIMA PRIMERA** del presente contrato, por lo que, de manera reiterada, se obliga a responder por dichos conceptos, quedando obligado a resarcir a **"Banobras"**, de cualquier gasto o costo que éste erogue por dichos supuestos o pérdidas causadas.

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

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

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





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

- **"Banobras"** a: Otoniel Flores Ocaña, Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, ubicado en Avenida Javier Barros Sierra N° 515, Piso 2, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México.
- **"Administrador Operativo del contrato"** a: Diana Berenice Chavez Hernández, Titular de la Subdirección de Soluciones Tecnológicas, como responsable de verificar el cumplimiento de las obligaciones que deriven de la prestación del servicio objeto del presente contrato, ubicada en Avenida Javier Barros Sierra N° 515, Piso 2, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México.
- **"La Agrupación"** a: El C. Francisco Gutiérrez Rodríguez, representante legal común de la misma, ubicado en Avenida Jesús del Monte N°. 271, Interior 3, Colonia Jesús del Monte, Municipio de Huixquilucan, Código Postal 52764, Estado de México.

VIGÉSIMA CUARTA. - RESPONSABILIDAD LABORAL: "La Agrupación" 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, "La Agrupación" se obliga a reembolsarle de inmediato el importe correspondiente.

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

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

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

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

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



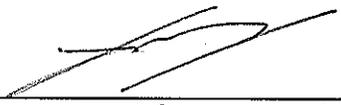
CONTRATO DAGA/050/2021

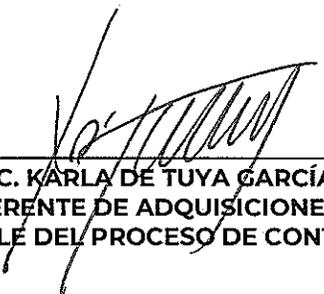
Habiendo leído "Las Partes" el presente contrato y debidamente enteradas y conscientes de su contenido y alcance legal y toda vez que no existe dolo, violencia, lesión, mala fe, ni cualquier otro vicio del consentimiento, se rubrica en todas sus fojas al margen y lo firman por cuadruplicado de conformidad el 28 de octubre de 2021, en la Ciudad de México.

"BANOBRAS"

"LA AGRUPACIÓN"


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


C. FRANCISCO GUTIÉRREZ RODRÍGUEZ
REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA
ENABLE, S.C.
(REPRESENTANTE COMÚN)

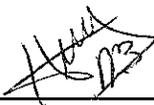

LIC. KARLA DE TUYA GARCÍA
GERENTE DE ADQUISICIONES
RESPONSABLE DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN


C. LAURA BAUTISTA ZARCO
REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA
BISBA, S.A. DE C.V.

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO


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

ADMINISTRADOR OPERATIVO DEL CONTRATO


MTRA. DIANA BERENICE CHÁVEZ HERNÁNDEZ
SUBDIRECTORA DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

Revisó: Moisés Isaac Herrera Ordóñez – Subgerente de Contrataciones - Tel. 5270 1200 Ext. 3132.
Elaboró: Sean Aguirre Hernández – Experto Técnico – Tel. 5270 1200 Ext. 3101.





ANEXO "A"

Este anexo, está conformado por el Acta de Junta de Aclaraciones, el Convenio de participación conjunta, así como el documento denominado "**Anexo Técnico**" elaborado por el área requirente para la contratación del "**Servicio de continuidad operativa sistemas SAP® (AMS)**", que celebran, por una parte, el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito, (**Banobras**) y por la otra, **Enable, S.C.**, en propuesta conjunta con la persona moral denominada **Bisba, S.A. de C.V. (La Agrupación)**, el día 28 de octubre de 2021.





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

APCT-FI01. Anexo Técnico
Servicio de Continuidad Operativa Sistemas
SAP®(AMS)

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 signatures and initials]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	2 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

1. Tabla de Contenido	
1. Glosario	4
2. Objetivo General	5
3. Objetivos Específicos	5
4. Situación actual	5
4.1. Ubicación	6
4.2. Aplicaciones y /o Procesos de Negocio involucrados en el Servicio	6
5. Necesidad a ser cubierta	6
5.1. Beneficios esperados	6
5.2. Requerimientos y/ o Servicios Generales	7
5.3. Aplicaciones y/o procesos de Negocio involucrados en el Servicio	11
6. Alcance	11
6.1. Vigencia	12
6.2. Lugar para la Prestación de Servicios	12
6.3. Cronograma	12
6.3.1. Etapas	12
7. Requerimientos y/o servicios específicos	13
7.1. Requerimientos Funcionales	13
7.1.1. Entregables	14
7.1.1.1. Entregables de Única Vez	14
7.1.1.2. Entregables Periódicos	15
7.1.1.3. Criterios de Aceptación	16
7.1.2. Marco rector de Proceso de MAAGTIC-SI	19
7.1.2.1. Alineación a Proceso MAAGTIC-SI	19
7.1.2.2. Cumplimiento Normativo	19
7.2. Requerimientos Operativos	20
7.2.1. Tiempos de respuesta de soporte y servicio	20
Horario de atención a incidentes y solicitudes de servicio	21
Tiempo de atención y solución a incidentes	21
Horario de recepción y atención a solicitudes de mejora a un sistema	23
Tiempo de solución y entrega de solicitud de mejora a un sistema	23
7.3. Requerimientos de soluciones tecnológicas	23
7.3.1. Metodologías, Marcos de trabajo y proceso	23

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

 <p>HACIENDA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO</p> <p>BANBRAS BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</p>	<p>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</p>	Hoja	3 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
<p>Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)</p>		<p>APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020</p>	

7.4. Requerimientos técnicos	24
8. Niveles de Servicios	24
9. Penas convencionales y deducciones al pago.	25
9.1. Penas convencionales	25
9.2. Deducciones al pago	27
10. Confidencialidad	27
11. Licencias, autorizaciones y permisos.	28
12. Auditoría.	28
13. Modelo de Propuesta económica y forma de pago	28
13.1. Modelo de Propuesta Económica	29
13.2. Forma de pago	29
14. Propuesta técnica	30
14.1. Documentación Requerida para la entrega de la Propuesta Técnica	30
15. Criterio de Evaluación.	31
16. Garantías.	31
16.1. Garantía del servicio	31
16.2. Garantía de cumplimiento	31
17. Tipo de Contrato.	32
18. Denominación del área administradora y técnica del Contrato.	32
19. Firmas de elaboración, revisión y aprobación	33

[Handwritten signature and initials]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	4 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP@(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

1. Glosario

Aceptación	Acuerdo formal que establece que un proceso, plan o cualquier otro entregable está completo, es preciso, confiable y cumple con los requerimientos especificados.
Administrador del Contrato	Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
Administrador operativo del contrato	Titular de la Subdirección de Soluciones Tecnológicas.
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 clientes.
Documento	Información y el medio (físico y/o electrónico) en el que está contenida.
Entregable	El producto y/o servicio 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.
Evidencia	Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
Funcionalidad	Las características de un servicio de TI que permite que cubra las necesidades de requerimientos de un usuario.
Incidencia	Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción en la calidad de un servicio de TI.
LAASSP	Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
Licitante adjudicado	Persona que celebre contratos de prestación de servicios.
MAAGTIC-SI	Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información.
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
Proyecto	Proceso único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme a requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
Requerimiento	Condición o capacidad definida a una necesidad por un usuario, para solucionar un problema o lograr un objetivo y existen diversos tipos como: funcionales, de rendimiento esperado, de interfaces con otros sistemas, de definición de restricciones, del cliente, etc.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	5 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

Riesgo	Incertidumbre de un resultado, ya sea que se trate de una oportunidad positiva o de una amenaza negativa.
Sistema	Es el conjunto de componentes o módulos que permite almacenar y procesar información de un proceso en particular.
Revisión	Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr objetivos.
SMS	Solicitud de Mejora a un Sistema.
GST	Gerencia de Soluciones Tecnológicas.
TIC	Tecnologías de Información y Comunicaciones.
Validación	Confirmación, mediante la aportación de evidencia, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
Verificación	Confirmación, mediante la aportación de evidencia de que se han cumplido los requisitos especificados.
MSB	Mesa de Servicio BANOBRAS.
DTIC	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

2. Objetivo General

Garantizar la continuidad de la operación de los Sistemas de Administración de Clientes, Originación de Crédito y Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, de las Direcciones de Contraloría Interna y de Crédito.

3. Objetivos Específicos

Contar con el Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento a los Sistemas de Administración de Clientes, Originación de Crédito y Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, que actualmente se encuentran operando en la plataforma de los sistemas SAP, en el ambiente productivo de BANOBRAS, para cubrir las necesidades de la Dirección de Crédito y de la Dirección de Contraloría Interna de BANOBRAS, así como cumplir con la normatividad aplicable para su operación.

4. Situación actual

Actualmente BANOBRAS cuenta con el licenciamiento del producto en su modalidad On premise, para soporte y derecho de uso del producto, sin embargo, se requiere el soporte técnico y mantenimiento de los Sistemas de Administración de Clientes, Sistema de Originación y Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo implementados en la plataforma SAP. Hoy en día, existe la necesidad de:

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

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	6 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP@(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

- i. Contar con el servicio de soporte técnico y mantenimiento a los Sistemas de Administración de Clientes, Sistema de Origenación y Sistema de Prevención de Lavado de Dinero, debido a que en la operación diaria de dichos sistemas se presentan incidentes y necesidades de mantenimiento, que deben ser atendidos para garantizar la operación de los procesos de Origenación de Crédito, Clientes y Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
- ii. Atención, mantenimiento y desarrollo de nuevas funcionalidades para cubrir de manera más eficiente la operación, de los procesos de Origenación de Crédito, Clientes y Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
- iii. Diagnosticar y atender la interacción con otros sistemas legados integrados a la plataforma SAP.

4.1. Ubicación

Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C., ubicado en Av. Javier Barros Sierra 515, Col. Lomas de Santa Fe, Demarcación Territorial Álvaro Obregón, C.P. 01219.

4.2. Aplicaciones y /o Procesos de Negocio involucrados en el Servicio

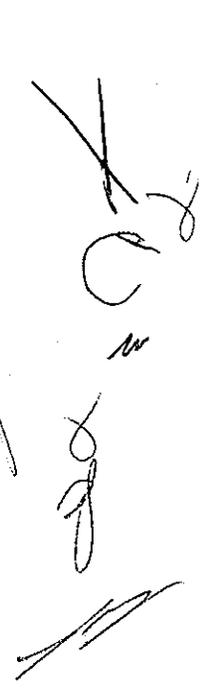
- Sistema de Administración de Clientes
- Sistema de Origenación de Crédito
- Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

5. Necesidad a ser cubierta

5.1. Beneficios esperados

Servicio que permita la continuidad operativa y el mantenimiento del software y aplicativos implementados, que a su vez aseguren la continuidad operativa de los procesos administrativos requeridos en el presente Anexo Técnico y los ya implementados; incluyendo durante el periodo contratado el manejo de eventos, incidentes, problemas y requerimientos, la gestión de operación de los procesos administrativos, la gestión de la operación técnica del software y aplicativos en operación; así como su documentación.

El licitante adjudicado deberá proporcionar el soporte y mantenimiento a los aplicativos, según se requiera, con el fin de preservar su continuidad operativa, bajo modelo propuesto por el mismo licitante adjudicado en apego a los procesos de BANOBRAS para dicho soporte.



	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	7 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
	Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020

El licitante adjudicado deberá contar con la experiencia y capacidad en el servicio de continuidad operativa y mantenimiento de la solución. Se establecerán Acuerdos de Nivel de Servicio con base en la clasificación de los incidentes, así como para las solicitudes de servicio en términos del numeral 7.1.1.3 el presente Anexo Técnico

5.2. Requerimientos y/ o Servicios Generales

Con el fin de preservar la operación diaria de los Sistemas de "Administración de Clientes", "Originación de Crédito", y "Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo", incluyendo los componentes técnicos SAP® y la integración con otros componentes que sean esenciales para su operación, el licitante adjudicado debe proporcionar el soporte (técnico y funcional) y mantenimiento, para la atención y solución de incidencias, solicitudes de servicio, problemas y solicitudes de mejora a un sistema, desde el inicio del servicio, durante su vigencia y con cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio señalados en este Anexo Técnico. Los componentes son los siguientes:

- o BC - BASIS COMPONENTS
- o BI - BUSINESS INTELLIGENCE
- o BO - BUSINESS OBJECTS
- o BW - BUSINESS INFORMATION WAREHOUSE
- o CRM- CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
- o EP - ENTERPRISE PORTAL
- o PO - PROCESS ORCHESTRATION
- o SV-SMG - SOLUTION MANAGER
- o WF - WORKFLOW

El licitante adjudicado propondrá el modelo para proporcionar el soporte y mantenimiento de los sistemas con apego a los procesos de BANOBRAS.

Asimismo, se deberá dar atención a los sistemas que conforman el Landscape de cada proceso (Desarrollo, Calidad, Preproducción y Producción).

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CONDICIONES
S1. Solución de incidentes, solicitudes y/o	El licitante adjudicado deberá solucionar en las instalaciones de BANOBRAS y/o de forma remota. Siempre deberá estar al menos un responsable del servicio (Service Delivery y/o similar) en las instalaciones de BANOBRAS, el cual será el punto de contacto principal para la atención de cualquier incidente,	Inicio: a partir del día hábil siguiente a la

[Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large 'K' and 'C' mark.]



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 33
Proceso	APCT
Fecha de elaboración	13/09/2021

Anexo Técnico
Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)

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

<p>problemas</p>	<p>solicitud o problema que pudiera presentarse durante la operación y que sea imputable a la plataforma o aplicación implementada por el licitante adjudicado. El alcance requerido es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis, diagnóstico y gestión de incidentes o solicitudes; • Análisis y gestión de problemas; • Corrección de incidentes o atención de solicitudes en cualquier componente; • Instalación de parches, el licitante adjudicado deberá proporcionar, probar e instalar los parches de los productos del SAP® necesarios para corregir, prevenir posibles incidentes o en su caso optimizar funcionalidades del sistema. • Aplicación de cambios que impliquen la atención de incidencias, solicitudes o problemas 	<p>notificación del fallo.</p> <p>Final: Hasta por un periodo de 12 meses.</p>
<p>S2. Solución de Solicitudes de Mejora a un Sistema</p>	<p>El licitante adjudicado deberá solucionar las solicitudes de mejora a los sistemas requeridas a través de la Solicitudes de Mejora a un Sistema (SMS) generadas por las áreas de negocio referentes a la operación de la plataforma del SAP®-CRM, y PLD. El Administrador Operativo del Contrato con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas registrará y entregará al licitante adjudicado las Solicitudes de Mejora a un Sistema. El licitante adjudicado, deberá entregar su Propuesta de Atención de Solicitud de Servicio, así como el listado de la documentación aplicable a cada SMS, en un plazo no mayor a 5 días hábiles, contados a partir de la hora de recepción de la SMS por parte del licitante adjudicado. Dicha propuesta, una vez aprobada por el Administrador Operativo del Contrato con el apoyo del titular de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas, no puede ser modificado sin una evaluación preliminar con el mismo.</p> <p>Para a la atención de las solicitudes de mejora a un sistema se tendrá una bolsa de horas para la atención contando a partir del inicio del servicio, la cual se aplicará de la siguiente manera, conforme a los diferentes escenarios plasmados en el Anexo Técnico:</p>	<p>Inicio: a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo.</p> <p>Final: Hasta por un periodo de 12 meses.</p>

[Handwritten signatures and initials]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	9 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

Escenario 12 meses:			
Horas mínimas de atención mensual	Horas máximas de atención mensual	Total de horas mínimas anuales	Total de horas máximas anuales
500	2,000	6,000	24,000

Esquema de Soporte Requerido

Respecto a los Sistemas de Administración de Clientes, Sistema de Originación y Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, como parte de la operación de las actividades de BANOBRAS, se cuenta con una Mesa de Servicio BANOBRAS (MSB), la cual registra los incidentes y solicitudes reportadas a la DTIC (Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones), a través de la herramienta considerada para tal fin (CA Service Desk). El Administrador operativo del contrato requiere que el licitante adjudicado sea quien reciba estos incidentes y/o solicitudes a través de la integración de su Mesa de Servicio y adapte a nivel del proceso de MSB.

