



VERSIÓN PÚBLICA QUE CORRESPONDE A UN DOCUMENTO QUE CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Fecha de elaboración de la versión pública: 16 de julio de 2024.

Fecha y sesión del Comité de Transparencia donde se aprobó la clasificación de la información: Séptima Sesión Ordinaria 23 de julio de 2024.

Área: Gerencia Ejecutiva de Adquisiciones

Información clasificada como confidencial: Contrato número DAGA/110/2024, correspondiente a la contratación para la "Renovación del Servicio de Actualización y Soporte Técnico para Licenciamiento Oracle".

- ❖ Registro Federal de Contribuyentes (RFC).
- ❖ Número de serie y certificado de firma electrónica.

Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP); 113, fracción I 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, numeral 1, de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.

Personas o instancias autorizadas a acceder a la información clasificada: Unidad de Administración

Nombre y firma de quien clasifica: Ing. Moisés Isaac Herrera Ordóñez
Subgerente de Contrataciones



CONTRATO ESPECÍFICO NÚMERO **DAGA/110/2024**, CORRESPONDIENTE A LA CONTRATACIÓN PARA LA “**RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA LICENCIAMIENTO ORACLE**”, EN ADELANTE “**EL SERVICIO**”, CON CARÁCTER **NACIONAL**, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C., I.B.D. EN LO SUCESIVO “**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, **ORACLE DE MÉXICO, S.A. DE C.V.**, EN LO SUCESIVO “**EL PROVEEDOR**”, REPRESENTADA POR EL CIUDADANO ALEJANDRO VÁZQUEZ LÓPEZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADO 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. Es una Sociedad Nacional de Crédito, legalmente constituida como una entidad, de conformidad con las leyes mexicanas, misma que opera como Institución de Banca de Desarrollo, cuya competencia y atribuciones se señalan en la Ley Orgánica del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito, 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 contrato, y cuenta con poder general para actos de administración en términos del contrato número 147,852 (ciento cuarenta y siete mil ochocientos cincuenta y dos), libro 3,153 (tres mil ciento cincuenta y tres), de fecha 17 de noviembre de 2023, otorgada ante la fe del Licenciado José Ángel Villalobos Magaña, Titular de la Notaría Pública número 9 de la Ciudad de México, pendiente de inscripción en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal (hoy Ciudad de México), 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 los artículos 2, fracción III Bis y 84, párrafo octavo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (“**RLAASSP**”), así como en términos de lo señalado numeral “**8.3. Administrador del Contrato**” del documento denominado “**ANEXO TÉCNICO**”, el Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, a cargo del **MAESTRO CÉSAR MENDOZA TORRES**, con R.F.C. [REDACTED] será el servidor público encargado de administrar, supervisar, vigilar y verificar el cumplimiento del presente contrato, con el apoyo del (de los) servidor (es) público (s) que con conocimientos técnicos especializados sea (n) designado (s) para tal efecto, obligándose “**EL PROVEEDOR**” para los efectos del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, informando a “**EL PROVEEDOR**” para los efectos del presente contrato.
- 1.4. Conforme a lo dispuesto por las “**POBALINES**”, suscribe el presente contrato la **LICENCIADA KARLA DE TUYA GARCIA**, GERENTE EJECUTIVA 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 contratación por adjudicación directa de carácter nacional, 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-106-2024**, realizado por la Gerencia Ejecutiva de Adquisiciones, en su carácter de área contratante, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 2, fracción I del “**RLAASSP**”, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 134, párrafos tercero y cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), 17, segundo párrafo, 25, primer párrafo, 26,



fracción III, 41, fracción XX y penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público “**LAASSP**”, 14, 18 y 71, último párrafo del “**RLAASSP**”, en concordancia con el artículo 8 de la Ley Federal de Austeridad Republicana “**LFAR**”, así como en términos de lo señalado en la sección III.7. “De la contratación” de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de BANOBRAS “**POBALINES**”, de acuerdo a la solicitud efectuada mediante los oficios número DTIC/193000/0371/2024 y DTIC/193000/384/2024, recibido en la Dirección de Recursos Materiales, el primero el 21 de mayo de 2024, y el segundo el 28 de mayo de 2024, en la Gerencia Ejecutiva de Adquisiciones, ambos suscritos por el Mtro. César Mendoza Torres, Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en su carácter de área requirente de “**EL SERVICIO**” objeto del presente instrumento jurídico.

- 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”, sellados por la Gerencia de Programación y Control Presupuestal con fecha 11 de marzo de 2024, identificado mediante el número de control interno de la Gerencia Ejecutiva de Adquisiciones **126**, con número de folio de la Gerencia de Programación y Control Presupuestal **2536**, con cargo a la partida presupuestal número 32701 y clave del Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCoP) número 32700003.
 - 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, Piso 2, 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, tal y como se acredita con la escritura pública número 5,109 (cinco mil ciento nueve), de fecha 9 de septiembre de 1988, otorgada ante la fe del Licenciado Enrique Almanza Pedraza, Titular de la Notaría Pública número 198 del Distrito Federal (hoy Ciudad de México), en la que se hizo constar la constitución de “Oracle Sistemas S.A. de C.V.”, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal (hoy Ciudad de México) bajo el folio mercantil número 110,131 el día 4 de noviembre de 1988.

A través de la escritura número 38,777 (treinta y ocho mil setecientos setenta y siete) de fecha 20 de octubre de 2011, otorgada ante la fe del Licenciado Guillermo Oliver Bucio, Titular de la Notaría Pública número 246 del Distrito Federal (hoy Ciudad de México), en el protocolo de la Notaría número 212, por convenio de sociedad con su titular el Licenciado Francisco I. Hugues Vélez, la cual contiene la compulsas en la que se hace constar lo siguiente:

-Mediante escritura número 30,044 (treinta mil cuarenta y cuatro) de fecha 04 de abril de 1991, otorgada ante la fe del Licenciado Roberto Núñez y Bandera, Titular de la Notaría Pública número 1 del Distrito Federal (hoy Ciudad de México) Oracle Sistemas, Sociedad Anónima de Capital Variable, se fusionó con ORACLE DE MEXICO S.A. DE C.V. subsistiendo la primera como sociedad fusionante y desapareciendo la segunda como sociedad fusionada, cada una cambió su denominación social por la de “**Oracle de México**”, **Sociedad Anónima de Capital Variable** y al efecto reformó las cláusulas segunda y sexta de sus



estatutos sociales; inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal (hoy Ciudad de México) bajo el folio mercantil número 110,131 el día 4 de abril de 1991.

Tiene como objeto social el siguiente: "(...) a). - *Fabricar procesar, ensamblar, importar, exportar, distribuir, comprar, vender, arrendar y en general negociar con cualquier clase de programas para procesamientos de datos y sistemas de computación, así como con cualquier clase de maquinaria, herramientas, equipo, implementos, partes, componentes, accesorios y demás artículos relacionados con dichos productos y con los demás objetos de la sociedad...*", mismo que se encuentra señalado en la escritura pública 38,777 (treinta y ocho mil setecientos setenta y siete).

- 2.2. El Ciudadano Alejandro Vázquez López, en su carácter de Apoderado Legal, cuenta con las facultades legales suficientes mismas que, bajo protesta de decir verdad, no le han sido limitadas, modificadas, ni revocadas, en forma alguna para suscribir el presente contrato, y cuenta con facultades de representación legal en términos del instrumento público número 94,134 (Noventa y cuatro mil ciento treinta y cuatro), Libro 3,432 (Tres mil cuatrocientos treinta y dos), de fecha 3 de abril de 2023, otorgada ante la fe del Licenciado Ángel Gilberto Adame López, Titular de la Notaría Pública número 233, de la Ciudad de México.
- 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 **OME910101TA3**.
- 2.5. Manifiesta bajo protesta de decir verdad que, el que suscribe, la persona que representa, 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 conocen el contenido del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA), especificando que ni la apoderada legal, así como ninguno de los socios y/o accionistas quienes ejercen el control de la sociedad, mencionadas en su escrito, desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público, motivo por el cual, con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de interés.
- 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, por lo que manifiesta que su representada **NO** es una empresa micro, pequeña, o mediana.
- 2.8. Su Apoderado Legal se identifica plenamente mediante pasaporte expedido a su favor por la Secretaría de Relaciones Exteriores.
- 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 el ubicado en: Calle Montes Urales No. 470, 3er. Piso, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11000, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

2. 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 contrato.
- 3.2. Para la celebración del presente contrato se han conducido con apego a la Ley General de Responsabilidades Administrativas en adelante (“**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/o de cualquier tercero que implique violación a la presente declaración.
 - “**BANOBRAS**” exhortará a los servidores y funcionarios públicos que por razón de su actividad intervengan en la administración, supervisión y/o ejecución del presente contrato, que cumplan con los compromisos pactados y difundan el presente compromiso entre su personal, así como a terceros que trabajen para “**BANOBRAS**”, que por razones de sus actividades intervengan durante la administración, supervisión y/o ejecución del presente contrato.
 - “**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 la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en su carácter de área requirente y técnica, y lo señalado en el documento denominado **“CUMPLIMIENTO A LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN” (ANEXO B)**; así como, la **“PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA” de “EL PROVEEDOR” (ANEXO C)**, mismos que forman parte integrante del presente contrato como si a la letra se insertase.

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 44, 45, fracciones VI, VII y XIII de la **“LAASSP”**, por la prestación de **“EL SERVICIO”**, **“BANOBRAS”** ejercerá un monto total de **\$10,062,998.66 (DIEZ MILLONES SESENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS 66/100 M.N.)**, más la cantidad de **\$1,610,079.79 (UN MILLÓN SEISCIENTOS DIEZ MIL SETENTA Y NUEVE PESOS 79/100 M.N.)**, correspondientes al 16% (dieciséis por ciento) del I.V.A., resultando un monto total de **\$11,673,078.45 (ONCE MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y TRES MIL SETENTAY OCHO PESOS 45/100 M.N.)**.

El monto total ofertado por **“EL PROVEEDOR”** es considerado fijo 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 el precio será inalterable durante la vigencia del presente contrato.

TERCERA. ANTICIPO.

Para el presente contrato **“BANOBRAS”** no otorgará anticipo a **“EL PROVEEDOR”**.

CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 45, fracción XIV y 51 de la **“LAASSP”**, correlativo al artículo 89 del **“RLAASSP”**, en términos de lo establecido en el apartado III.8. “Del seguimiento a los contratos” en su numeral III.8.4. “Pago a proveedores” de las **“POBALINES”**, así como de conformidad con lo señalado en el numeral **12.2. “Forma de Pago”** del **“ANEXO TÉCNICO”**, **“BANOBRAS”** realizará el o (los) pago (s) que resulte (n) procedente (s) a **“EL PROVEEDOR”**, una vez que se haya recibido **“EL SERVICIO”** a entera satisfacción de **“BANOBRAS”**, a través del administrador del contrato, dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la entrega del comprobante fiscal digital (CFDI) respectivo, y al correo del Titular de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, el cual, le será hecho del conocimiento mediante oficio correspondiente, previa emisión de la Constancia de Aceptación de los Servicios emitida por el Titular de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, quien revisará que el CFDI cumpla, en cuanto a su contenido, con lo estipulado en el presente contrato, el **“ANEXO TÉCNICO”** y la cotización de **“EL PROVEEDOR”**.

