

CONTRATO ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA LA AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y DE PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE DEL SECTOR HIDROCARBUROS, QUE CELEBRA POR UNA PARTE **LA AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y DE PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE DEL SECTOR HIDROCARBUROS** A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **“LA ASEA”**, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL LIC. EDGAR OLIVER ORTIZ AGUIRRE, DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS, Y EL LIC. EDER GIOVANNI SUÁREZ PADILLA, DIRECTOR GENERAL DE PROCESOS Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, EN SU CARÁCTER DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, Y POR LA OTRA PARTE LA EMPRESA **MAINBIT, S.A. DE C.V.**, REPRESENTADA POR EL C. ALBERTO PÉREZ BLOMEIER, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **“EL PROVEEDOR”**, A QUIENES ACTUANDO EN CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ COMO **“LAS PARTES”**, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

### DECLARACIONES

#### 1. De **“LA ASEA”**:

- 1.1. Que es un Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, con autonomía técnica y de gestión, en términos del Artículo 1º de la Ley de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos.
- 1.2. El Lic. Edgar Oliver Ortiz Aguirre, Director General de Recursos Materiales y Servicios de **“LA ASEA”** está facultado para suscribir el presente contrato, en atención a lo dispuesto en los artículos 18, fracción III, y 42, fracciones VI y VII del Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos.
- 1.3. Cuenta con la Suficiencia Presupuestal registrada bajo el número de folio 00286, autorizada por el M. en A. Jorge Antonio Toledo Rojas, en su carácter de Director General de Recursos Financieros de **“LA ASEA”**, quien acredita que existe disponibilidad presupuestal para la partida: 33903 **“Servicios Integrales”**, para cubrir la prestación económica que se genera con la suscripción de este contrato.
- 1.4. Que dentro de su estructura orgánica se encuentra Dirección General de Procesos y Tecnologías de Información, misma que requiere de la prestación de los servicios, por lo que el LIC. Eder Giovanni Suárez Padilla, o quien lo sustituya en el cargo, actuará como administrador del contrato quien verificará el cumplimiento del mismo, y elaborará el escrito donde se establezca que **“EL PROVEEDOR”** cumplió con la prestación de los servicios, informando a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios del posible incumplimiento que se pudiera presentar.
- 1.5. Este contrato se celebra como resultado de la notificación de adjudicación del procedimiento de Adjudicación Directa Nacional Electrónica Número AA-016G00999-E17-2019, de fecha 29 de marzo de 2019, mismo que se instrumentó de conformidad con los artículos 26 fracción III, 26 Bis fracción II, 28 fracción I, 42 quinto párrafo y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, aunado a que de conformidad con la justificación para la prestación de los servicios y la documentación presentada y anexa al expediente correspondiente, las actividades desarrolladas por **“EL PROVEEDOR”** están plenamente relacionadas con los servicios objeto de este contrato y se garantiza que se reúnen las mejores condiciones disponibles para **“LA ASEA”** en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.
- 1.6. Se encuentra inscrita en el Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con el Registro Federal de Contribuyentes número **ANS1408122K6**.

- 1.7. Señala como domicilio, para efectos de este contrato, el ubicado en Boulevard Adolfo Ruíz Cortines, número 4209, Colonia Fraccionamiento Jardines en la Montaña, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14210, en la Ciudad de México, o en su caso, el que se notifique por escrito a **“EL PROVEEDOR”**.
2. **“EL PROVEEDOR”**, declara a través de su representante legal bajo protesta de decir verdad que:
  - 2.1. Es una persona moral constituida conforme las leyes de la República Mexicana acreditando su legal existencia con la Escritura Pública número 20,994 de fecha 12 de enero de 1990, otorgada ante la fe del Lic. Antonio Maluf Gallardo, Notario Público No. 4 del Distrito Judicial de Tlalnepantla Estado de México, inscrita en el Registro Público de Comercio del entonces Distrito Federal.
  - 2.2. El C. Alberto Pérez Blomeier, en su carácter de representante legal acredita su personalidad y facultades mediante Escritura Pública número 89,266 de fecha 24 de julio de 2009, otorgada ante la fe del Lic. Carlos Prieto Aceves, Notario Público No. 40 del entonces Distrito Federal, mismas que a la fecha de firma del presente instrumento, no le han sido revocadas, limitadas o modificadas en forma alguna.
  - 2.3. Tiene como objeto social entre otros: la compra, venta, distribución, importación y exportación de sistemas de cómputo, de computadoras, calculadoras, maquinaria para oficina y equipo electrónico en general.