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

Nivel	Rol	Actividades
Nivel 1 MESA DE SERVICIO BANOBRAS (MSB)	Registro y seguimiento de incidencias y solicitudes	Registro, seguimiento y cierre de solicitudes de soporte e incidentes en la MSB.
		Solución de primer nivel (que no requieran un conocimiento y/o habilidad técnica en la plataforma y/o aplicativos implementados) Escalación a 2do Nivel
Nivel 2 Mesa de servicio licitante adjudicado	Soporte Operativo y Mantenimiento	Atención y solución de incidencias y/o solicitudes turnadas por la MSB a la mesa de servicio del licitante adjudicado.
		Diagnóstico y solución de incidencias y solicitudes.
		Escalación a 3er Nivel - Consultor experto. Soporte en fallas a nivel aplicativo y de producto
Nivel 3	Experto Aplicativo e infraestructura	Solución de incidentes y/o solicitudes de alta complejidad.

[Handwritten signature and initials]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	10 de 33
		Proceso	APCT
Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)		Fecha de elaboración	13/09/2021
		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

Mesa de servicio Licitante adjudicado	Documentación y análisis del origen de incidentes.
	Modificación a Configuraciones en ambientes.
	Promover cambios en infraestructura.
	Validar cambios en infraestructura.
	Documentar el incidente y/o solicitud de acuerdo a lo establecido por BANOBRAS.

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

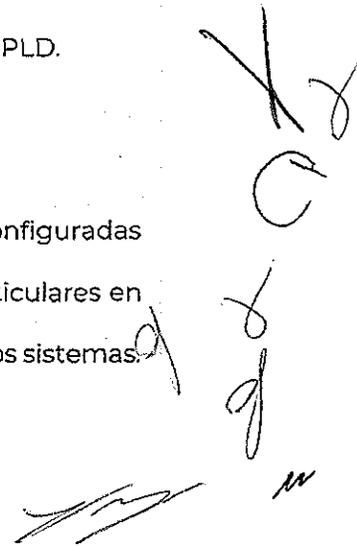
5.2.1. Punto único de atención requerido

El Administrador Operativo del Contrato con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas, proporcionará al licitante adjudicado un usuario y contraseña en la MSB para dar atención, seguimiento y solución a los incidentes y solicitudes de servicio. El licitante adjudicado asignará los recursos necesarios para el cumplimiento de los Niveles de Servicio señalados en este Anexo Técnico.

5.2.2. Soporte y Mantenimiento requerido

El licitante adjudicado deberá registrar y atender lo reportado a través de la MSB, en las instalaciones y/o de forma remota con base a los tiempos de atención y solución determinados, cualquier incidente, solicitud de servicio, problema o solicitud de mejora a un sistema, para el SAP®-CRM, y el Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD); en cualquiera de sus componentes: Administración del sistema, Funcional y Desarrollo que pudiera requerir BANOBRAS durante la vigencia del servicio; el alcance requerido es:

- Soporte técnico, funcional y operativo a las áreas usuarias.
- Cambios en producción, y componentes tecnológicos del SAP®-CRM, PLD.
- Adecuaciones funcionales en las aplicaciones implementadas.
- Adecuaciones a funciones, flujos de trabajo (Work Flow), parámetros.
- Adecuaciones requeridas como parte de la operación de los sistemas.
- Cambios de parametrización técnica y funcional.
- Gestión y ejecución de cambios entre instancias del sistema.
- Administración y control técnico en las instancias parametrizadas, configuradas y/o desarrolladas para las aplicaciones implementadas.
- Administración técnica de versiones de parámetros y desarrollos particulares en las diferentes instancias.
- Diseño, establecimiento y optimización de interfaces actuales con otros sistemas.
- Monitoreo del desempeño de todos los componentes del sistema.



 HACIENDA <small>SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO</small> BANOBRAS <small>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</small>	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	11 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

- Optimización del desempeño de todos los componentes del SAP®-CRM, PLD, así como de los componentes del núcleo de los sistemas de la plataforma propuesta.

El personal técnico y funcional del licitante adjudicado deberá dar solución a las incidencias, solicitudes de servicio, problemas y/o solicitud de mejora a un sistema, quedando documentadas (Especificación Técnica-Funcional, aceptación de usuarios mediante los procesos y formatos establecidos por BANOBRAS en las Mesas de Planeación), de tal forma que se pueda dar seguimiento a los niveles de servicio.

En su cotización, el licitante adjudicado deberá indicar la metodología para la atención del servicio requerido.

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

- Sistema de Administración de Clientes,
- Sistema de Origenación de Crédito
- Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

6. Alcance

El alcance de la contratación consta de mantenimiento y soporte a los sistemas SAP de BANOBRAS, considerando para ello que, se deberá registrar y atender lo reportado a través de la MSB, en las instalaciones de BANOBRAS y/o de forma remota con base en los tiempos de atención y solución determinados, cualquier incidente y/o solicitud de servicio para el SAP®-CRM, el Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD), en cualquiera de sus componentes: Administración del sistema, Funcional y Desarrollo que pudiera requerir BANOBRAS durante la vigencia del servicio; el alcance requerido es:

- Soporte técnico, funcional y operativo a las áreas usuarias.
- Cambios en producción, y componentes tecnológicos del SAP®-CRM, PLD.
- Adecuaciones funcionales en las aplicaciones implementadas.
- Adecuaciones a funciones, flujos de trabajo (Work Flow), parámetros.
- Adecuaciones requeridas como parte de la operación de los sistemas.
- Cambios de parametrización técnica y funcional.
- Gestión y ejecución de cambios entre instancias del sistema.
- Administración y control técnico en las instancias parametrizadas, configuradas y/o desarrolladas para las aplicaciones implementadas.
- Administración técnica de versiones de parámetros y desarrollos particulares en las diferentes instancias.
- Diseño, establecimiento y optimización de interfaces actuales con otros sistemas.
- Monitoreo del desempeño de todos los componentes del sistema.
- Optimización del desempeño de todos los componentes del SAP®-CRM, PLD, así como de los componentes del núcleo de los sistemas de la plataforma propuesta.

[Handwritten signature and initials]

[Handwritten signature]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	12 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

El personal técnico y funcional del licitante adjudicado deberá dar solución a las incidencias y/o solicitudes de servicio, quedando documentadas (Especificación Técnica-Funcional, aceptación de usuarios mediante los formatos establecidos por BANOBRAS en las Mesas de Planeación), de tal forma que se pueda dar seguimiento a los niveles de servicio que pudiera requerir BANOBRAS durante la vigencia del servicio.

6.1. Vigencia

La vigencia del **Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP® (AMS)**, será por un periodo de 12 meses, contados a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo.

6.2. Lugar para la Prestación de Servicios

El Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP® (AMS), será prestado por el licitante adjudicado en las instalaciones del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C., ubicadas en Av. Javier Barros Sierra 515, Col. Lomas de Santa Fe, Demarcación Territorial Álvaro Obregón, C.P. 01219.

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

6.3. Cronograma

6.3.1. Etapas

El licitante adjudicado establecerá una *Etapas de Transición* en sitio (instalaciones de BANOBRAS), que consistirá en un periodo de acompañamiento con el equipo de soporte técnico y funcional que actualmente tiene BANOBRAS, para asegurar que el equipo de soporte y mantenimiento del licitante adjudicado pueda tomar cargo del soporte a la operación. De acuerdo a los estándares de la industria, se estima que el licitante adjudicado deberá realizar la *Etapas de Transición* en un periodo máximo de cuatro semanas naturales, contadas a partir del siguiente día hábil a la notificación del fallo.

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

Entendimiento de la Operación:

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

[Handwritten signatures and initials]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	13 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

- Entendimiento de las herramientas utilizadas por la MSB.

Validación de la Operación:

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

Completar Transición:

- Obtener la aprobación del Administrador Operativo del Contrato con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas a la transición.
- Implementar las métricas de nivel de servicio.
- Aceptación de la operación de entrega de servicio de soporte y mantenimiento.

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

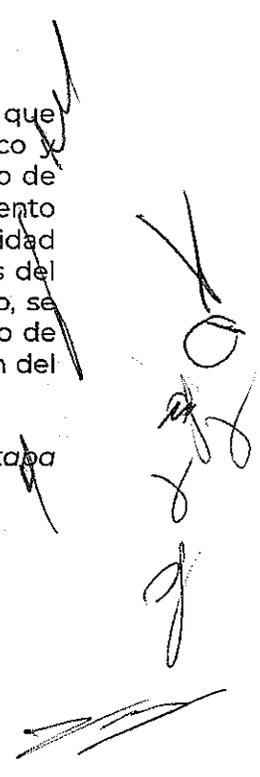
7. Requerimientos y/o servicios específicos

7.1. Requerimientos Funcionales

El licitante adjudicado establecerá una *Etapa* en sitio (instalaciones de BANOBRAS), que consistirá en un periodo de acompañamiento con el equipo de soporte técnico y funcional que actualmente tiene BANOBRAS, bajo un modelo de gestión del ciclo de vida de entrega de Servicios que permita la continuidad operativa y el mantenimiento del software y aplicativos implementados, y que a su vez aseguren la continuidad operativa de los procesos administrativos requeridos pueda tomar las actividades del soporte a la operación. De acuerdo a los estándares de la metodología SAP Asap, se estima que el licitante adjudicado deberá realizar la *Etapa* en un periodo máximo de cuatro semanas naturales, contadas a partir del siguiente día hábil a la notificación del fallo.

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

Entendimiento de la Operación:



	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	14 de 33
		Proceso	APCT
	Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP@(AMS)	Fecha de elaboración	13/09/2021
APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020			

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

Validación de la Operación:

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

Completar Transición:

- Obtener la aprobación del Administrador Operativo del Contrato con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas a la transición.
- Implementar las métricas de nivel de servicio.
- Aceptación de la operación de entrega de servicio de soporte y mantenimiento.

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

7.1.1. Entregables

7.1.1.1. Entregables de Única Vez

SI.EI	Modelo de Operación del Servicio de Continuidad Operativa y Mantenimiento	Única vez. Dentro de los 5 días hábiles posteriores al inicio de la prestación del servicio.
-------	---	--

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

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	15 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
	Anexo Técnico: Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020

S1.E2	Documento de Planeación para la transición de la Operación del Servicio.	Única vez. Dentro de los 5 días hábiles posteriores al inicio de la prestación del servicio
S1.E4	Estrategia de Transición de conocimiento.	6 semanas previas a la finalización del contrato.

S2.E1	Modelo de Operación del Servicio de Continuidad Operativa y Mantenimiento	Única vez. Dentro de los 5 días hábiles posteriores al inicio de la prestación del servicio.
S2.E2	Documento de Planeación para la transición de la Operación del Servicio.	Única vez. Dentro de los 5 días hábiles posteriores al inicio de la prestación del servicio.
S2.E4	Estrategia de Transición de conocimiento.	6 semanas previas a la finalización del contrato.

7.1.1.2. Entregables Periódicos

S1.E3	Informe Mensual de Atención de Incidentes, solicitudes y/o problemas.	Debe anexar el documento técnico de la solución de cada incidente, solicitud o problema y/o el formato correspondiente al marco documental de BANOBRAS y en su caso, el o los artefactos correspondientes.	Dentro de los 5 días hábiles, a mes vencido
S2.E3	Informe Mensual de Mejoras Implementadas en los Sistemas.	Debe anexar copia del SMS, la Propuesta de Atención de Solicitud de Servicio aprobado, la documentación y artefactos listados en dicha propuesta y los acuses de entrega-recepción.	Dentro de los 5 días hábiles, a mes vencido

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

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	16 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
		Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)	

7.1.1.3. Criterios de Aceptación

Criterios de aceptación generales.

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

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

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

[Handwritten signature at the bottom right]

 HACIENDA <small>SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO</small> BANOBRAS <small>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</small>	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	17 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
	Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020

6.	Cumplimiento de Requisitos Funcionales	Debe cumplir con los requisitos funcionales solicitados.
7.	Calidad de Productos Terminados	Para cada entregable comprometido en la Propuesta de Servicio se realizarán revisiones de control de calidad de la Subdirección de Soluciones Tecnológicas con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas y con base a los defectos detectados, se aplicarán las respectivas deducciones.

Por lo anterior, dado que los entregables forman parte integral de los servicios, el retraso en la presentación de los mismos y/o sus deficiencias de calidad (contenido y forma), serán motivo de penas convencionales y/o deductivas, de conformidad con el numeral 9. "Penas convencionales y deducciones al pago".

Criterios de aceptación específicos

Los criterios de aceptación específicos son los siguientes:

Criterio	Descripción	Plazo
SI.E1 Modelo de Operación del Servicio de Continuidad Operativa y Mantenimiento.	Detallando el flujo de atención y solución de los incidentes, solicitudes de servicio o problemas, solicitudes de mejora a un sistema, condiciones, niveles de servicios, documentación mínima por servicio, alcances de la prestación, responsables, matriz de escalación, matriz de responsabilidades, matriz de firmas, indicadores de medición y plan de comunicación. Deben estar debidamente firmados.	Única vez. Dentro de los 5 días hábiles posteriores al inicio de la prestación del servicio.
SI.E2 Documento de Planeación para la transición de la Operación del Servicio.	Estrategia de recepción del conocimiento detallada en el Plan de trabajo, actividades, fechas compromiso e información a solicitar y entregas por etapa. Debe estar debidamente firmado.	Única vez. Dentro de los 5 días hábiles posteriores al inicio de la prestación del servicio.
SI.E3 Informe Mensual de Atención de Incidentes, solicitudes y/o problemas	Deberá especificar por cada ticket ya sea incidente, solicitud o problema, número de ticket (MSB), número ticket mesa de licitante adjudicado, título del ticket, tipo de solución (temporal o definitiva), fecha y hora de apertura, solución y cierre, tiempo de atención y tiempo de solución, nivel de impacto o tipo (según corresponda), nombre y cargo de la persona BANOBRAS que levantó el ticket, ruta que se defina para el	Dentro de los 5 días hábiles a mes vencido

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



BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES

Hoja	18 de 33
Proceso	APCT
Fecha de elaboración	13/09/2021
APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

Anexo Técnico
Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP@(AMS)

	almacenamiento de los documentos y artefactos de la solución. Debe estar debidamente firmado. Algún campo adicional será validado entre el Administrador Operativo del Contrato con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas y el licitante adjudicado. Debe anexar el documento técnico de la solución de cada incidente, solicitud o problema y/o el formato correspondiente al marco documental de BANOBRAS.	
S1.E4 Estrategia de Transición de conocimiento.	Plan de trabajo debidamente firmado, detallando actividades, fechas compromiso, responsables (licitante adjudicado-BANOBRAS) y documentación que soporte dicha transición y criterios de aceptación de éstos.	Única vez. 6 semanas previas a la conclusión del contrato.