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”** prestado, el monto total, se verifique su autenticidad, no existan aclaraciones al importe y vaya acompañada con la documentación soporte de la prestación de los servicios facturados.

De conformidad con el artículo 90 del Reglamento de la **“LAASSP”**, 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 presentada al correo del Titular de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones,

revisará que el o los CFDI cumplan en cuanto a su contenido con lo estipulado en el presente instrumento jurídico.

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 la prestación de **"EL SERVICIO"**, no se tendrán como recibido o aceptado 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 la prestación 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 respecto de **"EL SERVICIO"** proporcionado por **"EL PROVEEDOR"**, que no cumpla en su totalidad con los requisitos fiscales y los solicitados en el presente contrato y en el **"ANEXO TÉCNICO"**.

El o 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 Tecnología 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 Tecnología de Información y Comunicaciones, para que los siguientes pagos sean efectuados a dicha cuenta.

En caso de incumplimiento en el o 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"**.

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

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

Los pagos señalados en la presente cláusula, quedarán sujetos a que **“EL PROVEEDOR”** entregue en tiempo y forma la garantía de cumplimiento señalada en la cláusula **NOVENA** del presente contrato.

QUINTA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS.

La prestación de **“EL SERVICIO”** se realizará conforme a los plazos, condiciones establecidas por **“BANOBRAS”** en el **“ANEXO TÉCNICO”** y el presente contrato.

“EL SERVICIO” será prestado conforme lo señalado en los numerales **“6.3 Lugar para la Prestación de Servicios”**, **“6.4. Forma y términos en que se realizará la verificación y aceptación del servicio”**, **“6.5. Cronograma”** y **“6.5.1. Entregables”** 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”**.

SEXTA. VIGENCIA.

“LAS PARTES” convienen en que la vigencia del presente contrato, será tal y como se señala en el numeral **“6.1. Vigencia”** del **“ANEXO TÉCNICO”**, del **18 de julio de 2024** hasta el **31 de diciembre de 2024**.

SÉPTIMA. 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 de **“EL SERVICIO”** 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 contrato, siempre y cuando, no implique incremento del monto contratado o de la cantidad de **“EL SERVICIO”**, siendo necesario que se obtenga el previo consentimiento mediante escrito de **“EL PROVEEDOR”**.

De presentarse caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a **“BANOBRAS”**, se podrá modificar el plazo del presente contrato, 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.

En caso de modificación al presente contrato, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a actualizar el importe y/o la vigencia de la garantía de cumplimiento señalada en la cláusula **NOVENA** del presente contrato, mediante endoso correspondiente, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la formalización del convenio modificatorio respectivo, de conformidad con lo señalado en los artículos 91 y 92 del **“RLAASSP”**, en el entendido de que dichas modificaciones surtirán efectos, únicamente en el supuesto de que quien la expida manifieste su consentimiento, mediante la emisión de los documentos modificatorios o endosos correspondientes, debiendo contener en el citado documento la estipulación de que se otorga de manera conjunta, solidaria e inseparable de la garantía otorgada inicialmente.

“**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.

OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.

“**EL PROVEEDOR**” deberá garantizar que “**EL SERVICIO**” será prestado de forma profesional de conformidad con los estándares de la industria.

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 85, fracción III, y 103 del “**RLAASSP**”, en términos de lo establecido en el apartado III.7. “**De la contratación**” en su numeral III.7.7.4 “**Garantías de Cumplimiento**” de las “**POBALINES**” y de conformidad con lo señalado en el numeral 15 “**Garantía de Cumplimiento**”, del “**ANEXO TÉCNICO**”, “**EL PROVEEDOR**” se obliga a constituir una garantía indivisible por el cumplimiento fiel y exacto de todas las obligaciones derivadas de este contrato, así mismo 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 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 Específico 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.

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. OBLIGACIONES DE “EL PROVEEDOR”.

“EL PROVEEDOR” se obliga a:

- 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 directamente 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"**.
- e) No 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.

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE “BANOBRAS”.

“BANOBRAS” se obliga a:

- a) Otorgar todas las facilidades necesarias, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"** lleve a cabo en los términos convenidos en la prestación de **"EL SERVICIO"** 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 SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE “EL SERVICIO”.

“BANOBRAS” a través del Maestro César Mendoza Torres, Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, será el responsable de dar seguimiento y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este contrato.

“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, previa validación del personal técnico especializado, así como las contenidas en la propuesta técnica de **"EL PROVEEDOR"**.

“BANOBRAS” a través del administrador del contrato, rechazará **"EL SERVICIO"**, que no cumpla las especificaciones establecidas en este contrato y en el **"ANEXO TÉCNICO"**, situación que debe ser validada previamente por el personal técnico especializado, 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"**, previa validación del personal técnico especializado, 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 TERCERA. 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 el apartado III.8. “Del seguimiento a los contratos” en su numeral III.8.6 “**Aplicación de Deducciones**” de las “**POBALINES**”, y en su numeral “**8. Penas convencionales y deducciones al pago**”, en su punto “**8.2. Deducciones al Pago**”, del “**ANEXO TÉCNICO**”, se aplicará a “**EL PROVEEDOR**” una deductiva del **3% (Tres por ciento)**, como a continuación se detalla:

Aplicará una deductiva del **3% (tres por ciento)** sobre el incumplimiento a los niveles del servicio definido en el numeral 7.1. “**Acuerdos de Nivel de Servicios (SLA’s)**” del “**ANEXO TÉCNICO**”.

En ningún caso las deducciones al pago podrán negociarse en especie.

Independientemente de la aplicación de las deducciones mencionadas, “**BANOBRAS**”, a través de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones podrá en cualquier momento optar por la rescisión del Contrato, por incumplimiento.

Es importante aclarar que la suma de las deductivas no debe exceder el monto de la garantía.

Para realizar el cálculo de las deductivas correspondientes, se utilizará la siguiente fórmula:

N= Número de días naturales del mes en cuestión

$d = N * 0.10$

M= Costo Mensual del Servicio prestado parcial o deficiente

x= Número de días naturales durante los cuales el servicio fue prestado parcial o deficiente

Si $x > d$, entonces:

Deductiva= $(M) * (x-d) * (0.03)$

Las cantidades a deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que “**EL PROVEEDOR**” presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

De no existir pagos pendientes, se requerirá a “**EL PROVEEDOR**” que realice el pago de la deductiva, 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.

Las deducciones económicas se aplicarán sobre la cantidad indicada sin incluir impuestos.

La notificación y cálculo de las deducciones correspondientes las realizará el administrador del contrato de “**BANOBRAS**”, por escrito o vía correo electrónico, por incumplimiento parcial o deficiente.

La suma de dichas deductivas, no podrán exceder del **10% (diez por ciento)** del monto total antes de I.V.A., señalado en la cláusula **SEGUNDA** del presente contrato.

DÉCIMA CUARTA. 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 el apartado III.8. “Del seguimiento a los contratos” en su numeral **III.8.5. “Aplicación de Penas Convencionales”** de las “**POBALINES**”, y en el numeral “**8. Penas convencionales y deducciones al pago**”, en su punto **8.1. “Penas Convencionales”**, del “**ANEXO TÉCNICO**”, se aplicará a “**EL PROVEEDOR**”, una pena convencional, por cada día natural de atraso en la prestación de “**EL SERVICIO**”, en el entendido que el monto de las penas convencionales por atraso no excederá de monto de la garantía de cumplimiento del Contrato, conforme lo siguiente:

Dicha pena convencional será aplicada por “**BANOBRAS**” por conducto del administrador del contrato aplicará la pena convencional equivalente al **1% (uno por ciento)**, por cada día natural de atraso en la prestación de “**EL SERVICIO**” solicitado en el numeral **5.6. “Requerimientos y/o Servicios Generales”** del “**ANEXO TÉCNICO**”, dicha pena se aplicará sobre el costo total que corresponda a cada servicio prestado con atraso.

Las penas convencionales serán determinadas, calculadas y notificadas por escrito a “**EL PROVEEDOR**”, por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones a través del Administrador Operativo del Contrato.

En ningún caso las penas convencionales podrán negociarse en especie.

Independientemente de la aplicación de las penas mencionadas, “**BANOBRAS**”, a través de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones podrá en cualquier momento optar por la rescisión del Contrato, por incumplimiento.

SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE “EL SERVICIO”	PENA CONVENCIONAL
PARTIDA 1	Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle.	• A partir de la fecha compromiso de entrega final del servicio definida en el numeral 6.5.1 “Entregables”.
PARTIDA 1	Identificador (es) de servicio activados en el portal de soporte “My Oracle Support”.	• A partir de la fecha compromiso de entrega final del servicio definida en el numeral 6.5.1 “Entregables”.

$$\text{Pena Convencional} = (M) * (n) * (0.01)$$

Dónde:

M = Costo Total del Servicio prestado con atraso

n = Número de días de incumplimiento

El Administrador del contrato determinará 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 CUARTA** del presente instrumento jurídico.

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 podrán exceder del **10% (diez por ciento)** del monto total antes de I.V.A. señalado en la cláusula **SEGUNDA** del presente contrato.

DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS Y AUTORIZACIONES.

“EL PROVEEDOR” se obliga a observar y mantener vigentes las licencias, autorizaciones, permisos o registros requeridos para el cumplimiento de sus obligaciones, tal y como se establece en el numeral “10. Licencias, autorizaciones y permisos”, del “ANEXO TÉCNICO”.

DÉCIMA SEXTA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

De conformidad con lo señalado en los numerales “6.4. Forma y términos en que se realizará la verificación y aceptación del servicio” y “6.5.1. Entregables”, ambos en su punto “Partida 1.E4”, del “ANEXO TÉCNICO”, “EL PROVEEDOR” se obliga a contar con una póliza de responsabilidad civil, en el entendido que la póliza de responsabilidad civil, debe estar vigente durante el periodo de la relación contractual, y deberá ser entregada en un plazo que no exceda de 5 (cinco) días naturales posteriores al inicio de la vigencia de “EL SERVICIO”.

DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE.

“EL PROVEEDOR” se obliga en caso de ser aplicable esta cláusula bajo su costa y riesgo, a contar con transporte para poder prestar “EL SERVICIO”, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones “BANOBRAS”.

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS.

Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la prestación de “EL SERVICIO”, objeto del presente contrato, serán pagados por “EL PROVEEDOR”, mismos que no serán repercutidos a “BANOBRAS”.

“BANOBRAS” sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA), en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

DÉCIMA NOVENA. 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. 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 de los daños y perjuicios que pudiera causar a “BANOBRAS”.

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 PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

"**LAS PARTES**" acuerdan que la información que se intercambie de conformidad con las disposiciones del presente instrumento, se tratarán de manera confidencial, siendo de uso exclusivo para la consecución del objeto del presente contrato y no podrá difundirse a terceros de conformidad con lo establecido en las Leyes General y Federal, respectivamente, de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados, y demás legislación aplicable.

Para el tratamiento de los datos personales que "**LAS PARTES**" recaben con motivo de la celebración del presente contrato, deberá de realizarse con base en lo previsto en los Avisos de Privacidad respectivos.

Por tal motivo, "**EL PROVEEDOR**" asume cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de su parte, o de sus empleados, a las obligaciones de confidencialidad descritas en el presente contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN DE "EL SERVICIO".