La compra, venta, distribución, importación y exportación de todo tipo de refacciones y accesorios para computadoras, calculadoras, máquinas para oficinas y equipo electrónico en general.
  - 2.4. El C. Alberto Pérez Blomeier, se identifica en este acto con credencial para votar número IDMEX1230216094, expedida por el Instituto Nacional Electoral.
  - 2.5. Tiene capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones y recursos técnicos, humanos y económicos para obligarse al cumplimiento del objeto de este contrato y no ha sufrido modificación alguna en sus estatutos sociales que le impida su celebración y cumplimiento.
  - 2.6. Se encuentra inscrito en el Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con el Registro Federal de Contribuyentes número **MAI900112RW2**.
  - 2.7. Conoce plenamente el contenido y requisitos que establecen la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, así como las disposiciones legales y administrativas aplicables al presente contrato, en especial el alcance de los artículos 59 y 60 del mismo ordenamiento legal, relativos a la falsedad de información, así como las sanciones del orden civil, penal y administrativo que se imponen a quienes declaran con falsedad.
  - 2.8. Bajo protesta de decir verdad, manifiesta no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60, tercer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de que alguna de las personas físicas que forman parte de **“EL PROVEEDOR”**, se encuentren en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente.
  - 2.9. Conoce plenamente las necesidades y características del servicio que requiere **“LA ASEA”** y que han considerado todos los factores que intervienen en su ejecución, por lo que manifiestan que disponen de elementos suficientes para contratar y obligarse en los términos de este contrato, y que para su cumplimiento y ejecución cuentan con la experiencia, los recursos técnicos, financieros, administrativos y humanos necesarios, para el cumplimiento óptimo del servicio.
  - 2.10. Que las actividades pactadas en el presente contrato son compatibles con su objeto social, por lo que no tiene impedimento alguno para obligarse en los términos del presente contrato y prestar

sus servicios a “**LA ASEA**” en los términos aquí estipulados y para poner su mayor capacidad, diligencia, calidad, esmero, eficiencia y oportunidad en el cumplimiento de sus obligaciones a favor de “**LA ASEA**”, bajo su más estricta responsabilidad.

- 2.11. Reconoce y acepta que cuenta con los elementos propios a que se refiere el artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo y en consecuencia es el único patrón de todas y cada una de las personas que intervengan en el desarrollo y ejecución del objeto de este contrato.
- 2.12. Para todos los efectos legales y administrativos del presente contrato, señala como domicilio para oír y recibir notificaciones el ubicado en Calle Romero de Terreros, No. 804, Colonia, Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México.

3. Declaran “**LAS PARTES**” que:

- 3.1. El presente contrato se celebra en términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y de forma supletoria en lo que corresponda, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y el Código Federal de Procedimientos Civiles, de conformidad con lo establecido por el artículo 11 de la Ley citada en primera instancia.
- 3.2 De conformidad con las anteriores declaraciones, “**LAS PARTES**” reconocen su personalidad jurídica y la capacidad legal que ostentan, asimismo conocen el alcance y contenido de este contrato y están de acuerdo en someterse a las siguientes:

## CLÁUSULAS

### PRIMERA.- OBJETO

“**EL PROVEEDOR**” se obliga con “**LA ASEA**” a realizar hasta su total terminación y prestar eficazmente el “Servicio integral de equipos de cómputo para “**LA ASEA**”. Para la ejecución del presente objeto, “**EL PROVEEDOR**” tendrá que cumplir con las especificaciones establecidas en el presente contrato y en el “**ANEXO ÚNICO**” consistente en el Anexo Técnico y su Propuesta Económica, los cuales forman parte integrante del presente contrato.

### SEGUNDA.- VIGENCIA DEL CONTRATO

“**LAS PARTES**” convienen en que la vigencia del presente contrato será del 1 de abril al 31 de diciembre de 2019.

### TERCERA.- MONTO DEL CONTRATO

“**LA ASEA**” pagará a “**EL PROVEEDOR**” como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, un monto mínimo de \$2,002,251.06 (Dos millones dos mil doscientos cincuenta y un pesos 06/100 M.N.) IVA incluido y un monto máximo de \$2,200,029.03 (Dos millones doscientos mil veintinueve pesos 03/100 M.N.), I.V.A. incluido.

Los montos mínimos y máximos indicados serán ejercidos y pagados conforme a los precios unitarios ofertados por “**EL PROVEEDOR**” como se señalan en el “**ANEXO ÚNICO**” y de acuerdo con los servicios efectivamente prestados y recibidos de conformidad por el administrador del contrato.

“**LAS PARTES**” convienen en que dentro de la contraprestación estipulada en esta cláusula, quedan comprendidos todos los gastos directos e indirectos que “**EL PROVEEDOR**” tuviera que efectuar para realizar los servicios y por concepto de pagos a su personal, adquisición de maquinaria y equipos,

amortizaciones, viáticos, mantenimientos, adquisiciones de materiales, útiles, artículos y uniformes de trabajo de su personal, primas de seguros y por cualquier otro concepto, los cuales serán directamente a cargo del mismo y no podrán ser repercutidos a **"LA ASEA"**.

#### **CUARTA.- ANTICIPO**

En el presente contrato **"LA ASEA"** no otorgará anticipo a **"EL PROVEEDOR"**

#### **QUINTA.- ÓRDENES DE SERVICIO**

NO APLICA

#### **SEXTA.- PLAZO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

**"EL PROVEEDOR"** se obliga a la ejecución y prestación de los servicios conforme a las condiciones descritas en el **"ANEXO ÚNICO"**, apegándose justa y cabalmente a lo solicitado en el mismo. La prestación de los servicios se realizará en el domicilio que para tal efecto se manifieste en el mencionado anexo, o en su caso, en el domicilio que le sea notificado a **"EL PROVEEDOR"**.

#### **SÉPTIMA.- FACTURACIÓN, PLAZO Y CONDICIONES DE PAGO**

**"LA ASEA"** efectuará el pago a través de transferencia electrónica en pesos de los Estados Unidos Mexicanos, a mes vencido conforme a los servicios efectivamente prestados y a entera satisfacción del administrador del contrato y de acuerdo con lo establecido en el **"ANEXO ÚNICO"** que forma parte integrante de este contrato.

