

**LEYENDA DE CLASIFICACIÓN
VERSIÓN PÚBLICA**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS NÚMERO DAGA/064/2023 DE FECHA 27 DE JULIO DE 2023 QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C., Y POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA MORAL LOBO SOFTWARE, S.A. DE C.V.

TIPO DE INFORMACIÓN QUE SE CLASIFICA: Confidencial

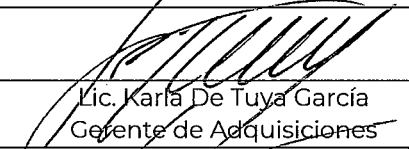

CONTENIDO DEL DOCUMENTO: 82 fojas útiles (21 del contrato, 52 del anexo técnico, 7 del anexo B y 2 del anexo C).

PARTES O SECCIONES CONFIDENCIALES: En las páginas 1, 19, 20, y 21 del contrato.

DATOS IDENTIFICADOS COMO INFORMACIÓN CLASIFICADA: Se testa el contenido de varias líneas por tener datos personales de carácter confidencial como son el Registro Federal de Contribuyentes, número de serie y certificado de firma electrónica.

FUNDAMENTO Y MOTIVACIÓN/PRUEBA DE DAÑO: Los sujetos obligados tienen el deber de guardar la confidencialidad respecto de los datos personales que obren en sus archivos y solo pueden ser tratados para atender la finalidad para la que fueron obtenidos, los cuales no pueden ser objeto de publicidad. Revelar datos personales y de particulares conciernen a una persona identificada e identificable, en consecuencia, se traduce en la vulneración de derechos, en virtud de que se convierte en vulnerable pudiendo transgredir el ámbito privado que puede conllevar a actos de molestia, vulnerabilidad o daño con la publicidad de la información.

FUNDAMENTO LEGAL: Artículos 116, primer y cuarto párrafo, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP); 113, fracción I y III de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP); artículo 3, fracción IX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO) y lo establecido en el capítulo VI de la información confidencial, número Trigésimo Octavo, fracción I, numerales 1 y 10 de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.

Nombre del Área que Clasifica:	Gerencia de Adquisiciones
Nombre y Firma del Titular del Área:	 Lic. Karla De Tuya García Gerente de Adquisiciones
Nombre y Firma de Quien Clasifica:	 Lic. Karla De Tuya García Gerente de Adquisiciones
Fecha de la Sesión del Comité de Transparencia donde se aprobó la clasificación de la Información	Décima sesión ordinaria del Comité de Transparencia celebrada el 25 de octubre de 2023



CONTRATO ABIERTO PLURIANUAL NÚMERO DAGA/064/2023 PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE “SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL DE APLICACIONES LOBO (SIAL CH), (EN ADELANTE “EL SERVICIO”), QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE EL BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C., (EN ADELANTE “**BANOBRAS**”), REPRESENTADA POR LA MAESTRA MARYTELL CASTELLANOS RUEDA, TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL Y POR LA OTRA, LA PERSONA MORAL DENOMINADA “**LOBO SOFTWARE, S.A. DE C.V.**”, EN LO SUCESIVO “**EL PROVEEDOR**”, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL CIUDADANO ALFONSO CERVANTES LÓPEZ, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ “**LAS PARTES**”, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

Se elimina RFC de persona física con fundamento en los artículos 116, párrafo primero, de la LGTAIP y 113, fracción I, de la LFTAIP.

1. “**BANOBRAS**” declara que:

- 1.1. El Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C., “**BANOBRAS**” 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 vigentes aplicables.
- 1.2. Conforme a lo dispuesto por las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de “**BANOBRAS**”, en lo sucesivo las “**POBALINES**”, la MAESTRA MARYTELL CASTELLANOS RUEDA, en su cargo de DIRECTORA DE RECURSOS MATERIALES, con R.F.C. [REDACTED] es la servidora pública que tiene conferidas las facultades legales suficientes para celebrar el presente instrumento jurídico, y cuenta con poder general para actos de administración en términos del instrumento público número 143,344 (ciento cuarenta y tres mil trescientos cuarenta y cuatro), libro 3,839 (tres mil ochocientos treinta y nueve), de fecha 13 de enero de 2021, otorgada ante la fe del Licenciado Ricardo Gutiérrez Pérez, Titular de la Notaría Pública número 68 de la Ciudad de México, inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal (hoy Ciudad de México) bajo el folio mercantil número 80259, de fecha 19 de abril de 2021, quien podrá ser sustituida en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio.
- 1.3. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 84, párrafo octavo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (RLAASSP), así como en términos de lo señalado en el numeral 20 del apartado. “Denominación del área administradora y técnica del contrato” del documento denominado “**Anexo Técnico**”, el Ingeniero CÉSAR MENDOZA TORRES, DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, con R.F.C. [REDACTED] con el apoyo del Titular de la Subdirección de Soluciones Tecnológicas, o quien en su caso ocupe dicho cargo, o quien asuma las atribuciones del puesto, será el servidor público encargado de administrar, supervisar, vigilar y verificar el cumplimiento del presente contrato, con el apoyo del servidor público que sea designado para tal efecto, obligándose “**EL PROVEEDOR**” para los efectos del presente contrato.
- 1.4. Conforme a lo dispuesto por las “**POBALINES**”, suscribe el presente instrumento la LICENCIADA KARLA DE TUYA GARCIA, GERENTE DE ADQUISICIONES, con R.F.C. [REDACTED] como responsable del procedimiento de contratación.
- 1.5. La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de ADJUDICACIÓN DIRECTA y medio MIXTO de carácter NACIONAL, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 134, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 25, PÁRRAFO PRIMERO, ARTÍCULO 26 FRACCIÓN III, ARTÍCULO 40, 41, fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, “**LAASSP**”, 72, fracción II y 85 del Reglamento del “**RLAASSP**”, en concordancia con el artículo 8, de la Ley Federal de Austeridad Republicana; así como la Sección III.7. De la Contratación de las “**POBALINES**”. en virtud de que el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS),





mediante su sesión extraordinaria 03/2023, de fecha 12 de julio de 2023, conforme al acuerdo No. CAAS/BANOBRAS/EXTRAORD/12/07/2023.3, dictaminó la procedencia de la excepción a la licitación pública a fin de llevar a cabo el procedimiento de adjudicación directa para la contratación del servicio de **“Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicación LOBO (SIAL CH)”**, con número asignado por el Sistema electrónico de información pública gubernamental sobre adquisiciones, arrendamientos, servicios, obras públicas y servicios relacionados con las mismas (CompraNet) AA-06-G1C-006G1C001-N-70-2023, realizado por la Gerencia de Adquisiciones, en su carácter de área contratante, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 2, fracción I del RLAASSP.

- 1.6. Cuenta con los recursos presupuestarios necesarios y suficientes, así como con la autorización para ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, conforme a lo establecido en el artículo 25, párrafo primero de la LAASSP, como se acredita con el documento denominado Requisición de Bienes, Arrendamientos y Servicios Suficiencia Presupuestal identificado mediante el número de control interno de la Gerencia de Adquisiciones 105, con números de verificación 3062, para el ejercicio 2023 y número 043, para el ejercicio 2024 con cargo a la partida presupuestal número **33304**, número de clave del Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCOP) 33300009, de fecha 28 de marzo de 2023, emitido por la Gerencia de Programación y Control Presupuestal.

En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 25, párrafos tercero y cuarto de la LAASSP, 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH) y 148 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (RLFPRH), así como en términos de lo señalado 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, la erogación de los recursos presupuestarios necesarios en el cumplimiento a las obligaciones derivadas del presente contrato fue autorizada por el, Director General Adjunto de Administración, mediante oficio número DGAA/190000/141/2023, de fecha 10 de abril de 2023.

- 1.7. Para efectos fiscales las Autoridades Hacendarias le han asignado el Registro Federal de Contribuyentes N° BNO670315CD0
- 1.8. Tiene establecido su domicilio en la Avenida Javier Barros Sierra No. 515, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México, mismo que se señala para los efectos legales del presente contrato.
- 1.9. Cuenta con una Política de Género cuyos principios buscan potenciar los impactos positivos de género, la cual es aplicable al personal, proveedores y directrices internas de la Institución; y una Política Ambiental y Social, así como una Estrategia de Banco Sostenible, que impulsa el desarrollo de proyectos que contribuyen al bienestar social, y busca respetar el medio ambiente y la conservación de los ecosistemas, igualmente aplicable al personal de esta Institución y extensiva a clientes de **“BANOBRAS”**.
- 1.10. Se consultó en el Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados de la página de la Secretaría de la Función Pública (SFP) que **“EL PROVEEDOR”** no se encontró inhabilitado en los términos de la **“LAASSP”** y la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas (LOPSRM).

2. **“EL PROVEEDOR”** declara que:

- 2.1. Es una Sociedad Anónima de Capital Variable, legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, según consta en la escritura pública número 5799 (cinco mil setecientos noventa y nueve) de fecha 23 de septiembre de 1999, otorgada ante la fe del Notario Público Licenciado Agustín Zambrano Salgado, Titular de la Notaría Pública 78 del Estado de Michoacán, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de Zamora, Michoacán, el día 18 de octubre de 1999.





De conformidad con la escritura pública número 11852 (once mil ochocientos cincuenta y dos) de fecha 15 de enero de 2009, otorgada ante la fe del Notario Público Licenciado Agustín Zambrano Salgado, Titular de la Notaría Pública 78 del Estado de Michoacán, cuyo testimonio quedo inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de Zamora, Michoacán, bajo el folio mercantil número 17183*3, de fecha de suscripción 11 de enero de 2010. se protocolizó el Acta de Asamblea General Extraordinario de Accionistas, de fecha 2 de enero de 2008, en la cual se aprobó el aumento de capital social.

A través de la escritura pública número 16360 (dieciséis mil trescientos sesenta) de fecha 25 de octubre de 2016, otorgada ante la fe del Notario Público Licenciado Agustín Zambrano Salgado, Titular de la Notaría Pública 78 del Estado de Michoacán, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de Zamora, Michoacán, bajo el folio mercantil electrónico número 17183*3, de fecha 31 de octubre de 2016 se protocolizó el Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, de fecha 21 de octubre de 2016, en la cual se aprobó modificación al inciso a) del objeto social contemplado en la cláusula tercera de los estatutos constitutivos de la sociedad, quedando el mismo, así:

"a) La compra venta, comisión, representación, desarrollo, soporte técnico, mantenimiento, asesoría y consignación de sistemas de información de carácter administrativo, económico, contable, financiero, científico y matemático, equipos de cómputo, incluyendo lo que se llama Hard Ware y Soft Ware y los periféricos similares y conexos, así como equipo y materiales de oficina en general."

Mediante escritura pública 16379 (dieciséis mil trescientos setenta y nueve) de fecha 7 de noviembre de 2016 ante la fe del Notario Público Licenciado Agustín Zambrano Salgado, Titular de la Notaría Pública 78 del Estado de Michoacán, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de Zamora, Michoacán, bajo el folio mercantil electrónico número 17183*3 de fecha 9 noviembre 2016, se protocolizó el Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, de fecha 4 de noviembre de 2016 en la cual se aprobó, la aplicación del objeto social.

- 2.2. Su representante cuenta con las facultades legales suficientes para obligar a su representada, en los términos del presente contrato, según se desprende el poder general para actos de administración contenido en la escritura pública número 5799 (cinco mil setecientos noventa y nueve) de fecha 23 de septiembre de 1999, otorgada ante la fe del Notario Público Licenciado Agustín Zambrano Salgado, Titular de la Notaría Pública 78 del Estado de Michoacán, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de Zamora, Michoacán, el día 18 de octubre de 1999.
- 2.3. Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, y cuenta con la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.
- 2.4. Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes LSO990923MD5.
- 2.5. Manifiesta bajo protesta de decir verdad que, su representante legal, la sociedad, al igual que los socios y/o accionistas integrantes de la misma, o asociados en común, no se encuentran dentro de alguno de los supuestos comprendidos en los artículos 50 y 60 de la LAASSP.
- 2.6. Manifiesta bajo protesta de decir verdad que, su representante legal, así como 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 de lo dispuesto por el artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA).
- 2.7. De conformidad con lo establecido por el artículo 3, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, en términos del artículo 34 del RLAASSP, así como en términos de lo dispuesto en el ACUERDO por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de junio de 2009, manifiesta bajo protesta de decir verdad que, se encuentra constituida conforme a las leyes mexicanas, y con base los criterios (sector, número total de trabajadores y ventas anuales) establecidos en el acuerdo antes citado, su representada se estratifica como una empresa **Pequeña**.





- 2.8. Su representante legal se identifica plenamente mediante credencial de elector vigente expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE).
- 2.9. Bajo protesta de decir verdad, está al corriente en los pagos de sus obligaciones fiscales, en específico las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); lo que acredita con las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y en materia de Seguridad Social en sentido positivo, emitidas por el SAT e IMSS, respectivamente, así como con la Constancia de Situación Fiscal en materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, sin adeudo, emitida por el INFONAVIT, las cuales se encuentran vigentes y obran en el expediente respectivo.
- 2.10. Señala como su domicilio para todos los efectos legales el ubicado en Calle Virrey de Mendoza N° 114, Interior 204, Colonia Jardinas, Municipio de Zamora, Código Postal 59680, Estado de Michoacán.

3. Declaran "LAS PARTES":

- 3.1. 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.
- 3.2. Para la celebración del presente contrato se han conducido con apego a la LGRA; 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.
- 3.3. Durante la vigencia del contrato y en términos de lo dispuesto por la Ley Federal Para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, se comprometen a actuar con estricto apego a las siguientes reglas de conducta para combatir la extorsión y el soborno:
- "BANOBRAS" vigilará que los servidores y/o funcionarios públicos que intervengan en la administración, supervisión y/o ejecución del presente contrato cumplan con los compromisos pactados.
 - "EL PROVEEDOR" actuará siempre con lealtad y mantendrá confidencialidad sobre la información que "BANOBRAS", le haya brindado para la ejecución del presente contrato.
 - "EL PROVEEDOR" desempeñará con honestidad las actividades que conforman la ejecución del presente contrato; actuando con integridad y profesionalismo cuidando que no se perjudiquen los intereses de "BANOBRAS".
 - "EL PROVEEDOR" por sí mismo o a través de interpósita persona, incluyendo a sus empleados y/o representantes, se abstendrá de ofrecer, prometer, dar o aceptar una ganancia pecuniaria indebida para o por los servidores y/o funcionarios públicos de "BANOBRAS", con el fin de obtener o conservar un negocio u otra ventaja impropia.
 - "EL PROVEEDOR" denunciará ante las autoridades correspondientes los hechos que le consten y que pudiesen ser constitutivos de responsabilidades administrativas y/o penales de los servidores y/o funcionarios públicos de "BANOBRAS" y/ode cualquier tercero que implique violación a la presente declaración.
 - "BANOBRAS" exhortará a los servidores y funcionarios públicos que por razón de su actividad intervengan en la administración, supervisión y/o ejecución del presente contrato, que cumplan con los compromisos pactados y difundan el presente compromiso entre su personal, así como a terceros que trabajen para "BANOBRAS", que por razones de sus actividades intervengan durante la administración, supervisión y/o ejecución del presente instrumento jurídico.





- **“BANOBRAS”** desarrollará sus actividades en la administración, supervisión y/o ejecución del presente contrato dentro del código de conducta de **“BANOBRAS”**.
- **“BANOBRAS”** evitará arreglos compensatorios o contribuciones destinadas a favorecer indebidamente a **“EL PROVEEDOR”**; de esta forma, actuará con honestidad y transparencia durante la administración, supervisión y/o ejecución del presente contrato.

3.4. Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

“EL PROVEEDOR” acepta y se obliga a proporcionar a **“BANOBRAS”**, **“EL SERVICIO”** conforme a las características, plazos, términos y condiciones, que, se indican en el documento denominado **“ANEXO TÉCNICO” (ANEXO A)** elaborado por el área requirente y que es parte integrante del presente contrato como si a la letra se insertase.

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO.

“BANOBRAS” pagará a **“EL PROVEEDOR”**, tal y como lo señalan los artículos 44, párrafo primero, y 45, fracciones VI, VII y XIII, de la **“LAASSP”**, como contraprestación la cantidad mínima para los ejercicios fiscales 2023,2024 es por la cantidad de **\$2,669,024.27 (DOS MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL VEINTICUATRO PESOS 27/100 M.N.)** más la cantidad de **\$427,043,88 (CUATROCIENTOS VEINTISIETE MIL CUARENTA Y TRES PESOS 88/100 M.N.)** correspondiente al 16 % (Dieciséis por ciento) Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), dando un total de **\$3,096,068.15 (TRES MILLONES NOVENTA Y SEIS MIL SESENTA Y OCHO PESOS 15/100 M.N.)**.

Asimismo, el monto máximo de los servicios para los ejercicios fiscales de 2023, 2024 es por la cantidad de **\$4,264,133.27 (CUATRO MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL CIENTO TREINTA Y TRES PESOS 27/100 M.N.)**, antes del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), más la cantidad de **\$682,261.32 (SEISCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y UN PESOS 32/100 M.N.)** correspondientes al 16% (Dieciséis por ciento) del impuesto al valor agregado (I.V.A.), resultando un monto total de **\$4,946,394.59 (CUATRO MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS 59/100 M.N.)**.

En Cumplimiento a lo dispuesto por los Artículos 25, Último párrafo de la LAASSP; 50 de la LFPRH; 148 del RLFPRH; y lo establecido en las disposiciones generales Para la Celebración de Contratos Plurianuales del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C., los montos mínimos y máximos a ejercer por ejercicio fiscal serán los siguientes:

Montos	Monto antes de I.V.A. (2023)	Monto antes de I.V.A. (2024)	Total Antes de I.V.A.
Mínimo	\$903,284.27	\$1,765,740.00	\$2,669,024.27
Máximo	\$1,488,965.27	\$2,775,168.00	\$4,264,133.27

Los precios unitarios ofertados por **“EL PROVEEDOR”** en su cotización, se anexa el presente contrato como si a la letra se insertase como **ANEXO C**.

El monto mínimo y máximo, así como los precios unitarios ofertados por **“EL PROVEEDOR”** son considerados fijos y en moneda nacional (PESO MEXICANO) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación de **“EL SERVICIO”**, por lo que **“EL PROVEEDOR”** no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.





TERCERA. ANTICIPO.

Para el presente contrato "BANOBRAS" no otorgará anticipo a "EL PROVEEDOR".

CUARTA. RESPONSABILIDAD LEGAL.

Queda expresamente pactado por "LAS PARTES" que "EL PROVEEDOR" es el único y absoluto responsable del cumplimiento de las obligaciones de carácter fiscal, administrativo, civil, laboral y/o penal que le sean imputables y que pudieran derivarse del cumplimiento del presente contrato.

En caso de que "BANOBRAS" llegará a erogar de su peculio cualquier cantidad por los citados conceptos, "EL PROVEEDOR" se obliga a reembolsar, de inmediato el importe erogado, a su vez que 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 servicio objeto del presente instrumento jurídico, se infrinja cualquiera de las citadas disposiciones legales.

En este sentido, "EL PROVEEDOR" 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, con excepción de los que hayan acontecido por caso fortuito o fuerza mayor, 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.

QUINTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

"BANOBRAS" con fundamento en lo dispuesto por los artículos 45, fracción XIV y 51, de la "LAASSP", su correlativo 89, del "RLAASSP", en lo establecido por el numeral III.8 Del seguimiento a los contratos y pedidos 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 "EL PROVEEDOR" de la siguiente forma:

S1. El pago del servicio prestado se efectuará en mensualidades iguales, es decir se pagará por cada mes la misma cantidad durante la vigencia del contrato, una vez que "BANOBRAS" exprese su entera satisfacción sobre los entregables de cada mes, a excepción de que, derivado del procedimiento de contratación, el servicio se adjudicara durante el intermedio del mes, en este caso únicamente se pagará el importe proporcional a los días transcurridos a partir del inicio de la vigencia y hasta el último día del primer mes del servicio, replicando lo conducente al último mes de la vigencia en el que se pagará el importe proporcional de los días transcurridos:

S2 El pago sobre los servicios prestados se realizará por solicitud de servicio en sitio siguiendo el siguiente flujo:

- 1.- "BANOBRAS" entregará a "EL PROVEEDOR" una solicitud de servicio para su evaluación y propuesta de solución, en ella se describirán los requerimientos solicitados por el área usuaria y/o la Subdirección de Soluciones Tecnológicas.
- 2.- "EL PROVEEDOR" enviará su propuesta de solución conforme a las especificaciones para este documento, cotización y cronograma.
- 3.- "BANOBRAS" aceptará mediante oficio la propuesta o en su caso, solicitará las aclaraciones y/o modificaciones a la misma, en el caso de un paquete de funcionalidades "BANOBRAS" puede decidir cuál de ellas aceptar y/o en su caso cuales descartar.





4.- **"BANOBRAS"** pagará el costo total de cada solicitud de servicio finalizada, una vez que exprese su entera conformidad con los servicios prestados. La aceptación de los productos generados por la atención de solicitudes de servicio deberá tener la aceptación tanto del área usuaria responsable como del responsable por parte de la Subdirección de Soluciones Tecnológicas, según aplique, para poder efectuar el pago correspondiente.

El pago se realizará en un plazo máximo de 20 (veinte) días naturales, contados a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica a **"BANOBRAS"**, al correo del Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, el cual, le será hecho del conocimiento mediante oficio correspondiente, quien revisará que el CFDI cumpla en cuanto a su contenido con lo estipulado en el presente contrato, el **"ANEXO TÉCNICO"**.

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la aceptación del CFDI o factura electrónica, y ésta reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia, el desglose de **"EL SERVICIO"**, los precios unitarios, se verifique su autenticidad, no existan aclaraciones al importe y vaya acompañada con la documentación soporte de la prestación de **"EL SERVICIO"** facturado.

De conformidad con el artículo 90 del **RLAASSP**, en caso de que el CFDI o factura electrónica entregado presente errores, el Administrador del presente contrato o a quien éste designe por escrito, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes de su recepción, indicará a **"EL PROVEEDOR"** las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que **"EL PROVEEDOR"** presente el CFDI y/o documentos soporte corregidos y sean aceptados.

El tiempo que **"EL PROVEEDOR"** utilice para la corrección del CFDI y/o documentación soporte entregada, no se computará para efectos de pago, de acuerdo con lo establecido en el artículo 51 de la **"LAASSP"**.

El CFDI o factura electrónica deberá ser enviada al correo electrónico del Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones debidamente requisitado.

El CFDI o factura electrónica se deberá presentar desglosando el impuesto cuando aplique.

"EL PROVEEDOR" manifiesta su conformidad que, hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de **"EL SERVICIO"**, no se tendrán como recibidos o aceptados por el Administrador del presente contrato.

Para efectos de trámite de pago, **"EL PROVEEDOR"** deberá ser titular de una cuenta bancaria, en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, respecto de la cual deberá proporcionar toda la información y documentación que le sea requerida por **"BANOBRAS"**, para efectos del pago.

"EL PROVEEDOR" deberá presentar la información y documentación que **"BANOBRAS"** le solicite para el trámite de pago, atendiendo a las disposiciones legales e internas de **"BANOBRAS"**.

El pago de **"EL SERVICIO"** recibido, quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales y en su caso, deductivas.

"BANOBRAS" no cubrirá pago alguno a **"EL PROVEEDOR"** respecto a **"EL SERVICIO"** objeto del presente contrato, cuando no cumpla en su totalidad con lo solicitado en el presente instrumento jurídico, así como el **"ANEXO TÉCNICO"**.

Los pagos que deriven de la relación contractual serán cubiertos por **"BANOBRAS"** en las oficinas de la Gerencia de Pagos, 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, serán depositados electrónicamente en la cuenta bancaria cuyos datos aparecen en la carátula de cuenta proporcionada por **"EL PROVEEDOR"**, la cual, será enviada al Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, posterior a la firma del presente instrumento jurídico, de tal forma que como mínimo contendrá: la CLABE interbancaria de 18 (dieciocho) dígitos, número de cuenta, nombre de la institución de crédito, sucursal y nombre del cuentahabiente. Para el caso de que **"EL PROVEEDOR"** cambie el número de cuenta bancaria, lo hará del conocimiento de **"BANOBRAS"** por conducto del Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, a efecto de que el (los) siguiente (s) pago (s) sea (n) efectuado (s) a dicha cuenta.

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

Una vez cumplida la totalidad de las obligaciones de **"EL PROVEEDOR"** a entera satisfacción de **"BANOBRAS"**, el Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones deberá proceder inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Para el caso que se presenten pagos en exceso, se estará a lo dispuesto por el artículo 51, párrafo tercero, de la "LAASSP".

SEXTA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS.

De conformidad con lo señalado en el numeral 6.4 "Lugar para la Prestación de Servicios" y 6.5. Forma y términos en que se realizará la verificación y aceptación" del **"ANEXO TÉCNICO"**.

En los casos que derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación de **"EL SERVICIO"** o incumplimiento en las especificaciones técnicas, **"EL PROVEEDOR"** deberá realizar la sustitución o corrección, conforme lo indica el **"ANEXO TÉCNICO"** sin costo adicional para **"BANOBRAS"**.

SÉPTIMA. VIGENCIA.

"LAS PARTES" convienen en que la vigencia del presente contrato será del 13 de julio de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2024.

OCTAVA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

"LAS PARTES" están de acuerdo que **"BANOBRAS"** por razones fundadas y explícitas podrá ampliar el monto o la cantidad de **"EL SERVICIO"**, de conformidad con el artículo 52 de la "LAASSP", siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) de los establecidos originalmente, el precio unitario sea igual al originalmente pactado y el contrato esté vigente. La modificación se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificatorio.

"BANOBRAS", podrá ampliar la vigencia del presente instrumento, siempre y cuando, no implique incremento del monto contratado o de la cantidad de **"EL SERVICIO"**, siendo necesario que se obtenga el previo consentimiento de **"EL PROVEEDOR"**

De presentarse caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a **"BANOBRAS"**, se podrá modificar el plazo del presente instrumento jurídico, debiendo acreditar dichos supuestos con las constancias respectivas. La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor podrá ser solicitada por cualquiera de **"LAS PARTES"**.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, no procederá la aplicación de penas convencionales por atraso.





Cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse por escrito, y deberá suscribirse por el servidor público de **"BANOBRAS"** que lo haya hecho, o quien lo sustituya o esté facultado para ello, para lo cual **"EL PROVEEDOR"** realizará el ajuste respectivo de la garantía de cumplimiento, en términos del artículo 91, último párrafo del **"RLAASSP"**, salvo que por disposición legal se encuentre exceptuado de presentar garantía de cumplimiento.

"BANOBRAS" se abstendrá de hacer modificaciones que se refieran a precios, anticipos, pagos progresivos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a un proveedor comparadas con las establecidas originalmente.

NOVENA. 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 al artículo 103 del RLAASSP, en términos de lo establecido por la sección III.7. "De la contratación" en su apartado "Garantías" de las **"POBALINES"** y de conformidad con lo señalado en el apartado 16. "Garantía de Cumplimiento" del **"ANEXO TÉCNICO"**, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a garantizar todas y cada una de las obligaciones contraídas mediante el presente contrato, entregando en un plazo que no exceda de 10 (diez) días naturales contados a partir de la firma del presente contrato, una póliza de fianza a favor de **"BANOBRAS"**, expedida por una institución mexicana autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, o bien, en alguna de las otras formas señaladas en el artículo 79, fracción III del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH), por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo total antes del I.V.A., señalado en la cláusula **SEGUNDA** del presente contrato.

En caso de entregarse a través de una póliza de fianza, el texto de la citada póliza, deberá estar redactado conforme a lo dispuesto por los artículos 103, fracción I del RLAASSP y 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas; así como, las disposiciones de carácter general por las que se aprueban los modelos de pólizas de fianzas constituidas como garantía en las contrataciones públicas realizadas al amparo de la ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público y la ley de obras públicas y servicios relacionados con las mismas publicado en el diario oficial de la federación el día 15 de abril de 2022.

Si las disposiciones jurídicas aplicables lo permiten, la entrega de la garantía de cumplimiento se podrá realizar de manera electrónica.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** incumpla con la entrega de la garantía en el plazo establecido, **"BANOBRAS"** podrá rescindir el contrato y dará vista al Órgano Interno de Control para que proceda en el ámbito de sus facultades.

La garantía de cumplimiento no será considerada como una limitante de responsabilidad de **"EL PROVEEDOR"**, derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el presente instrumento jurídico, y no impedirá que **"BANOBRAS"** reclame la indemnización por cualquier incumplimiento que pueda exceder el valor de la garantía de cumplimiento.

En caso de incremento al monto del presente instrumento jurídico o modificación al plazo, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar a **"BANOBRAS"** dentro de los 10 (diez días) naturales siguientes a la formalización del mismo, de conformidad con el último párrafo del artículo 91, del Reglamento de la **"LAASSP"**, los documentos modificatorios o endosos correspondientes, debiendo contener en el documento la estipulación de que se otorga de manera conjunta, solidaria e inseparable de la garantía otorgada inicialmente.

Cuando la contratación abarque más de un ejercicio fiscal, la garantía de cumplimiento del contrato podrá ser por el porcentaje que corresponda del monto total por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, y deberá ser renovada por **"EL PROVEEDOR"** cada ejercicio fiscal por el monto que se ejercerá en el mismo, la cual deberá presentarse a **"BANOBRAS"** a más tardar dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda.

Una vez cumplidas las obligaciones a satisfacción, el servidor público facultado por **"BANOBRAS"** procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales y dará inicio a los trámites para la cancelación de las





garantías de anticipo y cumplimiento del contrato, lo que comunicará a "EL PROVEEDOR".

DÉCIMA. CUMPLIMIENTO AL MANUAL DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

"EL PROVEEDOR" se obliga expresamente a conocer y cumplir en todo momento el Manual de Políticas de Seguridad de la Información (MPSI), en la sección III.1. P10 "Políticas de Seguridad de la Información para la Relación con Proveedores", así como los cambios que deriven durante la vigencia de la relación contractual.

"EL PROVEEDOR" se compromete a no incurrir o participar en ningún tipo de actividad sospechosa o dañina para las instalaciones, información y operación de "BANOBRAS".

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

"EL PROVEEDOR" se obliga a cumplir los requerimientos para control de accesos y/o procedimientos de autorización para acceder a los activos de información de "BANOBRAS" (tecnológicos e información), así como a cumplir las cláusulas de restricción para el copiado y acceso a la información que se le indiquen por parte del Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, encargado de administrar, supervisar, vigilar el cumplimiento del contrato.

"EL PROVEEDOR" en este acto manifiesta bajo protesta de decir verdad, que cuenta con los mecanismos necesarios para asegurar a "BANOBRAS" la protección de virus y/o códigos maliciosos, que pudieran surgir con motivo de la ejecución del presente contrato.

"EL PROVEEDOR" se obliga a comunicar a su personal, empleados y/o a toda persona que por cualquier causa se encuentre o pudiese estar vinculado a él y al uso de activos de información o a la infraestructura de redes y sistemas de "BANOBRAS", el MPSI, así como los cambios que de éste se deriven durante la vigencia de la relación contractual.

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

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

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR"

- a) Prestar "EL SERVICIO" en las fechas o plazos y lugares establecidos conforme a lo pactado en el presente contrato y el "ANEXO TÉCNICO".
- b) Cumplir con las especificaciones técnicas y de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y sus respectivos anexos.
- c) Asumir la responsabilidad de cualquier daño que llegue a ocasionar a "BANOBRAS" o a terceros con motivo de la ejecución y cumplimiento del presente contrato.
- d) Proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control, de conformidad con el artículo 107 "RLAASSP".





DÉCIMA SEGUNDA. OBLIGACIONES DE "BANOBRAS"

- a) Otorgar todas las facilidades necesarias, a efecto de que "EL PROVEEDOR" lleve a cabo en los términos convenidos en la prestación de los servicios objeto del contrato.
- b) Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma.
- c) Extender a "EL PROVEEDOR", por conducto del servidor público facultado, la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente que se cumplan éstas a satisfacción expresa de dicho servidor público para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

DÉCIMA TERCERA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

"BANOBRAS" a través del Ingeniero César Mendoza Torres, en su carácter de Director de Tecnologías de Información y Comunicaciones, designa como responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato al Titular de la Subdirección de Soluciones Tecnológicas quien dará seguimiento y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento.

"EL SERVICIO" se tendrá por recibido previa revisión del administrador del presente contrato, la cual consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones establecidas y en su caso en los anexos respectivos, así como las contenidas en la propuesta técnica de "EL PROVEEDOR".

"BANOBRAS" a través del administrador del contrato, rechazará "EL SERVICIO", que no cumplan las especificaciones establecidas en este contrato y en el "ANEXO TÉCNICO", obligándose "EL PROVEEDOR" en este supuesto a entregarlo nuevamente bajo su responsabilidad y sin costo adicional para "BANOBRAS" sin perjuicio de la aplicación de las penas convencionales o deducciones al cobro correspondientes.

"BANOBRAS" a través del administrador del contrato, podrá aceptar "EL SERVICIO" que incumplan de manera parcial o deficiente las especificaciones establecidas en este contrato y en "ANEXO TÉCNICO", sin perjuicio de la aplicación de las deducciones al pago que procedan, y reposición de "EL SERVICIO", cuando la naturaleza propia de éstos lo permita.

DÉCIMA CUARTA. DEDUCCIONES.

"BANOBRAS" aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente, en que incurra "EL PROVEEDOR", con fundamento en lo dispuesto por los artículos 53 Bis de la LAASSP y 97 del RLAASSP, así como en términos de lo señalado en la sección III.8. "Del seguimiento a los contratos y pedidos" en su apartado "Aplicación de Deducciones" de las "POBALINES", y en su apartado "9. Penas convencionales y deducciones al pago", en su numeral 9.2. apartado "Deducciones al pago" del "ANEXO TÉCNICO", "BANOBRAS", por conducto del Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, aplicará a "EL PROVEEDOR" una deductiva como sigue:

S1 Deductiva del 1% al importe de la factura mensual del servicio

S2 Deductiva del 1% al importe de la factura de la solicitud de servicio "BANOBRAS" comunicará a "EL PROVEEDOR" el detalle de las deficiencias identificadas durante la verificación de los entregables presentados para cada servicio.

El importante mencionar que aun cuando se aplique la deductiva a los servicios recibidos, "EL PROVEEDOR" estará obligado a corregir los hallazgos identificados por "BANOBRAS" en todos los productos entregados para la atención de los servicios.





DÉCIMA QUINTA. PENAS CONVENCIONALES

En caso que "EL PROVEEDOR" incurra en atraso en el cumplimiento conforme a lo pactado para la prestación de "EL SERVICIO", objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en el "ANEXO TÉCNICO" mismo que forma parte integral del presente contrato, "BANOBRAS" con fundamento en los artículos 45, fracción XIX, 53, de la "LAASSP", 95, y 96, del "RLAASSP", así como lo señalado en la sección III.8. "Del seguimiento a los contratos y pedidos" de las "POBALINES", y en el apartado 9. "Penas convencionales y deducciones al pago", en su numeral 9.1 del "ANEXO TÉCNICO", por conducto del Administrador del contrato aplicara las penas convencionales que corresponda.

El Administrador del contrato determinara el cálculo de la pena convencional, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico, el cálculo de la pena convencional, por el atraso en el cumplimiento de la obligación de que se trate.

El pago de "EL SERVICIO" quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que se le deba efectuar a "EL PROVEEDOR" por concepto de penas convencionales por atraso; en el supuesto que el contrato sea rescindido en términos de lo previsto en la **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA**.

El pago de la pena convencional, podrá efectuarse a través de la Nota de Crédito, en el momento en el que emita el comprobante de ingreso (factura o CFDI de ingreso) por concepto de "EL SERVICIO", en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.

El importe de la pena convencional, no podrá exceder el equivalente al monto total de la garantía de cumplimiento del contrato, y en el caso de no haberse requerido esta garantía, no deberá exceder del 20% (veinte por ciento) del monto total del contrato.

DÉCIMA SEXTA. GARANTÍA DEL SERVICIO.

"EL PROVEEDOR" se obliga a entregar a "BANOBRAS", durante el periodo de garantía se refiere a la corrección de errores de programación que pudieran aparecer una vez implementados los Sistemas de Información derivados de cualquier, proyecto cargo a "EL PROVEEDOR".

"EL PROVEEDOR", al término del contrato, deberá presentar una carta compromiso donde garantice:

Servicio S1

Solucionar cualquier defecto por un período máximo de 1 año contado a partir de la entrega de la solución del incidente o solicitud de servicio.

Para los incidentes o solicitudes de servicio que se encuentren en validación por parte de "BANOBRAS" a la fecha término del contrato, deberán ser atendidos como garantía sin ningún costo adicional a "BANOBRAS".

Servicio S2

Solucionar cualquier defecto por un período máximo de 1 año contado a partir de la liberación de los componentes implementados.

Que las modificaciones al código causadas por un mal entendimiento del análisis, (se entiende por mal entendimiento del análisis a todo lo que no corresponda a la funcionalidad descrita y aceptada por BANOBRAS), o errores en la construcción, vicios ocultos, o fallas de ejecución, deberán ser cubiertas por "EL PROVEEDOR" sin cargo a las horas inicialmente pactadas ni costo adicional para "BANOBRAS". Conforme lo establecido en el numeral 17. Garantía de los servicios del "ANEXO TÉCNICO".





DÉCIMA SÉPTIMA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS.

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 45, fracción XVIII de la LAASSP, durante la vigencia de la relación contractual, “EL **PROVEEDOR**” se obliga a contar con todas las licencias, autorizaciones, concesiones y/o permisos necesarios que conforme a las disposiciones legales, administrativas o reglamentarias aplicables, se requieran para proporcionar el objeto del presente contrato a favor de “**BANOBRAS**”.

DÉCIMA OCTAVA. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.

“EL **PROVEEDOR**” manifiesta bajo protesta de decir verdad, que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dinero y en general de cualquier actividad ilícita.

Asimismo, “EL **PROVEEDOR**” manifiesta, que los recursos que se reciban como contraprestación del presente contrato, no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas.

Para efectos de lo anterior, “EL **PROVEEDOR**” autoriza expresamente a “**BANOBRAS**” para que consulte los listados, sistemas de información y bases de datos a los que haya lugar y de encontrar algún reporte, “**BANOBRAS**” procederá a adelantar las acciones contractuales y/o legales que corresponda.