Con fundamento en el artículo 55 Bis de la "**LAASSP**" y 102, fracción II, de su Reglamento, "**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 TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

"**BANOBRAS**" cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir "**EL SERVICIO**" 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 CUARTA. RESCISIÓN.

"**BANOBRAS**" podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión, cuando "**EL PROVEEDOR**" de manera directa y por causas imputables a ésta 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. Cuando la suma de las penas convencionales exceda el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato.
- k. Cuando la suma de las deducciones al pago, excedan el monto total establecido para las deducciones.
- l. 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.
- m. Impedir el desempeño normal de labores de **“BANOBRAS”**.
- n. Cambiar su nacionalidad por otra e invocar la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de **“BANOBRAS”**, cuando sea extranjero.
- o. 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 de **“EL SERVICIO”**, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **“BANOBRAS”** de que continúa vigente la necesidad de la prestación de **“EL 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 rescindir 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 de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de “**BANOBRAS**”.

VIGÉSIMA QUINTA. 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 “**EI 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 SEXTA. DISCREPANCIAS.

“**LAS PARTES**” convienen que, en caso de discrepancia entre la solicitud de cotización, el “**ANEXO TÉCNICO**” y el Contrato, prevalecerá lo establecido en los dos primeros documentos, de conformidad con el artículo 81, fracción IV del “**RLAASSP**”.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. 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**”.

VIGÉSIMA OCTAVA. 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.

VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE.

“**LAS PARTES**” se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación de “**EL SERVICIO**” 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 “**LAASSP**”, el “**RLAASSP**”; Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Código Federal de Procedimientos Civiles; Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

TRIGÉSIMA. 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.

TRIGÉSIMA PRIMERA. CUMPLIMIENTO AL MANUAL DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

“**EL PROVEEDOR**” se obliga expresamente a conocer y cumplir en su caso, con el documento denominado “**Cumplimiento a las Políticas de Seguridad de la Información**” (**ANEXO “B”**), así como los cambios y actualizaciones 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 de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, encargada 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 servicio 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.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. 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.

TRIGÉSIMA TERCERA. 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.

TRIGÉSIMA CUARTA. 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 contrato.

TRIGÉSIMA QUINTA. RESPONSABLE POR “LAS PARTES”.

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

- “BANOBRAS” a: El Mtro. César Mendoza Torres, Director de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con domicilio señalado en: Avenida Javier Barros Sierra No. 515, Piso 2, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México.
- “EL PROVEEDOR” a: El C. Alejandro Vázquez López, en su carácter de Apoderado Legal, con domicilio ubicado en: Calle Montes Urales No. 470, 3er. Piso, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11000, Ciudad de México.

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 contrato contiene, por lo que lo ratifican y firman electrónicamente en las fechas especificadas en cada firma electrónica.

POR: “BANOBRAS”

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

POR: “EL PROVEEDOR”

NOMBRE	R.F.C
ORACLE DE MÉXICO, S.A. DE C.V.	OME910101TA3

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

Se elimina RFC, número de serie y certificado 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:

cf10d3eb4b80f1fdd74306ab6e6152f1822b19451b959eba448ba2d0b2beb22b

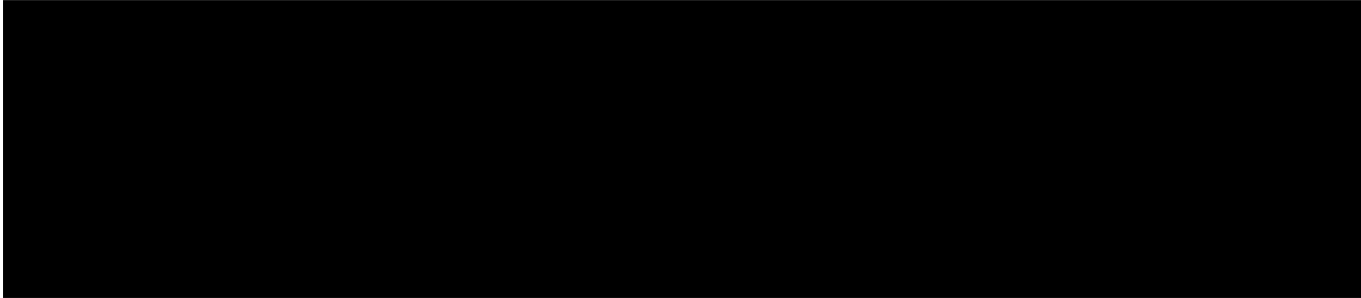
Firmante: KARLA DE TUYA GARCIA

RFC: [REDACTED]

Número de Serie: [REDACTED]

Fecha de Firma: 30/05/2024 19:53

Certificado:



Firma:

D5QM2/zCKwpBL2Y1vYyj8FMzDt cxCvEI ZdmqWf0X8cPRnx1939gOcV2Mnx+ePÉ / XYEZeHURRvo2bs8MuN0mCS+KMQÉZRkkRos7 / bLQ6NtCwkNbnceDvtkMO / kPQHUbqP8RRJOD5Dr9Fm3xULP6c3zwbB32HARGC 36DMdIwnx6BmU8Qb2WCTpcOETgq3KOY2QJbvDoxwxk6Lzk4K6GjgPYvXWlq1 / KSD11Fo4Rp5kDPH+ACENFRPaarMLr cpUXKUHP8h16dosBpH2ccTZNAp8dTKyuQmnK6vAdbXKPNi1xkN1wtgWZsJyZ /// TLnDz1f u28karis0f5sH88Ta/wUww==

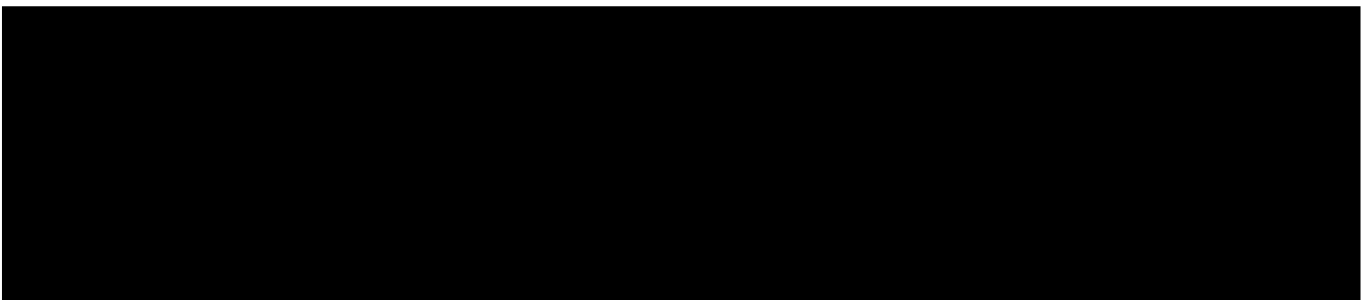
Firmante: MARYTELL CASTELLANOS RUEDA

RFC: [REDACTED]

Número de Serie: [REDACTED]

Fecha de Firma: 30/05/2024 19:55

Certificado:



Firma:

DJQwFRbTQbaRjMGFQahJ26m3DRYmK7txL9ZPqTmx7jF1wZdYqOtkfDhuS7iF8F9AvY1jMNYnKMfSXvL7osVcP2YXcY12N8RCE1VUzPpy5KD2NYS2f3jmSctMSQ/G0arBBDt3/7AntD+bCWL9PLeEGqZwpsuhWB ffe6i3fp7LsYfxCtWA+rIs+BZChY4Eb64JQAmJ0ywwiBeyQY082de2rRf tn3SJZcrVM2Id6qXEVAfwk0jgwMu69vUU3BqRBV45prxYpv15krDAfLm5akn583KsX93N4WWkg5xfOxGISB4Z9J5BA5MQbBvK2Kwde BKtM10sT4E1KQmWN0WzJwQ==

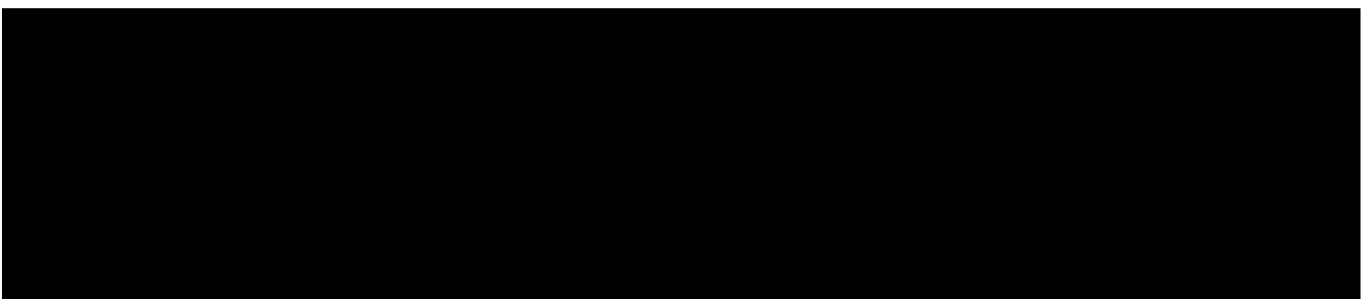
Firmante: CESAR MENDOZA TORRES

RFC: [REDACTED]

Número de Serie: [REDACTED]

Fecha de Firma: 30/05/2024 19:56

Certificado:



Firma:

LjNBfhYfXkvBGZov1LN34cWkX1cFk72dXmg4BeQ+R2pHJp4wqxJGGwKpPurg+GH0CW2mr0hvY9atjff/Pup0ibn/YmtwILkov17eeeSpYOESTvVp1TtPfBaaku8V5RdE1731XN3HvEcAgvH7ctE5mbAHK0ENYXw1xD0ivs2oFo+X51X0wT0Vov50FSiP+DW6pml36Ssn+EcfOylaE54E/hp8OLmVNY2A2p7zJNp82gIyef+A0sxZEMk3EtCnpdgtEeGRyuFQ94jsbXwU7WJkVD27rX2G9ZRMCLLJiZgZq5vicZJoMMrd5eRKOXaZp+OzRUBjyPSET74C2f195ViZA==

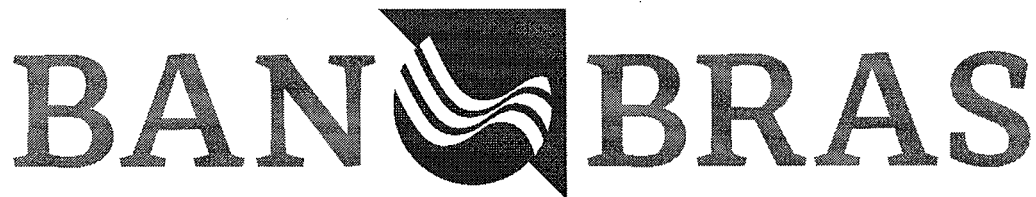
Firmante: ORACLE DE MEXICO SA DE CV
RFC: OME910101TA3

Número de Serie: [REDACTED]
Fecha de Firma: 30/05/2024 21:37

Certificado:
[REDACTED]

Firma:
D1QWw9sdE6X2MjNnkZvH4ROeJJK7geNERIHg6WWtUGsAu1IByaT6ft27Th51IvTicDKB1JVjpf9az17P1n3SFH1t9xgbaLQrp48Mi0rWo36FHtd0Dzm77DFPu3tbN45w4+jlZmrkFvxNThebJtvFJAoZaM+SOF0Z/7wvSPmxxpUkqX6626+BaLtX+NZM2xUFhjr9Urqe0qDe00UypT4m7V+4NBCnUxOHFhmWUbszFz2qULL2dS4Zjz0R+9fQB3qNRhXn0UJMH45ubD/0WkxLjooDFunvXuIpxrWPteyRRnbtX81v1lFX82050Qo064fLGDt2VPgmJIoMRL19fY6SLsQ==

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

Soporte a la Operación de los Sistemas y Aplicativos sustantivos.

(Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle).

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

Handwritten marks on the right margin, including an arrow pointing to the right, a signature, and the text "FAR" written vertically.





	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	2 de 27
		Fecha de elaboración	15/04/2024
	Gestión y soporte técnico de la Arquitectura de Bases de Datos que soportan los aplicativos de BANOBRAS Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

Tabla de contenido

1. Glosario	4
2. Objetivo General	4
3. Objetivos Específicos	4
4. Situación actual	4
4.1. Arquitectura actual	4
4.2. Línea Base	6
5. Necesidad a ser cubierta	7
5.1. Personal	7
5.2. Ubicación	7
5.3. Herramientas tecnológicas	7
5.4. Aplicaciones y/o Procesos de Negocio involucrados en el Servicio	7
5.5. Beneficios esperados	8
5.6. Requerimientos y/ o Servicios Generales	8
5.7. Aplicaciones y/o procesos de Negocio involucrados en el Servicio	9
5.8. Arquitectura Propuesta	10
6. Alcance	11
6.1. Vigencia	11
6.2. Roles y responsabilidades	11
6.3. Lugar para la Prestación de Servicios	12
6.4. Forma y términos en que se realizará la verificación y aceptación del servicio	13
6.5. Cronograma	15
6.5.1. Entregables	15
6.5.2.1.1.1 Cumplimiento Normativo	18



 702


	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	3 de 27
	Gestión y soporte técnico de la Arquitectura de Bases de Datos que soportan los aplicativos de BANOBRAS Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	Fecha de elaboración	15/04/2024
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

6.5.2. Tiempos de respuesta de soporte y servicio	18
7. Acuerdos de Niveles de Servicios y operacionales	19
7.1. Acuerdos de Nivel de Servicios (SLA´s)	19
8. Penas convencionales y deducciones al pago.	20
8.1. Penas convencionales	20
8.2. Deducciones al pago	21
8.3. Administrador del contrato	21
9. Confidencialidad	22
10. Licencias, autorizaciones y permisos.	22
11. Auditoría.	22
12. Modelo de Propuesta económica y forma de pago	23
12.1. Modelo de Propuesta Económica	23
12.2. Forma de pago	24
13. Propuesta técnica	24
13.1. Presentación de la Propuesta Técnica	24
13.1.1. Lenguaje	24
13.2. Documentación Requerida para la entrega de la Propuesta Técnica	25
14. Criterio de Evaluación.	25
15. Garantía de Cumplimiento.	25
16. Tipo de Contrato.	26
17. Denominación del área administradora y técnica del Contrato.	26
18. Firmas de elaboración, revisión y aprobación	26



 FAP

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	4 de 27
		Fecha de elaboración	15/04/2024
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

1. Glosario

Término	Descripción
Administrador del Contrato	Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Administrador Operativo del Contrato	Titular de la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI con el apoyo del Titular de la Gerencia de Entrega de Servicios de TI
DTIC	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Soporte Técnico	Asistencia en caso de fallas en los programas contratados y actualización de los programas.
Renovación de licenciamiento	De acuerdo a las políticas internas de Oracle: Derecho único de renovación de licenciamiento.
ULA	Unlimited Licensing Agreement - Acuerdo de Licenciamiento Ilimitado

2. Objetivo General

La contratación del servicio que se detalla en el presente documento, tiene como objetivo contar con la Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras, que asegure la Renovación de la Licencia de Actualización de Programas y Soporte de productos Oracle que soportan los sistemas de información de las Áreas de Negocio de **BANOBRAS**.

3. Objetivos Específicos


Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras, que asegure la Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle en la infraestructura tecnológica de **BANOBRAS**.

4. Situación actual

4.1. Arquitectura actual

En la actualidad se tienen instalados los siguientes productos Oracle en la infraestructura tecnológica de **BANOBRAS**. Tomando en cuenta que, dicha infraestructura está virtualizada en VMware y que, en términos de licenciamiento Oracle, se cuenta por core físico a un factor de 0.5, se enlistan los cores y servidores físicos que sostienen la infraestructura virtual.

Handwritten signature and initials: "d" and "STAR" with a checkmark.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras	Hoja	5 de 27
		Fecha de elaboración	15/04/2024
Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

ID	Nombre del Producto	Cantidad	Unidad de Medida	Unidad de Medida	Unidad de Medida	Unidad de Medida	Unidad de Medida	Unidad de Medida	Unidad de Medida	Unidad de Medida	Unidad de Medida	Unidad de Medida
1	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	32	24	2	2	4	0	240	0.5	120	Procesadores	
2	Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	32	24	2	2	4	0	240	0.5	120	Procesadores	
3	Oracle Audit Vault and Database Firewall - Processor Perpetual	32	24	2	2	4	0	240	0.5	120	Procesadores	
4	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	32	24	2	2	4	0	240	0.5	120	Procesadores	
5	Oracle Database Vault - Processor Perpetual	32	24	2	2	4	0	240	0.5	120	Procesadores	
6	Data Integrator and Application Adapter for Data Integration - Processor Perpetual	32	0	2	0	2	0	128	0.5	64	Procesadores	
7	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	32	24	2	2	4	0	240	0.5	120	Procesadores	
8	Oracle WebLogic Suite - Processor Perpetual	32	0	2	0	2	0	128	0.5	64	Procesadores	
9	Oracle WebLogic Server Management Pack Enterprise Edition - Processor Perpetual	32	0	2	0	2	0	128	0.5	64	Procesadores	
10	Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus - Processor Perpetual	32	0	2	0	2	0	128	0.5	64	Procesadores	
11	Oracle Data Masking Pack-Processor Perpetual	32	24	2	2	0	0	112	0.5	56	Procesadores	
12	Oracle SOA Suit for Oracle Middleware-Processor Perpetual	32	0	2	0	2	0	128	0.5	64	Procesadores	
13	Oracle Advanced Compression-Processor Perpetual	32	24	2	2	4	0	240	0.5	120	Procesadores	
14	Oracle Real Application Cluster-Processor Perpetual	32	24	2	2	4	0	240	0.5	120	Procesadores	


Asimismo, se tiene instalado un Balance Scorecard que se consume por usuarios nombrados:

ID	Nombre del Producto	Total de Licenciamiento	Soporte Vigente	Métrica
1	Oracle Scorecard and Strategy Management - Named User Plus Perpetual	93	93	Named Users
2	Oracle Internet Developer Suite - Named User Plus Perpetual	0	2	Named Users

Se cuenta con un número limitado de licenciamiento para los siguientes productos, los cuales se encuentran vigentes hasta el 17 de julio de 2024:

Nombre del Producto	Cantidad	Métrica
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	128	Procesador
Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	128	Procesador
Oracle Audit Vault and Database Firewall - Processor Perpetual	128	Procesador
Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	128	Procesador
Oracle Database Vault - Processor Perpetual	128	Procesador
Data Integrator and Application Adapter for Data Integration - Processor Perpetual	64	Procesador
Oracle Partitioning - Processor Perpetual	128	Procesador
Oracle WebLogic Suite - Processor Perpetual	64	Procesador
Oracle WebLogic Server Management Pack Enterprise Edition - Processor Perpetual	64	Procesador
Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus - Processor Perpetual	64	Procesador
Oracle Data Masking Pack-Processor Perpetual	64	Procesador

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	6 de 27
		Fecha de elaboración	15/04/2024
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

Nombre del Producto	Cantidad	Métrica
Oracle SOA Suit for Oracle Middleware-Processor Perpetual	64	Procesador
Oracle Advanced Compression-Processor Perpetual	128	Usuario Nombrado
Oracle Scorecard and Strategy Management - Named User Plus Perpetual	93	Usuario Nombrado
Oracle Internet Developer Suite - Named User Plus Perpetual	2	Procesador

4.2. Línea Base

La línea base de infraestructura sobre la que está instalado el licenciamiento actual es la siguiente:

ID	Nombre del producto	Cantidad Licenciamiento	Cantidad Soporte Vigente	Procesadores	Usuarios	Soporte	Soporte	Tarifa de Soporte	Soporte	Soporte	Soporte
1	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	32	24	2	2	4	0	240	0,5	120	Procesadores
2	Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	32	24	2	2	4	0	240	0,5	120	Procesadores
3	Oracle Audit Vault and Database Firewall-Processor Perpetual	32	24	2	2	4	0	240	0,5	120	Procesadores
4	Oracle Diagnostic Pack - Processor Perpetual	32	24	2	2	4	0	240	0,5	120	Procesadores
5	Oracle Database Vault - Processor Perpetual	32	24	2	2	4	0	240	0,5	120	Procesadores
6	Data Integrator and Application Adapter for Data Integration - Processor Perpetual	32	0	2	0	2	0	128	0,5	64	Procesadores
7	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	32	24	2	2	4	0	240	0,5	120	Procesadores
8	Oracle WebLogic Suite - Processor Perpetual	32	0	2	0	2	0	128	0,5	64	Procesadores
9	Oracle WebLogic Server Management Pack Enterprise Edition - Processor Perpetual	32	0	2	0	2	0	128	0,5	64	Procesadores
10	Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus - Processor Perpetual	32	0	2	0	2	0	128	0,5	64	Procesadores
11	Oracle Data Masking Pack-Processor Perpetual	32	24	2	2	0	0	112	0,5	58	Procesadores
12	Oracle SOA Suit for Oracle Middleware-Processor Perpetual	32	0	2	0	2	0	128	0,5	64	Procesadores
13	Oracle Advanced Compression-Processor Perpetual	32	24	2	2	4	0	240	0,5	120	Procesadores
14	Oracle Real Application Cluster-Processor Perpetual	32	24	2	2	4	0	240	0,5	120	Procesadores

Asimismo, se tiene instalado un Balance Scorecard que se consume por usuarios nombrados:

ID	Nombre del Producto	Total de Licenciamiento	Soporte Vigente	Métrica
1	Oracle Scorecard and Strategy Management - Named User Plus Perpetual	93	93	Named Users
2	Oracle Internet Developer Suite - Named User Plus Perpetual	0	2	Named Users

Handwritten signature and initials

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	7 de 27
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	Fecha de elaboración	15/04/2024
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

5. Necesidad a ser cubierta

5.1. Personal

El servicio se recibirá, de acuerdo con las políticas de soporte del fabricante, para incidentes reactivos, a través de MyOracle Support (MOS) de manera remota, mediante sitio de internet y/o llamada telefónica; y para incidentes proactivos/planeados (Soporte Experto), a través del Gerente Técnico de Cuenta (TAM) e Ingeniero de Soporte Avanzado (ASE), de manera remota y/o en sitio.

5.2. Ubicación

El servicio se recibirá, de acuerdo con las políticas de soporte del fabricante, para incidentes reactivos, a través de MyOracle Support (MOS) de manera remota, mediante sitio de internet y/o llamada telefónica; y para incidentes proactivos/planeados (Soporte Experto), a través del Gerente Técnico de Cuenta (TAM) e Ingeniero de Soporte Avanzado (ASE), de manera remota y/o en sitio.