Para que la obligación de pago se haga exigible, **"EL PROVEEDOR"** deberá sin excepción alguna presentar factura y enviarla vía correo electrónico al administrador del contrato a la siguiente dirección: [eder.suarez@asea.gob.mx](mailto:eder.suarez@asea.gob.mx), así como toda la documentación que ampare la prestación de los servicios a entera satisfacción del administrador del contrato, de conformidad con los requerimientos, características y plazos contenidos en el presente instrumento jurídico; el citado pago se realizará a través de medios de comunicación electrónica a la cuenta bancaria que al efecto haya acreditado **"EL PROVEEDOR"**, la cual deberá ser registrada en el Sistema Integral de Administración Financiera Federal, o bien según los procedimientos establecidos por **"LA ASEA"**, a través de la Dirección General de Recursos Financieros, dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación de la factura referida en líneas precedentes, área que deberá validar la documentación y dar su Visto Bueno.

El pago se realizará dentro del plazo señalado en la presente cláusula, considerando que no existan aclaraciones al importe o especificaciones a los servicios prestados y que los documentos de cobro hayan sido presentados en tiempo, de lo contrario, el plazo para el pago se recorrerá en forma proporcional.

La factura deberá contener todos los datos y registros requeridos por las disposiciones fiscales vigentes; asimismo, el importe deberá presentar desglosado el concepto del Impuesto al Valor Agregado.

Los impuestos que se deriven del contrato serán cubiertos por cada una de **"LAS PARTES"** de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y aplicables en la materia.

En caso de que las facturas entregadas por **"EL PROVEEDOR"** para su pago presenten errores o deficiencias, el Administrador del Contrato por parte de **"LA ASEA"** dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a su recepción, indicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **"EL PROVEEDOR"** presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Una vez corregida la factura correspondiente, reiniciará el cómputo del plazo antes mencionado.

Los pagos se harán a través de medios de comunicación electrónica (transferencia electrónica). Para el caso de que se presenten pagos en exceso o se determine la rescisión del contrato se estará a lo dispuesto por el párrafo tercero y cuarto del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que la factura se haya emitido con Forma de pago "99 Por definir" y el Método de Pago "PPD Pago en Parcialidades o Diferido", una vez que el pago se haya realizado, "EL PROVEEDOR" deberá emitir y enviar vía correo electrónico al Administrador del contrato, en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) por el complemento para recepción de pago, o en su defecto deberá emitir una factura relacionada, es decir un CFDI DE TIPO "ingreso" por el pago realizado el cual quedará asociado con la factura principal.

La recepción, revisión, conciliación, conformidad y gestión de los pagos de cada una de las facturas emitidas por "EL PROVEEDOR" serán realizadas por parte del administrador del contrato.

#### **OCTAVA.- TRANSFERENCIA DE DERECHOS**

"EL PROVEEDOR" se obliga a no ceder en forma parcial o total, en favor de cualquier otra persona física o moral, sus derechos y obligaciones derivados de este contrato con excepción de los derechos de cobro correspondientes al servicio prestado, en cuyo supuesto se deberá contar con la previa autorización por escrito de "LA ASEA" en los términos del último párrafo del artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

"EL PROVEEDOR" podrá optar por cobrar a través de factoraje financiero conforme al programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo.

#### **NOVENA.- PRECIOS FIJOS**

"EL PROVEEDOR" se obliga a mantener fijos los precios unitarios de los servicios establecidos en el "ANEXO ÚNICO", no pudiendo incrementarlo, no obstante, las variaciones económicas, insumos, pasajes, cuotas, devaluación de la moneda, actos inflacionarios, entre otros, que se presenten en el país durante la vigencia del contrato, en cuyo caso, dicho sobrepeso será absorbido por él, sin que ello repercuta de manera cuantitativa o cualitativa en la prestación de los servicios.

#### **DÉCIMA.- VERIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

El servidor público responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato, deberá emitir la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales, misma que deberá contener la firma y/o sello en la que conste o certifique que ha sido realizado el servicio a entera satisfacción del administrador del contrato, conforme a lo establecido en el presente acuerdo de voluntades y a entera satisfacción de "LA ASEA".

Asimismo, "EL PROVEEDOR" manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no sea otorgada dicha constancia, no se tendrá por recibido el servicio, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 84, último párrafo, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

De conformidad con los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento "EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar a la Secretaría de la Función Pública y al Órgano Interno de Control en la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), toda la información y documentación que en su momento se requiera con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que practiquen y que se relacionen con el presente contrato, aún concluida su vigencia y por el tiempo que de acuerdo a la regulación fiscal le corresponda conservarla.

#### **DÉCIMA PRIMERA.- SUPERVISIÓN DE LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS.**

“**LA ASEA**” a través de quien fue designado como Administrador del contrato, supervisará y vigilará en todo momento el objeto del presente instrumento, el cual deberá realizarse en los plazos establecidos.