En este sentido, “EL **PROVEEDOR**” se obliga a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, accionistas, administradores, clientes, proveedores, empleados y los recursos de estos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas, particularmente de las anteriormente enunciadas.

DÉCIMA NOVENA. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN A INSTANCIAS FISCALIZADORAS.

En términos de lo dispuesto por los artículos 57 de la LAASSP y 107 del RLAASSP, “EL **PROVEEDOR**” acepta expresamente que, en caso de que los Órganos Internos de Control, la SFP, la Auditoría Superior de la Federación, así como cualquier otro órgano fiscalizador, supervisor, regulador de “**BANOBRAS**” o terceros auditores contratados por dichas instancias o el propio “**BANOBRAS**”, le requiera información y/o documentación con motivo de auditorías, visitas o inspecciones que se practiquen dentro de su ámbito de competencia y con fundamento en la legislación aplicable, relacionadas con el objeto del presente contrato, éste la entregará sin demora, previo acuse de recibido y comunicarlo de inmediato a “**BANOBRAS**”, mediante carta escrita.

VIGÉSIMA. ANTICORRUPCIÓN.

“EL **PROVEEDOR**” acepta expresamente que, durante la vigencia de la relación contractual, no ofrecerá, prometerá o dará por sí mismo o por interpósita persona, dinero, objetos de valor o cualquier otra dádiva, a servidor y/o funcionario público alguno, que puedan constituir un acto ilícito o incumplimiento sustancial del presente instrumento jurídico.

VIGÉSIMA PRIMERA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

“EL **PROVEEDOR**” no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, a favor de cualquier otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de “**BANOBRAS**”.

“**BANOBRAS**” está incorporado al programa de cadenas productivas de Nacional Financiera, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (NAFIN).





VIGÉSIMA SEGUNDA. RESPONSABLES POR LAS PARTES.

“**LAS PARTES**” designan como responsables para dar el debido y oportuno cumplimiento a las obligaciones contraídas mediante el presente contrato, así como para vigilar dicho cumplimiento y emitir, en su caso, las conformidades respectivas para que se cubran los pagos que resulten procedentes, a las siguientes personas:

“**BANOBRAS**” a: El Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con domicilio señalado en: Avenida Javier Barros Sierra N° 515, Piso 2, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México.

“**EL PROVEEDOR**”: El C. Alfonso Cervantes López, en su carácter de Representante Legal, con domicilio ubicado en Calle Virrey de Mendoza N° 114, Interior 204, Colonia Jardinas, Municipio de Zamora, Código Postal 59680, Estado de Michoacán

VIGÉSIMA TERCERA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS

“**EL PROVEEDOR**” será responsable en caso de infringir patentes, marcas o viole otros registros de derechos de propiedad industrial a nivel nacional e internacional, con motivo del cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, por lo que se obliga a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar a “**BANOBRAS**” o a terceros.

De presentarse alguna reclamación en contra de “**BANOBRAS**”, por cualquiera de las causas antes mencionadas, “**EL PROVEEDOR**”, se obliga a salvaguardar los derechos e intereses de “**BANOBRAS**” de cualquier controversia, liberándola de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole, sacándola en paz y a salvo.

En caso de que “**BANOBRAS**” tuviese que erogar recursos por cualquiera de estos conceptos, “**EL PROVEEDOR**” se obliga a reembolsar de manera inmediata los recursos erogados por aquella.

VIGÉSIMA CUARTA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

“**EL PROVEEDOR**”, se obliga a guardar absoluta confidencialidad de toda aquella información marcada como confidencial, la cual, 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 normatividad aplicable.

“**EL PROVEEDOR**” acepta y reconoce la facultad de “**BANOBRAS**” de solicitarle, en cualquier momento, la devolución o destrucción de todos los datos e información descrita y las copias que de ella existan, así como todos los medios de soporte en que se encuentre contenida.

“**EL PROVEEDOR**” se obliga a instruir a su personal, empleados, agentes, representantes y/o a 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 la disposición de la cláusula **VIGÉSIMA SEXTA**, “**EL PROVEEDOR**” deberá sacar en paz y a salvo a “**BANOBRAS**” de cualquier acción o procedimiento que se inicie en su contra, debiendo además reembolsar 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 Federal y los demás ordenamientos legales vigentes aplicables, así como las acciones que por daños y perjuicios pudieran derivar por





las violaciones al secreto bancario, industrial, fiduciario, postal, entre otros, contempladas en las diversas leyes de la materia.

En este sentido, cuando sea necesario, **"BANOBRAS"** proporcionará a **"EL PROVEEDOR"** la "información reservada o confidencial" que requiera para brindar el servicio objeto del presente contrato, siempre que esté relacionado con el objeto del mismo.

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

I. **"EL PROVEEDOR"** a partir de la vigencia del presente contrato, se obliga en relación con la "información reservada o confidencial" que le sea proporcionada por **"BANOBRAS"**, a no transmitirla o de alguna otra forma divulgarla o proporcionarla a cualquier persona física o moral, nacional o extranjera, pública o privada, por cualquier medio, aun cuando se trate de incluirla o entregarla en otros documentos como reportes, propuestas, ni en todo ni en parte, por ningún motivo a terceras personas físicas o morales, nacionales o extranjeras, públicas o privadas, presentes o futuras, que no hayan sido autorizadas previamente y por escrito por parte de **"BANOBRAS"** conforme a lo previsto en el presente instrumento jurídico.

II. De igual forma, **"EL PROVEEDOR"** a partir de la vigencia del presente contrato, con relación a la "información reservada o confidencial", se obliga a no divulgarla o proporcionarla, por cualquier medio, aun cuando se trate de incluirla o entregarla en otros documentos como estudios, reportes, propuestas u ofertas, ni en todo ni en parte, por ningún motivo a sociedades de las cuales **"EL PROVEEDOR"** sea accionista, asesor, asegurador, causahabiente, representante, apoderado, consejero, comisario, tenedor de acciones y, en general, tenga alguna relación de cualquier índole por sí o por terceras personas.

III. La obligación de no transmitir o de alguna otra forma divulgar o proporcionar a cualquier persona física o moral, nacional o extranjera, pública o privada, presente o futura, por cualquier medio, la "información reservada o confidencial" prevista en el presente contrato, se extiende a sus socios, consejeros, representantes/apoderados legales, directivos, gerentes, asesores, dependientes y demás personas físicas o morales que guarden relación con **"EL PROVEEDOR"**, por lo que ésta última se obliga a comprometer a las personas referidas en la presente fracción al cumplimiento de la presente cláusula.

IV. En virtud de lo anterior, queda entendido que **"EL PROVEEDOR"** debe asegurarse que cada receptor de información mencionado en la fracción inmediata anterior, se adhiera al compromiso de confidencialidad estipulado en el presente contrato.

V. **"BANOBRAS"** podrá reclamar o solicitar la devolución de la "información reservada o confidencial", en cualquier tiempo, mediante comunicación escrita que haga a **"EL PROVEEDOR"**.

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

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

"LAS PARTES" se comprometen a poner a disposición de los titulares el aviso de privacidad previo al tratamiento de datos y a garantizar la protección de los datos personales de conformidad con las finalidades establecidas en los respectivos avisos de privacidad, en términos de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. En caso de que se modifiquen las finalidades para el tratamiento





de los datos personales, **"LAS PARTES"** deberán actualizar los avisos de privacidad correspondientes e informar a los titulares de los datos.

VIGÉSIMA QUINTA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Con fundamento en el artículo 55 Bis de la **"LAASSP"** y 102, fracción II, de su Reglamento, la **"BANOBRAS"** en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de los servicios, de manera temporal, quedando obligado a pagar a **"EL PROVEEDOR"**, aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento.

Una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron la suspensión, el contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, si la **"BANOBRAS"** así lo determina; y en caso que subsistan los supuestos que dieron origen a la suspensión, se podrá iniciar la terminación anticipada del contrato, conforme lo dispuesto en la cláusula siguiente.

VIGÉSIMA SEXTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

"BANOBRAS" cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"BANOBRAS"**, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio, emitida por la Secretaría de la Función Pública, podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad alguna para **"BANOBRAS"**, ello con independencia de lo establecido en la cláusula que antecede.

Cuando **"BANOBRAS"** determine dar por terminado anticipadamente el contrato, lo notificará a **"EL PROVEEDOR"** hasta con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho, debiendo sustentarlo en un dictamen fundado y motivado, en el que se precisarán las razones o causas que dieron origen a la misma y pagará a **"EL PROVEEDOR"** la parte proporcional de los servicios prestados, así como los gastos no recuperables en que haya incurrido, previa solicitud por escrito, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, limitándose según corresponda a los conceptos establecidos en la fracción I, del artículo 102 del **"RLAASSP"**.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. RESCISIÓN

"BANOBRAS" podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en alguna de las siguientes causales:

- a) Contravenir los términos pactados para la prestación de **"EL SERVICIO"**, establecidos en el presente contrato.
- b) Transferir en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.
- c) Ceder los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de **"BANOBRAS"**.
- d) Suspender total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de **"EL SERVICIO"**, del presente contrato.
- e) No realizar la prestación de **"EL SERVICIO"**, en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos anexos.
- f) No proporcionar a los Órganos de Fiscalización, la información que le sea requerida con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que realicen.
- g) Ser declarado en concurso mercantil, o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
- h) En caso de que compruebe la falsedad de alguna manifestación, información o documentación proporcionada para efecto del presente contrato;
- i) No entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de





cumplimiento del mismo.

- j) En caso de que la suma de las penas convencionales o las deducciones al pago, igualan el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato.
- k) Divulgar, transferir o utilizar la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **"BANOBRAS"** en los términos de lo dispuesto en la CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES del presente instrumento jurídico;
- l) Impedir el desempeño normal de labores de **"BANOBRAS"**;
- m) Cambiar su nacionalidad por otra e invocar la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de **"BANOBRAS"**, cuando sea extranjero.
- n) Incumplir cualquier obligación distinta de las anteriores y derivadas del presente contrato.

Para el caso de optar por la rescisión del contrato, **"BANOBRAS"** comunicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso las pruebas que estime pertinentes.

Transcurrido dicho término **"BANOBRAS"**, en un plazo de 15 (quince) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **"EL PROVEEDOR"**, determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el contrato, y comunicará a **"EL PROVEEDOR"** dicha determinación dentro del citado plazo.

Cuando se rescinda el contrato, se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **"BANOBRAS"** por concepto del contrato hasta el momento de rescisión, o los que resulten a cargo de **"EL PROVEEDOR"**.

Iniciado un procedimiento de conciliación **"BANOBRAS"** podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se realiza la prestación del **"SERVICIO"**, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **"BANOBRAS"** de que continúa vigente la necesidad de la prestación del **"SERVICIO"**, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

"BANOBRAS" podrá determinar no dar por rescindido el 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, **"BANOBRAS"** elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no rescindirse el contrato, **"BANOBRAS"** establecerá con **"EL PROVEEDOR"**, otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento, aplicando las sanciones correspondientes. 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"**.

No obstante, de que se hubiere firmado el convenio modificatorio a que se refiere el párrafo anterior, si se presenta de nueva cuenta el incumplimiento, **"BANOBRAS"** quedará expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del contrato, o rescindirlo, aplicando las sanciones que procedan.

Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que a **"EL PROVEEDOR"** se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el artículo 51, párrafo cuarto, de la **"LAASSP"**.

Los intereses se calcularán sobre el monto de los pagos progresivos efectuados y se computarán por días naturales desde la fecha desu entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"BANOBRAS"**.





VIGÉSIMA OCTAVA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL

“EL PROVEEDOR” reconoce y acepta ser el único patrón de todos y cada uno de los trabajadores que intervienen en la prestación de “EL SERVICIO”, deslindando de toda responsabilidad a “BANOBRAS” respecto de cualquier reclamo que en su caso puedan efectuar sus trabajadores, sea de índole laboral, fiscal o de seguridad social y en ningún caso se le podrá considerar patrón sustituto, patrón solidario, beneficiario o intermediario.

“EL PROVEEDOR” asume en forma total y exclusiva las obligaciones propias de patrón respecto de cualquier relación laboral, que el mismo contraiga con el personal que labore bajo sus órdenes o intervenga o contrate para la atención de los asuntos encomendados por “BANOBRAS”, así como en la ejecución de “EL SERVICIO”.

Para cualquier caso no previsto, “EL PROVEEDOR” exime expresamente a “BANOBRAS” de cualquier responsabilidad laboral, civil o penal o de cualquier otra especie que en su caso pudiera llegar a generarse, relacionado con el presente contrato.

Para el caso que, con posterioridad a la conclusión del presente contrato, “BANOBRAS” reciba una demanda laboral por parte de trabajadores de “EL PROVEEDOR”, en la que se demande la solidaridad y/o sustitución patronal a “BANOBRAS”, “EL PROVEEDOR” queda obligado a dar cumplimiento a lo establecido en la presente cláusula.

VIGÉSIMA NOVENA. DISCREPANCIAS

“LAS PARTES” convienen que, en caso de discrepancia entre la convocatoria a la licitación pública, la invitación a cuando menos tres personas, o la solicitud de cotización y el modelo de contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, invitación o solicitud respectiva, de conformidad con el artículo 81, fracción IV del “RLAASSP”.

TRIGÉSIMA. CONCILIACIÓN.

“LAS PARTES” acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato podrán someterse al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78 y 79 de la “LAASSP” y 126 al 136 de su “RLAASSP”.

TRIGÉSIMA PRIMERA. DOMICILIOS

“LAS PARTES” señalan como sus domicilios legales para todos los efectos a que haya lugar y que se relacionan en el presente contrato, los que se indican en el apartado de Declaraciones, por lo que cualquier notificación judicial o extrajudicial, emplazamiento, requerimiento o diligencia que en dichos domicilios se practique, será enteramente válida, al tenor de lo dispuesto en el Título Tercero del Código Civil Federal.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. LEGISLACIÓN APLICABLE

“LAS PARTES” se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación de los servicios objeto del presente contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, sus anexos que forman parte integral del mismo, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento; Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Código Federal de Procedimientos Civiles; Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

TRIGÉSIMA TERCERA. JURISDICCIÓN

“LAS PARTES” convienen que, para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para lo no previsto en el mismo, se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.





FIRMANTES O SUSCRIPCIÓN.

Por lo anterior expuesto, “**BANOBRAS**” y “**EL PROVEEDOR**”, manifiestan estar conformes y enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman electrónicamente en las fechas especificadas en cada firma electrónica.

POR: “BANOBRAS”

Se elimina RFC de persona física, con fundamento en los artículos 116, párrafo primero, de la LGTAIP y 113, fracción I, de la LFTAIP.

NOMBRE	CARGO	R.F.C
MARYTELL CASTELLANOS RUEDA	DIRECTORA DE RECURSOS MATERIALES	[REDACTED]
CESAR MENDOZA TORRES	DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	[REDACTED]
KARLA DE TUYA GARCIA	GERENTE DE ADQUISICIONES	[REDACTED]

POR: “EL PROVEEDOR”

NOMBRE	R.F.C
LOBO SOFTWARE, S.A. DE C.V.	LSO990923MD5



Se elimina RFC, números de serie y certificados de firma electrónica de persona física, con fundamento en los artículos 116, párrafo primero, de la LGTAIP y 113, fracción I, de la LFTAIP.

Cadena original:

1f24c5732d443def14a11cc413ac3dec78f884ca00d8dc12a840a6b111eb8a59c7d0a495c90835b06d1b9b0884d2b6c54a545810f68ab7f42bf14d83f5f39e7e84a6ca41b868b322c2c763bdfefeb53d58

Firmante: KARLA DE TUYA GARCIA
RFC: [REDACTED]

Número de Serie: [REDACTED]
Fecha de Firma: 27/07/2023 12:06

Certificado:

[REDACTED]

Firma:

TLMgDB/jLQtpljuxqNqo6NLQXkv2Z1SkMC914tShfk0jQ/WfxniCUVFNocWNqk9WITBuiVX2fB/bixCAAj204yWmNDx/q803mTGIJLr00ziaavlhnm+SEs80+a2Fu+0krdqmV4Mnpqx5KQtE/WVcLWLRzB/32m
zPkBpWfjxuSmm/QRmkaMxAgltjwcKqUzbeXFZje5EBQRfqa007Mdkh70s25IqEJtu4hh082A9d8HzOrZha0kUh2RUXENybi1D16kr0P5zai2yAA9nmnz9FgdHPP5U20a4ZDJEXnQT7RshTVRcNgPsCdY0xzS3f/e
Yo89VmOnY9P1a0810JzBQw==

Firmante: MARYTELL CASTELLANOS RUEDA
RFC: [REDACTED]

Número de Serie: [REDACTED]
Fecha de Firma: 27/07/2023 12:07

Certificado:

[REDACTED]

Firma:

F2m98g4INKxqTEuEtea5ary8BaETA+XMRstf3dU0ayW2rfrC9PDsTYpYw4tXvzqNMFLX3aEkbKgLXtv+yJuSLqBqFEqy1wBsLOk57g6pItsK2KxEIR+GRxPssz7uec7nc8F1TCkdrjbXr3XsRiCukT3A+ahm0IYv
wknTIp09MvJUPJNBdAge+ok4IniOcd13UCwB3HkubKDq1u8ZDpleL6+AseFpyPY403jqwV/+B/5usM020TgSwvcsLsmFg5g07Xrgm/yCFuRBW+OJaccMEPEB+0y+4FwTgQvNIrvfHh0/4JR1h8yK1jBGVp/304pY
Z1lwLR5kZ0thizxhXDNqg==

Firmante: CESAR MENDOZA TORRES
RFC: [REDACTED]

Número de Serie: [REDACTED]
Fecha de Firma: 27/07/2023 12:16

Certificado:

[REDACTED]

Firma:

Xbf81UiCqdYYT25qv/E4VuUz3C+RWW9dT+EOzSITFdE14592PUYF×28S2Hx3/VWzK0qt.fphJmctUvfd3XkrBaomANQ+3yTfvyaRDJGPJ19dIuR5hPCOBE/FoaZuFZTjJs4Mi4OgsGUx16xZThFDkFh3TAbPUxQVT
YrC6tDf99kSE/EH1Tk9OfeyWC7JxKrJHEPgWUgxdkCXaT5CKSAhOKDf2GIIdXnGRwahQ69jugvr3ApzTYm9qb9Pv29MiU2AX3xdGKOIcGC9gmHHMzGIWCusTn9oHEXdcRTP07WE17G79qKFUj28GMmt3FVfJ0c+x9
/4ihgwiKHZ1JNkPeF4tkQg==

Firmante: LOBO SOFTWARE SA DE CV
RFC: LSO990923MD5

Número de Serie: [REDACTED]
Fecha de Firma: 27/07/2023 12:29

Certificado:

[REDACTED]

Firma:

ez11dfb91gKWM/xPBeAc54IwFRbXa2FnkH8911F6HqXip4J/uvfw40N09EDsYq21yvR4VHtCMA1RmC3g+y9fi2j19wrgYCitBoX1UW2kBNc/Y+kWzAGs9CCpw+2NJXUMyiN9Kg9Ix/FZewfktmCGTcqbH2/aIB6
H66MmNuLJ/PQC6y1U1naTyLvLzDOMRiqrKsb3t.bbs+A5UbJv1kFYTk41Zcp+v+NEABL789PKhINsKEw25yoFKdUvPJ43zfwMkJU0sPW6EKac2x/6qBPebYcOwH1N2nSgHbI5mj11homg14g2v1D6CD7znAe+17
GY5kwuu60v24Ptc5zQY90g==

Se elimina número de serie y certificado de firma electrónica de persona moral, con fundamento en los artículos 116, cuarto párrafo, de la LGTAIP y 113, fracción III, de la LFTAIP.