		Tempo de entrega
S2.E1 Modelo de Operación del Servicio de Continuidad Operativa y Mantenimiento.	Detallando el flujo de atención y solución de los incidentes, solicitudes de servicio o problemas, solicitudes de mejora a un sistema, condiciones, niveles de servicios, documentación mínima por servicio, alcances de la prestación, responsables, matriz de escalación, matriz de responsabilidades, matriz de firmas, indicadores de medición y plan de comunicación. Deben estar debidamente firmados.	Única vez. Dentro de los 5 días hábiles posteriores al inicio de la prestación del servicio.
S2.E2 Documento de Planeación para la transición de la Operación del Servicio.	Estrategia de recepción del conocimiento detallada en el Plan de trabajo, actividades, fechas compromiso e información a solicitar y entregas por etapa. Debe estar debidamente firmado.	Única vez. Dentro de los 5 días hábiles posteriores al inicio de la prestación del servicio.
S2.E3 Informe Mensual de Mejoras Implementadas en los Sistemas	Deberá especificar número de Solicitud de Mejora a un Sistema, título de la Solicitud de Mejora a un Sistema, número de cambio, descripción, fecha y hora de apertura, fecha de liberación, fecha y hora de cierre, tiempo de solución y la ruta que se defina para el almacenamiento los documentos y artefactos de la solución. Debe estar debidamente firmado. Debe anexar copia del SMS, de la Propuesta de Atención de Solicitud de Servicio aprobada, la documentación y	Dentro de los 5 días hábiles a mes vencido

[Handwritten signatures and initials]

[Handwritten signature]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	19 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP@(AMS)		APCT-F101, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

	artefactos listados en dicha propuesta y los acuses de entrega-recepción.	
SI.E4 Estrategia de Transición de conocimiento.	Plan de trabajo debidamente firmado, detallando actividades, fechas compromiso, responsables (licitante adjudicado-BANOBRAS) y documentación que soporte dicha transición y criterios de aceptación de éstos.	Única vez. 6 semanas previas a la conclusión del contrato.

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

7.1.2. Marco rector de Proceso de MAAGTIC-SI

7.1.2.1. Alineación a Proceso MAAGTIC-SI

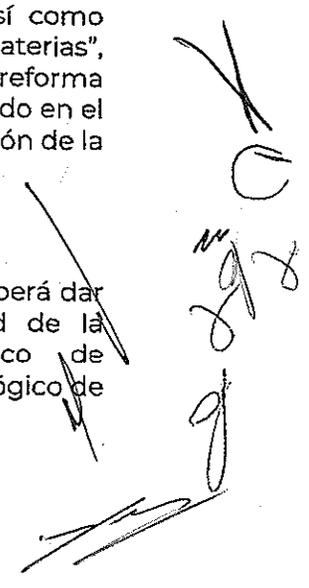
El licitante adjudicado asumirá que el Gobierno Federal a través de la Secretaría de la Función Pública (SFP) ha establecido el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI), mismo que es observado por BANOBRAS para la ejecución de sus Servicios de TIC y que el licitante adjudicado es responsable de conocer y cumplir cabalmente a lo largo del Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP@(AMS).

El MAAGTIC-SI define los procesos que rigen hacia el interior de la UTIC de cada dependencia del Gobierno Federal, con el propósito de lograr la cobertura total de la gestión de TIC.

Por lo anterior, para dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de tecnologías de la información ("ACUERDO que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias", publicado en Diario Oficial de la Federación el 08 de mayo de 2014 y su última reforma del 04 de febrero de 2016) el licitante adjudicado deberá apegarse a lo establecido en el Proceso de Administración de la Operación del MAAGTIC-SI para la administración de la plataforma propuesta.

7.1.2.2. Cumplimiento Normativo

El licitante adjudicado, durante la vigencia del servicio y sin costo adicional, deberá dar cumplimiento a lo especificado en, las Políticas Generales de Seguridad de la Información, los Controles de seguridad del Dominio Tecnológico de Telecomunicaciones, la Directriz de Seguridad Operacional del Dominio Tecnológico de



	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	20 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
	Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)	APCT-F101, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

Telecomunicaciones de BANOBRAS vigentes o en su caso los que los sustituyan, así como a la normatividad de las entidades fiscalizadoras y regulatorias que rigen al Banco, a las cuales debe dar cumplimiento en materia de Telecomunicaciones y seguridad de la información como son, de manera enunciativa más no limitativa, la CUB de CNVB, Manual de Operación del SPEI de Banco de México, Manual de Operación de la BDT, las vigentes o en su caso los que los sustituyan.

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

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

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

7.2. Requerimientos Operativos

7.2.1. Tiempos de respuesta de soporte y servicio

El licitante adjudicado deberá registrar y atender lo reportado a través de la MSB, en las instalaciones de BANOBRAS, y/o de forma remota con base a los tiempos de atención y solución determinados, cualquier incidente, solicitud de servicio, problema o solicitud de mejora a un sistema, para el SAP®-CRM, y el Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD), en cualquiera de sus componentes: Administración del sistema, Funcional y Desarrollo que pudiera requerir BANOBRAS durante la vigencia del servicio; el alcance requerido es:

- Soporte técnico, funcional y operativo a las áreas usuarias.
- Cambios en producción, y componentes tecnológicos del SAP®-CRM, PLD.
- Adecuaciones funcionales en las aplicaciones implementadas.
- Adecuaciones a funciones, flujos de trabajo (Work Flow), parámetros.
- Adecuaciones requeridas como parte de la operación de los sistemas.
- Cambios de parametrización técnica y funcional.
- Gestión y ejecución de cambios entre instancias del sistema.
- Administración y control técnico en las instancias parametrizadas, configuradas y/o desarrolladas para las aplicaciones implementadas.
- Administración técnica de versiones de parámetros y desarrollos particulares en las diferentes instancias.
- Diseño, establecimiento y optimización de interfaces actuales con otros sistemas.

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

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	21 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
	Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020

- Monitoreo del desempeño de todos los componentes del sistema.
- Optimización del desempeño de todos los componentes del SAP®-CRM, PLD, así como de los componentes del núcleo de los sistemas de la plataforma propuesta.

El personal técnico y funcional del licitante adjudicado deberá dar solución a las incidencias, solicitudes de servicio, problemas y/o solicitud de mejora a un sistema, quedando documentadas (Especificación Técnica-Funcional, aceptación de usuarios mediante los procesos y formatos establecidos por BANOBRAS en las Mesas de Planeación), de tal forma que se pueda dar seguimiento a los niveles de servicio.

En su cotización, el licitante adjudicado deberá indicar la metodología para la atención del servicio requerido.

Horario de atención a incidentes y solicitudes de servicio

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

Para atención y solución de incidentes:

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

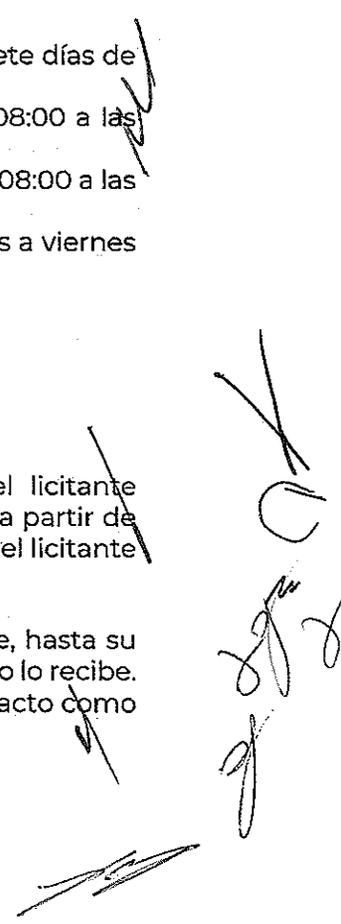
- El horario para incidentes impacto 1, será de las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- El horario para incidentes impacto 2, será de lunes a viernes, de las 08:00 a las 24:00 horas.
- El horario para incidentes impacto 3 y 4, será de lunes a viernes, de las 08:00 a las 20:00 horas.
- El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

Tiempo de atención y solución a incidentes

- **Para los incidentes:**

Por "Tiempo de Atención" se entiende, el tiempo con el que cuenta el licitante adjudicado para asignar el incidente a su equipo de trabajo, y se contabiliza a partir de que la Mesa de Servicio BANOBRAS turna la incidencia a la Mesa de Servicio del licitante adjudicado.

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



	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	22 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

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

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

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

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

Las solicitudes de servicio se clasifican dependiendo de su tipo:

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

[Handwritten signatures and initials]

 <p>HACIENDA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO BANOBRAS BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</p>	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	23 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

El licitante adjudicado debe ajustarse a los procesos que proporcionen visibilidad de estos tiempos al Administrador Operativo del Contrato con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas.

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

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

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

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

El tiempo de entrega corresponde a las fechas de entrega de documentos y/o artefactos e implementación, comprometidas en la Propuesta de Atención de Solicitud de Servicio, en el listado de "Entregables" del numeral 7.1.1 y el tiempo de entrega del Propuesta de Atención de Solicitud de Servicio señalado en el numeral 7.2.1.

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

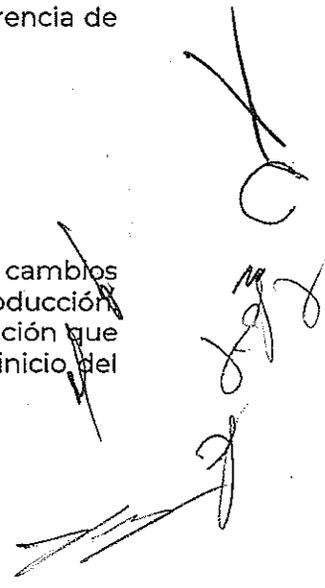
En ambos casos, tanto para la solución de incidencias, solicitudes y solicitudes de mejora a un sistema, el licitante adjudicado deberá dar seguimiento desde el registro correspondiente hasta su conclusión, incluida la integración y/o actualización de la documentación de la solución, conforme a los formatos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

El licitante adjudicado debe ajustarse a los procesos que proporcionen visibilidad de estos tiempos al Administrador Operativo del Contrato con el apoyo de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas.

7.3. Requerimientos de soluciones tecnológicas

7.3.1. Metodologías, Marcos de trabajo y proceso

El licitante adjudicado deberá apegarse a la metodología de administración de cambios con que cuenta BANOBRAS, para liberar modificaciones a los sistemas en producción. Asimismo, el licitante adjudicado deberá integrar y/o actualizar la documentación que se requiera en los formatos de BANOBRAS, los cuáles serán compartidos al inicio del proyecto.



	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	24 de 33
		Proceso	APCT
Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)		Fecha de elaboración	13/09/2021
		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

7.4. Requerimientos técnicos

Con el fin de preservar la operación diaria de los Sistemas de "Administración de Clientes", "Originación de Crédito", y "Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo", incluyendo los componentes técnicos SAP® y la integración con otros componentes que sean esenciales para su operación, el licitante adjudicado debe proporcionar el soporte (técnico y funcional) y mantenimiento, para la atención y solución de incidencias, solicitudes de servicio, problemas y solicitudes de mejora a un sistema, desde el inicio del servicio, durante su vigencia y con cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio señalados en este Anexo Técnico. Los componentes son los siguientes:

- o BC - BASIS COMPONENTS
- o BI - BUSINESS INTELLIGENCE
- o BO - BUSINESS OBJECTS
- o BW - BUSINESS INFORMATION WAREHOUSE
- o CRM - CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
- o EP - ENTERPRISE PORTAL
- o PO - PROCESS ORCHESTRATION
- o SV-SMG - SOLUTION MANAGER
- o WF - WORKFLOW

El licitante adjudicado propondrá el modelo para proporcionar el soporte y mantenimiento de los sistemas con apego a los procesos de BANOBRAS.

Asimismo, se deberá dar atención a los sistemas que conforman el Landscape de cada proceso (Desarrollo, Calidad, Preproducción y Producción).

8. Niveles de Servicios

En términos de lo previsto por los artículos 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 95 y 96 de su Reglamento, en esta sección se define el conjunto de características que el licitante adjudicado deberá cumplir para satisfacer la recepción del servicio por parte de BANOBRAS. La verificación del cumplimiento se hará a través de los esquemas de Evaluación y Control que se presenten en el Modelo de Operación del Servicio, 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 Penas convencionales y deducciones al pago.

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

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	25 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

Identificador	Nombre	Descripción
SI.NS1	Criterio de Aceptación	Todo producto / servicio deberá cumplir con los requisitos pre-establecidos para ser aceptado conforme a lo señalado en el numeral 7.1.1.3
SI.NS2	Tiempo de Entrega	Todo producto / servicio deberá entregarse en las fechas comprometidas en la documentación establecida para tal fin, conforme a la Propuesta de Atención de Solicitud de Servicio que se haya definido para tal efecto. Asimismo, el nivel de servicio también aplica para la entrega de los documentos señalados en los numerales 7.2 y 7.1.1.3 ya que, de exceder los tiempos, se aplicará la penalización y/o deductiva correspondiente. La medición se aplicará al entregable que tenga el mayor número de días de retraso por cada SMS.
SI.NS3	Tiempo de Atención / Solución	Todo servicio deberá atenderse y/o solucionarse de acuerdo a lo establecido en el numeral 7.2.

9. Penas convencionales y deducciones al pago.

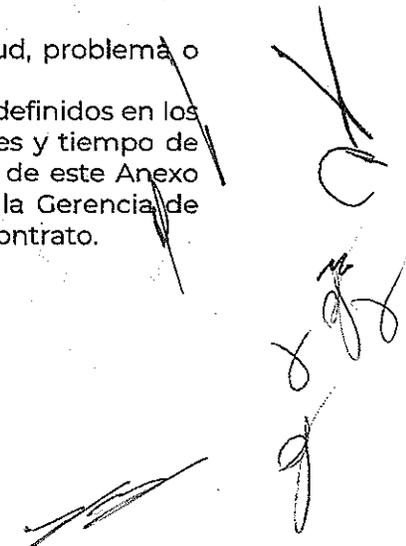
9.1. Penas convencionales

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

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

- Las mediciones se realizan al cierre del incidente, solicitud, problema o Solicitud de Mejora a un Sistema.
- Cuando el licitante adjudicado incumpla con los tiempos definidos en los numeral 7.2.1. (Tiempo de atención y solución a incidentes y tiempo de solución y entrega de solicitud de mejora a un sistema), de este Anexo Técnico, o no se cuente con la aceptación por parte de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas y/o administrador operativo del contrato.