5.3. Herramientas tecnológicas

De acuerdo con las políticas de soporte del fabricante, el soporte se recibe de manera remota desde los portales de soporte <http://my.oracle.com>

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

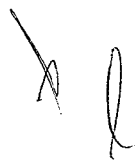
El 90% de las aplicaciones de negocio que proporciona la DTIC utilizan licenciamiento Oracle, ya sea en sus bases de datos, middleware, software de Inteligencia de Negocios, etc., incluyendo los Sistemas de Pagos, Prevención de Lavado de Dinero, Clientes, Recursos Humanos, etc.


Contar con la Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras, que asegure la Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle en la cantidad que requiere la Institución.

Proveer al usuario final de **BANOBRAS** una plataforma de software estable, de última generación que asegure la continuidad y confiabilidad de los aplicativos Institucionales.

Renovar únicamente la Licencia de Actualización de Programas y Soporte de productos Oracle en uso y/o proyectado para las soluciones tecnológicas en desarrollo.

Unificar la vigencia de la Licencia de Actualización de Programas y Soporte de productos Oracle, mismos que se mencionan en el numeral 4.1. "Arquitectura actual", considerando la vigencia definida en el presente documento.




	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	8 de 27	
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	Fecha de elaboración	15/04/2024	
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico		

5.5. Beneficios esperados

Contar con un esquema de Licencia de Actualización de Programas y Soporte de productos Oracle que permita soportar los sistemas de información actuales y futuros de **BANOBRAS**.

Asimismo, **BANOBRAS** obtendrá los beneficios de contar con soporte técnico directamente con el fabricante en los siguientes rubros:

- Acceso y atención 24x7 al sitio de soporte técnico.
- Actualización en las versiones de los programas en el esquema de licenciamiento.
- Acceso a las actualizaciones de seguridad que el fabricante publica en el boletín de seguridad trimestral.
- Servicios de Soporte Avanzado, los cuales, podrán ser prestados en sitio o vía remota según el requerimiento específico.
 - Servicio Prioritario. Servicio de atención para sistemas productivos críticos, mediante el cual se canalicen las solicitudes urgentes de servicio de soporte técnico a colas de atención con apoyo del Gerente Técnico de Oracle. Se presta vía remota a través de sitio de internet y/o llamada telefónica.
 - Soporte Experto.
 - Orientación Técnica Avanzada.- Ejecución de actividades asociadas a la instalación, configuración, prueba, respaldo y seguridad de los programas Oracle.
 - Optimización Avanzada.- Asistencia para optimizar la arquitectura desplegada, capacidad, seguridad, rendimiento de los productos y equipos Oracle.
 - Asistencia de migración avanzada.- Migración o actualización de cargas de trabajo, bases de datos y sistemas, incluido el almacenamiento, desde entornos de sistemas Legacy a nuevos entornos Oracle (on-premise o nube).
 - Estos servicios podrán prestarse vía remota y/o en sitio.
 - Perfiles técnicos requeridos: Ingeniero de Soporte Avanzado (ASE) y Gerente Técnico de Cuenta (TAM).
 - Considerar para el perfil de Gerente Técnico de Cuenta (TAM), las siguientes jornadas, siendo cada una de éstas, bloques de tiempo de ocho horas laborables en horario normal de oficina de 9:00 am a 6:00 pm, para la vigencia especificada en el numeral 12.1. "Modelo de Propuesta Económica".
 - Considerar para el perfil de Ingeniero de Soporte Avanzado (ASE), las siguientes jornadas, siendo cada una de éstas, bloques de tiempo de ocho horas laborables en horario normal de oficina de 9:00 am a 6:00 pm, para la vigencia especificada en el numeral 12.1. "Modelo de Propuesta Económica".

5.6. Requerimientos y/ o Servicios Generales

TAR

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	9 de 27
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras	Fecha de elaboración	15/04/2024
	Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	


REQ#	Descripción																																																																
Partida 1. Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	<p>Se requiere la Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras, que asegure la Renovación del servicio de actualización y soporte técnico con servicio prioritario para licenciamiento Oracle de acuerdo a las siguientes métricas en apego la infraestructura instalada.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>Nombre del Producto</th> <th>Soporte Requerido</th> <th>Métrica</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual</td> <td>128</td> <td>Procesadores</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual</td> <td>128</td> <td>Procesadores</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Oracle Audit Vault and Database Firewall - Processor Perpetual</td> <td>128</td> <td>Procesadores</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual</td> <td>128</td> <td>Procesadores</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Oracle Database Vault - Processor Perpetual</td> <td>128</td> <td>Procesadores</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Data Integrator and Application Adapter for Data Integration - Processor Perpetual</td> <td>64</td> <td>Procesadores</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Oracle Partitioning - Processor Perpetual</td> <td>128</td> <td>Procesadores</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Oracle WebLogic Suite - Processor Perpetual</td> <td>64</td> <td>Procesadores</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Oracle WebLogic Server Management Pack Enterprise Edition - Processor Perpetual</td> <td>64</td> <td>Procesadores</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus - Processor Perpetual</td> <td>64</td> <td>Procesadores</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>Oracle Data Masking Pack-Processor Perpetual</td> <td>64</td> <td>Procesadores</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>Oracle SOA Suit for Oracle Middleware-Processor Perpetual</td> <td>64</td> <td>Procesadores</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>Oracle Advanced Compression-Processor Perpetual</td> <td>128</td> <td>Procesadores</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>Oracle Scorecard and Strategy Management - Named User Plus Perpetual</td> <td>93</td> <td>Named Users</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>Oracle Internet Developer Suite - Named User Plus Perpetual</td> <td>2</td> <td>Named Users</td> </tr> </tbody> </table>	ID	Nombre del Producto	Soporte Requerido	Métrica	1	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	128	Procesadores	2	Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	128	Procesadores	3	Oracle Audit Vault and Database Firewall - Processor Perpetual	128	Procesadores	4	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	128	Procesadores	5	Oracle Database Vault - Processor Perpetual	128	Procesadores	6	Data Integrator and Application Adapter for Data Integration - Processor Perpetual	64	Procesadores	7	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	128	Procesadores	8	Oracle WebLogic Suite - Processor Perpetual	64	Procesadores	9	Oracle WebLogic Server Management Pack Enterprise Edition - Processor Perpetual	64	Procesadores	10	Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus - Processor Perpetual	64	Procesadores	11	Oracle Data Masking Pack-Processor Perpetual	64	Procesadores	12	Oracle SOA Suit for Oracle Middleware-Processor Perpetual	64	Procesadores	13	Oracle Advanced Compression-Processor Perpetual	128	Procesadores	14	Oracle Scorecard and Strategy Management - Named User Plus Perpetual	93	Named Users	15	Oracle Internet Developer Suite - Named User Plus Perpetual	2	Named Users
	ID	Nombre del Producto	Soporte Requerido	Métrica																																																													
	1	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	128	Procesadores																																																													
	2	Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	128	Procesadores																																																													
	3	Oracle Audit Vault and Database Firewall - Processor Perpetual	128	Procesadores																																																													
	4	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	128	Procesadores																																																													
	5	Oracle Database Vault - Processor Perpetual	128	Procesadores																																																													
	6	Data Integrator and Application Adapter for Data Integration - Processor Perpetual	64	Procesadores																																																													
	7	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	128	Procesadores																																																													
	8	Oracle WebLogic Suite - Processor Perpetual	64	Procesadores																																																													
	9	Oracle WebLogic Server Management Pack Enterprise Edition - Processor Perpetual	64	Procesadores																																																													
	10	Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus - Processor Perpetual	64	Procesadores																																																													
	11	Oracle Data Masking Pack-Processor Perpetual	64	Procesadores																																																													
	12	Oracle SOA Suit for Oracle Middleware-Processor Perpetual	64	Procesadores																																																													
	13	Oracle Advanced Compression-Processor Perpetual	128	Procesadores																																																													
	14	Oracle Scorecard and Strategy Management - Named User Plus Perpetual	93	Named Users																																																													
15	Oracle Internet Developer Suite - Named User Plus Perpetual	2	Named Users																																																														

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

El 90% de las aplicaciones de negocio que proporciona la DTIC utilizan licenciamiento Oracle, ya sea en sus bases de datos, middleware, software de Inteligencia de Negocios, etc., incluyendo los Sistemas de Pagos, Prevención de Lavado de Dinero, Clientes, Recursos Humanos, etc.

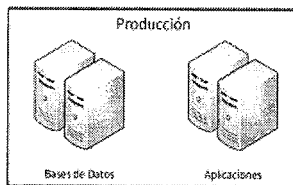
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	10 de 27	
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	Fecha de elaboración	15/04/2024	
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico		

5.8. Arquitectura Propuesta

De acuerdo con la infraestructura instalada, descrita en la tabla de requerimientos de servicios se propone la siguiente infraestructura.

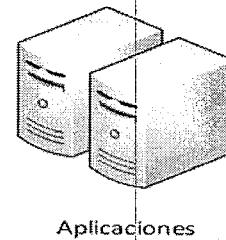


Bases de datos


- Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual
- Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual
- Oracle Audit Vault and Database Firewall - Processor Perpetual
- Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual
- Oracle Database Vault - Processor Perpetual
- Oracle Partitioning - Processor Perpetual
- Oracle Advanced Compression-Processor Perpetual
- Oracle Data Masking Pack-Processor Perpetual

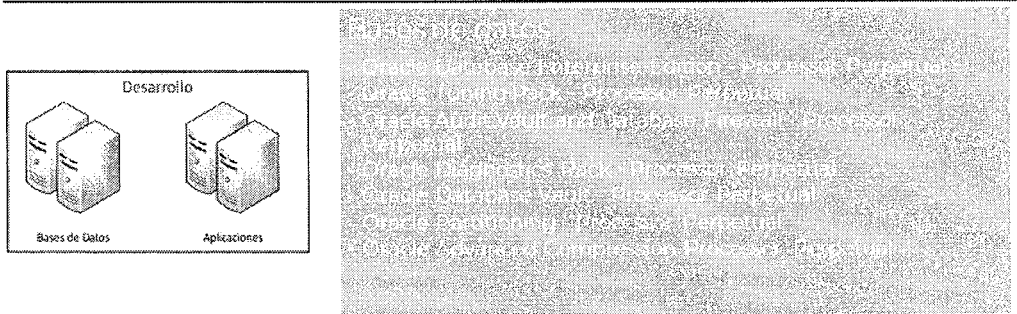
Aplicaciones

- Data Integrator and Application Adapter for Data Integration- Processor Perpetual
- Oracle WebLogic Suite - Processor Perpetual
- Oracle WebLogic Server Management Pack Enterprise Edition - Processor Perpetual
- Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus - Processor Perpetual
- Oracle Scorecard and Strategy Management - Named User Plus Perpetual
- Oracle SOA Suit for Oracle Middleware - Processor Perpetual

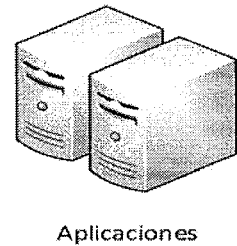


[Handwritten signature]
F. RIVERA

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	11 de 27
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	Fecha de elaboración	15/04/2024
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	



- Aplicaciones**
- Data Integrator and Application Adapter for Data Integration - Processor Perpetual
 - Oracle WebLogic Suite - Processor Perpetual
 - Oracle WebLogic Server Management Pack Enterprise Edition - Processor Perpetual
 - Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus - Processor Perpetual
 - Oracle Internet Developer Suite - Named User Plus Perpetual
 - Oracle SOA Suit for Oracle Middleware-Processor Perpetual



6. Alcance

Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras, que asegure la Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle en la infraestructura tecnológica de **BANOBRAS**.