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

ACTDTIC-FI03. ANEXO TÉCNICO

Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras.

Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)

ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal. Art.20 y 23

/

/


/

	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 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	Fecha de elaboración	21/06/2023
		ACTDTIC-FI03. Anexo Técnico v.2 NOV-2021	

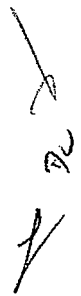

Tabla de Contenido


1. GLOSARIO	6
2. OBJETIVO GENERAL.....	8
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
4. SITUACIÓN ACTUAL.....	9
4.1. ARQUITECTURA ACTUAL.....	9
4.2. LÍNEA BASE.....	9
4.3. PERSONAL.....	10
4.4. UBICACIÓN.....	10
4.5. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.....	10
5. NECESIDAD A SER CUBIERTA.....	11
5.1. BENEFICIOS ESPERADOS.....	12
5.2. REQUERIMIENTOS Y/ O SERVICIOS GENERALES.....	12
5.3. APLICACIONES Y/O PROCESOS DE NEGOCIO INVOLUCRADOS EN EL SERVICIO	13
5.4. ARQUITECTURA PROPUESTA.....	13
6. ALCANCE.....	13

Handwritten marks and initials on the right side of the page, including a signature and the number '2'.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	3 de 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03. Anexo Técnico v.2 NOV-2021	


6.1. VIGENCIA.....	19
6.2. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	19
6.3. CALIDAD.....	20
6.4. LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	21
6.5. FORMA Y TÉRMINOS EN QUE SE REALIZARÁ LA VERIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DEL SERVICIO.....	21
6.6. CRONOGRAMA.....	23
6.6.1.ETAPAS.....	23
7. REQUERIMIENTOS Y/O SERVICIOS ESPECÍFICOS.....	24
7.1. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.....	24
7.1.1. ESTRATEGIA DEL SERVICIO.....	24
7.1.2. ENTREGABLES.....	24
7.1.2.1. ENTREGABLES DE ÚNICA VEZ.....	24
7.1.2.2. ENTREGABLES PERIÓDICOS.....	25
7.1.2.3. CRITERIOS DE ACEPTACIÓN.....	35
7.1.3. MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO.....	35
7.1.3.1. IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS DEL SERVICIO.....	35

	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 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	Fecha de elaboración	21/06/2023
		ACTDTIC-FI03. Anexo Técnico v.2 NOV-2021	

7.1.4. CUMPLIMIENTO NORMATIVO.....	36
7.1.4.1. CUMPLIMIENTO NORMATIVO	36
7.2. REQUERIMIENTOS OPERATIVOS.....	36
7.2.1. PERFIL DEL LICITANTE.....	36
7.2.2. DERECHO DE USO Y SOPORTE.....	37
7.2.3. TIEMPOS DE RESPUESTA DE SOPORTE Y SERVICIO.....	38
7.3. REQUERIMIENTOS DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS.....	39
7.4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.....	39
8. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS Y OPERACIONALES.....	40
8.1. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (SLA ´S)	40
9. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES AL PAGO.....	42
9.1. PENAS CONVENCIONALES.....	42
9.2. DEDUCCIONES AL PAGO	45
10. CONFIDENCIALIDAD.....	45
11. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS.....	46
12. AUDITORÍA.....	46
13. MODELO DE PROPUESTA ECONÓMICA Y FORMA DE PAGO.....	47




	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 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIALCH)	Fecha de elaboración	21/06/2023
		ACTDTIC-FI03. Anexo Técnico v.2 NOV-2021	

13.1. MODELO DE PROPUESTA ECONÓMICA.....	47
13.2. FORMA DE PAGO.....	48
14. PROPUESTA TÉCNICA	49
15. CRITERIO DE EVALUACIÓN.....	50
16. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.....	50
17. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.....	51
18. NORMAS DE CALIDAD (ISO), NORMAS OFICIALES, NORMAS MEXICANAS, NORMAS INTERNACIONALES.....	51
19. TIPO DE CONTRATO.....	51
20. DENOMINACIÓN DEL ÁREA ADMINISTRADORA Y TÉCNICA DEL CONTRATO.....	52
21. FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	52







 <p>HACIENDA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO</p> <p>BANOBRAS BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</p>	<p>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</p>	Hoja	6 de 52
	<p>Anexo Técnico</p> <p>Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras.</p>	Fecha de elaboración	21/06/2023
	<p>Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)</p>	<p>ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021</p>	

1. Glosario

Termino	Descripción
Administrador del Contrato.	Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Administrador Operativo del Contrato.	Titular de la Subdirección de Soluciones Tecnológicas
Área de TI	Corresponde al personal adscrito a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
Banco / BANOBRAS	Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos S.N.C.
BDT	Base de Datos
Calidad	Conjunto de características inherentes de un producto, componente de un producto o proceso para satisfacer los requerimientos de los usuarios.
Cliente	La parte (individuo, proyecto o institución) responsable de validar y aceptar el producto / servicio.
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores
COSMIC	Método de medición consiste en un conjunto de modelos, principios, reglas y procedimientos que se aplican para determinar el valor de una magnitud para la funcionalidad entregada por el software. Dicha magnitud de la funcionalidad del software es expresada en puntos de función COSMIC
CUB	Circular Única de Bancos
Documentación	Fase del ciclo de vida del desarrollo de software en el que se describen los aspectos sobresalientes de los requisitos, el análisis, el diseño, la construcción y pruebas del sistema. Esto servirá para que los usuarios externos e internos, aquellos encargados de mantener el sistema y extenderlos, desde usuarios no técnicos hasta desarrolladores más técnicos.
Entregable	Producto a entregar por parte del Proveedor desarrollado o personalizado, con características cuantificables y medibles en términos de su valor, integridad, funcionalidad y capacidades.
Error inesperado	Son los que muestran errores no tratados por la aplicación o que se desconoce el origen de este, generalmente este tipo de errores no permitirá terminar las pruebas o generará errores por lo que serán considerados incidentes críticos o bloqueantes. Ejemplos de este tipo de errores son: división por cero, errores de conversión, errores de coma flotante, entre otros.

	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 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

Término	Descripción
Excedente	Se considera cuando se rebasó el límite de errores permitidos en la ejecución de las pruebas.
Factor crítico de Éxito (FCE)	Algo que debe ocurrir y es indispensable para que un proceso, proyecto o plan de servicio tengan éxito.
Funcionalidad	Las características de un servicio de TI que permite que cubra las necesidades de requerimientos de un usuario.
GST	Gerencia de Soluciones Tecnológicas
Hallazgos	Resultados de una evaluación que identifican las cuestiones, los problemas u oportunidades más importantes para la mejora de los procesos y/o aplicaciones dentro del alcance de la evaluación. Son conclusiones sacadas de evidencias objetivas corroboradas.
Incidente	Es un error de sistema que debe ser corregido.
LAASSP	Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
% de Penalización por cada excedente.	El porcentaje de penalización por cada excedente es aquel que se aplicará cada vez que se haya excedido el límite máximo de errores permitido, este porcentaje será aplicado al número de errores excedidos para calcular la respectiva penalización.
Proveedor	Persona o empresa seleccionada por BANOBRAS para la prestación de un servicio.
Proceso	Conjunto estructurado de actividades organizadas alrededor de un conjunto de objetivos definidos en términos medibles y que se expresan como beneficios para el Banco.
Pruebas	Fase del ciclo de vida del desarrollo de software que se emplea para la detección de errores y validación de resultados, consiste en la validación de pruebas de especificación y la verificación o pruebas de resultado de un sistema. Se verifica y valida el sistema a nivel de componentes individuales (pruebas unitarias) y su integración; en las que se incorporan los módulos y se realizan las primeras pruebas del sistema completo para comprobar su robustez. Se busca descubrir cualquier defecto en los requisitos, análisis, diseño y construcción.
Requerimiento	Condición o capacidad definida a una necesidad por un usuario, para solucionar un problema o lograr un objetivo, existen diversos tipos como: funcionales, de rendimiento esperado, de interfaces con otros sistemas, de definición de restricciones, etc.
Riesgo	Incertidumbre de un resultado, ya sea que se trate de una oportunidad positiva o de una amenaza negativa.


	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 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

Término	Descripción
Roles	Conjunto de responsabilidades, actividades y autorizaciones que se otorga a una persona o equipo. Una persona o equipo pueden tener varios roles.
SIAL CH	Sistema Integral de Aplicaciones LOBO Capital Humano
SMC	Método de estimación de esfuerzo asignando puntos de casos de uso simple, medio y complejo.
SPEI	Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios
TIC	Tecnologías de Información y Comunicaciones
Tiempo de Respuesta	Tiempo máximo que transcurre desde que se reporta un incidente o solicitud de soporte a la mesa de atención del proveedor para que éste inicie la atención de este y lo solucione.
Tiempo de Remediación Temporal	Tiempo que transcurre desde el reporte del incidente o solicitud de soporte por parte de BANOBRAS a la Mesa de atención del proveedor, hasta que el proveedor entrega una solución que ponga remedio de forma parcial o temporal.
Tiempo de Solución Definitiva	Tiempo que transcurre desde el reporte del incidente o solicitud de soporte por parte de BANOBRAS a la Mesa de atención del proveedor hasta que el proveedor entrega una solución que resuelve de forma completa y permanente lo reportado.
Validación	Confirmación de que el producto, tal y como se ha proporcionado (o será proporcionado) satisface su uso previsto. Asegura que: "se dé cumplimiento a los criterios de aceptación definidos".
Verificación	Confirmación de que los productos de trabajo reflejan apropiadamente los requerimientos que se han especificado para ellos. Asegura que: "se dé cumplimiento a los requerimientos y funcionalidades solicitadas".

2. Objetivo General

Contar con los Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH), que actualmente se encuentran operando en el ambiente productivo de BANOBRAS de tal forma que permita cubrir las necesidades del área de Recursos Humanos y la normatividad aplicable.

Handwritten marks and signatures 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	9 de 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021

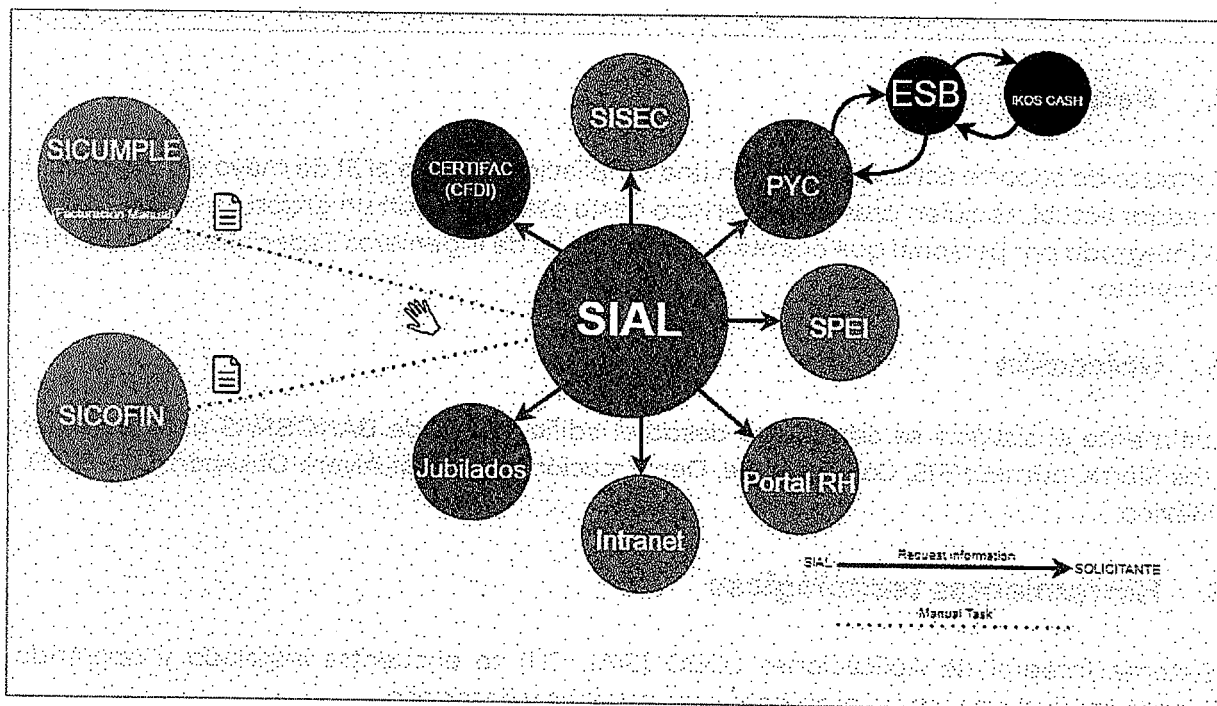
3. Objetivos Específicos

Contar con el Servicio de Soporte y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH), para la atención de incidentes y solicitudes, así como las adecuaciones a las funcionalidades requeridas por las áreas usuarias.

4. Situación actual


BANOBRAS adquirió la licencia al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH) a partir del año 2005, para llevar a cabo el Soporte y Mantenimiento del Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH) utilizado para la operación de los procesos de la Dirección de Recursos Humanos.

4.1. Arquitectura actual



4.2. Línea Base

Sistema Operativo	Linux
Lenguajes	Java EE 5 Manejador de bases de datos: Oracle versión 11g versión 12.1.0.2.0, y MongoDB

	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 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

Ambientes	Desarrollo - 1 servidor de aplicaciones y 1 de Base de datos Pruebas - 1 servidor de aplicaciones y 1 de Base de datos Producción - 2 servidores de aplicaciones 1 servidor de Base de datos para transaccionalidad en línea 1 servidor de base de datos histórico
Dependencia con otras aplicaciones	Sistema IKOS Cash/Ikos Cash Web Sistema de Control de Viáticos Sistema de Planeación y Control Sistema de Flujo de Asuntos Litigiosos Sistema de Comprobantes Fiscales Digitales Sistema Integral de Cartera Intranet
Subprocesos que atiende	Registro Contable Nómina Personal Prestaciones Supervisar el Sistema de Atención Médica y el Servicio Médico Controlar los Programas Culturales, Deportivos y Sociales

4.3. Personal

El contrato de soporte actual cuenta con una ampliación vigente al 31 de mayo del 2023, por lo que el proveedor actual, es quien prestará el servicio hasta esa fecha, con un grupo de trabajo asignado que está integrado por personal que cuenta con los perfiles de Ingenieros Especialistas y Administradores de Proyecto.

4.4. Ubicación


Actualmente el sistema se administra desde el edificio sede de BANOBRAS ubicado en Av. Javier Barros Sierra, número 515, Col. Santa Fe, Demarcación Territorial Álvaro Obregón, C.P. 01219, Ciudad de México.

4.5. Herramientas tecnológicas

El Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH) se encuentra instalado y operando en un ambiente productivo y en un ambiente para pruebas y desarrollo.

Especificaciones

- El Sistema SIAL CH tiene como servidor de aplicaciones Glassfish Server 3
- La versión de java utilizada es Java EE 5
- El manejador de bases de datos es Oracle versión es 11g versión 12.1.0.2.0, y MongoDB

	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 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021

- Sistema operativo Linux
- 3 Gb en memoria RAM, así mismo, se tiene un segundo equipo con las mismas características como servicio secundario.

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

El Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH) es una plataforma Web que soporta y atiende la operación de la Dirección de Recursos Humanos y sus procesos sustantivos de negocio destacando la Administración de personal. Emite facturas, envía información complementaria de pólizas, opera la nómina y gestiona todo lo relacionado a la administración de recursos humanos tanto de empleados activos como de personal jubilado; con el área de pagos interactúa con el sistema de Tesorería IKOS CASH y el sistema de pagos Planeación y Control (PYC), con respecto al área fiduciaria, se relaciona con el Sistema Fiduciario YATLA y con respecto al área fiscal del Banco, maneja la información y emisión de facturas así como el tema de timbrados, interactuando además con el Sistema de Comprobantes Fiscales Digitales (CFDI).


Dependencias con otras aplicaciones	Sistema IKOS Cash/IKOS Cash Web Sistema de Control de Viáticos Sistema de Planeación y Control Sistema de Flujo de Asuntos Litigiosos Sistema de Comprobantes Fiscales Digitales Sistema Integral de Cartera Intranet
-------------------------------------	---

Sub-Procesos que atiende	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Finanzas > Gestión del proceso Contable > Registro Contable ◦ Recursos Humanos > Administración de Personal > Nómina ◦ Recursos Humanos > Administración de Personal > Personal ◦ Recursos Humanos > Administración de Personal > Prestaciones ◦ Recursos Humanos > Administración de Personal > Administrar y Controlar los Seguros del Banco ◦ Recursos Humanos > Servicio Médico > Supervisar el Sistema de Atención Médica y el Servicio Médico ◦ Recursos Humanos > Servicio Médico > Administrar el Gasto del Servicio Médico y Controlar los Programas Culturales, Deportivos y Sociales
--------------------------	---

Adicional a lo anterior, permite dar atención a los requerimientos de carácter regulatorio y la integración con otros procesos críticos de negocio.

5. Necesidad a ser cubierta

Hoy día existe la necesidad de contar con los servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento para el Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH), debido a que en la operación diaria del sistema se

	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 52
			Fecha de elaboración
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	


presentan incidentes y solicitudes que deben ser atendidos para garantizar la continuidad de la operación de la Dirección de Recursos Humanos y de los servicios que ofrece a través del Sistema al personal de la institución y de las áreas que intervienen en dichos procesos. Así como la integración con otros procesos críticos de negocio y/o requerimientos normativos o regulatorios.

5.1. Beneficios esperados

- Garantizar a los usuarios del Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH), la continuidad del servicio en la operación diaria del sistema, mediante la atención de incidentes, solicitudes de soporte, y adecuación de la funcionalidad del sistema.
- Contar con el servicio de instalación del sistema en ambientes de pruebas, producción o el que sea requerido por BANOBRAS.
- Contar con los servicios de manera ininterrumpida durante la vigencia del contrato.
- Mantener el sistema funcional conforme a las necesidades de los requerimientos del usuario y la normatividad aplicable.