La penalización será calculada bajo el siguiente esquema:



	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	26 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
	Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020

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

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

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

Nota:

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

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

[Handwritten signature at the bottom right]

 HACIENDA <small>SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO</small> BANOBRAS <small>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</small>	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	27 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

9.2. Deducciones al pago

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

Se aplicarán deducciones al pago de los servicios que no hayan sido atendidos y/o solucionados conforme a los criterios señalados en el numeral 7.2.1 y el incumplimiento se deba a causas imputables al licitante adjudicado conforme a lo siguiente:

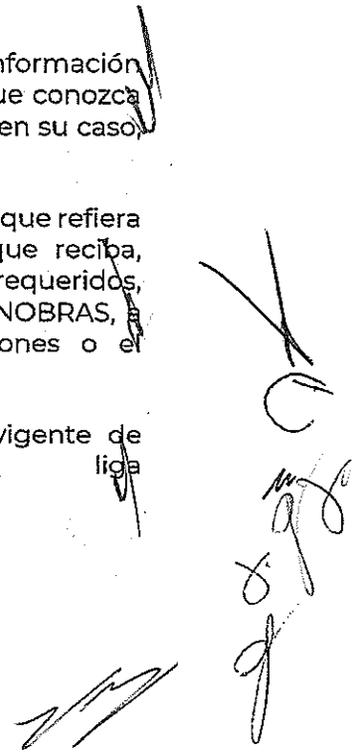
Defectos y/o rechazos en documentos entregados	Porcentaje de deductiva sobre el monto de la factura
1 a 5	1%
6 a 10	2%
≥11	3%

10. Confidencialidad

El licitante adjudicado, se obliga a que no divulgará ni utilizará la información documentada o electrónica identificada como "confidencial o reservada", que conozca durante la ejecución y cumplimiento del servicio, así como también cuidará en su caso los documentos a que tuviera acceso.

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

Toda información deberá ser tratada conforme al aviso de privacidad vigente de BANOBRAS encontrada en la siguiente liga
["http://transparencia.banobras.gob.mx/transparencia/avisos-de-privacidad/"](http://transparencia.banobras.gob.mx/transparencia/avisos-de-privacidad/)



	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	28 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
	Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020

11. Licencias, autorizaciones y permisos.

El licitante adjudicado será responsable por el uso de patentes, licencias y derechos que pudieran corresponder a terceros, sobre los sistemas técnicos, procedimientos, dispositivos, partes, equipos, accesorios y herramientas que utilice y/o proporcione para cumplir con los servicios requeridos, y dado el caso de presentarse alguna violación, el licitante adjudicado asumirá toda la responsabilidad por dichas violaciones que se causen en materia, respondiendo ante las reclamaciones que pudiera tener o que le hicieran a BANOBRAS por dichos conceptos, relevándola de cualquier responsabilidad, quedando obligado a resarcirlo de cualquier gasto o costo comprobable que se erogue por dicha situación y que sea determinado por autoridad judicial correspondiente.

12. Auditoría.

En términos de lo establecido en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento; con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que se practiquen en relación al Contrato por parte de la Secretaría de la Función Pública o por el Órgano Interno de Control en BANOBRAS, el licitante adjudicado se compromete a proporcionar la información que en su momento se le requiera.

Todos los entregables generados durante el contrato deberán entregarse tanto física como en formato digital para que pueda ser proporcionada cuando sea requerido por un ente auditor.

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

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

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

13. Modelo de Propuesta económica y forma de pago

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

 HACIENDA <small>SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO</small> BANOBRAS <small>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</small>	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	29 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP@(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

13.1. Modelo de Propuesta Económica

Los licitantes entregarán en su propuesta los precios con una vigencia mínima de 90 días naturales.

Se solicita que, en la cotización económica del servicio, se presente el costo fijo mensual a un periodo de doce meses.

La cotización se deberá presentar en el siguiente formato:

Descripción del Servicio	Periodo	Costo
S1. Solución de incidentes, solicitudes y/o problemas	Mensual	
S2. Solución de Solicitudes de Mejora a un Sistema	Mensual	
Subtotal (costo unitario por número de meses)		
I.V.A.		
Total		

13.2. Forma de pago

Con fundamento en los artículos 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 89 de su Reglamento, BANOBRAS cubrirá el costo de los servicios de manera mensual, 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 de TI.

El servicio se pagará sobre costo fijo mensual conforme a la propuesta presentada por el licitante adjudicado.

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

1. El pago del servicio se efectuará de manera mensual.

[Handwritten signatures and initials]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	30 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

- En lo que respecta al primer mes del servicio, adicional a los entregables S1. E3 y/o S1. E4, así como para S2. E3/ y/o S2. E4 se deben haber entregado y aceptado los documentos señalados como S1. E1, S1. E2 y S2. E1, S2. E2.
- Para el último mes del servicio, adicional a los entregables S1. E3 y/o S1. E4, así como S2. E3 y/o S2. E4 se debe haber realizado la transición de conocimiento.

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

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

14. Propuesta técnica

Los licitantes deberán presentar los elementos y requisitos que BANOBRAS solicita en el presente Anexo Técnico, para realizar la evaluación técnica.

La propuesta técnica deberá presentarse en el formato requerido por BANOBRAS.

14.1. Documentación Requerida para la entrega de la Propuesta Técnica

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

No.	Entregable
01	Escrito en papel membretado y firmado por el Representante Legal, mediante el cual manifiesta que contará con el personal disponible, suficiente para atender a BANOBRAS de acuerdo a los niveles de servicio especificados en el presente Anexo Técnico.

 HACIENDA <small>SECRETARÍA DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO</small> BANOBRAS <small>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</small>	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	31 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP@(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

02	Descripción de la metodología a emplear para la prestación de servicio alineada a los procesos de ITIL.
03	Organigrama de los recursos humanos a emplear durante la fase de Planeación, Transición, Implementación, Operación de Servicio y Cierre o Finalización del servicio.
04	Descripción de los recursos que se necesitan para la realización de los servicios.
05	CV's del personal que estará participando en cada servicio.
06	Constancias de certificaciones de cada persona que estará participando en cada servicio.

15. Criterio de Evaluación.

La evaluación de las proposiciones se realizará aplicando el mecanismo de puntos y porcentajes.

16. Garantías.

16.1 Garantía del servicio

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

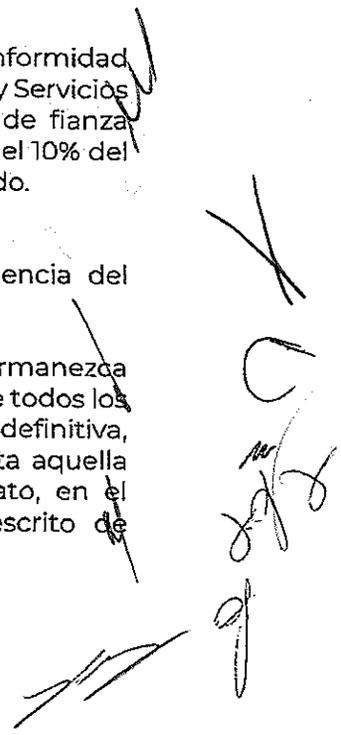
16.2 Garantía de cumplimiento

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, se deberá realizar mediante la entrega de una póliza de fianza expedida por una institución mexicana de fianzas legalmente autorizada, por el 10% del importe total máximo del 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



	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	32 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP®(AMS)		APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020	

BANOBRAS, por medio de Representante Legal, previa solicitud por escrito del 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

17. 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.

18. 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 de la Titular de la Subdirección de Soluciones Tecnológicas.

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

[Handwritten signatures and initials]

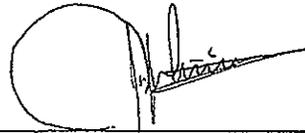
 <p>HACIENDA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO BANBRÁS BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</p>	<p>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</p>	Hoja	33 de 33
		Proceso	APCT
		Fecha de elaboración	13/09/2021
<p>Anexo Técnico Servicio de Continuidad Operativa Sistemas SAP@(AMS)</p>		<p>APCT-FI01, basado en: FCE del Proceso APCT DIC-2020</p>	

19. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

ELABORACIÓN



Víctor Hugo Canales Beltrán
Subgerente de Soluciones
Tecnológicas 2



Marte Ignacio Martínez Moreno
Gerente de Soluciones
Tecnológicas

REVISIÓN



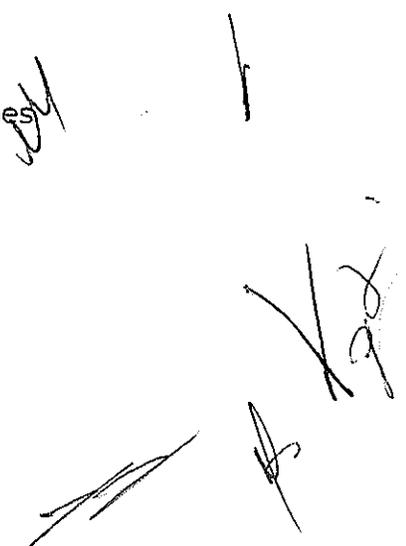
Diana Berenice Chávez Hernández
Subdirectora de Soluciones Tecnológicas

APROBACIÓN

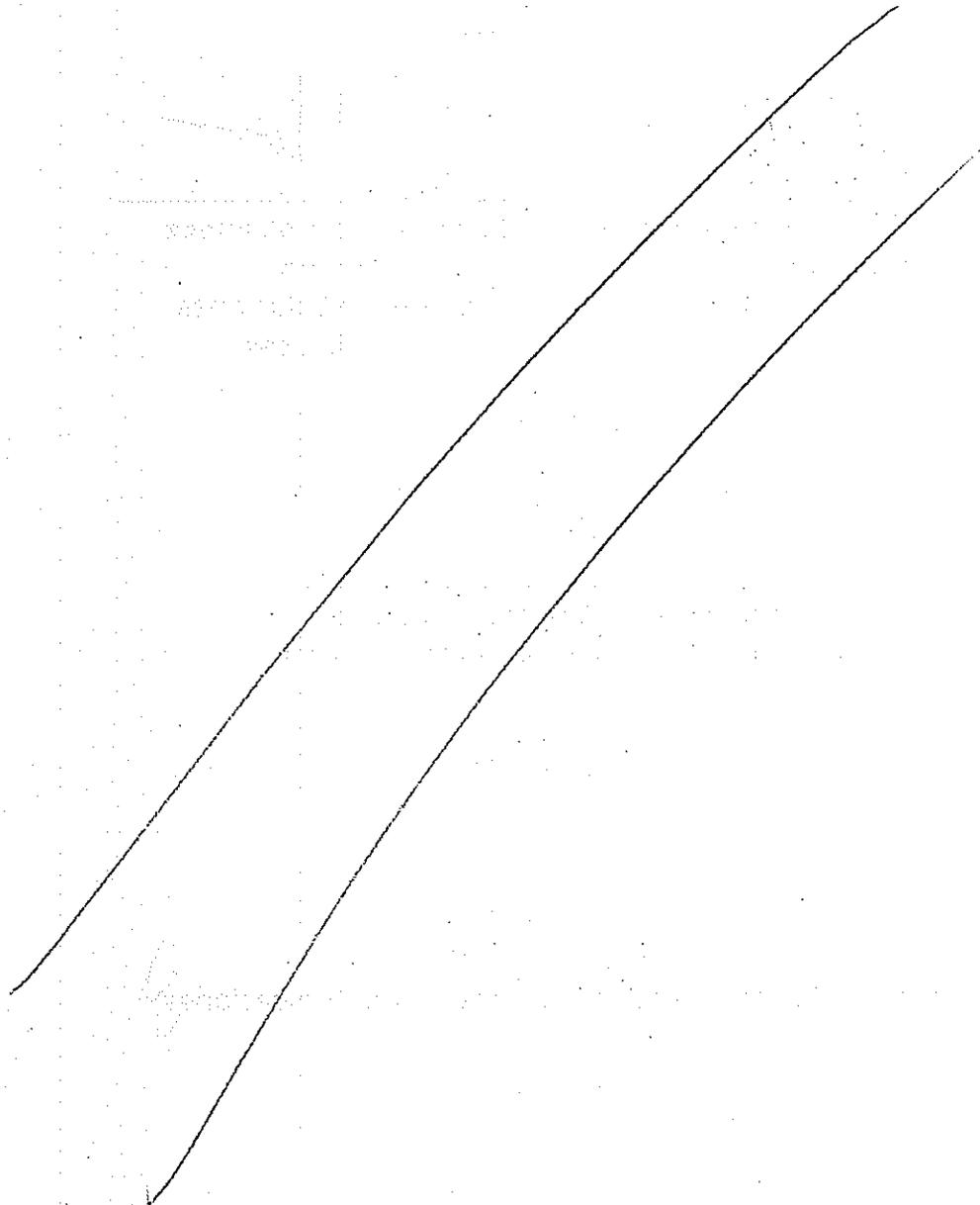


Otoniel Flores Ocaña

Director de Tecnologías de Información y Comunicaciones



1	2	3
4	5	6
7	8	9
10	11	12
13	14	15
16	17	18
19	20	21
22	23	24
25	26	27
28	29	30
31	32	33
34	35	36
37	38	39
40	41	42
43	44	45
46	47	48
49	50	51
52	53	54
55	56	57
58	59	60
61	62	63
64	65	66
67	68	69
70	71	72
73	74	75
76	77	78
79	80	81
82	83	84
85	86	87
88	89	90
91	92	93
94	95	96
97	98	99
100	101	102





ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006GIC001-EI45-2021, PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA SISTEMAS SAP® (AMS).

En la Ciudad de México, siendo las 18:30 horas del día 29 de septiembre de 2021, en la oficina de la Gerencia de Adquisiciones del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (en adelante Banobras), ubicada en el primer piso del edificio sita en la Avenida Javier Barros Sierra N° 515, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01219, Ciudad de México, se reunieron los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente Acta, con el objeto de reanudar la junta de aclaraciones a la convocatoria del procedimiento de contratación señalado al rubro, verificando en el sistema electrónico de información pública gubernamental sobre adquisiciones, arrendamientos y servicios (en adelante CompraNet), las preguntas por parte de los licitantes que consideren necesarias y/o replanteamientos en relación con las respuestas emitidas por la convocante.

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 33, párrafo cuarto, 33 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante LAASSP), 45 y 46, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante RLAASSP), así como lo señalado en la sección IV.6 "Procedimientos de Contratación" de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Banobras (en adelante POBALINES), y en términos del numeral 3 "FORMA, MEDIO Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DE LA LICITACIÓN" de la convocatoria de mérito.