“**EL PROVEEDOR**” acepta que el Administrador del contrato de “**LA ASEA**” vigilará, supervisará y revisará en todo tiempo el objeto de éste y dará a “**EL PROVEEDOR**” por escrito, las instrucciones que estime pertinentes relacionadas con su ejecución en la forma convenida, a fin de que se ajuste a las especificaciones contenidas en el “**ANEXO ÚNICO**” a que se alude en la **Cláusula Primera** denominada **Objeto**, así como a las modificaciones que, en su caso, ordene por escrito “**LA ASEA**” y sean aprobados por ésta.

La supervisión que realice “**LA ASEA**” no libera a “**EL PROVEEDOR**” del cumplimiento de sus obligaciones contraídas en este contrato, así como de responder por las deficiencias en la calidad del servicio una vez concluido éste. Lo anterior, en el entendido de que el ejercicio de esta facultad no será considerado como aceptación tácita o expresa del servicio, ni libera a “**EL PROVEEDOR**” de las obligaciones que contrae bajo este Contrato.

De conformidad con el artículo 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la Secretaría de la Función Pública, podrá realizar las visitas e inspecciones que estime necesarias, pudiendo solicitar a “**LAS PARTES**” todos los datos e informes relacionados con los actos de que se trate.

En el caso de atraso en el cumplimiento de las fechas o plazos pactados para la prestación del servicio, el Administrador del contrato, procederá a notificar a “**EL PROVEEDOR**” la pena respectiva, notificando, igualmente a la Dirección General de Recursos Financieros, para que ésta reciba de parte de “**EL PROVEEDOR**”, el comprobante que acredite el pago de la pena convencional mediante el esquema de “Pago de derechos, productos y aprovechamientos, e5cinco”.

Las penas convencionales serán determinadas por el Administrador del contrato de conformidad con la **Cláusula Décima Octava** denominada **Penas Convencionales y Deducciones al Pago** y al “**Anexo Único**” del presente contrato, en función al servicio no prestado oportunamente.

#### **DÉCIMA SEGUNDA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO**

“**LAS PARTES**” podrán acordar por razones fundadas y explícitas respecto del contrato vigente, el incremento en el monto o en la cantidad de los servicios, siempre que el monto máximo de las modificaciones no rebase en conjunto, el 20% (veinte por ciento) de los conceptos y volúmenes establecidos, el precio unitario sea igual al originalmente pactado, el contrato esté vigente y “**EL PROVEEDOR**” no se encuentre en incumplimiento. Asimismo, en el caso de que “**LA ASEA**” lo considere conveniente, podrá ampliar la vigencia del contrato.

En el caso de que el presente contrato incluya dos o más partidas, el porcentaje se aplicará para cada una de ellas.

Cualquier solicitud de modificación que se presente por parte de “**EL PROVEEDOR**” a las condiciones originalmente pactadas, deberá tramitarse por escrito exclusivamente ante la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios de “**LA ASEA**”, en el entendido de que cualquier cambio o modificación que no sea autorizada expresamente por el área citada, se considerará inexistente para todos los efectos administrativos y legales del presente contrato.

La solicitud de modificación por parte de “**EL PROVEEDOR**”, no interrumpirá el plazo para la conclusión de lo originalmente pactado.

En términos de lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no procederá ningún cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a **“EL PROVEEDOR”** comparadas con las establecidas originalmente; podrá modificarse, igualmente por escrito, por detalles de forma que no desvirtúen el contenido esencial del presente instrumento jurídico y del procedimiento de adjudicación del cual se deriva.

En el caso de cualquier modificación a lo pactado en el contrato y/o sus anexos, **“EL PROVEEDOR”**, se obliga a entregar a la **“LA ASEA”**, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de la formalización del convenio modificatorio respectivo, el endoso o documento modificatorio de la Garantía de Cumplimiento otorgada originalmente cuando dicha modificación no se encuentre cubierta en la garantía originalmente otorgada, conforme al artículo 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

#### **DÉCIMA TERCERA.- PAGOS EN EXCESO**

En caso de que existan pagos en exceso que haya recibido **“EL PROVEEDOR”**, éste deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. 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 se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **“LA ASEA”** o de la Tesorería de la Federación (TESOFE), según corresponda. **“LA ASEA”** procederá a deducir dichas cantidades de las facturas subsecuentes o bien **“EL PROVEEDOR”** cubrirá dicho pago con cheque certificado a favor de la **“TESOFE”**.

En caso de incumplimiento en los pagos, **“LA ASEA”**, 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 se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **“EL PROVEEDOR”**.

#### **DÉCIMA CUARTA.- OBLIGACIONES FISCALES**

**“LAS PARTES”** pagarán todas y cada una de las contribuciones y demás cargas fiscales que conforme a las leyes federales, estatales y municipales de los Estados Unidos Mexicanos tengan la obligación de cubrir durante la vigencia, ejecución y cumplimiento del presente contrato y sin perjuicio de que **“LA ASEA”** realice las retenciones que le impongan las leyes de la materia, sobre los pagos que haga a **“EL PROVEEDOR”**.

#### **DÉCIMA QUINTA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

Con fundamento en los artículos 48 fracción II y 49 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y el artículo 103 de su Reglamento **“EL PROVEEDOR”** a fin de garantizar el debido cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, deberá presentar a **“LA ASEA”**, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato, o a más tardar el día hábil inmediato anterior al vencimiento del plazo señalado en este párrafo, salvo que la prestación del servicio se realice dentro del citado plazo, la Garantía de Cumplimiento del contrato, consistente en:

Póliza de Fianza de Garantía de Cumplimiento que se constituirá por el 10% (diez por ciento) del importe máximo del contrato, estipulado en la **Ciáusula Tercera** denominada **Monto del Contrato**, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, con una vigencia equivalente a la del contrato garantizado, otorgada por institución afianzadora legalmente constituida en la República Mexicana, en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y a favor de la **“TESOFE”**.