5.2. Requerimientos y/ o Servicios Generales

SERV#	Descripción
S1. Soporte Técnico al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH).	1. Soporte técnico al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH) para la atención y solución de incidentes y solicitudes de soporte técnico que garanticen la continuidad en la operación de las áreas usuarias, en días hábiles bancarios en un horario de 08:30 a 19:00 de lunes a viernes. 2. Atención de solicitudes asociadas a la implementación de requerimientos que deriven de cambios normativos, dictados por las autoridades regulatorias que impacten al Sistema. 3. Asesoría técnica para la aplicación de correcciones, cambios, mejoras o actualizaciones a la infraestructura tecnológica sobre la cual opera el sistema.
S2 Bolsa de horas para mantenimiento, adecuación de la funcionalidad, configuración, instalación y puesta a punto del sistema.	1. Mantener y adecuar la funcionalidad del sistema por requerimientos derivados de la operación cotidiana de las áreas usuarias, así como para la integración de procesos críticos de negocio, a través de la solicitud del área de Soluciones Tecnológicas. 2. Atender solicitudes de instalación y configuración del Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH) en el ambiente de pruebas y acompañamiento en la instalación y configuración en el ambiente productivo, de pruebas, desarrollo o de contingencia cuando BANOBRAS así lo requiera, mediante una solicitud de servicio 3. Impartir capacitación funcional y técnica, a las áreas usuarias de la aplicación o al área de Soluciones Tecnológicas, ya sea de funcionalidad existente o con motivo de adecuaciones implementadas durante la vigencia del servicio, así

	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 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

	como para capacitar a personal de nuevo ingreso al área de Recursos Humanos. En el caso de capacitación al área de Soluciones Tecnológicas se solicitarán para atender actividades que involucren cambios o migraciones de los componentes tecnológicos en ambientes productivos o de pruebas, entre otras.
--	--

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


El servicio va dirigido al Soporte Técnico y Mantenimiento del Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH) en apoyo a la operación de la Dirección de Recursos Humanos, para la ejecución de los procesos de negocio que se describen en el **numeral 4.6 Aplicaciones y /o Procesos de Negocio involucrados en el Servicio** de este documento.

5.4. Arquitectura Propuesta


Se debe mantener la arquitectura del servicio que se menciona en el **numeral 4.1. Arquitectura actual** del presente Anexo Técnico.

6. Alcance


ID	Nombre del Servicio	Descripción	Fecha Requerida de Entrega
SI	Soporte Técnico al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	Alcance del Servicio SI: Soporte técnico al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH) para la atención y solución de incidentes y solicitudes de soporte que garanticen la continuidad en la operación de las áreas usuarias, con el alcance que se describe a continuación: 1. Atención y solución de los eventos que las áreas usuarias de BANOBRAS detecten en el Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH), así como, a los requerimientos que surjan como resultado de la operación diaria o para atención de requerimientos normativos, los cuales deberán ser reportados al Proveedor por el Área de Soluciones Tecnológicas, las cuales pueden ser de dos tipos:	Inicio: 13 de julio de 2023. A solicitud de BANOBRAS Final: 31 de diciembre de 2024.

	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 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	Fecha de elaboración	21/06/2023
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

ID	Nombre del Servicio	Descripción	Fecha Requerida de Entrega
		<p>a) Atención de incidentes, con el siguiente alcance:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis y diagnóstico de los incidentes reportados. • Corrección de incidentes los cuales consisten en errores de sistema. • Acompañamiento en la resolución de errores operativos y fallas en la infraestructura. • Cuando existan tiempos de respuesta inapropiados para la operación de BANOBRAS o degradación por parte del sistema se deberá realizar el análisis y las adecuaciones correspondientes, una vez descartado que la degradación no es consecuencia de un mal funcionamiento en la base de datos, en los enlaces de comunicación o en los servidores en los que se ejecuta la aplicación. <p>b) Solicitudes de soporte, las cuales consisten en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesoría técnica y funcional a los usuarios del Banco, así como al área de TI del sistema en todos sus módulos en caso de requerirse. • Asesoría técnica en la configuración de los ambientes de desarrollo y producción para el adecuado y correcto funcionamiento del Sistema. • Diseño de scripts para la consulta y/o creación de vistas de la base de datos. • Asistencia técnica de cualquier tipo de pruebas funcionales que se requieran realizar por parte de BANOBRAS, derivadas de las actualizaciones entregadas como parte del servicio de soporte. • Mantenimiento al sistema derivado de nuevas disposiciones normativas sin afectar la atención de incidentes y solicitudes de soporte de la operación regular. • Instalación de Parches: El Proveedor deberá proporcionar a BANOBRAS, los parches de los productos del Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH) necesarios para, detectar, corregir, prevenir posibles fallas o en su caso, mejorar las funcionalidades del sistema. • En caso de que se detecten vulnerabilidades en el sistema por parte de BANOBRAS, y una vez que 	

	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 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	Fecha de elaboración	21/06/2023
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

ID	Nombre del Servicio	Descripción	Fecha Requerida de Entrega
		<p>sean notificadas al Proveedor, este deberá presentar y ejecutar un plan de mitigación para atender las vulnerabilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico para mantener la integridad de la información contenida en la base de datos, a fin de corregir errores de captura, operación o procesamiento de información. <p>Para este servicio, el Proveedor debe contar con una Mesa de atención de incidentes y solicitudes, los cuales, serán enviados por el área de Soluciones Tecnológicas una vez que hayan sido registrados en la Mesa de Servicio de BANOBRAS y cuenten con el identificador del evento ("número de ticket"). Dicho servicio se proporcionará a través de la siguiente vía:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mediante correo electrónico enviado por parte del personal de Soluciones Tecnológicas a las direcciones electrónicas que designe el Proveedor. <p>El servicio de soporte se proporcionará en días hábiles bancarios con horarios de 08:30 a 19:00 hrs., de lunes a viernes, vía correo electrónico en las direcciones electrónicas que designe el Proveedor.</p>	
S2	S2. Bolsa de horas para mantenimiento, adecuación de la funcionalidad, configuración, instalación y puesta a punto del sistema.	<ol style="list-style-type: none"> Mantener y adecuar la funcionalidad del sistema por requerimientos derivados de la operación cotidiana de las áreas usuarias, para la integración de procesos críticos de negocio, por solicitud del área de Soluciones Tecnológicas. <p>Para la prestación de este servicio se requiere ejecutar actividades de administración de proyectos, de análisis, diseño y mantenimiento de aplicaciones y de pruebas de componentes de código y/o bases de datos, así como aquellas que se requieran para solventar los requerimientos del área usuaria, como las que se citan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar los requerimientos de alto nivel presentados por el área requirente y generar la estrategia de 	<p>Inicio: 13 de julio de 2023.</p> <p>A solicitud de BANOBRAS</p> <p>Final: 31 de diciembre de 2024.</p>

	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 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

ID	Nombre del Servicio	Descripción	Fecha Requerida de Entrega
		<p>atención de acuerdo a los recursos disponibles en el Contrato que llegue a celebrarse.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer Planes de Trabajo que contemplarán el Cronograma de actividades detallado e indicando los recursos humanos que participarán en el proyecto, la definición de riesgos, problemas, comunicaciones, configuración, aseguramiento y control de la calidad, además de coordinar en conjunto con los responsables de Soluciones Tecnológicas la participación de terceros que se encuentren involucrados en la realización de las actividades de la implementación. • Supervisar y controlar la ejecución del Plan de trabajo aprobado. • Llevar a cabo las actividades propias de Administración del Proyecto para corroborar la entrega del servicio en tiempo, forma y con la calidad esperada por Banobras. • Realizar las reuniones de revisión de estado (Avance, Riesgos y Problemas) del proyecto y/o Solicitudes de Servicio. • Solicitar y realizar las entrevistas, talleres de trabajo y encuestas para determinar los Requisitos Técnicos, Funcionales, No Funcionales y de Usuario. • Diseñar y documentar los ajustes a los elementos de la aplicación, de acuerdo a lo establecido en el Plan Aprobado para la implementación de la Solicitud de servicio. • Para la ejecución de las pruebas de usuario el Proveedor debe considerar actividades para coordinar o acompañar la preparación de ambientes, perfiles de usuario requeridos para las pruebas, perfiles de usuario, datos de prueba, documentación de los resultados de las pruebas de 	



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 52
Fecha de elaboración	21/06/2023

Anexo Técnico
Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras.
 Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)


ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico
 v.2, NOV 2021

ID	Nombre del Servicio	Descripción	Fecha Requerida de Entrega
		<p>usuario (aceptación de usuario y/o integrales, según aplique).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolver los defectos y/o desviaciones resultantes de la ejecución de las actividades de Pruebas de los componentes entregados. <ol style="list-style-type: none"> 2. Atender solicitudes de instalación y configuración del Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH) en el ambiente de pruebas y acompañamiento para la instalación y configuración en el ambiente productivo, de pruebas o de contingencia cuando BANOBRAS así lo requiera. 3. Capacitación funcional solicitada por el área usuaria sobre funcionalidad existente o adecuaciones implementadas durante la vigencia del servicio y Capacitación técnica solicitada por el área de Soluciones Tecnológicas. La solicitud se realizará por parte del responsable del Área de Soluciones Tecnológicas mediante una solicitud de servicio formal. <p>Para las solicitudes de servicio aprobadas mediante la aceptación de las propuestas de atención o planes de capacitación, según corresponda, el proveedor deberá elaborar la documentación que aplique conforme a lo especificado en el numeral 7.1.2 Entregables de este Anexo Técnico.</p> <p>Cabe señalar que las adecuaciones son modificaciones satelitales que no cambian el código fuente principal del Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH), son customizaciones específicas para BANOBRAS, que en general derivan de cambios o adiciones a la funcionalidad de los sistemas, por la implementación de requerimientos de carácter regulatorio aplicables a la operación de BANOBRAS o adecuaciones que resulten necesarias para mantener la usabilidad y los flujos de comunicación de la plataforma de sistemas institucionales sin generar impactos a la operación por</p>	

Handwritten marks and signatures on the right margin 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 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	Fecha de elaboración	21/06/2023
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

ID	Nombre del Servicio	Descripción	Fecha Requerida de Entrega												
		<p>cambios en alguna regulación específica o por la mejora continua de los procesos críticos de negocio; ya que debido a las particularidades de la operación del Banco y de la forma en la que actualmente se soportan dichos procesos además de su nivel de automatización, estos se verían afectados en gran medida si no se implementaran las adecuaciones como solución.</p> <p>Así también, las citadas modificaciones satelitales se quedarán instaladas en BANOBRAS funcionando y dando el servicio específico que se solicite. El código que se genere y los ejecutables correspondientes a dichas modificaciones satelitales, deberán quedar como propiedad de BANOBRAS.</p> <p>El Proveedor proporcionará este servicio bajo demanda, en la fecha que BANOBRAS lo solicite al Proveedor mediante una solicitud de servicio formal.</p> <p>Para la prestación de este servicio, el Proveedor deberá atender cada solicitud de servicio aprobada por BANOBRAS para su ejecución, alineándose a los procesos y directrices internos del Banco, aplicables a este servicio.</p> <p>Para este fin, BANOBRAS cuenta con una bolsa de horas disponible y se establece un mínimo y máximo de horas que serán utilizadas bajo demanda durante la vigencia del contrato, a partir del 13 de julio de 2023.</p> <p>Escenario 17 meses y 19 días</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ejercicio</th> <th>Mínimo de horas</th> <th>Máximo de horas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2023</td> <td>661</td> <td>1,652</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>1,140</td> <td>2,848</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1,801</td> <td>4,500</td> </tr> </tbody> </table>	Ejercicio	Mínimo de horas	Máximo de horas	2023	661	1,652	2024	1,140	2,848	Total	1,801	4,500	
Ejercicio	Mínimo de horas	Máximo de horas													
2023	661	1,652													
2024	1,140	2,848													
Total	1,801	4,500													


	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 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

6.1. Vigencia

Se requiere la prestación de los servicios descritos en este documento a partir del 13 de julio del 2023 y hasta el 31 de diciembre de 2024.

6.2. Roles y responsabilidades

Tabla Roles y Responsabilidades Generales			
Núm.	Actividad	Proveedor	BANOBRAS
1	Asegurar el cumplimiento del alcance, objetivos, requisitos y niveles de servicio definidos en el presente documento para la prestación del servicio.	X	
2	Monitorear el correcto despliegue y operación del servicio.	X	
3	Proponer y asegurar la implementación de acciones que contribuyan a la mejora en la ejecución de las actividades que lo requieran.	X	
4	Analizar y ejecutar las acciones requeridas para la prestación del servicio en función del alcance especificado en el presente documento.	X	
5	Documentar las acciones o actividades ejecutadas.	X	
6	Realizar el seguimiento de cumplimiento a lo descrito en el presente Anexo Técnico por parte del Proveedor.		X
7	Notificar el resultado de la verificación técnica y de cumplimiento contractual al Proveedor.		X
8	Realizar las gestiones necesarias para que una vez que se acepte el servicio prestado por el Proveedor, se realice el pago correspondiente.		X
9	Gestionar las comunicaciones entre las áreas usuarias y el Proveedor para dar atención a los requerimientos del área.		X
10	Dar seguimiento y gestionar las solicitudes del Proveedor para asegurar la prestación de los servicios.		X
11	Formalizar los requerimientos que serán atendidos por el Proveedor dentro del alcance de cada uno de los servicios descritos en este documento.		X
12	Validar y aceptar o rechazar la solución presentada por el Proveedor para las solicitudes realizadas.		X

	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 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

6.3. Calidad

El Proveedor deberá incluir en la entrega de la documentación de los servicios, la evidencia de que realizó las revisiones de calidad antes de la entrega a BANOBRAS.

6.3.1. Calidad Documental

La documentación entregada por el Proveedor deberá estar alineada a los formatos definidos por BANOBRAS.

Todos los formatos que conformen el marco documental de cada servicio de acuerdo al numeral 7.1.2. Entregables, deberán contener como mínimo: portada, control de versiones, tabla de contenido, sección de firmas, encabezado con la identificación del proyecto y el nombre del artefacto. Esto aplica tanto para los formatos definidos por Banobras como para aquellos en los que se indica formato libre y que sean presentados por el proveedor.

Todos los documentos deberán cumplir con los requerimientos mínimos de calidad documental tales como: identificador y nombre del proyecto homologado en toda la documentación, imágenes nítidas, no tener faltas de ortografía, tipo de letra homologado en todo el documento, contener las fechas de elaboración y aprobación según corresponda y en completa concordancia con las fechas establecidas en los planes de trabajo y no deben existir secciones sin información, para los numerales de un formato que no aplican para el servicio que se documenta, se deberá describir la justificación técnica o funcional según corresponda

El Proveedor deberá asegurar que la información que se documenta en cada una de las etapas del servicio mantenga consistencia y trazabilidad entre todos los documentos generados.


6.3.2. Funcionalidad

Posterior a la implementación de cualquier funcionalidad, los componentes existentes del sistema deberán funcionar correctamente, cualquier error será reportado como incidente. El reporte deberá realizarse por correo electrónico o vía oficio identificando la falla de la funcionalidad probada.

6.3.3. Pruebas

El proveedor deberá ejecutar pruebas con resultado satisfactorio sobre los componentes entregados a Banobras por atención de incidentes y solicitudes (S1), y los que correspondan a atención de solicitudes de servicio (S2).

Handwritten marks and initials, including a checkmark and the letter 'A'.

	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 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

Para el caso de los componentes generados en atención de solicitudes de servicio del servicio S2, además deberán documentarse las pruebas unitarias ejecutadas en los formatos definidos por BANOBRAS al inicio del proyecto.

Tanto el área de Soluciones Tecnológicas como el equipo de trabajo del proveedor que participe en la ejecución de las pruebas de usuario (ya sean de aceptación, funcionales o integrales) del servicio S2, según aplique para cada orden de servicio, deberán coordinar y apoyar las actividades de ejecución en conjunto con los usuarios del área requirente, además de brindar la orientación necesaria para que estas pruebas se documenten conforme a lo definido en la planeación y estrategia de pruebas que defina Banobras.

El Proveedor deberá asegurar en conjunto con las áreas responsables de Banobras, que se cuente con los prerequisites necesarios para la ejecución de las pruebas de usuario.

El Proveedor deberá presentar la evidencia de la ejecución de pruebas de vulnerabilidad. No serán aceptadas vulnerabilidades críticas en ninguno de los componentes entregados, estas deberán ser atendidas por el proveedor. El análisis de vulnerabilidades se ejecutará sobre los componentes probados y aprobados por Banobras.

6.4. Lugar para la Prestación de Servicios


Los servicios objeto del presente Anexo Técnico serán prestados en las instalaciones del Proveedor vía remota, pero cuando sea requerido por Banobras deberá presentarse en las instalaciones del banco.

Para los casos que así lo requiera, el Administrador Operativo del Contrato comunicará al proveedor las políticas para ingreso y permanencia en la institución, así como del uso de la infraestructura que podrá utilizar para las actividades del servicio que lo requieran. Cabe mencionar que los espacios del Banco se ubican en Av. Javier Barros Sierra, número 515, Col. Santa Fe, Demarcación Territorial Álvaro Obregón, C.P. 01219, Ciudad de México.

El personal del Proveedor deberá tener la capacidad de desplazarse, con la oportunidad requerida y con recursos propios, a las oficinas de BANOBRAS para la ejecución de las actividades que se indiquen.

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

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

	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 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	Fecha de elaboración	21/06/2023
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

Para el servicio S1

1. La verificación del cumplimiento del servicio se realizará sobre el conjunto de entregables mensuales incluyendo las evidencias que respalden lo que se reporta, tomando como referencia las especificaciones del servicio (numeral **6. Alcance** y numeral **7.2 Requerimientos Operativos**), los entregables definidos (numeral **7.1.2. Entregables** y numeral **6. Calidad**), los niveles de servicio (numeral **7.2.3 Tiempos de respuesta de soporte y servicio** y numeral **8.1 Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's)**) y los criterios de éxito y aceptación definidos para el alcance de cada servicio y de los entregables.
2. Los hallazgos identificados se documentarán y notificarán al Proveedor para su atención.
3. Se aplicarán las deductivas y/o penalizaciones a las que sea acreedor el Proveedor en caso de incumplimientos o deficiencias, conforme al numeral **9. Penas convencionales y deducciones al pago**.


Para el servicio S2

1. BANOBRAS validará la viabilidad de las propuestas de solución y plan de trabajo presentados por el Proveedor para la atención de las solicitudes de servicio.
2. Una vez aprobada la propuesta de solución se da inicio a la ejecución del proyecto de implementación de la solicitud de servicio, se realizará el monitoreo y seguimiento mediante informes de avance con los cuales se validará el cumplimiento a los tiempos establecidos en el plan de trabajo y la entrega de los productos comprometidos. Tales documentos deberán alinearse a las especificaciones a las que hace referencia el numeral 7.1.2 Entregables, de este documento.
3. BANOBRAS revisará los entregables en función de las fechas comprometidas de entrega, que el contenido corresponda entre lo solicitado y lo implementado y que cumplan con calidad documental definida en el numeral **6.3.1. Calidad Documental** del presente Anexo Técnico.
4. Los hallazgos identificados se documentarán y notificarán al Proveedor para su atención, en no más de 2 ciclos de revisión.
5. BANOBRAS aplicará las deductivas y/o penalizaciones a las que sea acreedor el Proveedor en caso de incumplimientos o deficiencias.

Tiempo de Respuesta

El Proveedor deberá cumplir en todo momento los tiempos máximos de respuesta ante incidentes, establecidos para los niveles de servicio del S1 descritos en el numeral **7.2.3. Tiempos de respuesta de soporte y servicio** y numeral **8.1 Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's)**, del presente documento.

El Proveedor deberá presentar la evidencia de la atención del ticket que permita realizar el cálculo de los tiempos reportados.

	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 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	Fecha de elaboración	21/06/2023
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

Tiempo de entrega

El tiempo de entrega para los entregables del servicio S1 se indica en el numeral 7.1.2. Entregables, y estos tiempos no deberán excederse

Para el servicio S2, el tiempo de entrega definido para cada entregable o componente de código y/o base de datos del será monitoreado para asegurar que se cumpla con las fechas de entrega definidas en el cronograma, plan de trabajo o plan de capacitación aprobados para la ejecución, según corresponde al tipo de solicitud de servicio.