En atención a las medidas institucionales de Banobras para la prevención y combate de la propagación de la enfermedad generada por el coronavirus SARS-CoV2 (COVID-19), en relación a las medidas implementadas por las autoridades federales, a través de los diversos Acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación, particularmente los días 14 de mayo y 31 de julio del año 2020, y en cumplimiento a lo dispuesto en el CRITERIO NORMATIVO DE INTERPRETACIÓN TU 03/2020, emitido por la Ciudadana Titular de la Unidad de Normatividad de Contrataciones Públicas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para la reanudación de la junta de aclaraciones a la convocatoria antes citada, se habilitó la plataforma *Microsoft Teams*, a efecto de que se guarde la máxima precaución para evitar contagios.

El acto es presidido por Karla De Tuya García, Titular de la Gerencia de Adquisiciones, servidora pública facultada para presidir los actos del procedimiento de contratación antes

Elaboró: Sean Aguirre Hernández

Av. Javier Barros Sierra 515, Lomas de Santa Fe, Ciudad de México, 01219. Tel: 5270 1200 www.gob.mx/banobras

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

[Handwritten signature at the bottom right]

1970

1971

1972

1973

1974

1975

1976

1977

1978

1979

1980

1981

1982

1983

SIN TEXTO



citado, de conformidad con lo señalado en las secciones 1.2 "Glosario", párrafo quinto y IV.9. "Servidores Públicos Facultados para llevar a cabo los Procedimientos de Contratación" de los POBALINES.

Se informa que se cuenta con la presencia de Otoniel Flores Ocaña, Director de Tecnologías de Información y Comunicaciones y de Diana Berenice Chávez Hernández, Subdirectora de Soluciones Tecnológicas, ambos como representantes del área requirente, de Moisés Isaac Herrera Ordóñez, Subgerente de Contrataciones, de Javier Robles Martínez, representante de la Dirección Jurídica de lo Contencioso y Servicios Institucionales y de Luis Modesto Cortes Silva, como representante del Órgano Interno de Control.

Se hace mención que el representante del OIC, asiste por invitación de la convocante, para estar presente en los eventos de este procedimiento de contratación, sin prejuzgar de la información que se presenta, siendo responsabilidad de la convocante, contar con las autorizaciones de las instancias competentes, la verificación de que no exista duplicidad de los servicios, así como la validación técnica, económica y administrativa; y de los licitantes la veracidad de la documentación presentada, por lo que el OIC se reserva la facultad de revisar en cualquier momento la documentación que deriva de la licitación en términos de la normatividad aplicable.

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26, penúltimo párrafo de la LAASSP, se informa que a este acto no asistió ningún representante o persona que manifestara su interés de estar presente en el mismo con calidad de observador.

La que preside el acto, informa a los interesados en el procedimiento de contratación que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 46, fracción II, párrafo primero del RLAASSP, se suspendió la junta de aclaraciones a la convocatoria del procedimiento de contratación mediante el Segundo Aviso al Acta de Junta de Aclaraciones (en adelante Segundo Aviso), con la finalidad de otorgar a los licitantes, un plazo de 6 (seis) horas a partir de su publicación en el sistema CompraNet, para formular las preguntas que consideren necesarias y/o replanteamientos, únicamente con relación a las respuestas emitidas por la convocante mediante el Segundo Aviso, el cual, se adjunta a la presente Acta como **ANEXO 1**, para efectos de referencia, precisando que éste fue publicado en el sistema CompraNet, a las 12:18 horas de este mismo día.

De la misma manera, se adjunta el Primer Aviso al Acta de Junta de Aclaraciones dentro del citado **ANEXO 1**.

La que preside el Acto indicó que, en virtud del plazo otorgado, hasta las 18:18 horas de este mismo día, fue la hora límite para enviar preguntas y/o replanteamientos, a través del

Elaboró: Sean Aguirre Hernández

10/10/2010

San Te Xiao

SAN TEXIO



sistema *CompraNet*, por lo cual, después de haber realizado una verificación al citado sistema, se desprende que **NO** se recibieron repreguntas y/o replanteamientos por parte de los licitantes, motivo por el cual, se anexa como **ANEXO 2** la impresión de pantalla del sistema *CompraNet*.

En términos de lo dispuesto por el artículo 33, penúltimo párrafo de la LAASSP, la presente Acta forma parte integrante de la convocatoria, debiendo ser considerada por los licitantes en la elaboración de sus proposiciones.

Asimismo, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 33 y 33 Bis, penúltimo párrafo de la LAASSP, se informa a los interesados que, la fecha para el acto de presentación y apertura de proposiciones se modifica para llevarse a cabo el día **07 de octubre de 2021, a las 11:00 horas**, de manera electrónica, es decir a través del sistema *CompraNet*.

En virtud de lo anterior, en términos de lo dispuesto por los artículos 26 Bis, fracción II, 27, 34, primer párrafo, 35 de la LAASSP, 47, 50 del RLAASSP, así como lo señalado en el numeral 16 del ACUERDO por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado *CompraNet*, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 28 de junio de 2011, y el numeral 3.4. "Presentación y Apertura de las Propuestas Técnicas y Económicas" de la convocatoria, las proposiciones de los licitantes, deberán ser firmadas electrónicamente, es decir utilizando la firma electrónica avanzada que emite el Servicio de Administración Tributaria (SAT).

Para efectos de la notificación y en términos del artículo 37 Bis, último párrafo de la LAASSP, a partir de esta fecha y por un término no menor a 5 (cinco) días hábiles, se pone a disposición de los interesados, un aviso del lugar donde se encuentra disponible la presente Acta, en la planta baja del edificio ubicado en la Avenida Javier Barros Sierra N° 515, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01219, Ciudad de México. La presente Acta será difundida a través del sistema *CompraNet*, en la dirección electrónica <https://compranet.hacienda.gob.mx/web/login.html>, en el claro entendido de que este procedimiento sustituye a la notificación personal.

Después de dar lectura a la presente Acta, se dio por terminado el evento, siendo las 18:45 horas del día 29 de septiembre de 2021, firmando al margen y al calce los asistentes a este evento para dejar constancia del mismo, para los efectos legales a los que haya lugar.

Esta Acta y sus anexos constan de 27 (veintisiete) fojas útiles.

Elaboró: Sean Aguirre Hernández

Av. Javier Barros Sierra 515, Lomas de Santa Fe, Ciudad de México, 01219. Tel: 5270 1200 www.gob.mx/banobras

... ..

... ..

... ..

... ..

... ..

... ..

SIN TEXCO



POR EL BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C.

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Karla De Tuya García	Gerente de Adquisiciones	
Moisés Isaac Herrera Ordóñez	Subgerente de Contrataciones	
Javier Robles Martínez	Representante de la Dirección Jurídica de lo Contencioso y Servicios Institucionales	
Otoniel Flores Ocaña	Director de Tecnologías de Información y Comunicaciones	
Diana Berenice Chávez Hernández	Subdirectora de Soluciones Tecnológicas	

POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

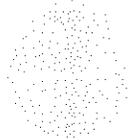
NOMBRE	FIRMA
Luis Modesto Cortes Silva	

ESTAS FIRMAS FORMAN PARTE INTEGRANTE DEL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E145-2021 PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA SISTEMAS SAP® (AMS)".

-----FIN DEL ACTA-----

Elaboró: Sean Aguirre Hernández

Av. Javier Barros Sierra 575, Lomas de Santa Fe, Ciudad de México, 01219. Tel: 5270 1200 www.gob.mx/banobras



Faint, illegible text or a signature within the dotted box.

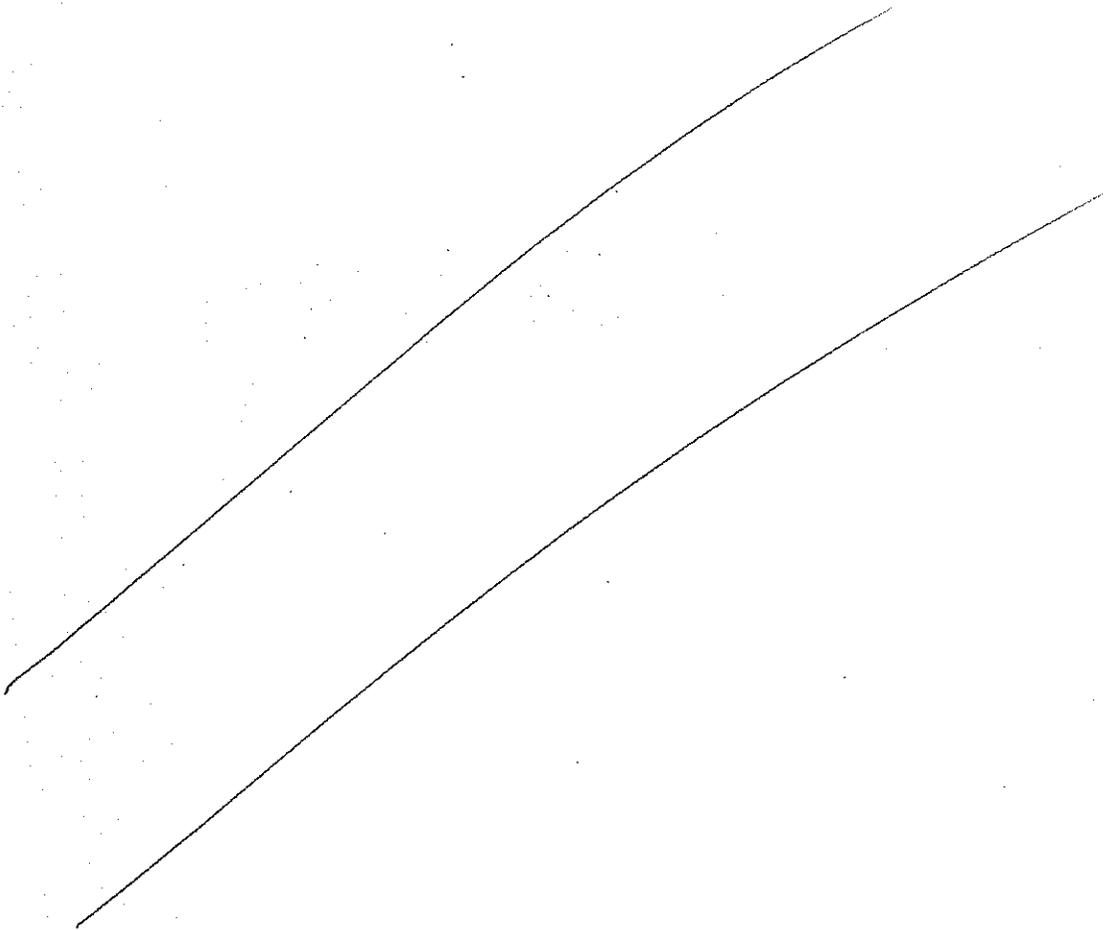
SIN TEXTO



ANEXO 1

2

[Handwritten signature]





PRIMER AVISO AL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACION PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E145-2021, PARA LA CONTRATACION DEL "SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA SISTEMAS SAP® (AMS)"

En la Ciudad de México, siendo las 11:00 horas, del día 28 de septiembre de 2021, en la Gerencia de Adquisiciones del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito (en adelante *Banobras*), ubicada en la Av. Javier Barros Sierra N° 515, Primer Piso, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, se reunieron los servidores públicos, designados, para intervenir en el presente Acto, con el objeto de iniciar la junta de aclaraciones a la convocatoria del procedimiento de contratación señalado al rubro, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 33 y 33 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante *LAASSP*), 45 y 46, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante *RLAASSP*), la sección IV.6. "Procedimientos de Contratación" de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Banobras (en adelante *POBALINES*), así como en términos del numeral 3 "FORMA, MEDIO Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DE LA LICITACIÓN" de la convocatoria de mérito.

En atención a las medidas institucionales de Banobras para la prevención y combate de la propagación de la enfermedad generada por el coronavirus SARS-CoV2 (COVID-19), en relación a las medidas implementadas por las autoridades federales, a través de los diversos Acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación, particularmente los días 14 de mayo y 31 de julio del año 2020, y en cumplimiento a lo dispuesto en el CRITERIO NORMATIVO DE INTERPRETACIÓN TU 03/2020, emitido por la Ciudadana Titular de la Unidad de Normatividad de Contrataciones Públicas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para el inicio de la junta de aclaraciones a la convocatoria antes citada, se habilitó la plataforma *Microsoft Teams*, a efecto de que se guarde la máxima precaución para evitar contagios.

El Acto es presidido por el Ing. Moisés Isaac Herrera Ordóñez, Titular de la Subgerencia de Contrataciones, servidor público facultado para presidir los actos del procedimiento de contratación antes citado, de conformidad con lo señalado en las secciones 1.2, "Glosario", párrafo quinto y IV.9 "Servidores Públicos Facultados para llevar a cabo los Procedimientos de Contratación" de los *POBALINES*.

El que preside el acto materia del presente Aviso hace constar lo siguiente:

Derivado de la Junta de Aclaraciones que dio inicio en esta misma fecha, siendo las 11:10 horas se informa que se suspende la misma, en razón al número de solicitudes de aclaración recibidas y en razón del tiempo que se requiere para darles contestación a dichas solicitudes; por lo que se reanudará, el día 29 de septiembre de 2021 a las 12:00 horas de conformidad con el artículo 46, fracción II del *RLAASSP*.

El presente Primer Aviso al Acta de Junta de Aclaraciones, consta de 2 (dos) fojas útiles.

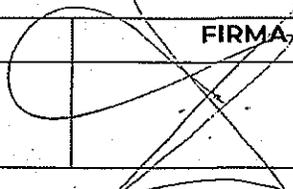
Elaboró: Sean Aguirre Hernández

Página 1 | 2

[Handwritten signatures and initials]



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

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Ing. Moisés Isaac Herrera Ordóñez	Subgerente de Contrataciones	

ESTAS FIRMAS CORRESPONDEN AL PRIMER AVISO AL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006GIC001-E145-2021, PARA LA CONTRATACION LA CONTRATACION DEL "SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA SISTEMAS SAP® (AMS)".

-----FIN DEL AVISO-----

Elaboró: Sean Aguirre Hernández

Página 2 | 2



SEGUNDO AVISO AL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E145-2021, PARA LA CONTRATACION DEL "SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA SISTEMAS SAP® (AMS)"

En la Ciudad de México, siendo las 12:00 horas del día 29 de septiembre de 2021, en la oficina de la Gerencia de Adquisiciones del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (en adelante Banobras), ubicada en el primer piso del edificio sita en la Avenida Javier Barros Sierra N° 515, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01219, Ciudad de México, se reunieron los servidores públicos, designados para intervenir en el presente acto, con el objeto de reanudar la junta de aclaraciones a la convocatoria del procedimiento de contratación señalado al rubro, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 33, párrafo cuarto, 33 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante LAASSP), 45 y 46, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante RLAASSP), así como lo señalado en la sección IV.6. "Procedimientos de Contratación" de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Banobras (en adelante POBALINES), y en términos del numeral 3 "FORMA, MEDIO Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DE LA LICITACIÓN" de la convocatoria de mérito.