6.1. Vigencia

El contrato para los servicios solicitados, será cerrado y el plazo para la prestación del servicio será del **18 de julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024**.

6.2. Roles y responsabilidades

Tabla Roles y Responsabilidades Generales			
Núm.	Actividad	Licitante Adjudicado	BANOBRAS
1	<ul style="list-style-type: none"> • Fungir como contacto principal para la administración de los servicios del contrato que en su caso se celebre. 	Gerente Técnico de Cuenta (TAM)	Titular de la Gerencia de Entrega de Servicios de TI

[Handwritten signatures and initials]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	12 de 27
		Fecha de elaboración	15/04/2024
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la reunión de inicio del contrato, la cual, deberá contener el alcance de los servicios contratados y deberá ser entregada al personal designado por BANOBRAS, dentro de los 5 días hábiles posteriores al inicio de vigencia del servicio. Recibir los requerimientos de BANOBRAS por escrito mediante una solicitud de cambio. (Se adjunta formato de referencia). Acordar con el contacto designado por BANOBRAS, el alcance del servicio, previo a la ejecución del mismo mediante la solicitud de cambio correspondiente. Gestionar la entrega de los servicios del Ingeniero de Soporte Avanzado (ASE). Entregar al contacto designado por BANOBRAS, el reporte trimestral de actividades. 		
2	<ul style="list-style-type: none"> Entregar los servicios acordados entre el contacto designado por BANOBRAS y el Gerente Técnico de Cuenta (TAM), mediante el formato de solicitud de cambio. Respecto a la ejecución de servicios técnicos, entregar documento de memoria técnica durante los diez (10) días naturales posteriores al cierre de cada trimestre. 	Ingeniero de Soporte Avanzado (ASE)	Titular de la Subgerencia de Entrega de Servicios de TI

6.3.Lugar para la Prestación de Servicios

Los servicios objeto de la presente contratación serán prestados de la siguiente forma:

- Para incidentes reactivos, a través de MyOracle Support (MOS) de manera remota, a través de sitio de internet y/o llamada telefónica;
- Para incidentes proactivos/planeados (Soporte Experto), a través del Gerente Técnico de Cuenta (TAM) e Ingeniero de Soporte Avanzado (ASE), de manera remota y/o en sitio.

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	13 de 27
		Fecha de elaboración	15/04/2024
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

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

La verificación y aceptación del servicio se realizará conforme a los entregables, criterios de aceptación y fecha de entrega especificados en las siguientes tablas.

ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Descripción	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)	Fecha de entrega
PARTIDA 1 .E1	Carta de Contratación de la renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	Carta membretada que ampare la activación del servicio de Soporte Oracle y las claves de acceso al servicio denominado "CSI" por sus siglas en inglés (Customer Service Identifier)	PARTIDA 1.E1.CA1. PARTIDA 1.E1.CA2. PARTIDA 1.E1.CA3. PARTIDA 1.E1.CA4.	Dentro de los 10 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del servicio.
PARTIDA 1 .E2	Identificador (es) de servicio activados en el portal de soporte "My Oracle Support"	Número de identificador de soporte para uso del portal "My Oracle Support"	PARTIDA 1.E2.CA1. PARTIDA 1.E2.CA2.	Dentro de los 10 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del servicio.
PARTIDA 1 .E3	Reunión inicial.	Reunión de inicio de contrato que contenga el alcance de los servicios contratados	Presentación del Gerente Técnico y alcance de los servicios contratados.	5 días hábiles posteriores al inicio de la vigencia del servicio.
PARTIDA 1 .E4	Póliza de Responsabilidad Civil	Póliza de Responsabilidad Civil para los servicios de Soporte Experto.	Póliza de Responsabilidad Civil que ampare los siguientes servicios : Soporte Experto - Perfil Gerente Técnico de Cuenta (TAM) y Soporte Experto - Ingeniero de Soporte Avanzado (ASE).	5 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del servicio.
PARTIDA 1 .E5	Memoria técnica.	Memoria técnica de los Servicios de Soporte Experto realizado por el Ingeniero de Soporte Avanzado (ASE).	Documento de Memoria Técnica que contendrá las especificaciones técnicas del requerimiento, el alcance detallado del servicio realizado, el procedimiento aplicado, las conclusiones y resultado del mismo.	10 días naturales posteriores al cierre de cada trimestre. Para el último trimestre de la vigencia del contrato será entregada el último día hábil del mes que corresponda.

Handwritten signature and initials

FIR

 <p>HACIENDA MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO 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>UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</p>	Hoja	14 de 27
	<p>Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras</p> <p>Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle</p>	Fecha de elaboración	15/04/2024
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Descripción	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)	Fecha de entrega
PARTIDA 1 .E6	Reporte de Actividades.	Reporte Trimestral de Actividades de Soporte realizadas.	Documento trimestral que especifique la entrega de los siguientes servicios: Soporte Experto - Perfil Gerente Técnico de Cuenta (TAM) y Soporte Experto - Ingeniero de Soporte Avanzado (ASE). El documento deberá contener al menos los siguientes datos: Contacto requirente del servicio, contacto que recibió el servicio, fecha de solicitud, fecha de entrega, resumen del servicio realizado, cantidad de jornadas utilizadas y estatus.	10 días naturales posteriores al cierre de cada trimestre. Para el último trimestre de la vigencia del contrato será entregada el último día hábil del mes que corresponda.

ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)
PARTIDA 1 .E1.CA1.	Formato	Documento físico membretado firmado por el Apoderado legal del Licitante adjudicado y el Administrador del contrato BANOBRAS
PARTIDA 1 .E1.CA2.	Productos Licenciados	La Carta de Contratación de la Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle deberá listar los productos soportados durante la vigencia del contrato.
PARTIDA 1 .E1. CA3.	Cantidad de Licencias	La Carta de Contratación de la renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle deberá listar la cantidad y métrica en la que se actualiza el licenciamiento de los productos en el alcance del contrato.
PARTIDA 1 .E1.CA4.	Vigencia de Licencias	La Carta de Contratación de la renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle deberá indicar la vigencia del licenciamiento de los productos en el alcance del contrato.
PARTIDA 1 .E2.CA1.	Formato	El que el licitante adjudicado determine. El (los) identificador(es) de soporte podrán estar listados en la carta de actualización de licenciamiento o entregarse por el medio que determine el licitante adjudicado.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	15 de 27
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	Fecha de elaboración	15/04/2024
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)
PARTIDA 1.E2.CA2.	Vigencia en el portal "My Oracle Support"	El (los) identificador(es) de soporte deberán coincidir con el (los) registrados en el portal "My Oracle Support" indicando los productos y vigencias en el alcance del contrato.
PARTIDA 1.E3	Reunión inicial.	La Reunión Inicial deberá ser una Presentación del Gerente Técnico en la cual se explique el alcance de los servicios contratados, así como la forma de entrega de los mismos. Se deberá emitir minuta de la reunión como constancia de la entrega.
PARTIDA 1.E4	Póliza de Responsabilidad Civil	Póliza de Responsabilidad Civil que ampare los siguientes servicios : Soporte Experto – Perfil Gerente Técnico de Cuenta (TAM) y Soporte Experto – Ingeniero de Soporte Avanzado (ASE).
PARTIDA 1.E5	Memoria técnica.	Documento de Memoria Técnica que contendrá las especificaciones técnicas del requerimiento, el alcance detallado del servicio realizado, el procedimiento aplicado, las conclusiones y resultado del mismo.
PARTIDA 1.E6	Reporte de Actividades.	Documento trimestral que especifique la entrega de los siguientes servicios : Soporte Experto – Perfil Gerente Técnico de Cuenta (TAM) y Soporte Experto – Ingeniero de Soporte Avanzado (ASE). El documento deberá contener al menos los siguientes datos: Contacto requirente del servicio, contacto que recibió el servicio, fecha de solicitud, fecha de entrega, resumen del servicio realizado, cantidad de jornadas utilizadas y estatus.


6.5. Cronograma

En la siguiente tabla se describe el cronograma general para la entrega de los servicios.

Fases	Periodo de entrega
Partida 1. Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	Dentro de los 10 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del servicio.

6.5.1. Entregables

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
STAR

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	16 de 27
		Fecha de elaboración	15/04/2024
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Descripción	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)	Fecha de entrega
PARTIDA 1 .E1	Carta de Contratación de la renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	Carta membretada que ampare la activación del servicio de Soporte Oracle y las claves de acceso al servicio denominado "CSI" por sus siglas en inglés (Customer Service Identifier)	PARTIDA 1.E1.CA1. PARTIDA 1.E1.CA2. PARTIDA 1.E1.CA3. PARTIDA 1.E1.CA4.	Dentro de los 10 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del servicio.
PARTIDA 1 .E2	Identificador (es) de servicio activados en el portal de soporte "My Oracle Support"	Número de identificador de soporte para uso del portal "My Oracle Support"	PARTIDA 1.E2.CA1. PARTIDA 1.E2.CA2.	Dentro de los 10 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del servicio.
PARTIDA 1 .E3	Reunión inicial.	Reunión de inicio de contrato que contenga el alcance de los servicios contratados	Presentación del Gerente Técnico y alcance de los servicios contratados.	5 días hábiles posteriores al inicio de la vigencia del servicio.
PARTIDA 1 .E4	Póliza de Responsabilidad Civil	Póliza de Responsabilidad Civil para los servicios de Soporte Experto.	Póliza de Responsabilidad Civil que ampare los siguientes servicios : Soporte Experto - Perfil Gerente Técnico de Cuenta (TAM) y Soporte Experto - Ingeniero de Soporte Avanzado (ASE).	5 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del servicio.
PARTIDA 1 .E5	Memoria técnica.	Memoria técnica de los Servicios de Soporte Experto realizado por el Ingeniero de Soporte Avanzado (ASE).	Documento de Memoria Técnica que contendrá las especificaciones técnicas del requerimiento, el alcance detallado del servicio realizado, el procedimiento aplicado, las conclusiones y resultado del mismo.	10 días naturales posteriores al cierre de cada trimestre.
PARTIDA 1 .E6	Reporte de Actividades.	Reporte Trimestral de Actividades de Soporte realizadas.	Documento trimestral que especifique la entrega de los siguientes servicios : Soporte Experto - Perfil Gerente Técnico de Cuenta (TAM) y Soporte Experto -	10 días naturales posteriores al cierre de cada trimestre. Para el último trimestre de la vigencia del contrato será entregada el último día hábil del mes que corresponda.


TAR

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Hoja	17 de 27
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle		Fecha de elaboración	15/04/2024
			ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Descripción	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)	Fecha de entrega
			Ingeniero de Soporte Avanzado (ASE). El documento deberá contener al menos los siguientes datos: Contacto requirente del servicio, contacto que recibió el servicio, fecha de solicitud, fecha de entrega, resumen del servicio realizado, cantidad de jornadas utilizadas y estatus.	

ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)
PARTIDA 1.E1.CA1.	Formato	Documento físico membretado firmado por el Apoderado legal del Licitante adjudicado y el Administrador del contrato BANOBRAS
PARTIDA 1.E1.CA2.	Productos Licenciados	La Carta de Contratación de la Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle deberá listar los productos soportados durante la vigencia del contrato.
PARTIDA 1.E1.CA3.	Cantidad de Licencias	La Carta de Contratación de la renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle deberá listar la cantidad y métrica en la que se actualiza el licenciamiento de los productos en el alcance del contrato.
PARTIDA 1.E1.CA4.	Vigencia de Licencias	La Carta de Contratación de la renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle deberá indicar la vigencia del licenciamiento de los productos en el alcance del contrato.
PARTIDA 1.E2.CA1.	Formato	El que el licitante adjudicado determine. El (los) identificador(es) de soporte podrán estar listados en la carta de actualización de licenciamiento o entregarse por el medio que determine el licitante adjudicado.
PARTIDA 1.E2.CA2.	Vigencia en el portal "My Oracle Support"	El (los) identificador(es) de soporte deberán coincidir con el (los) registrados en el portal "My Oracle Support" indicando los productos y vigencias en el alcance del contrato.
PARTIDA 1.E3	Reunión inicial.	La Reunión Inicial deberá ser una Presentación del Gerente Técnico en la cual se explique el alcance de los

Handwritten signature and initials.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	18 de 27
		Fecha de elaboración	15/04/2024
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

ID del Entregable de acuerdo a la Fase o servicio	Nombre	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)
		servicios contratados, así como la forma de entrega de los mismos. Se deberá emitir minuta de la reunión como constancia de la entrega.
PARTIDA 1.E4	Póliza de Responsabilidad Civil	Póliza de Responsabilidad Civil que ampare los siguientes servicios : Soporte Experto – Perfil Gerente Técnico de Cuenta (TAM) y Soporte Experto – Ingeniero de Soporte Avanzado (ASE).
PARTIDA 1.E5	Memoria técnica.	Documento de Memoria Técnica que contendrá las especificaciones técnicas del requerimiento, el alcance detallado del servicio realizado, el procedimiento aplicado, las conclusiones y resultado del mismo.
PARTIDA 1.E6	Reporte de Actividades.	Documento trimestral que especifique la entrega de los siguientes servicios : Soporte Experto – Perfil Gerente Técnico de Cuenta (TAM) y Soporte Experto – Ingeniero de Soporte Avanzado (ASE). El documento deberá contener al menos los siguientes datos: Contacto requirente del servicio, contacto que recibió el servicio, fecha de solicitud, fecha de entrega, resumen del servicio realizado, cantidad de jornadas utilizadas y estatus.

Si el licitante adjudicado recibe notificación con alguna observación por parte de **BANOBRAS**, a través del área administradora o área responsable de verificar las obligaciones del Contrato, respecto a su entregable, deberá atender los aspectos ahí señalados y entregarlos a los titulares de las áreas mencionadas, en un tiempo no mayor a 5 días hábiles a partir de la notificación recibida.

6.5.2. Tiempos de respuesta de soporte y servicio

Objeto	Alcance	Descripción Evento	Tiempo de Respuesta
Disponibilidad	Contratación de la Renovación del servicio de actualización y soporte técnico	Acceso a My Oracle Support (Sistema de soporte técnico a través de Internet).	90% de disponibilidad al mes en días naturales.
Severidad 1	Servicios complementarios: Servicio prioritario	Su uso en producción de los programas (software) con soporte se detuvo o sufrió un impacto tan grave que no puede seguir trabajando, pérdida total del servicio.	El 90% de las severidades por mes en días naturales, serán atendidas dentro de 1 hr. Siguiendo a la solicitud de servicio.
Severidad 2	Servicios complementarios: Servicio prioritario	Pérdida grave del servicio. Existen importantes funcionalidades que no están disponibles, sin una solución	El 90% de las severidades por mes en días naturales, serán atendidas

FAR

9

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	19 de 27
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	Fecha de elaboración	15/04/2024
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

Objeto	Alcance	Descripción Evento	Tiempo de Respuesta
		alternativa; sin embargo, las operaciones pueden continuar en forma restringida	dentro de 2.5 hrs. siguientes a la solicitud de servicio.
Severidad 3	Servicios complementarios: Servicio prioritario	Pérdida leve del servicio. El impacto es un inconveniente que puede requerir una solución alternativa para restablecer la funcionalidad.	El 90% de las severidades por mes en días naturales, serán atendidas dentro del siguiente día hábil a partir de generar la solicitud de servicio.
Severidad 4	Servicios complementarios: Servicio prioritario	Solicitud de información, alguna mejora o aclaración de la documentación relacionada con su software. No existe ninguna pérdida del servicio. El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.	El 90% de las severidades por mes en días naturales, serán atendidas dentro del siguiente día hábil a partir de generar la solicitud de servicio.


7. Acuerdos de Niveles de Servicios y operacionales

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

El nivel de servicio aplicable al servicio objeto de la contratación será el siguiente; mismo que será medido mediante el monitoreo que realiza la mesa de servicios de BANOBRAS.

Objeto	Alcance	Descripción Evento	Tiempo de Respuesta
Disponibilidad	Contratación de la Renovación del servicio de actualización y soporte técnico	Acceso a My Oracle Support (Sistema de soporte técnico a través de Internet).	90% de disponibilidad al mes en días naturales.
Severidad 1	Servicios complementarios: Servicio prioritario	Su uso en producción de los programas (software) con soporte se detuvo o sufrió un impacto tan grave que no puede seguir trabajando, pérdida total del servicio.	El 90% de las severidades por mes en días naturales, serán atendidas dentro de 1 hr. Siguiendo a la solicitud de servicio.
Severidad 2	Servicios complementarios: Servicio prioritario	Pérdida grave del servicio. Existen importantes funcionalidades que no están disponibles, sin una solución alternativa; sin embargo, las operaciones pueden continuar en forma restringida	El 90% de las severidades por mes en días naturales, serán atendidas dentro de 2.5 hrs. siguientes a la solicitud de servicio.
Severidad 3	Servicios complementarios: Servicio prioritario	Pérdida leve del servicio. El impacto es un inconveniente que puede requerir una	El 90% de las severidades por mes en días naturales,

[Handwritten signatures and initials]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	20 de 27
		Fecha de elaboración	15/04/2024
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

Objeto	Alcance	Descripción Evento	Tiempo de Respuesta
		solución alternativa para restablecer la funcionalidad.	serán atendidas dentro del siguiente día hábil a partir de generar la solicitud de servicio.
Severidad 4	Servicios complementarios: Servicio prioritario	Solicitud de información, alguna mejora o aclaración de la documentación relacionada con su software. No existe ninguna pérdida del servicio. El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.	El 90% de las severidades por mes en días naturales, serán atendidas dentro del siguiente día hábil a partir de generar la solicitud de servicio.

8. Penas convencionales y deducciones al pago.

8.1. Penas convencionales

Con fundamento en los artículos 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 95 y 96 de su Reglamento, se aplicará al licitante adjudicado una pena convencional, por cada día natural de atraso en la prestación de los servicios, en el entendido que el monto de las penas convencionales por atraso no excederá del monto de la garantía de cumplimiento del Contrato.

Dicha pena convencional será del 1% (uno por ciento), por cada día natural de atraso en la prestación de los servicios solicitados en el numeral 5.6. "Requerimientos y/o Servicios Generales", dicha pena se aplicará sobre el costo total que corresponda a cada servicio prestado con atraso.


Las penas convencionales serán determinadas, calculadas y notificadas por escrito al licitante adjudicado por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones a través del administrador Operativo del Contrato.

En ningún caso las penas convencionales podrán negociarse en especie.

Independientemente de la aplicación de las penas mencionadas, BANOBRAS, a través de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones podrá en cualquier momento optar por la rescisión del Contrato, por incumplimiento.

Servicio	Descripción del servicio	Pena Convencional
PARTIDA 1	Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	<ul style="list-style-type: none"> A partir de la fecha compromiso de entrega final del servicio definida en el numeral 6.5.1 "Entregables".
PARTIDA 1	Identificador (es) de servicio activados en el portal de soporte "My Oracle Support"	<ul style="list-style-type: none"> A partir de la fecha compromiso de entrega final del servicio definida en el numeral 6.5.1 "Entregables".

[Handwritten signature]
7/202

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	21 de 27
		Fecha de elaboración	15/04/2024
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

Penal Convencional = (M) * (n) * (0.01)

Dónde:

M = Costo Total del Servicio prestado con atraso

n = Número de días de incumplimiento

8.2. Deducciones al pago

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

Aplicará una deductiva del 3% sobre el incumplimiento a los niveles del servicio definidos en el numeral 7.1. "Acuerdos de Nivel de Servicios (SLA's)" del presente Anexo Técnico.

En ningún caso las deducciones al pago podrán negociarse en especie.

Independientemente de la aplicación de las deducciones mencionadas, BANOBRAS, a través de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones podrá en cualquier momento optar por la rescisión del Contrato, por incumplimiento.

Es importante aclarar que la suma de las deductivas no debe de exceder el monto de la garantía.

Para realizar el cálculo de las deductivas correspondientes, se utilizará la siguiente fórmula:

N= Número de días naturales del mes en cuestión

d= N*0.10

M= Costo Mensual del Servicio prestado parcial o deficiente

x= Número de días naturales durante los cuales el servicio fue prestado parcial o deficiente


Si $x > d$, entonces:

Deductiva= (M)*(x-d)*(0.03)

8.3. Administrador del contrato

El Administrador del contrato será el responsable de calcular y notificar al Proveedor las penas convencionales y las deductivas que se hubieran determinado en la recepción del bien y/o prestación del servicio. Para la recepción del servicio, el Administrador del contrato verificará el cumplimiento de las características técnicas requeridas en el presente Anexo Técnico, de conformidad con lo establecido en el penúltimo párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

[Handwritten signatures and initials]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	22 de 27
		Fecha de elaboración	15/04/2024
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

9. Confidencialidad

El licitante adjudicado, se obliga a mantener estricta confidencialidad sobre toda la información clasificada como confidencial a la que tengan acceso de forma directa, así como a través del personal contratado por éste, directo o subcontratado durante y con motivo de la prestación del servicio, ya sea de forma escrita u oral, misma que no podrá ser divulgada o reproducida en forma parcial o total por ningún medio de comunicación impreso, remotos de comunicación electrónica, magnéticos, conferencias con fines políticos, sociales económicos, comerciales, culturales, académicos y los que resulten, asimismo, observará las obligaciones en materia de datos personales y leyes relativas al manejo de información confidencial o reservada responsabilizándose, en su caso, del mal uso o uso no autorizado que de ella se haga aún después de la terminación del contrato, de conformidad con la normatividad vigente en la materia, independientemente de las sanciones de tipo penal y civil a que se hiciera acreedor.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que implementen "LA SHCP" y/o "LA CEDN" derivado de la manipulación, uso, falsificación, duplicado, reproducción, venta, publicación de la información y/o documentación a la que con motivo de la prestación del servicio tengan acceso, así como, los daños a terceros o divulgación de documentación oficial federal y las penas que por tal motivo, sean impuestas a él licitante adjudicado.