El horario de recepción de los documentos y entregables corresponde a los horarios de operación del Banco de 08:30 a 18:00 hrs, la entrega se deberá realizar a través de constancia de entrega dirigida a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas. Después del horario indicado, la entrega contará al siguiente día hábil.

6.6. Cronograma


Escenario 17 meses y 19 días

Fases	Recursos	Vigencia																
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Mes 13	Mes 14	Mes 15	Mes 16	Mes 17
Inicio		Inicio																
Formalización del inicio / Kick off	Administrador del proyecto / Responsable del proyecto Soluciones Tecnológicas / Administrador Operativo																	
Operación		Operación																
S1	Administrador del servicio / Ingenieros especialistas / Líder Técnico / Administrador Operativo de aplicación																	
S2	Administrador del proyecto / Ingenieros especialistas / Líder Técnico / Administrador Operativo de aplicación																	
Cierre																		
Entrega de servicios S1 y S2	Administrador del proyecto / Ingenieros especialistas / Líder Técnico / Administrador																	
Cierre contractual	Administrador del proyecto / Líder Técnico / Administrador Operativo																	

6.6.1. Etapas

Inicio. Llevar a cabo Mesas de trabajo para abordar la Estrategia de atención del servicio, procesos internos aplicables, así como proporcionar el marco documental de los servicios y documentar acuerdos.

Operación. Ejecutar los servicios descritos de acuerdo con las especificaciones que se detallan en este documento.

	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 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	Fecha de elaboración	21/06/2023
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

Cierre. Al concluir la vigencia del Contrato se realizará el cierre administrativo y operativo del Contrato bajo la premisa de que no deben quedar pendientes de atención por parte del Proveedor.

7. Requerimientos y/o servicios específicos

7.1. Requerimientos Funcionales


7.1.1. Estrategia del Servicio

Asegurar la continuidad de la operación y soporte a los procesos sustantivos de las áreas usuarias del Sistema Integra de Aplicaciones LOBO (SIAL CH).

7.1.2. Entregables

7.1.2.1. Entregables de Única Vez

ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Descripción	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)	Fecha de entrega
S1-EU-1	Software	Paquete de instalación de la versión vigente al inicio del servicio.	Entrega mediante escrito formal, dirigido a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas. Entrega de paquete de instalación en CD.	A más tardar el décimo día hábil posterior al 13 de julio de 2023.
S1-EU-2	Control de versión inicial del software.	Documento con la versión y fecha de cada uno de los componentes que se entregan a Banobras a partir de la versión vigente al inicio de la vigencia del Contrato. Nota: Este documento se deberá actualizar y presentar mensualmente citando cada nueva versión liberada por atención de incidentes y solicitudes si es que aplica. Y para el caso del servicio S2, en el mismo documento.	Entrega mediante escrito formal, dirigido a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas.	A más tardar el décimo día hábil posterior al 13 de julio de 2023.


	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 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIALCH)	Fecha de elaboración	21/06/2023
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Descripción	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)	Fecha de entrega
SI-EU-3	Reporte de no vulnerabilidades que incluya el reporte de la herramienta con la cual se realizó.	Documento con el resultado y la evidencia de las pruebas de vulnerabilidades realizadas a la versión de la aplicación vigente al inicio de Contrato.	Entrega mediante escrito formal, dirigido a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas.	A más tardar el décimo día hábil posterior al 13 de julio de 2023.
SI-EU-4	Manual de usuario.	Este manual debe ser el vigente al inicio de la prestación del servicio y debe contener las especificaciones detalladas para el uso del sistema.	Entrega mediante escrito formal, dirigido a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas.	A más tardar el décimo día hábil posterior al 13 de julio de 2023.
SI-EU-5	Manual Técnico.	Este manual debe contener las especificaciones para instalar, configurar y administrar los componentes técnicos.	Entrega mediante escrito formal, dirigido a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas.	A más tardar el décimo día hábil posterior al 13 de julio de 2023.
SI-EU-6	Procedimiento de Atención de incidentes del Proveedor.	Tal como se indica en el alcance del servicio SI, el Proveedor debe contar con una Mesa de servicio. Por lo que el procedimiento deberá indicar el proceso que ejecuta la Mesa de Servicio para brindar el soporte.	Entrega mediante constancia de entrega dirigida a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas.	A más tardar el décimo día hábil posterior al 13 de julio de 2023.


7.1.2.2. Entregables Periódicos

Del servicio SI


ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Descripción	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)	Fecha de entrega
SI-EI	Informe mensual de solicitudes atendidas y en proceso.	Este documento debe contener la relación de solicitudes atendidas, solucionadas y en proceso del mes en curso y el histórico de tickets abiertos, debe contar de manera enunciativa mas no limitativa el identificador del incidente o solicitud, el estatus, fecha y hora de apertura, fecha y hora de entrega y cierre, prioridad, tiempo de	<ul style="list-style-type: none"> El documento deberá entregarse en los primeros 5 días hábiles del siguiente mes al que se reporta, mediante constancia de entrega dirigida a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas. A excepción del último mes de vigencia del contrato, el cual deberá de presentarse sin excepción el 	<p>Dentro de los primeros 5 días hábiles del siguiente mes al reportado.</p> <p>A excepción del último mes de vigencia del</p>

	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 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	Fecha de elaboración	21/06/2023
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Descripción	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)	Fecha de entrega
		<p>solución temporal, tiempo de solución definitiva, tipo de error (de sistema (incidente), operativo o falla de la infraestructura), componentes (elemento entregado) para solventar el incidente o solicitud; análisis de la incidencia, evidencia de la atención del ticket que permita realizar la verificación de los tiempos reportados, y debe estar firmado por el Administrador del Servicio por parte del Proveedor y por el Responsable del sistema del área de Soluciones Tecnológica.</p>	<p>Último día hábil del mes citado, en virtud de que la vigencia de la contratación culmina al transcurrir un periodo de 17 meses y 19 días, por lo cual no pueden quedar fuera de esta vigencia obligaciones por cumplir por parte del Proveedor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe existir consistencia de información entre el informe del mes entregado y el informe anterior y corresponder con la evidencia de atención que se presente. 	<p>contrato, el cual deberá de presentarse sin excepción el último día hábil del mes citado; en virtud de que la vigencia de la contratación culmina al transcurrir un periodo de 17 meses y 19 días, por lo cual no pueden quedar fuera de esta vigencia obligaciones por cumplir por parte del Proveedor.</p>
SI.E2-1	Software	<ul style="list-style-type: none"> • Componente de código, base de datos, configuración o asesoría que implemente la solución temporal y/o definitiva de los incidentes o solicitudes reportados (según sea aplicable) 	<ul style="list-style-type: none"> • Los componentes entregados a BANOBRAS deberán validarse por parte del proveedor, previo a la entrega. • La entrega del componente se puede realizar mediante correo electrónico. • Entrega en tiempo conforme a los niveles de servicio definidos en el numeral 8.1 Acuerdos de nivel de servicios (SLAs). • Entrega mensual que integre todos los componentes liberados en el mes que se reporta. 	<p>Conforme a los niveles de servicio establecidos en este documento. Adicionalmente la entrega del software deberá ser parte de la entrega del informe mensual dentro de los primeros 5 días hábiles del siguiente mes a la prestación del servicio.</p> <p>A excepción del último mes de vigencia del contrato, el cual deberá de presentarse sin excepción el último día hábil</p>

	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 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	Fecha de elaboración	21/06/2023
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	


ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Descripción	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)	Fecha de entrega
				del mes citado, en virtud de que la vigencia de la contratación culmina al transcurrir un periodo de 17 meses y 19 días, por lo cual no pueden quedar fuera de esta vigencia obligaciones por cumplir por parte del Proveedor
SI.E2-2	Reporte de no vulnerabilidades.	Resultado de análisis de vulnerabilidades para cada componente entregado por el Proveedor y con Vo.Bo. de BANOBRAS.	<ul style="list-style-type: none"> No presentar ninguna vulnerabilidad de tipo crítico y entregar el dictamen del resultado de su escaneo, el cual deberá ser ejecutado por un tercero. En caso de vulnerabilidades de tipo crítico se deberá presentar Plan de mitigación. 	Cada que se apruebe una versión de los componentes de código de la aplicación, liberados para la atención de un incidente o solicitud.
SI.E4	Manual de Usuario, Manual de Técnico	<ul style="list-style-type: none"> Por cada actualización de versión el Proveedor deberá entregar la documentación correspondiente (manuales de usuario y Técnicos) cuando derivado de las actualizaciones por atención de incidentes y solicitudes, los manuales se vean afectados. Proveer cuando sea requerido por BANOBRAS la información técnica para la actualización de la guía de administración de la operación, guía de instalación y guía de configuración solo en caso de que los manuales proporcionados no la contengan. 	<ul style="list-style-type: none"> Debe contener las actualizaciones a los manuales presentados al inicio del Contrato cuando estos documentos se vean afectados por la atención de solicitudes o incidentes. 	Dentro de los primeros 5 días hábiles del siguiente mes al reportado, solo si aplica.

	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 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	Fecha de elaboración	21/06/2023
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	


Del servicio S2.

Específicamente para la atención de solicitudes de servicio para mantenimiento y adecuación de la funcionalidad del Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH).


ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Descripción	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)	Fecha de entrega
S2.E1	Propuesta de atención y Cronograma.	<ul style="list-style-type: none"> En atención a cada solicitud de servicio emitida por BANOBRAS, el Proveedor deberá entregar una propuesta de atención de la funcionalidad solicitada, la cual deberá describir la estrategia de atención del requerimiento indicando de manera general la funcionalidad a implementar o la que se verá modificada, cronograma de actividades que contenga la duración estimada en días, la estimación de esfuerzo en horas que serán consumidas por cada funcionalidad solicitada, estructura y roles del equipo de trabajo por parte del Proveedor, los entregables comprometidos, el número de horas totales del contrato, así como el número de horas restantes del contrato. El Proveedor deberá realizar un análisis del requerimiento y solicitar a BANOBRAS las precisiones o aclaraciones necesarias para elaborar la propuesta. En caso de que se identifiquen restricciones de tiempo, alcance o estrategia, la propuesta puede ser seccionada en varias propuestas, con su respectiva cotización y cronograma. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega mediante constancia de entrega dirigida a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas. La estimación del esfuerzo debe ser realizada en una herramienta bajo los métodos COSMIC o SMC. La propuesta deberá estar firmada por el responsable del servicio por parte del Proveedor. El Proveedor deberá considerar para la elaboración del cronograma de actividades las Directrices para el Desarrollo de Soluciones Tecnológicas DST, Las actividades de pruebas aplicables a la solicitud de servicio y la metodología de proyectos vigente por parte de BANOBRAS. La estimación debe contener el esfuerzo en horas. 	5 días hábiles posteriores a la entrega de la solicitud de servicio.
S2.E2	Evidencia de Herramienta de Estimación.	<ul style="list-style-type: none"> La estimación del esfuerzo debe ser realizada en una herramienta bajo los métodos COSMIC o SMC. 	<ul style="list-style-type: none"> La Evidencia de Herramienta de Estimación debe ser un anexo del entregable S2.E1. 	5 días hábiles posteriores a la entrega de la

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	29 de 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Descripción	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)	Fecha de entrega
				solicitud de servicio.
S2.E3	Plan de Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> El Proveedor deberá presentar el Plan de trabajo detallado con las etapas de acuerdo con la metodología de administración de proyectos vigente, las actividades a ejecutar, fechas de inicio y fin de las actividades y fases, responsables de cada actividad, duración en días, esfuerzo en horas y entregables definidos para documentar la implementación. En el plan de trabajo se deberán identificar cada uno de los entregables comprometidos, así como su fecha compromiso de entrega. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega mediante constancia de entrega dirigida a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas. El plan de trabajo deberá presentarse en el formato vigente de BANOBRAS para seguimiento y gestión del proyecto, que permita generar sus respectivas actualizaciones. El plan de trabajo aprobado para la implementación deberá formalizarse en un documento definido por BANOBRAS con firmas del Proveedor, el responsable de del área de Soluciones Tecnológicas y el responsable del proyecto por parte del área requirente y entregarse mediante escrito formal. 	5 días hábiles posteriores a la aceptación de la propuesta de solución por parte de BANOBRAS.
S2.E4	Acta del Proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> Este documento debe describir el alcance real del proyecto, la metodología para la gestión y ejecución del proyecto, el cronograma de ejecución, los entregables definidos para la implementación, los recursos estimados, organización del equipo de trabajo de cada área participante; área de Soluciones Tecnológicas, esquema de comunicación entre los participantes y mecanismo de seguimiento del proyecto, riesgos y mecanismo de evaluación. El Acta del Proyecto deberá generarse en función a la estrategia de atención que se defina en la propuesta de atención y la aceptación de ésta por parte de BANOBRAS. 	<ul style="list-style-type: none"> El Proveedor deberá entregar el Acta de Proyecto en el formato definido por BANOBRAS, mediante constancia de entrega dirigida a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas en la fecha establecida en el plan de trabajo. Deberá indicar por el lado del Proveedor quien será el responsable de dar seguimiento a las actividades de la solicitud de servicio, lo anterior con la finalidad de que BANOBRAS identifique el personal que estará involucrado. Las definiciones de este documento deben acordarse entre todas las áreas participantes de la implementación de acuerdo a su ámbito de competencia, durante las actividades de inicio y planeación. 	En las fechas comprometidas en el Plan de Trabajo.

	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 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	Fecha de elaboración	21/06/2023
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Descripción	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)	Fecha de entrega
			<ul style="list-style-type: none"> Este documento debe firmarse por los participantes que cada área designe. 	
S2.E5	Documentos de la Fase de Construcción de las Directrices para el Desarrollo de Soluciones Tecnológicas DST.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar los documentos de las Directrices para el Desarrollo de Soluciones Tecnológicas DST, según corresponda a la necesidad del proyecto de implementación y lo establecido en el Acta del Proyecto para la Fase de Construcción/Ejecución. 	<ul style="list-style-type: none"> Cada uno de los documentos especificados para el proyecto de implementación deberán entregarse mediante constancia de entrega dirigida a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas, en cada una de las fechas comprometidas del Plan de Trabajo. Los documentos entregados deberán cumplir con los criterios de calidad establecidos en el numeral 6.3.1. Calidad Documental del presente documento. 	En las fechas comprometidas en el Plan de Trabajo.
S2.E6	Documentos de la Fase de Pruebas para el Desarrollo de Soluciones Tecnológicas DST.	<ul style="list-style-type: none"> Documentación de la Fase de Pruebas descritas en las Directrices para el Desarrollo de Soluciones Tecnológicas DST. Elaborar los documentos de la fase de pruebas de las Directrices para el Desarrollo de Soluciones Tecnológicas DST, según corresponda a la necesidad del proyecto de acuerdo con lo establecido en el Acta del Proyecto. Para la ejecución de las pruebas de usuario el Proveedor debe considerar actividades para coordinar o acompañar la preparación de ambientes, perfiles de usuario requeridos para las pruebas, permisos a solicitar, datos de prueba, documentación de los resultados de las pruebas de usuario (aceptación de usuario y/o integrales). El Proveedor deberá entregar el reporte de las pruebas de seguridad que se establezcan en el Plan de 	<ul style="list-style-type: none"> Los documentos entregados deberán cumplir con los criterios de calidad establecidos en el numeral 6.3.1. Calidad Documental del presente documento. Los documentos deberán entregarse mediante constancia de entrega dirigida a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas, en las fechas comprometidas en el Plan de Trabajo. Las pruebas de usuario se realizarán en los ambientes de BANOBRAS y los incidentes encontrados deberán atenderse considerando los tiempos establecidos en el plan de pruebas. La documentación de las pruebas debe contener la información que se genere a lo largo de toda la fase incluyendo todos los resultados, evidencias e incidentes, así mismo se deberá actualizar la documentación que resulta 	En las fechas comprometidas en el Plan de Trabajo.

 <p>HACIENDA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO</p> <p>BANOBRAS BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</p>	<p>BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</p>	Hoja	31 de 52
	<p>Anexo Técnico</p> <p>Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras.</p> <p>Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)</p>	Fecha de elaboración	21/06/2023
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Descripción	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)	Fecha de entrega
		<p>Pruebas que estén relacionadas con las adecuaciones del sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> Según corresponda a la solicitud del proyecto, deberán ejecutarse pruebas de desempeño que estén relacionadas con las adecuaciones implementadas y entregar el reporte correspondiente. Según corresponda a la solicitud del proyecto, deberán ejecutarse pruebas de integración con otros procesos y plataformas del banco que participen en el flujo de la funcionalidad desarrollada y entregar el reporte correspondiente. 	<p>afectada por cambios derivados de la corrección de defectos o hallazgos detectados en la ejecución.</p>	
S2.E7.1	Software.	<ul style="list-style-type: none"> Software y componentes que dan solución a los requerimientos de la solicitud de servicio. El Proveedor debe considerar dos entregas del software, una previa a la ejecución de la fase de pruebas por parte de BANOBRAS para la preparación de los ambientes y una entrega de la versión final, una vez concluidas las pruebas con resultados satisfactorios. 	<ul style="list-style-type: none"> El Proveedor debe entregar el software y sus componentes en disco y de forma oficial mediante constancia de entrega dirigida a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas de acuerdo con las fechas compromiso del Plan de Trabajo. El escrito de entrega del software debe indicar el módulo, la versión del paquete de software y la lista de los componentes entregados. Los componentes de software que se conserven sin cambios en la versión actual del sistema deberán conservar su funcionalidad, cualquier alteración no planeada a dichos componentes será considerado como incidente a la operación actual del sistema. 	<p>En las fechas comprometidas en el Plan de Trabajo.</p>
S2.E7.2	Reporte de Vulnerabilidades	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de vulnerabilidades para el componente actualizado. 	<ul style="list-style-type: none"> El Proveedor debe entregar de forma oficial mediante constancia de entrega dirigida a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas de acuerdo con las fechas compromiso del Plan de Trabajo. 	<p>En las fechas comprometidas en el Plan de Trabajo.</p>



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

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


Anexo Técnico

Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras.

Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)


Hoja	32 de 52
Fecha de elaboración	21/06/2023
ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Descripción	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)	Fecha de entrega
S2.E7.3	Control de Versiones.	<ul style="list-style-type: none"> El Proveedor deberá llevar el control de las versiones del software y de cada uno de sus componentes. Este control de versiones deberá proporcionarlo a BANOBRAS al inicio del servicio y cada que se actualice la versión o alguno de sus componentes. 	<ul style="list-style-type: none"> No presentar ninguna vulnerabilidad de tipo crítico y el dictamen del resultado de su escaneo. El Proveedor debe entregar de forma oficial mediante constancia de entrega dirigida a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas de acuerdo con las fechas compromiso del Plan de Trabajo. Se deberá actualizar y presentar por cada entrega de versión final o cada vez que se actualice la versión del software o alguno de sus componentes. 	En las fechas comprometidas en el Plan de Trabajo.
S2.E8	Manuales de usuario y Guías de operación de BANOBRAS.	<ul style="list-style-type: none"> Manuales de usuario y Guías de operación de BANOBRAS (según sea aplicable). Manual de usuario o actualización al manual vigente; el cual deberá incluir la descripción de cada uno de los componentes con los que interactúa el usuario y que de manera detallada especifique el flujo en la operación del sistema. Proporcionar documentación o información técnica para la integración de guías operativas (Manual de Usuario, Guía de Instalación, Guía de Configuración y Guía de Administración de la Operación). 	<ul style="list-style-type: none"> El Proveedor debe entregar los manuales o información que corresponda de forma oficial mediante constancia de entrega dirigida a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas de acuerdo con las fechas compromiso del Plan de Trabajo. Los formatos de los manuales deberán elaborarse de acuerdo con la metodología que esté en uso para BANOBRAS. 	En las fechas comprometidas en el Plan de Trabajo.
S2.E9	Informe de Avance del Proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> Documento requerido para la Administración del Proyecto y seguimiento (presentaciones, reportes de avance). La documentación, así como el seguimiento de los proyectos se llevará de acuerdo con la metodología que BANOBRAS indique al formalizar e iniciar el proyecto de implementación de la solicitud del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> El Proveedor debe entregar de forma oficial mediante constancia de entrega dirigida a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas de acuerdo con las fechas compromiso del Plan de Trabajo. Debe estar firmado por el administrador del proyecto por parte del Proveedor, por el responsable de Soluciones Tecnológicas, por el responsable del proyecto del Área Requirente 	En las fechas comprometidas en el Plan de Trabajo.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	33 de 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	


Específicamente para la atención de las solicitudes de servicio de configuración, instalación y puesta a punto del sistema.

ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Descripción	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)	Fecha de entrega
S2.E10	Propuesta de atención y Cronograma	<ul style="list-style-type: none"> En atención a cada solicitud de servicio emitida por BANOBRAS, el Proveedor deberá entregar una propuesta de atención para la configuración, instalación y puesta en punto del sistema, la cual deberá contener el esfuerzo en horas para cada actividad y los productos a entregar. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega mediante constancia de entrega dirigida a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas. 	5 días hábiles posteriores a la entrega de la solicitud de servicio.
S2.E11	Plan de atención	<ul style="list-style-type: none"> El documento deberá contener los prerequisites para la ejecución de las actividades, el cronograma con la duración y el detalle de las actividades a realizar y su esfuerzo en horas, los productos relacionados especificando las fechas de entrega de los mismos, así como los recursos que atenderán la solicitud. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega mediante constancia de entrega dirigida a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas. Formato propuesto por el Proveedor, el cual deberá contar con los criterios de calidad documental establecidos en el numeral 6.3.1. Calidad Documental del presente documento. 	5 días hábiles posteriores a la aceptación de la propuesta de atención por parte de BANOBRAS.
S2.E12	Reporte de actividades	<ul style="list-style-type: none"> Este documento deberá contener el detalle de las actividades realizadas, el tiempo real de ejecución de cada actividad y evidencias que las respalden (capturas de pantallas, reportes, mensajes de correos electrónicos, etc.). En caso de que así se solicite, se deberá presentar en formato de Memoria Técnica. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega mediante constancia de entrega dirigida a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas. Formato definido por Banobras, el cual deberá contar con los criterios de calidad documental establecidos en el numeral 6.3.1 Calidad Documental del presente documento. 	Conforme a las fechas establecidas en el Plan de atención.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	34 de 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	Fecha de elaboración	21/06/2023
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

Específicamente para la atención de las solicitudes de servicio de capacitación técnica o funcional sobre el funcionamiento del sistema.

ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Descripción	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)	Fecha de entrega
S2.E13	Plan y temario de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Presentar documento en formato de Banobras en el que se indique la estrategia de capacitación el cual deberá incluir: el objetivo, modalidad de la capacitación y temas a desarrollar durante las sesiones. El documento también deberá indicar la agenda de capacitación: días, duración y horario, material de capacitación a presentar y sus fechas de entrega, así como del reporte de capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega mediante constancia de entrega dirigida a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas. Formato definido por Banobras, el cual deberá contar con los criterios de calidad documental establecidos en el numeral 6.3.1 Calidad Documental del presente documento. 	2 días hábiles posteriores a la entrega de la solicitud de servicio.
S2.E14	Material de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Deberá entregarse manual o material de apoyo para atender la capacitación. El material debe incluir tanto el material del instructor que puede ser simplificado y además, material para los participantes, este último debe tener la característica de describir a detalle los temas a abordar principalmente si se trata de capacitación sobre funcionalidad de la aplicación. Si la capacitación es sobre una adecuación implementada mediante el servicio S2, se podrá hacer uso de los manuales o la actualización del manual general de usuario y/o manuales técnicos que se hayan entregado como parte de la implementación de dicha adecuación, siempre y cuando cumplan con la característica de describir todo el detalle. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega mediante constancia de entrega dirigida a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas. Formato propuesto por el Proveedor, el cual deberá contar con los criterios de calidad documental establecidos en el numeral 6.3.1. Calidad Documental del presente documento. 	Hasta 4 días hábiles posteriores a la aceptación del Plan y Temario de capacitación por parte de BANOBRAS.
S2.E15	Reporte de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Este documento deberá contener el detalle de las actividades realizadas, el tiempo real de ejecución de cada actividad y evidencias que las respalden (capturas de pantallas, reportes, mensajes de correos electrónicos, etc.). Además, se deben describir de manera general los temas que fueron clarificados a los asistentes, es decir, las 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega mediante constancia de entrega dirigida a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas. Formato definido por Banobras, el cual deberá contar con los criterios de calidad documental establecidos en el numeral 6.3.1 Calidad Documental del presente documento. 	Máximo 2 días hábiles posteriores al último día de capacitación.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	35 de 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Descripción	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)	Fecha de entrega
		<p>precisiones o aclaraciones compartidas a los participantes que no se incluyen en el material de capacitación pero que son importantes para la ejecución correcta de la funcionalidad presentada, esto con el propósito de mantener la información como referencia para consulta del área usuaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> Integrar en el reporte las listas de asistencia originales, por día. En el caso de que la modalidad de capacitación sea por sesión remota de deben integrar en el reporte las capturas de la aplicación de videoconferencia donde sean visibles los participantes y la fecha de la sesión. 		


7.1.2.3. Criterios de Aceptación

Criterios de Aceptación Generales	
Factor Crítico de Aceptación General	Descripción
FCAG1.	Todos los documentos deberán cumplir con los requerimientos mínimos de calidad documental establecidos en el numeral 6.3.1. del presente Anexo Técnico, tales como, ortografía, no deben existir secciones sin información, tipo de letra del formato homologado en todo el documento, contener las fechas de elaboración y aprobación según corresponda y en completa concordancia con las fechas establecidas en los planes de trabajo, identificador y nombre del proyecto homologado en toda la documentación, imágenes nítidas.
FCAG2.	El Proveedor deberá asegurar que la información que se documenta en cada una de las etapas mantenga consistencia y trazabilidad entre los documentos del proyecto.

7.1.3. Mejora continua del Servicio

7.1.3.1. Identificación de mejoras del Servicio

En cada revisión de los entregables de los servicios S1 y S2, se evaluarán si existen mejoras a dichos entregables y se especificarán en el formato del proceso de Administración de Proveedores que aplique.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	36 de 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	Fecha de elaboración	21/06/2023
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

7.1.4. Cumplimiento Normativo

7.1.4.1. Cumplimiento Normativo

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

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


Asimismo, el Proveedor 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 Proveedor, 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, considerando para ello los mecanismos establecidos por BANOBRAS.

7.2. Requerimientos Operativos

7.2.1. Perfil del Licitante

Rol	Descripción	FCE's
Ingenieros especialistas	<p>El licitante como parte de su propuesta, deberá garantizar y presentar el Currículum Vitae donde compruebe que las personas asignadas a cubrir este rol cuentan con el conocimiento técnico de alto nivel de la aplicación que les permita modificar el código, instalar y desinstalar el software, así como, realizar pruebas y resolver dudas técnicas y operativas de la aplicación.</p> <p>Además, se requiere que las personas designadas proporcionen soporte técnico en sitio cuando ocurra algún incidente que no sea posible resolver vía remota.</p>	<p>FCE1. Currículum Vitae.</p> <p>FCE2. 1 año de experiencia en soporte y mantenimiento es el aplicativo SIAL CH</p>


[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	37 de 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

Rol	Descripción	FCE's
	<p>Para dar soporte a la operación actual BANOBRAS requiere un mínimo de 4 Ingenieros Especialistas, que el Proveedor distribuirá en cada servicio, garantizando la atención de acuerdo con el alcance especificado de los mismos.</p> <p>Los recursos asignados con este rol al servicio S1 deben ser diferentes a los asignados al servicio S2.</p>	
Administradores de Servicio (S1) y Administrador de Proyecto (S2)	<p>Las personas asignadas a cubrir este rol, deberán ser el canal de comunicación entre el equipo de ingenieros y el Responsable de los proyectos por parte de BANOBRAS.</p> <p>Llevará a cabo la planeación de los servicios solicitados.</p> <p>Para el Servicio de soporte S1 será el responsable de dar seguimiento, elaborar documentación y coordinar a los Ingenieros Especialistas en la atención de incidentes y solicitudes.</p> <p>Para el Servicio S2, coordinará la ejecución de las actividades requeridas para la implementación de cada solicitud de servicio, a partir de la aceptación de la Propuesta de atención, tomando como referencia la planeación.</p> <p>Serán responsables de la elaboración del plan de trabajo, así como del seguimiento y entrega de la documentación de cada una de las etapas en que serán atendidas las solicitudes de servicio S2.</p> <p>El licitante como parte de su propuesta, deberá presentar Currículum Vitae del personal asignado en donde se compruebe la experiencia mínima de 3 años en Administración de Proyectos.</p> <p>Para dar soporte a la operación actual BANOBRAS requiere de 1 Administrador de Servicio (para el servicio S1) y 1 Administrador de Proyecto como mínimo (para el servicio (S2).</p> <p>Los recursos asignados con este rol al Servicio S1 deben ser diferentes a los asignados al Servicio S2.</p>	<p>FCE1. Currículum Vitae.</p> <p>FCE2. 3 años en Administración de Proyectos.</p>

7.2.2. Derecho de uso y soporte

Es importante mencionar que todos los componentes de software provistos para el Sistema SIAL CH utilizado por BANOBRAS, serán de entera propiedad del Proveedor; al término del

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	38 de 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	Fecha de elaboración	21/06/2023
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

contrato, BANOBRAS conservará el derecho de uso del licenciamiento dejando a salvo el derecho de propiedad intelectual del Proveedor.

7.2.3. Tiempos de respuesta de soporte y servicio

La siguiente tabla define los tiempos de solución para las actividades de atención de incidentes, en función de la prioridad del evento, los valores están expresados en horas hábiles bancarias. Así mismo, se solicita al Proveedor proporcionar los niveles de escala acorde a los niveles de servicio que se solicitan.

Tiempo de respuesta: Tiempo en el que el Proveedor informa la recepción del reporte de incidente o solicitud.

Este tiempo se contabiliza desde que el responsable por parte del Área de Soluciones Tecnológicas notifica mediante correo electrónico el reporte de incidente o solicitud a la Mesa de Servicio del Proveedor (apertura) y hasta que el Proveedor responde a la notificación.

Tiempo máximo de remediación temporal: La remediación temporal es la acción o componente entregado por el Proveedor que solventa de manera parcial o momentánea el evento reportado.


Este tiempo se contabiliza desde que el responsable por parte del Área de Soluciones Tecnológicas notifica mediante correo electrónico el reporte de incidente o solicitud a la Mesa de Servicio del Proveedor (apertura) y hasta que se entrega la solución temporal en caso de aplicar la misma. Es responsabilidad del Proveedor notificar y justificar que se entrega una solución temporal cuando sea detectado el caso.

Tiempo máximo de solución definitiva: La solución definitiva es la acción o componente entregado por el Proveedor que solventa el evento reportado de forma completa y permanentemente y esto se determina mediante el visto bueno del usuario que reporta.

Este tiempo se contabiliza desde que el responsable por parte del Área de Soluciones Tecnológicas notifica mediante correo electrónico el reporte de incidente o solicitud a la Mesa de Servicio del Proveedor (apertura) y hasta que el Proveedor entrega la solución definitiva. Se excluye de esta contabilización el tiempo que transcurre desde la entrega de la solución por parte del Proveedor y hasta la notificación del visto bueno del usuario que reporta.

La contabilización del tiempo de solución temporal y/o definitiva, se pausará cuando el Proveedor solicite la ejecución de actividades o información a BANOBRAS como parte de la

Handwritten signature or initials.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	39 de 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIALCH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

atención del reporte de incidente mediante correo electrónico, se reanuda la contabilización del tiempo de solución cuando BANOBRAS notifique mediante correo electrónico, el resultado de la actividad o entrega la información solicitada.

El conteo de horas también podrá detenerse en aquellos casos en los que bajo solicitud expresa escrita de BANOBRAS, se tenga la necesidad de cambiar las prioridades al Proveedor referente a la atención de solicitudes.

Todos los reportes de incidente y solicitudes quedaran cerrados cuando el responsable de Soluciones Tecnológicas notifique el visto bueno recibido del usuario que reporta, al Proveedor.


El tiempo total de atención del reporte no deberá exceder el tiempo máximo de solución definitiva, de ser el caso se calcularán las penas convencionales aplicables

Prioridad	Descripción	Tiempo respuesta (hrs)	Tiempo máximo de remediación Temporal (hrs)	Tiempo Máximo de solución definitiva (hrs)
1	El sistema productivo se encuentra severamente impactado o se encuentra totalmente fuera de servicio (caído).	0.5	4	8
2	La funcionalidad del sistema de producción es limitada. El sistema de producción se encuentra inestable, con interrupciones periódicas.	1	8	24
3	Existen errores en el sistema de producción, pero éste continúa completamente operacional.	2	16	40

7.3. Requerimientos de soluciones tecnológicas

Se identificarán los requerimientos que apliquen a la solución con base en las especificaciones de las solicitudes del servicio S2 asignadas al Proveedor.

7.4. Requerimientos técnicos

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	40 de 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	Fecha de elaboración	21/06/2023
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

Se identificarán los requerimientos que apliquen a la solución con base en las especificaciones de las solicitudes del servicio S2 asignadas al Proveedor.

8. Acuerdos de Niveles de Servicios y operacionales

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


En esta sección, se define el conjunto mínimo de objetivos de servicio que el Proveedor deberá cumplir para determinar la entera satisfacción por parte de BANOBRAS para la operación del servicio, así como la métrica a aplicar.

La verificación del cumplimiento se hará a través de los criterios de Evaluación y Control (numeral **6.5 Forma y términos en que se realizará la verificación y aceptación del servicio**), durante y al final del periodo de vigencia del contrato. En el caso de que el servicio no cumpla con alguno de estos objetivos de servicio, se aplicará la pena convencional correspondiente según los términos y el procedimiento definido en el **numeral 9. Penas convencionales y deducciones al pago** del presente Anexo Técnico.

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

S1.NS1. Tiempo de Solución	
Servicio	S1. Soporte Técnico al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH).
Descripción	Cada reporte de incidente asignado al Proveedor, tendrá una clasificación de Prioridad otorgada por BANOBRAS y un tiempo de respuesta, tiempo de remediación temporal y tiempo de solución definitiva, los cuales integran el tiempo de solución.
Nivel de servicio requerido (SLA)	El tiempo de solución de un reporte de incidente, no deberá exceder los tiempos que se especifican en el numeral 7.2.3. Tiempos de respuesta de soporte y servicio del presente Anexo Técnico.
Fórmula de Medición	La contabilización del tiempo de solución debe efectuarse como se indica en el en el numeral 7.2.3. Tiempos de respuesta de soporte y servicio del presente Anexo Técnico. Las horas o fracciones serán contabilizadas al entero más cercano, es decir mayor a 0 y menor a 0.5 será el entero inmediato inferior e igual o mayor a 0.5 será el entero inmediato superior.
Fuente de Datos	S1.EI. Informe mensual de solicitudes atendidas y en proceso. Evidencia de atención del ticket presentada como soporte a la contabilización

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	41 de 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

S1.NS2. Tiempo de entrega del informe mensual	
Servicio	S1. Soporte Técnico al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH).
Descripción	Cada informe mensual deberá ser entregado en los primeros 5 días hábiles del mes posterior al que se reporta.
Nivel de servicio requerido (SLA)	La entrega del informe no debe exceder al quinto día hábil del mes posterior al que se reporta. El último mes del servicio, deberá realizarse la entrega el último día hábil del mes correspondiente.
Fórmula de Medición	Se cumple el nivel de servicio con la entrega del informe mensual a más tardar el quinto día hábil del mes posterior al que se reporta y el último mes del servicio deberá realizarse la entrega el último día hábil del mes correspondiente.
Fuente de Datos	Escrito formal o constancia de entrega del Proveedor con sello de recibido por parte de BANOBRAS. S1.EI. Informe mensual de solicitudes atendidas y en proceso.

S1.NS3. Entrega del Software o Componente	
Servicio	S1. Soporte Técnico al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH).
Descripción	El tiempo de entrega del software o componente no deberá exceder los tiempos que indica el numeral 7.2.3. Tiempos de respuesta de soporte y servicio de este documento.
Nivel de servicio requerido (SLA)	Para los reportes de incidente la entrega de algún componente, script, asesoría vía correo o durante sesión remota finaliza el tiempo de remediación temporal y/o tiempo de solución definitiva, según corresponda. Por lo tanto, se deberá asegurar su entrega dentro de los tiempos que se señalan en el numeral 7.2.3. Tiempos de respuesta de soporte y servicio de este documento.
Fórmula de Medición	La entrega del software o componente que resuelve el incidente no debe exceder los tiempos que se señalan para la remediación temporal o solución definitiva en el numeral 7.2.3. Tiempos de respuesta de soporte y servicio de este documento
Fuente de Datos	S1.EI. Informe mensual de solicitudes atendidas y en proceso.

Para el **Servicio S2**; cuando se trate de solicitudes de servicio para mantenimiento o adecuación de la funcionalidad, instalación y configuración de ambientes, así como de capacitación técnica y funcional, se tienen el siguiente nivel de servicio:

X
AV
/

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	42 de 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

S2.NSI. Tiempo de Entrega.	
Servicio	S2. Bolsa de horas para mantenimiento, adecuación de la funcionalidad, configuración, instalación y puesta a punto del sistema.
Descripción	Entrega de documentos, software y/o componentes comprometidos para la atención de las solicitudes de servicio de acuerdo con las fechas establecidas en el plan de trabajo, cronograma de la actividad o plan de capacitación, dichas solicitudes pueden ser de: <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento y adecuación de la funcionalidad del Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH). • Configuración, instalación y puesta a punto del Sistema. • Capacitación técnica y/o funcional.
Nivel de servicio requerido (SLA)	Todo producto deberá entregarse en las fechas comprometidas en el plan de trabajo, cronograma de la actividad o plan de capacitación autorizados para cada solicitud de servicio.
Fórmula de Medición	Se cumple el nivel de servicio con la entrega de documentos, software y/o componentes en las fechas comprometidas.
Fuente de Datos	Escrito formal o constancia de entrega del Proveedor con sello de recibido por parte de BANOBRAS de cada una de las fechas comprometidas. S2.E3: Plan de Trabajo S2.E4: Acta del Proyecto S2.E10: Propuesta de atención y Cronograma S2.E13: Plan y temario de capacitación

9. Penas convencionales y deducciones al pago.

9.1. Penas convencionales


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

Aplicables al servicio S1

Por el incumplimiento del objetivo de nivel de servicio S1.NSI. Tiempo de Solución (específicamente para incidentes, las solicitudes están exentas de penalizaciones)

El Proveedor será acreedor de una penalización cuando por causas imputables a él, exceda el nivel de servicio S1.NSI. Tiempo de Solución que se establece en el **numeral 8.1. Acuerdos de Nivel de Servicios (SLA's)** de este documento y al cumplimiento del **numeral 7.2.3. Tiempos de respuesta de soporte y servicio** de este documento. Por lo que se penalizará por cada hora de retraso con base a la medición del servicio.