En atención a las medidas institucionales de Banobras para la prevención y combate de la propagación de la enfermedad generada por el coronavirus SARS-CoV2 (COVID-19), en relación a las medidas implementadas por las autoridades federales, a través de los diversos Acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación, particularmente los días 14 de mayo y 31 de julio del año 2020, y en cumplimiento a lo dispuesto en el CRITERIO NORMATIVO DE INTERPRETACIÓN TU 03/2020, emitido por la Ciudadana Titular de la Unidad de Normatividad de Contrataciones Públicas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para la reanudación de la junta de aclaraciones a la convocatoria antes citada, se habilitó la plataforma *Microsoft Teams*, a efecto de que se guarde la máxima precaución para evitar contagios.

El acto fue presidido por Karla De Tuya García, Titular de la Gerencia de Adquisiciones, servidora pública facultada para presidir los actos del procedimiento de contratación antes citado, de conformidad con lo señalado en las secciones 1.2 "Glosario", párrafo quinto y IV.9. "Servidores Públicos Facultados para llevar a cabo los Procedimientos de Contratación" de los POBALINES.

La servidora pública que preside el acto, informa a los interesados en el procedimiento de contratación que de conformidad con lo dispuesto por los artículos 33 Bis, párrafos tercero y cuarto de la LAASSP, 45 y 46 del RLAASSP, así como lo señalado en el numeral 3.2. "Junta de Aclaraciones de la Licitación", de la convocatoria en cita, solamente se atendieron las solicitudes de aclaración a la convocatoria de los licitantes que presentaron a través del sistema electrónico de información pública gubernamental sobre adquisiciones, arrendamientos y servicios (en adelante CompraNet), por sí o en representación de un tercero, el escrito de interés en participar en el procedimiento de contratación, y cuyas solicitudes de aclaración se recibieron hasta el día 13 de septiembre de 2021 a las 11:00 horas, y que hayan cumplido en tiempo y forma con lo señalado en el numeral de la convocatoria antes mencionado.

En virtud de lo anterior, se dio respuesta a las solicitudes de aclaración de los siguientes licitantes:

Elaboró: Sean Aguirre Hernández

[Handwritten signatures and initials]



NOMBRE, RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL LICITANTE.	NÚMERO DE SOLICITUDES DE ACLARACIÓN ENVIADAS
AYESA MÉXICO, S.A. DE C.V.	4
BISBA, S.A. DE C.V.	5
ENABLE, S.C.	11
TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	2

Se informa que los licitantes Celeritech México, S.A.P.I. de C.V. y Link Technologies, S.A.P.I. de C.V. presentaron el escrito de interés en participar sin solicitud de aclaraciones.

Las respuestas a las solicitudes de aclaración enviadas por los licitantes, mismas que fueron atendidas por el área requirente y la convocante; así como las precisiones realizadas por parte de la convocante, forman parte integral del presente Segundo Aviso al Acta de Junta de Aclaraciones como **ANEXO A**.

La que preside el acto, señala que las solicitudes de aclaración han sido solventadas por la convocante en su totalidad, informando que con fundamento en lo dispuesto por el artículo 46, fracción II, párrafo segundo del RLAASSP, las respuestas son publicadas y puestas a disposición de los licitantes a través del sistema CompraNet, con la finalidad de que en su caso, se encuentren en la posibilidad de realizar replanteamientos al respecto, por lo que los licitantes, contarán con un plazo de **6 (seis) horas** a partir de la publicación de las respuestas en el sistema CompraNet, para formular las preguntas que consideren necesarias en relación con las respuestas emitidas, precisando que se tomará como hora de recepción, la que registre el sistema CompraNet a momento de su envío.

Las preguntas que no cumplan con este requisito no serán contestadas, por lo que no se dará respuesta a las aclaraciones que se reciban con posterioridad a la hora señalada, con la finalidad de no generar desigualdad entre los participantes y motivando la libre participación.

Con fundamento en el artículo 49, párrafo segundo del RLAASSP, se incorpora al sistema CompraNet el presente Segundo Aviso al Acta de Junta de Aclaraciones.

La que preside el acto, procedió suspender la junta de aclaraciones a la convocatoria del procedimiento de contratación, siendo las 12:15 horas del día 29 de septiembre de 2021, para reanudarse en este mismo día a las 18:30 horas, de conformidad con el artículo 46, fracción II del RLAASSP.

El presente Segundo Aviso al Acta de Junta de Aclaraciones, consta de 18 (Dieciocho) fojas útiles.

Elaboró: Sean Aguirre Hernández



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

BANBRAS

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



POR EL BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C.

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Lic. Karla De Tuya García	Gerente de Adquisiciones	
Ing. Moisés Isaac Herrera Ordóñez	Subgerente de Contrataciones	

ESTAS FIRMAS CORRESPONDEN AL SEGUNDO AVISO AL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E145-2021, PARA LA CONTRATACION LA CONTRATACION DEL "SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA SISTEMAS SAP® (AMS)".-----

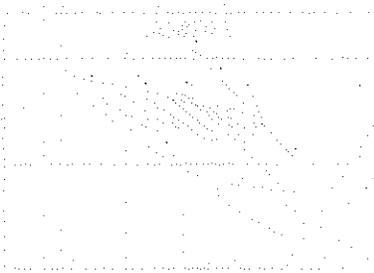
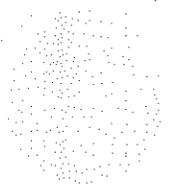
-----FIN DEL AVISO-----

Elaboró: Sean Aguirre Hernández

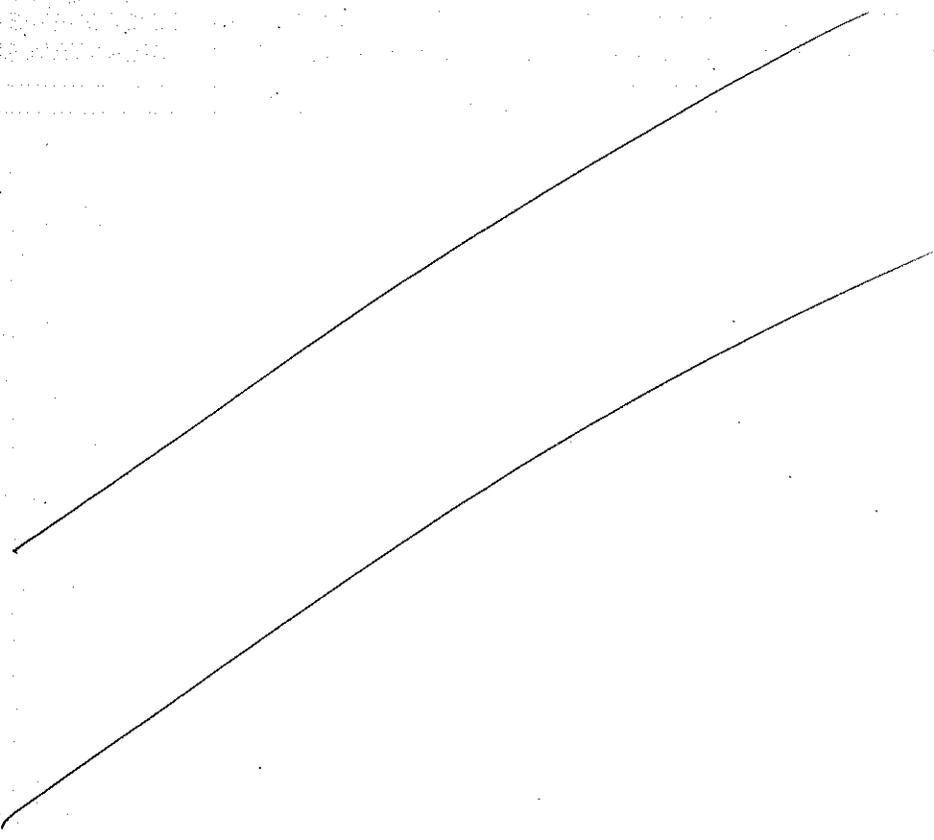
PÁGINA 3 | 3

Av. Javier Barros Sierra 515, Lomas de Santa Fe, Ciudad de México, 01219, Tel: 5270 1200 www.gob.mx/banobras

FO-CON-08



Faint, illegible text or markings within a rectangular stamp area.



ANEXO A





JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006GIC001-E145-2021**, PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA SISTEMAS SAP® (AMS).

PRECISIONES POR PARTE DE LA CONVOCANTE.

Precisión 1.- Matriz de Evaluación, rubro 1 Capacidad del Licitante, A.2. Competencia de los Recursos Humanos páginas dos y tres dice:

Dice:

Consultor Abap de CRM , titulado en Ingeniería en sistemas computacionales, licenciatura en informática, o afín al servicio solicitado.	0.9
Consultor EP- Enterprise Portal , titulado en Ingeniería en sistemas computacionales, licenciatura en informática, o afín al servicio solicitado.	0.7
Consultor Abap de CRM , titulado en Ingeniería en sistemas computacionales, licenciatura en informática, o afín al servicio solicitado.	0.6

Debe decir:

Consultor Abap de CRM , titulado en Ingeniería en sistemas computacionales, licenciatura en informática, o afín al servicio solicitado.	1.5
Consultor EP- Enterprise Portal , titulado en Ingeniería en sistemas computacionales, licenciatura en informática, o afín al servicio solicitado.	0.7

Precisión 2. Convocatoria, ANEXO 6

Dice:

ANEXO 6

MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Ciudad de México, a ___ de _____ de 2021

Lic. Karla De Tuya García
Gerente de Adquisiciones en
Banobras, S.N.C.
Presente

El suscrito en mi carácter de Representante Legal de la Empresa (*Nombre de la Empresa Licitante*), manifiesto que mi Representada, en caso de resultar adjudicada del procedimiento de contratación que instrumente Banobras a partir de la Licitación Pública Nacional Electrónica N° (*Indicar el Número de la Licitación*), mantendrá fijo los costos del Servicio y los demás ofertados antes de I.V.A., hasta la conclusión de la vigencia de la relación contractual, cuya Proposición Económica para la contratación del **"SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA SISTEMAS SAP® (AMS)"** a continuación se presenta:



JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-EI45-2021**, PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA SISTEMAS SAP® (AMS).

Proposición a 36 meses:

Servicio	Unidad de medida	Costo unitario 12 meses
S1. Solución de incidentes, solicitudes y/o problemas	Mensual	
S2. Solución de solicitudes de Mejora a un Sistema	Mensual	
Subtotal (costo unitario por número de meses)		
I.V.A.		
Total		

(Subtotal con letra _____ 00/100) antes de I.V.A.

Atentamente

Nombre y Firma del Representante Legal del licitante

Debe decir:

ANEXO 6

MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Ciudad de México, a ___ de _____ de 2021

Lic. Karla De Tuya García
Gerente de Adquisiciones en
Banobras, S.N.C.
Presente

El suscrito en mi carácter de Representante Legal de la Empresa (Nombre de la Empresa Licitante), manifiesto que mi Representada, en caso de resultar adjudicada del procedimiento de contratación que Instrumente Banobras a partir de la Licitación Pública Nacional Electrónica N° (Indicar el Número de la Licitación), mantendrá fijo los costos del Servicio y los demás ofertados antes de I.V.A., hasta la conclusión de la vigencia de la relación contractual, cuya Proposición Económica para la contratación del "SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA SISTEMAS SAP® (AMS)" a continuación se presenta:

Proposición a 12 meses:



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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



JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006GIC001-EI45-2021**, PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA SISTEMAS SAP® (AMS).

Servicio	Unidad de medida	Costo unitario 12 meses
S1. Solución de incidentes, solicitudes y/o problemas	Mensual	
S2. Solución de solicitudes de Mejora a un Sistema	Mensual	
Subtotal (costo unitario por número de meses)		
		I.V.A.
		Total

(Subtotal con letra _____ 00/100) antes de I.V.A.

Atentamente

Nombre y Firma del Representante Legal del licitante

Precisión 3. Convocatoria, ANEXO 9, formato en Word denominado "ART 49 LGRA moral no servidores publicos 1"

Dice:

MANIFESTACIÓN DE PROVEEDOR
Artículo 49 Fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas

_____ de _____ de _____ (2)

BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S. N.C.
Av. Javier Barros Sierra 515,
Col. Santa Fe,



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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



JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRONICA NÚMERO **LA-006G1C001-E145-2021**, PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA SISTEMAS SAP® (AMS).

Delegación Álvaro Obregón
Ciudad de México, C.P. 01219.
Presente

Me refiero al procedimiento de _____ (3) No. _____ (4) por medio del cual se adjudicó el contrato correspondiente para la _____ (5), por un monto de \$ _____ (6) y una vigencia de _____ (7).

Debe decir:

MANIFESTACIÓN DE PROVEEDOR

Artículo 49 Fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas

_____ de _____ de _____ (2)

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

Av. Javier Barros Sierra 515,
Col. Santa Fe,
Delegación Álvaro Obregón
Ciudad de México, C.P. 01219.
Presente

Me refiero al procedimiento de _____ (3) No. _____ (4) por medio del cual la _____ (5) proposición económica correspondiente para el _____ (5), es por un monto de \$ _____ (6) con una vigencia de _____ (7).

W 9

[Handwritten signature]



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

BANBRAS

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



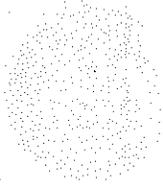
SOLICITUD DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E145-2021, PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA SISTEMAS SAP® (AMS)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL LICITANTE **AYESA MÉXICO, S.A. DE C.V.**

3.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA MATRÍZ DE EVALUACIÓN DE PUNTOS Y PORCENTAJES (ANEXO 16)

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
1	A.1 Experiencia de los recursos humanos. "El personal deberá laborar para el licitante demostrándolo con el aviso de alta en el Régimen de Seguridad Social que corresponda, en caso de que los empleados sean subcontratados, deberán acreditar la relación laboral mediante una copia del contrato con el último CFDI."	Se solicita que sea válido que el personal que proponga el licitante labore en alguna de las empresas del grupo, misma que se acredite con un escrito bajo protesta de decir verdad firmado por el personal y el representante legal.	No se acepta su solicitud. Apegarse a lo establecido en el Rubro I. CAPACIDAD DEL LICITANTE, Subrubro I. Capacidad de los Recursos Humanos, A.1 Experiencia de los Recursos Humanos del Anexo 16 de la Convocatoria a la Licitación
2	A.2 Competencia de los recursos humanos	Se solicita que sea válido acreditar escolaridad con copia de título sin apostilla, para el personal con estudios fuera de México.	No se acepta su solicitud, para comprobar estudios fuera de México los documentos deberán encontrarse apostillados
3	F. Valores agregados Certificación SAP Gold Partner	Se solicita que se acepte la presentación de certificado expedido a nombre de alguna empresa filial o matriz del Licitante.	No se acepta su solicitud, la certificación deberá presentarse a nombre del licitante, conforme a lo solicitado en el Rubro I. CAPACIDAD DEL LICITANTE, Subrubro F. Valores agregados del Anexo 16 de la Convocatoria a la Licitación
1	II Experiencia y especialidad	Se solicita que sean válidos para acreditar experiencia y especialidad, contratos formalizados en el extranjero por empresa matriz y filiales del licitante.	No se acepta su solicitud. Favor de apegarse a lo establecido en el Rubro II. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD, del Anexo 16 de la Convocatoria a la Licitación