La Póliza de Fianza de Garantía de Cumplimiento deberá contener como mínimo las siguientes declaraciones expresas:

- Que la fianza se otorga atendiendo todas y cada una de las estipulaciones establecidas en este contrato.
- Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales, de conformidad con lo establecido en el presente instrumento.
- Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y
- Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en los artículos 282 y 283 en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

“**LAS PARTES**” convienen en que se podrá garantizar el cumplimiento del contrato mediante las formas señaladas en la disposición quinta de las DISPOSICIONES Generales a que se sujetarán las garantías otorgadas a favor del Gobierno Federal para el cumplimiento de obligaciones distintas de las fiscales que constituyan las dependencias y entidades en los actos y contratos que celebren.

“**LAS PARTES**” convienen que las obligaciones pactadas en el presente contrato son divisibles, por lo tanto, en su caso, la garantía de cumplimiento referida se aplicará de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

“**EL PROVEEDOR**” manifiesta expresamente:

Su voluntad en caso de que existan créditos a su favor contra “**LA ASEA**”, de renunciar al derecho a compensar que le concede la legislación sustantiva civil aplicable, por lo que otorga su consentimiento expreso para que en el supuesto de incumplimiento de las obligaciones que deriven del contrato, se haga efectiva la garantía otorgada, así como cualquier otro saldo a favor de “**LA ASEA**”.

Su conformidad para que la Garantía de Cumplimiento del contrato, permanezca vigente durante la substanciación de todos los procedimientos judiciales o arbitrales y los recursos legales que se interpongan, con relación al contrato, hasta que sea dictada resolución definitiva que cause ejecutoria por parte de la autoridad o tribunal competente.

Su aceptación para que la Garantía de Cumplimiento permanezca vigente hasta que las obligaciones garantizadas hayan sido cumplidas en su totalidad, en la inteligencia que la conformidad para la liberación deberá ser otorgada mediante escrito suscrito por “**LA ASEA**”.

En el supuesto de que “**LAS PARTES**” convengan la modificación del contrato vigente, en términos de la **Cláusula Décima Segunda** denominada **Modificaciones al Contrato**, “**EL PROVEEDOR**” deberá contratar la ampliación de la Garantía de Cumplimiento, presentando la modificación y/o endoso de la garantía dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del convenio que modifique el instrumento original, por el importe del incremento o modificación correspondiente.

La Garantía de Cumplimiento deberá ser entregada en las oficinas de la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones de “**LA ASEA**”, en un horario de 9:00 a 14:30 horas y de 16:00 a 18:00 horas.

Una vez cumplidas las obligaciones de “**EL PROVEEDOR**” a entera satisfacción de “**LA ASEA**”, el administrador y verificador del cumplimiento del contrato, procederá a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales para que se dé inicio a los trámites para la cancelación de la Garantía de Cumplimiento del contrato, previa solicitud por escrito de “**EL PROVEEDOR**” a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios.

#### **DÉCIMA SEXTA.- PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL**

No aplica.

#### **DÉCIMA SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

**“EL PROVEEDOR”** será el único responsable por la mala ejecución así como del incumplimiento a las obligaciones previstas en este instrumento, una deficiente realización del servicio o por no realizarlos de acuerdo con las especificaciones contenidas en el presente contrato, así como aquellos que resultaren como causa directa de la falta de pericia, dolo, descuido y cualquier acto u omisión negligente en su ejecución, salvo que el acto por el que se haya originado hubiese sido expresamente y por escrito ordenado por **“LA ASEA”**.

#### **DÉCIMA OCTAVA.- PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES AL PAGO**

De conformidad con lo estipulado en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público **“LA ASEA”** aplicará penas convencionales de acuerdo con lo estipulado en el **“ANEXO ÚNICO”**.

La suma de todas las penas convencionales aplicadas a **“EL PROVEEDOR”** no deberá exceder el importe de la Garantía de Cumplimiento del contrato.

De conformidad con el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, si **“EL PROVEEDOR”** incurre en atrasos imputables a él mismo, **“LA ASEA”** aplicará las penas convencionales que procedan, en relación con los días de atraso entre la fecha pactada en el contrato o convenio modificatorio y la fecha real de conclusión de la prestación del servicio.

Cuando el servicio no se preste en la fecha o plazo convenido y la pena convencional por atraso rebase el monto de la Garantía de Cumplimiento del contrato, **“LA ASEA”**, a través del Administrador del contrato, previa notificación a **“EL PROVEEDOR”**, podrán solicitar el procedimiento de rescisión a este contrato, en términos de la **Cláusula Décima Novena denominada Rescisión Administrativa**

En caso de que sea necesario llevar a cabo la rescisión administrativa del contrato, la aplicación de la garantía de cumplimiento será de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

Independientemente de la aplicación de la pena convencional a que hace referencia el párrafo que antecede, se aplicaran además las sanciones que deriven de la normatividad aplicable a la materia.