Handwritten initials 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	43 de 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

Por día, el máximo de horas que podrán contabilizarse serán 8, considerando que el horario es de 08:30 a 19:00 de lunes a viernes en días hábiles bancarios.

Para calcular el importe de la penalización, se multiplicará el porcentaje de penalización que corresponda de acuerdo al número de horas con las que fue excedido el nivel de servicio por el monto mensual del servicio SI.

Penalización = % de penalización a aplicar de acuerdo al número de horas excedidas en el mes X Importe Mensual del servicio SI

El porcentaje a aplicar se indica en la siguiente tabla:

Horas de atraso	% de penalización a aplicar
11 o más	3%
5 a 10	2%
1 a 4	1%

Notas:

La penalización máxima por incumplimiento en el nivel de servicio SI.NS1. por solicitud será igual al importe mensual del servicio SI.

Es importante aclarar que la suma de las penalizaciones de todos los servicios en su conjunto no debe exceder el 10% del importe total máximo del contrato.

Para la atención de incidentes únicamente se cuentan los días hábiles bancarios.

Por el incumplimiento del objetivo de nivel de servicio SI.NS2. Tiempo de entrega del informe mensual y del SI.NS3. Entrega del Software o Componente (específicamente para incidentes, las solicitudes están exentas de penalizaciones)


El Proveedor será acreedor a una penalización del 3% del monto mensual del servicio SI por:

Entrega tardía de informe mensual generado en el período, la cual aplicará después de transcurridos los 5 días hábiles bancarios definidos para esta entrega. A excepción del último mes de servicio, en el que la penalización se aplicará si se excede la entrega del informe mensual el último día hábil del mes correspondiente.

$$\text{Penalización} = 3\% \times \text{Importe Mensual del servicio SI}$$

Entrega tardía del software o componente en relación con el tiempo de remediación temporal y al tiempo de solución definitiva cuando exceda el nivel de servicio SI.NS3.

Handwritten marks and signatures on the right margin.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	44 de 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras.	Fecha de elaboración	21/06/2023
	Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

Entrega del Software o Componente que se establece en el **numeral 8.1. Acuerdos de Nivel de Servicios (SLA's)** de este documento y al **numeral 7.2.3. Tiempos de respuesta de soporte y servicio** de este documento.

Penalización = 3% X Importe Mensual del servicio S1

Es importante mencionar que aun cuando se aplique la penalización por atraso en la entrega, el Proveedor estará obligado a realizar la entrega del informe mensual, el software y/o componentes resultantes de la atención de los reportes de incidentes:

Aplicables al servicio S2

Por el incumplimiento del objetivo de nivel de servicio S2.NS1. Tiempo de Entrega

Cuando el Proveedor incumpla con los tiempos de entrega definidos en el plan de trabajo, cronograma de atención o plan de capacitación, la penalización será calculada bajo el siguiente esquema:

1% por día atrasado de entrega de acuerdo a las fechas comprometidas en el plan de trabajo, cronograma de atención y plan de capacitación. Este porcentaje será aplicado al monto de cada solicitud de servicio en donde se haya presentado el atraso, es decir, para una funcionalidad se puede aplicar penalización en las diferentes solicitudes de trabajo en las que se encuentre dividida la implementación:

Penalización = 0.01 * Monto de la solicitud de servicio * Días de atraso en la entrega

Es importante mencionar que aun cuando se aplique la penalización por atraso en la entrega, el Proveedor estará obligado a realizar la entrega de todos los productos comprometidos en el Acta de Proyecto, Propuesta de atención o Plan de capacitación.

El total de las penas convencionales no podrá exceder el monto de la garantía de cumplimiento sin considerar el impuesto al valor agregado (I.V.A.), de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la LAASSP.


Notas: BANOBRAS comunicará al Proveedor el detalle de la penalización aplicable de acuerdo con el nivel de servicio no cumplido por cada servicio.

La penalización máxima por orden solicitud de trabajo servicio será igual al monto cotizado por cada orden solicitud de trabajo servicio

Es importante aclarar que la suma de las penalizaciones de todos los servicios en su conjunto no debe exceder el 10% del importe total máximo del contrato.

Para el cómputo de los días de atraso únicamente se considerarán los días hábiles bancarios.

Handwritten signature and initials on the right margin.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	45 de 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

9.2. Deducciones al pago

El Proveedor será acreedor de una deductiva cuando tenga una deficiencia o entrega parcial de los servicios S1 y S2 por causas Imputables a él, tomando como referencia las especificaciones del numeral **6. Alcance**, el numeral **7.1.2 Entregables**, el numeral **7.1.2.3. Criterios de Aceptación** y lo descrito en el **numeral 6.3. Calidad** establecidos en el presente documento, y los Criterios de aceptación establecidos para cada entregable, por lo que se aplicará una deductiva como sigue:

- S1 deductiva del 1% al importe de la factura mensual del servicio.
- S2 deductiva del 1% al importe de la factura de la solicitud de servicio.
- BANOBRAS comunicará al Proveedor el detalle de las deficiencias identificadas durante la verificación de los entregables presentados para cada servicio.


Es importante mencionar que aun cuando se aplique la deductiva a los servicios recibidos, el Proveedor estará obligado a corregir los hallazgos identificados por BANOBRAS en todos los productos entregados para la atención de los servicios.

10. Confidencialidad

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

El Proveedor, se obligará a no divulgar ni utilizar 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 Proveedor 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.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	46 de 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

11. Licencias, autorizaciones y permisos.

El Proveedor 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 Proveedor 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 Proveedor se compromete a proporcionar la información que en su momento se le requiera.

Complementario a lo anterior, BANOBRAS se reserva el derecho de contratar un tercero que pueda auditar las prácticas, procedimientos de medición de los Niveles de Servicio del Proveedor, y/o sus procedimientos para el cálculo de importes en facturas; para lo cual, el Proveedor proporcionará todas las facilidades, autorizaciones y accesos a información que le sean requeridas. 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 Proveedor.

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

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	47 de 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021

13. Modelo de Propuesta económica y forma de pago

13.1. Modelo de Propuesta Económica

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

Se requiere cotizar 1. escenario de vigencia de los servicios por 17 meses y 19 días.

En el caso del servicio S1 se deberá presentar la cotización indicando el importe por cada mes, además del monto que corresponde a los primeros 19 días el servicio, así como el monto total del servicio para un periodo de 17 meses y 19 días.

En el caso del S2 indicar un costo por hora único, es decir, que cuando el Proveedor cotice una solicitud de servicio, el número de horas que cotice se pagarán a este costo por hora único.


Escenario 17 meses y 19 días

Servicio	Unidad de Medida	Cantidad (Días) (A)	Precio Unitario Por Día (MXN) (B)	Subtotal (C= A*B)
S1	Día	19		

Servicio	Unidad de Medida	Cantidad (Meses) (D)	Precio Unitario Mensual (MXN) (E)	Subtotal (F= D*E)
S1	Mes	17		

Servicio	Unidad de Medida	Cantidad Mínima Horas (G)	Cantidad Máxima Horas (H)	Precio Unitario Hora (I)	Total Mínimo (J= G*I)	Total Máximo (K= H*I)
S2	Hora	1801	4500			

Handwritten marks and signatures 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	48 de 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras.	Fecha de elaboración	21/06/2023
	Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

	Monto Total Mínimo (L= C + F + J)	Monto Total Máximo (M= C + F + K)
Subtotal		
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 del servicio, en un plazo que no podrá exceder de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la aceptación de las facturas.

A fin de dar cumplimiento a lo anterior, es necesario que la factura que presente el Proveedor, reúna los requisitos fiscales que establece la legislación vigente en la materia.

De conformidad con lo establecido en el artículo 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de que la factura entregada por el Proveedor para su pago presente errores o deficiencias, BANOBRAS a través del administrador del Contrato o Administrador Operativo del mismo, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito al Proveedor adjudicado las deficiencias que deberá corregir. Cabe mencionar que dicha factura deberá entregarse físicamente, en las oficinas de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, ubicadas en Av. Javier Barros Sierra, número 515, Colonia Lomas de Santa Fe, Demarcación Territorial Álvaro Obregón, C.P. 01219, Ciudad de México.


El periodo que transcurre a partir de la entrega del citado escrito y hasta que el Proveedor 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.

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

- En lo que respecta al Servicio SI, el pago del servicio prestado se efectuará en mensualidades iguales, es decir se pagará por cada mes la misma cantidad durante la vigencia del contrato, una vez que BANOBRAS exprese su entera satisfacción sobre los entregables de cada mes, a excepción de que, derivado del procedimiento de contratación, el servicio se adjudicara durante el intermedio del mes, en este caso

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	49 de 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021

únicamente se pagará el importe proporcional a los días transcurridos a partir del inicio de la vigencia y hasta el último día del primer mes del servicio, replicando lo conducente al último mes de la vigencia en el que se pagará el importe proporcional de los días transcurridos.

- En lo que respecta al servicio S2, el pago sobre los servicios prestados se realizará por solicitud de servicio en sitio siguiendo el siguiente flujo:
 1. BANOBRAS entregará al Proveedor una solicitud de servicio para su evaluación y propuesta de solución, en ella se describirán los requerimientos solicitados por el área usuaria y/o la Subdirección de Soluciones Tecnológicas.
 2. El proveedor enviará su propuesta de solución conforme a las especificaciones para este documento, cotización y cronograma.
 3. BANOBRAS aceptará mediante oficio la propuesta o en su caso, solicitará las aclaraciones y/o modificaciones a la misma, en el caso de un paquete de funcionalidades BANOBRAS puede decidir cuál de ellas aceptar y/o en su caso cuales descartar.
 4. BANOBRAS pagará el costo total de cada solicitud de servicio finalizada, una vez que exprese su entera conformidad con los servicios prestados. La aceptación de los productos generados por la atención de solicitudes de servicio deberá tener la aceptación tanto del área usuaria responsable como del responsable por parte de la Subdirección de Soluciones Tecnológicas, según aplique, para poder efectuar el pago correspondiente.

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.

Los siguientes elementos son prioritarios e indispensables para la evaluación técnica:

ID	Entregable
1	Organigrama del personal que prestará los servicios del presente documento, firmado por el Representante Legal del licitante.
2	Curriculum Vitae de al menos 4 ingenieros especialistas.
3	Curriculum Vitae de al menos 2 administradores de proyecto.

[Handwritten marks and signatures 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	50 de 52
		Fecha de elaboración	21/06/2023
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

4	Cartas de confidencialidad de los recursos humanos designados para la prestación de los servicios.
5	Carta de confidencialidad del representante legal de la empresa del licitante.

15. Criterio de Evaluación.

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

16. Garantía de Cumplimiento.

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

El Proveedor, deberá garantizar que los productos solicitados de este Anexo Técnico operarán en los aspectos substanciales, según se describa en la respectiva documentación durante la vigencia del contrato.

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

Handwritten marks and signatures on the right margin.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	51 de 52
	Anexo Técnico	Fecha de elaboración	21/06/2023
	Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIAL CH)	ACTDTIC-FI03, Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

17. Garantía de los servicios

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

El proveedor, al término del contrato, deberá presentar una carta compromiso donde garantice:

Servicio S1

- Solucionar cualquier defecto por un período máximo de 1 año contado a partir de la entrega de la solución del incidente o solicitud de servicio.
- Para los incidentes o solicitudes de servicio que se encuentren en validación por parte de BANOBRAS a la fecha término del contrato, deberán ser atendidos como garantía sin ningún costo adicional a BANOBRAS.

Servicio S2

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


18. Normas de Calidad (ISO), Normas Oficiales, Normas Mexicanas, Normas Internacionales.

No se considera aplicable la presentación, del cumplimiento de Normas de Calidad (ISO), ni de Normas Oficiales, ni de Normas Mexicanas y tampoco de Normas Internacionales, por parte de los licitantes

19. 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.

[Handwritten marks and signatures]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	52 de 52
	Anexo Técnico Instrumentar una solución tecnológica para la gestión de personal en Banobras. Soporte Técnico y Mantenimiento al Sistema Integral de Aplicaciones LOBO (SIALCH)	Fecha de elaboración	21/06/2023
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico v.2, NOV 2021	

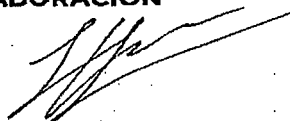
20. Denominación del área administradora y técnica del Contrato.

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

Para efectos de lo anterior, el Titular de la Subdirección de Soluciones Tecnológicas, será considerado como Administrador Operativo del Contrato, quien tendrá la obligación de verificar el cumplimiento de las obligaciones que deriven de la prestación de los servicios objeto del presente Anexo y quien se apoyará de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas para la operación en la implementación y demás actividades que, de manera enunciativa más no limitativa, deriven del plan de trabajo listado en este Anexo Técnico y sus alcances.

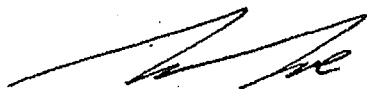
21. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

ELABORACIÓN



Herminio Camacho García
Subgerente de Soluciones Tecnológicas 1

REVISIÓN



Víctor Hugo Canales Beltrán
Gerente de Soluciones Tecnológicas



Abel Vigil Bautista
Subdirector de Soluciones Tecnológicas

APROBACIÓN



César Mendoza Torres
Director de Tecnologías de Información y Comunicaciones



otorgar los accesos y elementos requeridos para llevar a cabo cada una de las supervisiones o auditorías a ser realizadas.

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

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

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

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

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

RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DEL PROVEEDOR.

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

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

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



- d) Garantizar que los datos de clientes suministrados por **"Banobras"** no serán tratados a través de dispositivos móviles, celulares, tabletas, etc.
- e) **"El Proveedor"** acepta que periódicamente sus equipos pueden ser objeto de revisiones de cumplimiento por parte de **"Banobras"**.

SEGURIDAD DE LOS SERVIDORES.

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

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

DESARROLLO DEL SOFTWARE.

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

- a) Documentar la arquitectura; componentes internos y externos, controles de seguridad, arquitectura (aplicación, seguridad, etc.).
- b) Análisis de vulnerabilidades por un tercero; Incorporar el análisis Estático y Dinámico de los códigos de seguridad en el ciclo de vida del desarrollo del software.



- c) Mitigar los problemas de seguridad identificados, durante el análisis Estático y Dinámico de los códigos antes de pasarlos al entorno de producción.
- d) Cumplir con lo establecido en la política de gestión de identidades y accesos.
- e) Establecer una gestión de sesiones acorde a las necesidades del Banco.
- f) Evitar que la aplicación permita el registro de datos maliciosos.
- g) Uso de elementos criptográficos sobre datos sensibles.
- h) Adecuada gestión de errores.

SEGURIDAD DE LOS ARCHIVOS DE DATOS Y BASES DE DATOS.

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

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





SEGURIDAD DE LA RED.

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

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

PROTECCIÓN CONTRA PROGRAMAS MALICIOSOS (MALWARE).

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

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

VULNERABILIDADES DE LA SEGURIDAD E INSTALACIÓN DE PARCHES DE SEGURIDAD.

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

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





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

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

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

CONTROL DE CAMBIOS.

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

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

RESPALDO Y RECUPERACIÓN.

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

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

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

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

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





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

DEVOLUCIÓN DE INFORMACIÓN.

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

INCUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

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



Servicio	Unidad de Medida	Cantidad (Días) (A)	Precio Unitario Por Día (MXN) (B)	Subtotal (C= A*B)
S1	Día	19	\$ 3,033.33	\$ 57,633.27

Servicio	Unidad de Medida	Cantidad (Meses) (D)	Precio Mensual (MXN) (E)	Subtotal (F= D*E)
S1	Mes	17	\$91,000.00	\$ 1,547,000.00

Servicio	Unidad de Medida	Cantidad de Mínima Horas (G)	Cantidad Máxima Horas (H)	Precio Unitario Hora (I)	Total Mínimo (J= G*I)	Total Máximo (K= H*I)
S2	Hora	1801	4500	\$ 591.00	\$ 1,064,391.00	\$ 2,659,500.00

	Monto Mínimo (L= C + F + J)	Monto Total Máximo (M= C + F + K)
Subtotal	\$ 2,669,024.27	\$ 4,264,133.27
I.V.A.	\$ 427,043.88	\$ 682,261.32
Total	\$ 3,096,068.15	\$ 4,946,394.59

1.1 Un pago único de 19 días correspondiente a Julio por la cantidad de \$ 57,633.27 (Cincuenta y siete mil seiscientos treinta y tres pesos 27/100 MN) más el 16 % del IVA.

1.2 Pago de 17 Mensualidades que inician el 01 de agosto de 2023 y terminan el 31 de diciembre del 2024, cada pago mensual será por la cantidad de \$ 91,000.00 (Noventa y un mil pesos 00/100 MN) más el 16 % del IVA, el total de las 17 mensualidades es por la cantidad

de \$ 1,547,000.00 (Un millón quinientos cuarenta y siete mil pesos 00/100 MN) más el 16% del IVA.

2- PARA ÓRDENES DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL DE APLICACIONES LOBO (SIAL CH) (ADECUACIONES Y NUEVAS FUNCIONALIDADES).

El costo por hora es de \$591.00 (Quinientos noventa y un pesos 00/100 M.N.) más el 16% del IVA.

Servicio	Unidad de Medida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Precio Unitario	Total/Mínimo	Total/Máximo
S2	Hora	1801	4500	\$591.00	\$1,064,391.00	\$2,659,500.00

Resumen de costos:

En el escenario de 17 Mensualidades y 19 días para los servicios de SOPORTE TÉCNICO AL SISTEMA INTEGRAL DE APLICACIONES LOBO (SIAL CH) tomando en cuenta los servicios S1 y S2, los importes mínimos y máximos quedan de la siguiente manera:

	Monto Total/Mínimo	Monto Total/Máximo
Subtotal	\$ 2,669,024.27	\$ 4,264,133.27
IVA	\$ 427,043.88	\$ 682,261.32
Total	\$ 3,096,068.15	\$ 4,946,394.59

Un importe mínimo de \$ 2,669,024.27 (Dos millones seiscientos sesenta y nueve mil veinticuatro pesos 27/100 M.N.) más el 16% del IVA y un importe máximo de \$ 4,264,133.27 (Cuatro millones doscientos sesenta y cuatro mil ciento treinta y tres pesos 27/100 M.N.) más el 16% del IVA.

3- PARA ÓRDENES DE SERVICIO DE INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA EN AMBIENTES DE PRODUCCIÓN, PRUEBAS Y DRP.

El costo por instalación de servidor (Físico o virtual) se deberá realizar como una solicitud S2 para determinar las horas y costo.