AS APPEAL FROM THE DECISION OF THE BOARD OF APPEALS AND REVIEW

IN THE MATTER OF THE ESTATE OF

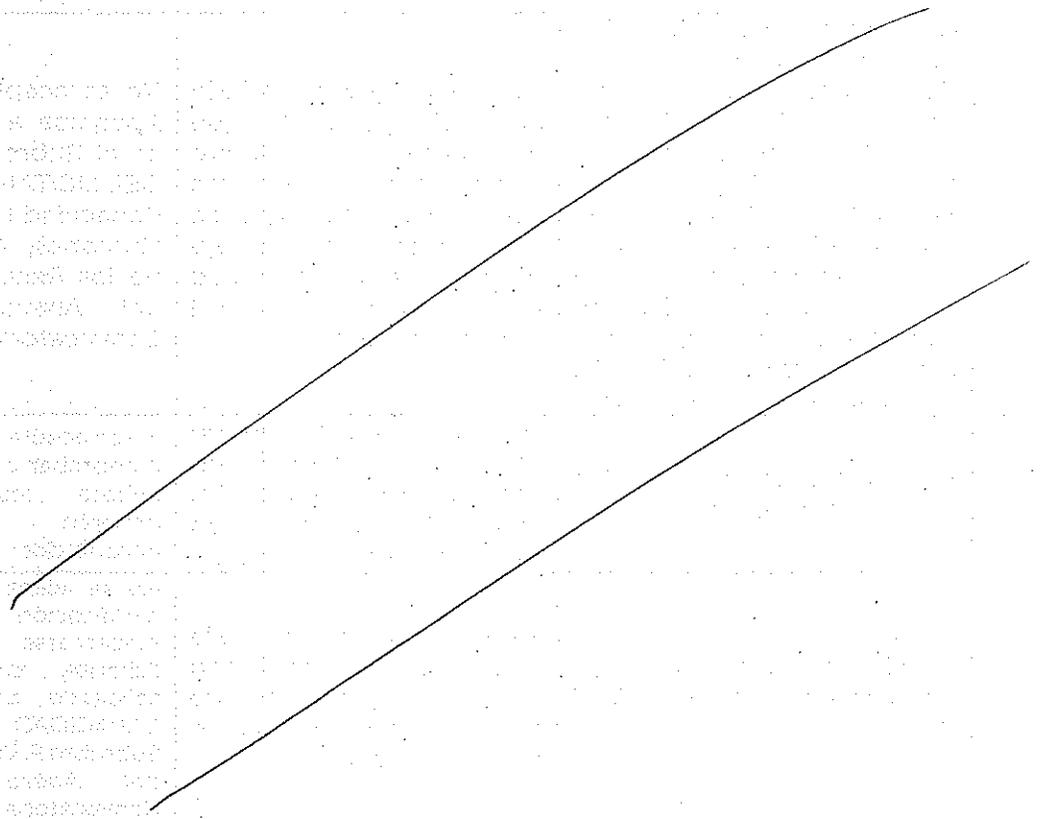
WILLIAM

THE COURT OF APPEALS IN AND FOR THE STATE OF CALIFORNIA, on appeal from the decision of the Board of Appeals and Review, in the matter of the estate of William, do hereby affirm the decision of the Board of Appeals and Review.

IT IS SO ORDERED that the decision of the Board of Appeals and Review be affirmed.

IN WITNESS WHEREOF, I have hereunto set my hand and the seal of the Court of Appeals in and for the State of California, at San Francisco, California, this 15th day of January, 1950.

WILLIAM H. HARRIS, Chief Justice of the Court of Appeals in and for the State of California.





SOLICITUD DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006GIC001-E145-2021, PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA SISTEMAS SAP® (AMS)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL LICITANTE

BISBA, S.A. DE C.V.

1. PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA CONVOCATORIA

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de la convocatoria	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
1	ANEXO 6. Modelo de Proposición económica	<p>Dentro del formato de proposición económica se hace referencia a presentar proposición a 36 meses, sin embargo en la tabla así como en el Anexo Técnico se menciona que la vigencia es de 12 meses.</p> <p>Entendemos que la propuesta económica deberá ser presentada de manera correspondiente a 12 meses de acuerdo a lo señalado en la vigencia del servicios.</p> <p>¿Es correcto nuestro entendimiento?</p>	Es correcto su entendimiento, favor de apegarse a lo establecido en la precisión 2 por parte de la convocante.

2. PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL ANEXO TÉCNICO

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones/Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
1	5.2 Requerimientos y/o Servicios Generales S2. Solución de Solicitudes de Mejora de Sistemas	Se menciona lo siguiente "Para a la atención de las solicitudes de mejora a un sistema se tendrá una bolsa de horas para la atención contando a partir del inicio del servicio, la cual se aplicará de la siguiente manera, conforme a los diferentes escenarios plasmados en el Anexo Técnico":	No es correcto su entendimiento, la propuesta económica deberá presentarse de conformidad con lo establecido en el numeral 13.1 Modelo de Propuesta Económica del Anexo 1 de la



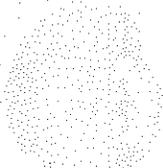
No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones/Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuesta								
		<p>Escenario 12 meses:</p> <table border="1" data-bbox="695 422 1162 804"> <thead> <tr> <th>Horas mínimas de atención mensual</th> <th>Horas máximas de atención mensual</th> <th>Total de horas mínimas anuales</th> <th>Total de horas máximas anuales</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>500</td> <td>2000</td> <td>6000</td> <td>24,000</td> </tr> </tbody> </table> <p>Consideramos que es necesario presentar en la propuesta económica los montos mínimos y máximos de acuerdo a lo señalado en la tabla anterior, tomando en cuenta las horas mínimas y máximas de atención.</p> <p>¿Es correcto nuestro entendimiento?</p>	Horas mínimas de atención mensual	Horas máximas de atención mensual	Total de horas mínimas anuales	Total de horas máximas anuales	500	2000	6000	24,000	<p>Convocatoria a la Licitación.</p> <p>Es importante destacar que el costo unitario mensual de los servicios S1 y S2 serán fijos durante la vigencia del servicio.</p>
Horas mínimas de atención mensual	Horas máximas de atención mensual	Total de horas mínimas anuales	Total de horas máximas anuales								
500	2000	6000	24,000								
2	5.2 Requerimientos y/o Servicios Generales. 5.2.2 Soporte y Mantenimiento requerido	<p>En este apartado se hace referencia al alcance requerido por la Convocante, la cual solicita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración y control técnico en las instancias parametrizadas, configuradas y/o desarrolladas para las aplicaciones implementadas. • Administración técnica de versiones de parámetros y desarrollos particulares en las diferentes instancias. • Diseño, establecimiento y optimización de interfaces actuales con otros sistemas. <p>Por ello solicitamos a la convocante la relación o listado de los desarrollos</p>	<p>Se deberán considerar, 216 programas y 4 interfaces.</p>								



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones/Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
		Z's e interfaces con sistemas legados, que están operando y que deben considerarse en el alcance de la propuesta que debiera ser presentada.	

3. PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA MATRIZ DE PUNTOS Y PORCENTAJES (ANEXO 16)

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
1	15. Criterios de Evaluación Matriz de Evaluación Capacidad del Licitante. 1. Capacidad de los Recursos Humanos. A.1 Experiencia de los Recursos Humanos. Consultor ABAP de CRM	Para este perfil se solicita lo siguiente "Consultor ABAP de CRM, experiencia de 5 años en proyectos SAP", de acuerdo al perfil entendemos que la experiencia debe ser como Consultor ABAP atendiendo el modulo de CRM. ¿Es correcto nuestro entendimiento?	Es correcto su entendimiento. Los 5 años de experiencia solicitados, deben ser como Consultor ABAP atendiendo el módulo CRM
2	15. Criterios de Evaluación Matriz de Evaluación Capacidad del Licitante. 1. Capacidad de los Recursos Humanos. A.2 Competencia de los Recursos Humanos.	En este Subrubro se asigna puntaje dos veces al perfil de Consultor ABAP de CRM, en la primera casilla se asignan un puntaje de 0.9 y en la segunda casilla 0.6. De acuerdo a los perfiles solicitados, entendemos que la asignación correcta de la puntuación de 0.6 corresponde al Consultor PO Process Orchestration ¿Es correcto nuestro entendimiento?	Remitirse a la precisión de la Convocante.



Illegible text in a rectangular box, possibly a header or title area.

Illegible text line.

Illegible text in a rectangular box, possibly a main body of text or a list.



Illegible text in a rectangular box, possibly a footer or additional notes.

Illegible text in a rectangular box, possibly a final section or signature area.



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

BANBRAS

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



SOLICITUD DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO. LA-006G1C001-E145-2021, PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA SISTEMAS SAP® (AMS)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL LICITANTE

ENABLE, S.C.

1.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA CONVOCATORIA.

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de la convocatoria	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
1	15. Criterios de Evaluación Matriz de Evaluación Capacidad del Licitante. 1. Capacidad de los Recursos Humanos. A.1 Experiencia de los Recursos Humanos. Consultor ABAP de CRM	Entendemos que los 5 años solicitados por la Convocante, deben ser como Consultor ABAP atendiendo el modulo de CRM. ¿Es correcto nuestro entendimiento?	Es correcto su entendimiento. Los 5 años de experiencia solicitados, deben ser como Consultor ABAP atendiendo el módulo CRM
2	15. Criterios de Evaluación Matriz de Evaluación Capacidad del Licitante. 1. Capacidad de los Recursos Humanos. A.2 Competencia de los Recursos Humanos.	Se asigna puntaje dos veces al Consultor ABAP de CRM, en una .9 y en la segunda .6. Entendemos que el perfil correcto para la asignación de .6 puntos corresponde al Consultor PO Process Orchestration ¿Es correcto nuestro entendimiento?	Remitirse a la precisión 1 de la Convocante.
3	4.3.1 Escrito bajo protesta de decir verdad, de no encontrarse en el supuesto de conflicto de intereses, según con previsto en el artículo 49 Fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, de acuerdo con el ANEXO 9 de la presente convocatoria que se adjunta para tal efecto. En el caso de proposición	En este numeral se indica se debera llenar de manera obligatoria el ANEXO 9, como parte de la documentación legal y administrativa a presentar, el anexo en su formato Art 49 LGRA moral no servidores publicos, que es el caso de mi representada, en su primer parrafo indica "Me refiero al procedimiento de _____(3)_____ No. _____(4)_____ por medio del cual se adjudicó el contrato correspondiente	Favor de apegarse a establecido en la precisión por parte de la convocante.



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de la convocatoria	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
	conjunta, el mismo deberá ser presentado por cada uno de los integrantes que se encuentren agrupados en dicha proposición. (INDISPENSABLE).	<p>para la _____ (5) _____, por un monto de \$ _____ (6) y una vigencia _____ (7)."</p> <p>Entendemos que estos datos estan equivocados ya que se habla de in proceso de adjudicación siendo que aun se esta participando en la licitación por lo que ese parrafo deberá eliminarse del formato; es correcta nuestra apreciación?</p> <p>En caso contrario solicitamos a la convocante nos indique los datos que se deberan colocar para llenar adecuadamente el formato</p>	
4	ANEXO 6 MODELO PROPUESTA ECONOMICA	<p>En el formato de propuesta economica se indica se deberan llenar los datos para los servicios S1 y S2, sin embargo no hace diferencia a que se deberan indicar los costos unitarios tanto minimos como máximos, entendemos que deberemos llenar este formato indicando tanto costos mínimos como máximo, es correcta nuestra apreciación?</p> <p>En caso de respuesta negativa solicitamos a la convocante nos indique la forma en que deberá ser llenado el formato.</p>	<p>No es correcto su entendimiento, la propuesta económica deberá presentarse de conformidad con lo establecido en el numeral 13.1 Modelo de Propuesta Económica del Anexo 1 de la Convocatoria a la Licitación, así como la precisión 2 por parte de la Convocante.</p> <p>Es importante destacar que el costo unitario mensual de los servicios S1 y S2 serán fijos durante la vigencia del servicio.</p>
5	9. CAUSALES DE DESECHAMIENTO	<p>No se encontró ninguna instrucción de que cada uno de los documentos que conforma la propuesta deba de venir foliada en cada uno de sus hojas y documentos. Con esto podríamos asumir que NO es causa de desechamiento el que se</p>	<p>Es correcta su apreciación, las causales de desechamiento son aquellas que se consideran en el numeral 9 de la convocatoria.</p>



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de la convocatoria	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
		excluya incluir folio en cada hoja de los documentos. ¿Es correcta nuestra apreciación?	
6	9. CAUSALES DE DESECHAMIENTO	No se encontró ninguna instrucción sobre si se deben de rubricar cada uno de las hojas que conformarán tanto la propuesta técnica y económica. Con esto podríamos asumir que NO es causa de desechamiento el que se excluya incluir la rúbrica por parte del Representante Legal en cada uno de las hojas que acompañan estos documentos. ¿Es correcta nuestra apreciación?	Es correcta su apreciación, las causales de desechamiento son aquellas que se consideran en el numeral 9 de la convocatoria.