Para determinar la aplicación de las penas convencionales, no se tomarán en cuenta las demoras motivadas por caso fortuito o causas de fuerza mayor o cualquier otra causa no imputable a **“EL PROVEEDOR”**.

Asimismo, **“LA ASEA”** podrá realizar deducciones al pago del servicio con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir **“EL PROVEEDOR”**, de conformidad con las características y especificaciones requeridas en el **“ANEXO ÚNICO”**.

Dichas deducciones deberán ser calculadas por el Administrador del contrato desde que se presente el incumplimiento parcial o deficiente por cada ocasión en que incurra **“EL PROVEEDOR”** hasta que materialmente se cumpla la obligación.

Las penas convencionales y/o deducciones serán cubiertas por el **“EL PROVEEDOR”** mediante el “Pago electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos, esquema e5cinco” ante alguna de las instituciones bancarias autorizadas, acreditando dicho pago con la entrega del recibo bancario al Administrador del contrato.

## DÉCIMA NOVENA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA

“LAS PARTES” convienen en que “LA ASEA” podrá, en cualquier momento, por causas imputables a “EL PROVEEDOR”, rescindir administrativamente el presente contrato, cuando éste último incumpla con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el mismo.

Dicha rescisión operará de pleno derecho, sin necesidad de declaración o resolución judicial, bastando que se cumpla con el procedimiento señalado en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y en la **Cláusula Vigésima** denominada **Procedimiento de Rescisión Administrativa del Contrato**.

Las causas que pueden dar lugar a que “LA ASEA” inicie el procedimiento de rescisión administrativa del contrato, son las siguientes:

1. Si “EL PROVEEDOR” transfiere en todo o en parte las obligaciones que deriven del contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.
2. Si “EL PROVEEDOR” cede los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa por escrito de “LA ASEA”.
3. Cuando la suma de las penas convencionales y/o deducciones alcancen el 10% (diez por ciento) del monto máximo del presente contrato.
4. Cuando “EL PROVEEDOR” suspenda injustificadamente la prestación de los servicios contratados.
5. Si “EL PROVEEDOR” es declarado en concurso mercantil por autoridad competente o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
6. Si “LA ASEA” o cualquier otra autoridad detecta que “EL PROVEEDOR” proporcionó información o documentación falsa, en el procedimiento de adjudicación del contrato o en la ejecución del mismo.
7. Si “EL PROVEEDOR” incurre en responsabilidad por errores u omisiones en su actuación.
8. Si “EL PROVEEDOR” incumple o contraviene las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, y la normatividad aplicable en la materia.
9. Si “EL PROVEEDOR” no entrega la Garantía de Cumplimiento en el plazo estipulado en el contrato.
10. Si “EL PROVEEDOR” incumple o contraviene lo dispuesto en el artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
11. En general, si el proveedor incumple con cualquiera de las obligaciones establecidas a su cargo en el contrato.

Quando la Secretaría de la Función Pública o el Órgano Interno de Control en la SEMARNAT emita resolución que determine que “EL PROVEEDOR” proporcionó información falsa, o actúo con dolo o mala fe en algún procedimiento de contratación, en la celebración del contrato o durante su vigencia, o bien, en la presentación o desahogo de una queja en una audiencia de conciliación o de una inconformidad.

En general, por el incumplimiento por parte de “EL PROVEEDOR” a cualquiera de las obligaciones derivadas del contrato, su “ANEXO ÚNICO”, o a las leyes y reglamentos aplicables.

En caso de incumplimiento de “EL PROVEEDOR” a cualquiera de las obligaciones del contrato, “LA ASEA” podrá optar entre exigir el cumplimiento del mismo y el pago de las penas convencionales por el atraso, o declarar la rescisión administrativa conforme al procedimiento que se señala en la **Cláusula**

**Vigésima denominada Procedimiento de Rescisión Administrativa del Contrato**, sin menoscabo de que **“LA ASEA”** pueda ejercer las acciones judiciales que procedan.

En el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de las penas por atraso ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento si la hubiere.

Si **“EL PROVEEDOR”** es quien decide rescindirlo, será necesario que acuda ante la autoridad judicial y obtenga la declaración o resolución correspondiente.

#### **VIGÉSIMA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.**

**“LAS PARTES”** convienen que para los efectos de que sea **“LA ASEA”** quien determine rescindir el contrato, iniciará el procedimiento con la comunicación por escrito a **“EL PROVEEDOR”** del hecho u omisión que constituya el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones, con el objeto de que éste dentro de un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles manifieste por escrito lo que a su derecho convenga, y aporte en su caso, las pruebas que estime pertinentes; transcurrido dicho plazo **“LA ASEA”** resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **“EL PROVEEDOR”**, por lo que **“LA ASEA”** en el lapso de los 15 (quince) días hábiles siguientes deberá fundar y motivar su determinación y comunicarlo por escrito a **“EL PROVEEDOR”**. Cuando se rescinda el contrato **“LA ASEA”** elaborará y notificará el finiquito correspondiente, además declarará de pleno derecho y en forma administrativa la rescisión del mismo, sin necesidad de declaración judicial alguna.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, el procedimiento iniciado quedara sin efecto, previa aceptación y verificación de **“LA ASEA”** de que continúa vigente la necesidad de los mismos aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

Como consecuencia de la rescisión por parte de **“LA ASEA”**, ésta quedará obligada a cubrir el costo del servicio, sólo hasta la proporción que éste haya sido devengado en forma satisfactoria para la misma, por lo tanto, **“LA ASEA”** queda en libertad de contratar el servicio con otro proveedor, **obligándose “EL PROVEEDOR”** a reintegrar los pagos progresivos que haya recibido, más los intereses correspondientes, conforme a lo establecido en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Lo anterior, en forma independiente a las sanciones que establezcan las disposiciones legales aplicables en la materia y a las contenidas en el presente contrato.