10. Licencias, autorizaciones y permisos.

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

BANOBRAS y el licitante adjudicado, están de acuerdo en que los derechos de propiedad intelectual o industrial derivados de la contratación, corresponderán a la parte que los haya producido o en su caso, a ambas en proporción a sus aportaciones siempre que no correspondan a los derechos exclusivos del licitante adjudicado.

11. 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, la Secretaría de la Función Pública, en el ejercicio de sus facultades, podrá verificar, en cualquier tiempo, que la contratación del servicio objeto del Contrato que se celebre entre BANOBRAS y el licitante adjudicado se realice conforme a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público o en otras disposiciones legales aplicables.

[Handwritten signature]
 TAR

[Handwritten mark]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	23 de 27
		Fecha de elaboración	15/04/2024
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

Complementario a lo anterior, 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, o las autoridades competentes en términos de lo establecido en la legislación aplicable vigente, el licitante adjudicado se compromete a proporcionar la información que en su momento se le requiera en términos de lo establecido por la legislación aplicable vigente.

12. Modelo de Propuesta económica y forma de pago

12.1. Modelo de Propuesta Económica

El licitante entregará su Propuesta Económica y deberá cotizar por precios sin incluir el impuesto al valor agregado, considerado para cada Servicio.

Propuesta de los servicios por 18 de julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024

ID	Nombre del Producto	Cantidad (A)		Precio unitario (B)	Monto (A*B)
		Soporte Requerido	Métrica		
1	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	128	Procesadores		
2	Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	128	Procesadores		
3	Oracle Audit Vault and Database Firewall - Processor Perpetual	128	Procesadores		
4	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	128	Procesadores		
5	Oracle Database Vault - Processor Perpetual	128	Procesadores		
6	Data Integrator and Application Adapter for Data Integration - Processor Perpetual	64	Procesadores		
7	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	128	Procesadores		
8	Oracle WebLogic Suite - Processor Perpetual	64	Procesadores		
9	Oracle WebLogic Server Management Pack Enterprise Edition - Processor Perpetual	64	Procesadores		
10	Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus - Processor Perpetual	64	Procesadores		
11	Oracle Data Masking Pack-Processor Perpetual	64	Procesadores		
12	Oracle SOA Suit for Oracle Middleware-Processor Perpetual	64	Procesadores		
13	Oracle Advanced Compression-Processor Perpetual	128	Procesadores		
14	Oracle Scorecard and Strategy Management - Named User Plus Perpetual	93	Named Users		
15	Oracle Internet Developer Suite - Named User Plus Perpetual	2	Named Users		
16	Servicio Prioritario	1	No aplica		
17	Soporte Experto – Perfil Gerente Técnico de Cuenta (TAM)	5	Jornada		
18	Soporte Experto – Ingeniero de Soporte Avanzado (ASE)	50	Jornada		
Subtotal					
I.V.A.					
Total					

X
l
FAR

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	24 de 27
		Fecha de elaboración	15/04/2024
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

12.2. Forma de pago

Con fundamento en el artículo 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 licitante adjudicado, 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 licitante adjudicado 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 licitante adjudicado las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurre a partir de la entrega del citado escrito y hasta que el licitante adjudicado presente las correcciones no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; hasta que presente las correcciones se computará nuevamente el plazo para los efectos de la fecha de pago.

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

13. 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.


13.1. Presentación de la Propuesta Técnica

El licitante deberá integrar en su propuesta técnica los elementos indispensables y con carácter de obligatorio, los cuales serán considerados por el Equipo Técnico designado por BANOBRAS durante la evaluación del procedimiento de contratación.

13.1.1. Lenguaje

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

En los casos donde así se indique o que el licitante adjudicado juzgue necesario, se deberá entregar documentación completa y detallada de los puntos en cuestión. En los casos en

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	25 de 27
		Fecha de elaboración	15/04/2024
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

los que esta documentación sólo esté disponible en el idioma inglés, se permitirá que el licitante traduzca únicamente aquel párrafo(s) que sea de interés para el punto que se esté documentando, siempre y cuando el licitante haga entrega del resto de la documentación en su formato e idioma original. No se aceptarán propuestas que incluyan secciones de la documentación en ningún otro idioma que no sea inglés o español.

13.2. Documentación Requerida para la entrega de la Propuesta Técnica

Los siguientes elementos son prioritarios e indispensables para la evaluación técnica, por lo que se sugiere al licitante identificarlos, indicando el número identificador (ID) que aparece en la siguiente figura:

ID	Entregable
1	Currículum de la empresa
2	Documento que acredite la exclusividad de la Contratación de la renovación de soporte.

14. Criterio de Evaluación.

La evaluación de las propuestas se realizará en los términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículos 29, fracción XIII, y 36 de la misma Ley.

El criterio específico que se utilizará para la evaluación de las propuestas será binario.

15. Garantía de Cumplimiento.


La garantía que deberá presentar el licitante adjudicado será indivisible y se presentará de conformidad con lo dispuesto por el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se deberá realizar mediante la entrega de una póliza de fianza expedida por una institución mexicana de fianzas legalmente autorizada, por el 10% del importe total del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado.

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

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

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

[Handwritten signatures and initials]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	26 de 27
		Fecha de elaboración	15/04/2024
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

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

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

16. Tipo de Contrato.

El contrato para los servicios solicitados, será cerrado.

17. Denominación del área administradora y técnica del Contrato.

Con fundamento en el artículo 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público así como lo dispuesto por el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y en la de Seguridad de la Información, el servidor público responsable de administrar el cumplimiento del contrato será el Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con el apoyo del Titular de la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI.

Para efectos de lo anterior, el Titular de la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI con el apoyo del Titular de la Gerencia de Entrega de Servicios de TI, será considerado como Administrador Operativo del Contrato, quien tendrá la obligación de verificar el cumplimiento de las obligaciones que deriven de la prestación del servicio objeto del presente Anexo.

18. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

ELABORACIÓN

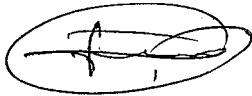


Pedro Adrián García Iglesias
Subgerente de Entrega de Servicios de TI




	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	27 de 27
		Fecha de elaboración	15/04/2024
	Administración y operación de la Arquitectura de Bases de Datos en Banobras Renovación del servicio de actualización y soporte técnico para licenciamiento Oracle	ACTDTIC-FI03, Anexo Técnico	

REVISIÓN



Federico Ayala Ruiz
Gerente de Entrega de Servicios de TI

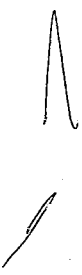


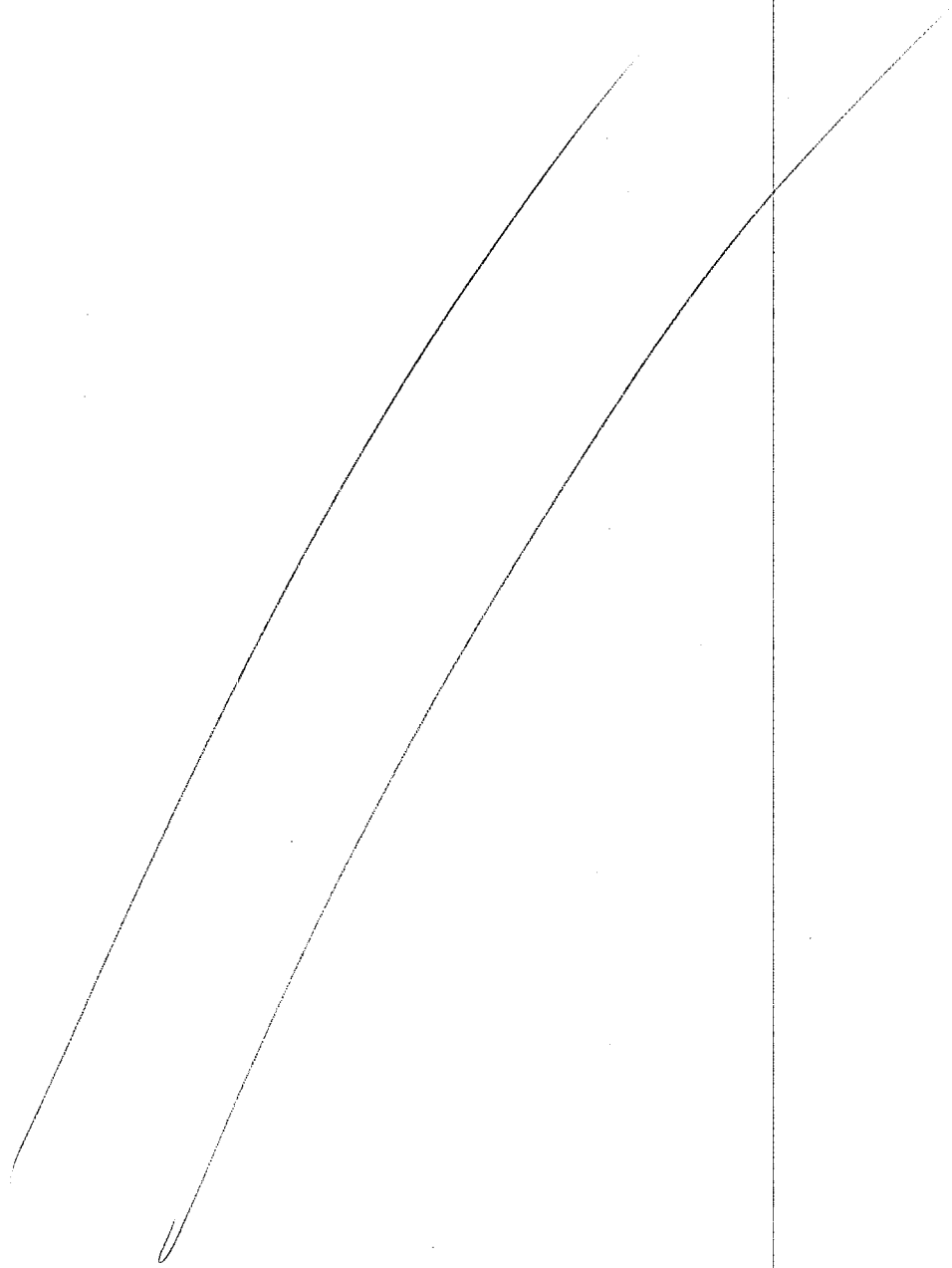
Jonatan Israel Hernandez Tierradentro
Subdirector de Operación e Infraestructura de TI

APROBACIÓN



César Mendoza Torres
Director de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Titular





A N E X O “B”

CUMPLIMIENTO A LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

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

“El Proveedor” se obliga a comunicar a su personal, empleados y/o toda persona que por cualquier causa se encuentre o pudiese estar vinculado a él y al uso de activos de información o a la infraestructura de redes y sistemas de “Banobras”, las “Políticas de Seguridad de la Información” y los cambios que de éstas se deriven, durante el periodo de vigencia del contrato. A continuación, se enlistan las Políticas de Seguridad de la Información, mismas que son de carácter enunciativo mas no limitativo:

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

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

“Banobras” tiene la facultad de supervisar y/o auditar periódicamente, por sí mismo o a través de un tercero, que los productos y/o servicios materia del presente contrato cumplen con lo establecido en las “Políticas de Seguridad de la Información” de “Banobras” y los cambios que de éstas se deriven, durante el periodo de vigencia del contrato. “El Proveedor” tiene la obligación de



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

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

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

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

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

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

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.
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.

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 conexo 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 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.