2.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL ANEXO TÉCNICO

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
5	5.2 Requerimientos y/o Servicios Generales. 5.2.2 Soporte y Mantenimiento requerido	<p>Dentro del alcance requerido la Convocante solicita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración y control técnico en las instancias parametrizadas, configuradas y/o desarrolladas para las aplicaciones implementadas. • Administración técnica de versiones de parámetros y desarrollos particulares en las diferentes instancias. • Diseño, establecimiento y optimización de interfaces actuales con otros sistemas. <p>Se solicita a la Convocante la relación de los desarrollos Z's e interfaces con sistemas legados, que están operando y</p>	Se deberán considerar, 16 programas y 4 interfaces



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
		que deben considerarse en el alcance.	
2	<p>5.2 Requerimientos y/o Servicios Generales</p> <p>Esquema de Soporte Requerido</p> <p>... El administrador operativo del contrato requiere que el licitante adjudicado sea quien reciba estos incidentes y/o solicitudes a través de la integración de su Mesa de Servicio y adapte a nivel del proceso de MSB.</p>	<p>No es clara esta apreciación. Para poder iniciar el proceso de atención a incidentes, ¿se requerirá realizar actividades de integración entre MSB y la Mesa de Servicio del licitante adjudicado?</p> <p>Si fuera así, ¿estas actividades conllevarían utilización de las horas de soporte mensual previamente señaladas?</p> <p>Solicitamos aclaración a este punto.</p>	<p>Se proporcionará al licitante adjudicado un usuario y contraseña en la MSB para dar atención, seguimiento y solución a los incidentes y solicitudes de servicio.</p> <p>Por lo que no será necesario actividades técnicas de integración.</p>

3.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA MATRIZ DE EVALUACIÓN DE PUNTOS Y PORCENTAJES (ANEXO 16)

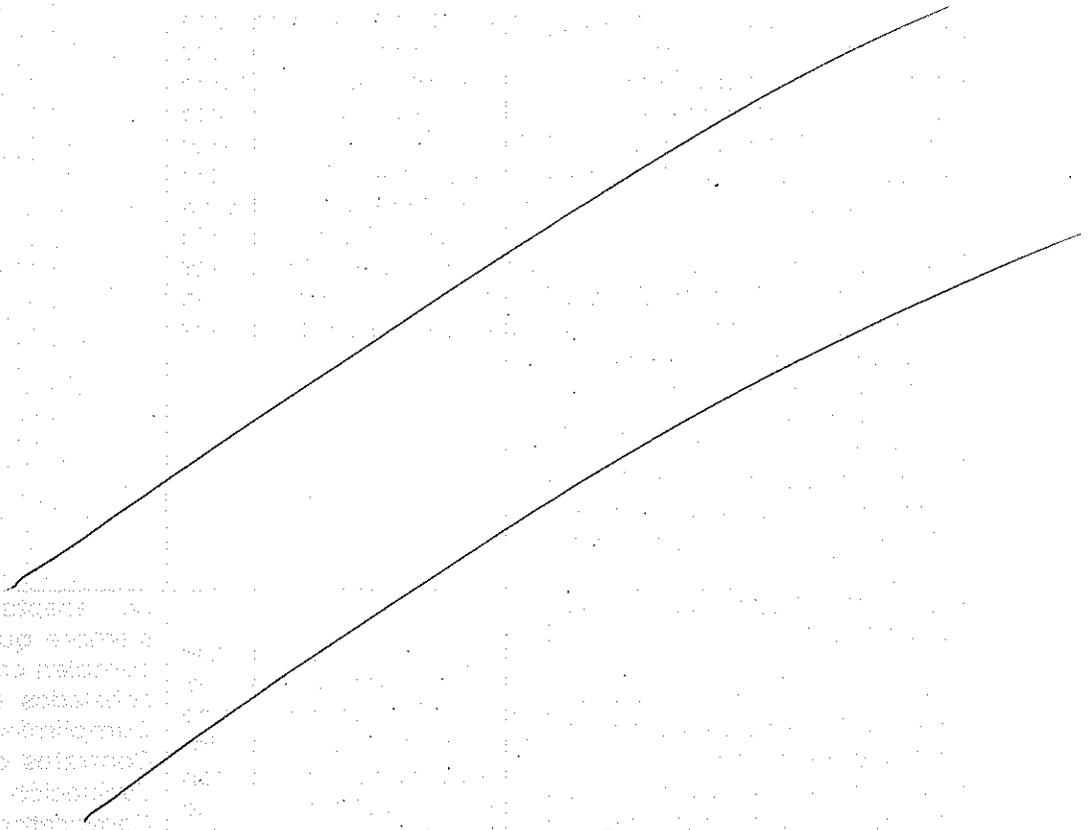
No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
1	<p>Evaluación Técnica</p> <p>II. Experiencia y especialidad</p> <p>A. Experiencia</p> <p>El licitante deberá demostrar una experiencia mínima de 3 años y máxima de 5 años, además de contar con la certificación SAP Partner Center of Expertise (PCOE) en la prestación de servicios similares a los del procedimiento, mediante la presentación de contratos completos y concluidos o encontrarse en ejecución a la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones; celebrados con alguna institución de la Administración Pública</p>	<p>Para comprobar experiencia únicamente se piden contratos realizados con alguna administración Pública Federal o del sector Financiero Mexicano. ¿No es posible incluir dentro de la experiencia, experiencia con empresas del sector privado sin importar la industria o especialización?</p>	<p>No se acepta su solicitud, favor de apegarse a lo establecido en el Rubro II. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD, Subrubro A. Experiencia del Anexo 16 de la Convocatoria a la Licitación.</p>



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
2	<p>Federal o del sector público financiero Mexicano....</p> <p>Evaluación Técnica II. Experiencia y especialidad</p> <p>B. Especialidad Para la obtención de puntos el licitante deberá presentar mínimo 4 y máximo 8 contratos relacionados con los servicios o servicios similares a los solicitados, dichos contratos deberán presentarse completos y concluidos o encontrarse en ejecución a la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones.</p> <p>Con los contratos a ser evaluados, el licitante deberá acreditar que ha proporcionado servicios similares a los de la presente contratación, con alguna institución de la Administración Pública Federal o con instituciones del sector público financiero</p>	<p>Para comprobar especialidad únicamente se piden contratos realizados con alguna administración Pública Federal o del sector Financiero Mexicano. ¿No es posible incluir dentro de la experiencia, experiencia con empresas del sector privado sin importar la industria o especialización?</p>	<p>No se acepta su solicitud, favor de apegarse a lo establecido en el Rubro II. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD, Subrubro A. Experiencia del Anexo 16 de la Convocatoria a la Licitación</p>
3	<p>IV. CUMPLIMIENTO DE CONTRATO</p> <p>El Licitante deberá comprobar que ha cumplido satisfactoriamente con mínimo 4 y máximo 8 contratos relacionados con los servicios o servicios similares a los solicitados, dichos contratos deberán presentarse completos y concluidos a la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones.</p>	<p>Para comprobar cumplimiento de contrato, no identificamos una restricción de que los contratos deban de ser con alguna institución de administración pública Federal. Si es correcta nuestra apreciación, ¿podríamos incluir en este apartado, contratos de iniciativa privada?</p>	<p>Se acepta su solicitud, siempre que los contratos cumplan con los requisitos señalados en el Rubro IV Cumplimiento de Contratos de la Matriz de Evaluación (Anexo 16 de la Convocatoria a la Licitación).</p>

1950

1951



1952



SOLICITUD DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006GIC001-E145-2021, PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA SISTEMAS SAP® (AMS)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL LICITANTE

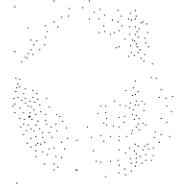
TRIARA.COM, S.A. DE C.V.

1.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA CONVOCATORIA.

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de la convocatoria	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
1	SAP	Se solicita amablemente a la convocante nos indique sí, es posible participar con la certificación PARTNER SILVER DE SAP.	De conformidad con el artículo 46 del RLAASSP, se desecha la pregunta por no estar directamente vinculada con algún numeral de la Convocatoria.

3.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA MATRÍZ DE PUNTOS Y PORCENTAJES (ANEXO 16)

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
1	F. Valores Agregados	¿Se puede prestar el servicio siendo Partner Silver?	La convocante únicamente otorgará el puntaje correspondiente al licitante que presente la certificación Gold Partner, de conformidad con lo establecido en el en el Rubro I. CAPACIDAD DEL LICITANTE, Subrubro F. Valores agregados del Anexo 16 de la Convocatoria a la Licitación..

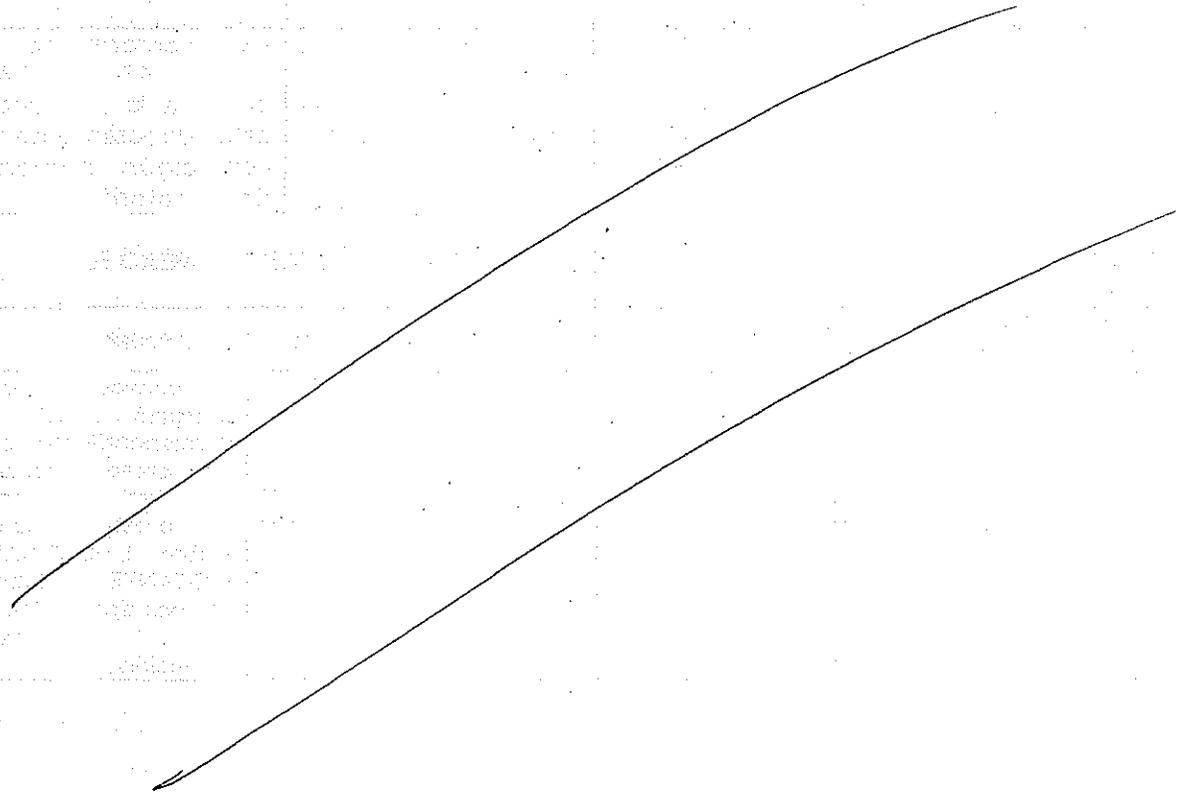


TO THE HONORABLE MEMBERS OF THE
COMMISSIONERS OF THE LAND OFFICE
STATE OF NEW YORK
ALBANY, N. Y.
JANUARY 15, 1908

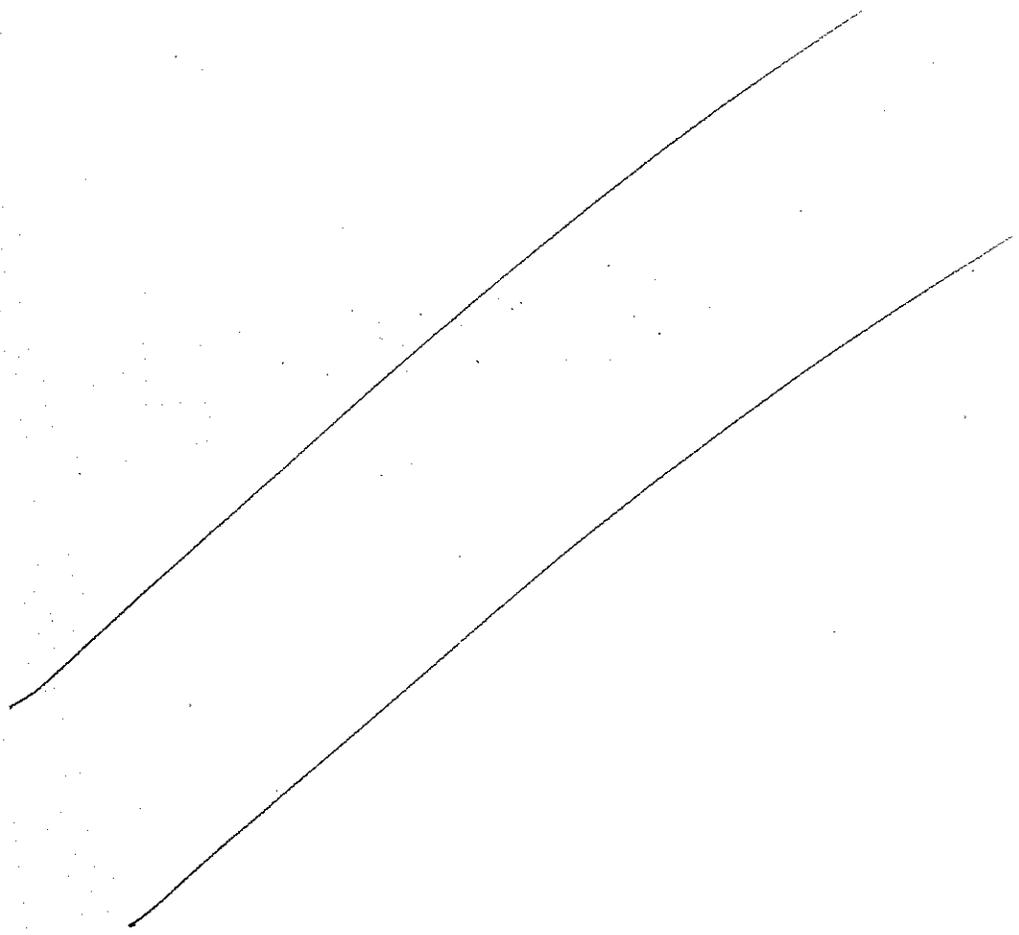
SIR:

I have the honor to acknowledge the receipt of your letter of the 10th inst. in relation to the application of the State of New York for a lease of the land described in the accompanying plat, and in reply to inform you that the same has been referred to the proper authorities for their consideration.

I am, Sir, very respectfully,
Yours obediently,
J. C. [Name]



ANEXO 2 *M*





[← Volver a la Lista](#)

[Publicación DOF](#) [Duplicar Procedimiento](#) [Modificar fecha de apertura](#) ...

Procedimiento : 1070041 - SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA SISTEMAS SAP® (AMS)

Vigente

Expediente: 2329836- SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA SISTEMAS SAP®(AMS)

Fecha y hora de apertura de proposiciones: 05/10/2021 11:00:00 a. m.

Administración del Procedimiento Monitoreo de Licitantes Grupo de Evaluación Fallo Discusiones Mensajes Unidad Compradora / Licitantes

Crear Mensaje Mensajes Recibidos Mensajes Enviados Borrador de Mensajes Mensajes Adjuntados

Mensajes Recibidos

Introduzca Filtro (escriba para iniciar)

Remitente	Fecha	Asunto	Fecha de Mi Consulta	Fecha de Consulta en la UC	Respuesta
1ENABLE SC	27/09/2021 10:26 a. m.	Carta de interes de ENABLE en participar en licitación	27/09/2021 10:33 a. m.	27/09/2021 10:33 a. m.	
2TRIARA.COM SA DE CV	27/09/2021 10:10 a. m.	Escrito de interés y Solicitud de Aclaraciones - TRIARA.COM	27/09/2021 10:32 a. m.	27/09/2021 10:32 a. m.	
3AYESA MEXICO S.A. DE C.V.	27/09/2021 09:45 a. m.	Solicitud de aclaraciones	27/09/2021 10:32 a. m.	27/09/2021 10:32 a. m.	
4BISBA SA DE CV	25/09/2021 02:06 a. m.	Participación en junta de aclaraciones	27/09/2021 10:31 a. m.	27/09/2021 10:31 a. m.	
5LINK TECHNOLOGIES SA P I DE CV	24/09/2021 07:45 p. m.	Interes de Participar en licitación Linktech	27/09/2021 10:30 a. m.	27/09/2021 10:30 a. m.	
6CELERITECH MEXICO SA P I DE CV	22/09/2021 06:24 p. m.	Escrito de Interés	23/09/2021 02:23 p. m.	23/09/2021 02:23 p. m.	

Total 6

Página 1 de 1