Se podrá negar la recepción del servicio una vez iniciado el procedimiento de rescisión administrativa del contrato, cuando **“LA ASEA”** ya no tenga la necesidad del servicio, por lo que en este supuesto **“LA ASEA”** determinará la rescisión administrativa del contrato.

Si iniciada la rescisión **“LA ASEA”** dictamina que seguir con el procedimiento puede ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas, podrá determinar no dar por rescindido el presente contrato, en cuyo caso, le establecerá otro plazo a **“EL PROVEEDOR”** para que subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. Dicho plazo deberá hacerse constar en un convenio modificatorio en términos de los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, quedando facultada **“LA ASEA”** para hacer efectivas las penas convencionales y/o deducciones que correspondan.

De presentarse el supuesto señalado en el último párrafo del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **“LA ASEA”** podrá recibir el servicio, previa verificación de que continúa vigente la necesidad del mismo y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, en cuyo caso, y por mutuo acuerdo de **“LAS PARTES”** mediante Convenio se modificará la vigencia del presente contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario se considerará nulo.

## VIGÉSIMA PRIMERA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Ninguna de “**LAS PARTES**” será responsable ante la otra por causa que derive de caso fortuito o fuerza mayor. Si durante la vigencia del contrato se presenta caso fortuito o fuerza mayor, “**LA ASEA**” podrá suspender la prestación del servicio hasta por un plazo de 30 (treinta) días naturales, lo que bastará sea comunicado por escrito de una de “**LAS PARTES**” a la otra con 5 (cinco) días naturales contados a partir de que se presente el evento que la motivó a través de un oficio con acuse de recibo, procediendo “**LA ASEA**” al pago del servicio efectivamente prestado; si concluido el plazo persistieran las causas que dieron origen a la suspensión, “**LA ASEA**” podrá dar por terminada anticipadamente la relación contractual que se formaliza.

Cualquier causa de fuerza mayor o caso fortuito, no obstante que sea del dominio público deberá acreditarse documentalmente por la parte que la padezca y notificar a la otra parte dentro del plazo mencionado en el párrafo que antecede a través de un oficio con acuse de recibo. Cuando se le notifique a “**LA ASEA**”, deberá ser ante la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios, con copia al Administrador del contrato.

“**EL PROVEEDOR**” podrá solicitar la modificación al plazo y/o fecha establecida para la conclusión en la prestación del servicio, por caso fortuito o fuerza mayor que ocurran de manera previa o hasta la fecha pactada.

Para estos efectos cuando “**EL PROVEEDOR**” por causa de fuerza mayor o caso fortuito no pueda cumplir con sus obligaciones en la fecha convenida, deberá solicitar por escrito a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios, con copia al Administrador del contrato, una prórroga al plazo pactado para la prestación del servicio, sin que dicha prórroga implique una ampliación a la vigencia original del contrato, acompañando los documentos que sirvan de soporte a su solicitud, en la inteligencia de que si la prórroga solicitada se concede y no se cumple, se aplicará la pena convencional correspondiente en términos de la **Cláusula Decima Octava** denominada **Penas Convencionales y deducciones al pago**.

Cuando se determine justificado el caso fortuito o fuerza mayor, se celebrará entre “**LAS PARTES**”, a más tardar dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a que se reanuden los servicio o se actualice la condición operativa a que hubiere quedado sujeta la misma, un convenio modificatorio de prórroga al plazo respectivo sin la aplicación de penas convencionales, en términos del artículo 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que “**EL PROVEEDOR**” no obtenga la prórroga de referencia, por ser causa imputable a éste el atraso, se hará acreedor a la aplicación de las penas convencionales correspondientes.

No se considera caso fortuito o fuerza mayor, cualquier acontecimiento resultante de la falta de previsión, negligencia, impericia, provocación o culpa de “**EL PROVEEDOR**”, o bien, aquellos que no se encuentren debidamente justificados, ya que de actualizarse alguno de estos supuestos, se procederá a la aplicación de las penas convencionales que se establecen en la cláusula correspondiente.

En caso de que la suspensión obedezca a causas imputables a “**LA ASEA**”, ésta deberá reembolsar, además de lo señalado en el párrafo anterior, los gastos no recuperables que haya erogado “**EL PROVEEDOR**” siempre y cuando se encuentren debidamente comprobados y se relacionen directamente con el objeto del contrato, o bien, podrá modificar el contrato a efecto de prorrogar la fecha o plazo para la prestación de los servicios previa aceptación de “**LAS PARTES**”. En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso. Asimismo, y bajo su responsabilidad podrá suspender la prestación

de los servicios, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente prestados.

#### **VIGÉSIMA SEGUNDA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO**

“**LAS PARTES**” convienen que para los efectos de que sea “**LA ASEA**” quien podrá en cualquier tiempo dar por terminada anticipadamente la relación contractual que se formaliza cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de los servicios requeridos originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionarían algún daño o perjuicio a “**LA ASEA**” o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato con motivo de la resolución que emita la autoridad competente en un recurso de inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública, lo anterior de conformidad con el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y primer párrafo del artículo 102 de su Reglamento.

“**EL PROVEEDOR**”, en términos de lo dispuesto en el artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá solicitar de manera fundada y documentada a “**LA ASEA**” el pago de gastos no recuperables, en un plazo máximo de un mes contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del contrato.

En este supuesto “**LA ASEA**” procederá a reembolsar, previa solicitud de “**EL PROVEEDOR**” los gastos no recuperables en que haya incurrido siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con este contrato, los cuales serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de 45 (cuarenta y cinco) días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada por “**EL PROVEEDOR**”.

Lo anterior, en términos del artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Para tal efecto pagará a “**EL PROVEEDOR**” los servicios efectivamente prestados, hasta la fecha de la terminación anticipada.

La terminación anticipada se sustentará mediante dictamen que “**LA ASEA**” elabore y en el que se precisen las razones o las causas justificadas que dan origen a la misma.

#### **VIGÉSIMA TERCERA.- AUTONOMÍA DE LAS DISPOSICIONES**

La invalidez, ilegalidad o falta de coercibilidad de cualquiera de las disposiciones del presente contrato de ninguna manera afectarán la validez y coercibilidad de las demás disposiciones del mismo.

#### **VIGÉSIMA CUARTA.- RESPONSABILIDAD LABORAL, CIVIL Y FISCAL**

Para efectos del cumplimiento del presente contrato, “**EL PROVEEDOR**” se obliga a proporcionar el personal especializado para la ejecución de los servicios contratados y será responsable de los antecedentes de su personal, garantizándolos en forma adecuada, por lo que queda expresamente estipulado que el presente contrato se suscribe en atención a que “**EL PROVEEDOR**” cuenta con el personal técnico y profesional necesario, experiencia, materiales, equipo e instrumentos de trabajo propios para ejecutar los servicios, objeto del mismo.

“**EL PROVEEDOR**” reconoce y acepta que actúa como empresario y patrón del personal que ocupa para la ejecución del objeto de este contrato, por lo que será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia del trabajo y seguridad social para con sus trabajadores.

Asimismo, **“EL PROVEEDOR”** reconoce y acepta que con relación al presente contrato, actúa exclusivamente como proveedor independiente, por lo que nada de lo contenido en este instrumento jurídico, ni la práctica comercial entre **“LAS PARTES”**, creará una relación laboral o de intermediación en términos del artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo, entre **“EL PROVEEDOR”**, incluyendo sus vendedores y/o subcontratistas y sus respectivos funcionarios o empleados, y **“LA ASEA”**.

**“LAS PARTES”** aceptan y reconocen expresamente que no son aplicables a este contrato, las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, ni de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaria del apartado “B” del artículo 123 constitucional sino únicamente la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás normatividad aplicable.

Por lo anterior, en caso de cualquier reclamación o demanda, relacionada con los supuestos establecidos en la presente cláusula y proveniente de cualquiera de las personas antes mencionadas, que pueda afectar los intereses de **“LA ASEA”** o involucrarla, **“EL PROVEEDOR”** exime desde ahora a **“LA ASEA”** de cualquier responsabilidad fiscal, laboral y de seguridad social, civil, penal y de cualquier otra índole, que pudiera darse como consecuencia directa por la prestación de los servicios del presente contrato, quedando obligado a intervenir de manera inmediata en estos casos, por lo que en ningún momento se considerará como patrón sustituto o solidario, ni como intermediaria a **“LA ASEA”** respecto de dicho personal.

#### **VIGÉSIMA QUINTA.- INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD**

Para garantizar el acceso a la información pública de conformidad con los artículos 1 y 2 fracción VIII, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y los artículos 1 y 2 fracciones II y VII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, **“LAS PARTES”** otorgan su consentimiento, para que en caso de solicitarse de acuerdo al procedimiento correspondiente, se proporcionen los datos que obran en el presente instrumento jurídico, salvo los que la propia ley considera como información confidencial o reservada.

**“EL PROVEEDOR”** se obliga a guardar confidencialidad de lo contratado, resultante de este Contrato y a no proporcionar ni divulgar datos o informes inherentes a los mismos.

**“EL PROVEEDOR”** igualmente conviene en limitar el acceso a dicha información reservada, a sus empleados o representantes, a quienes en forma razonable podrá dar acceso, sin embargo, necesariamente los harán partícipes y obligados solidarios con él mismo, respecto de sus obligaciones de confidencialidad pactadas en virtud de este contrato.

Cualquier persona que tuviere acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en este contrato, comprometiéndose a realizar esfuerzos razonables para que dichas personas observen y cumplan lo estipulado en esta cláusula.

**“LAS PARTES”** convienen en considerar información confidencial a toda aquella relacionada con las actividades propias de **“LA ASEA”** así como la relativa a sus funcionarios, empleados, consejeros, asesores, incluyendo sus consultores.

De la misma manera convienen en que la información confidencial a que se refiere esta cláusula puede estar contenida en documentos, fórmulas, cintas magnéticas, programas de computadora, diskettes o cualquier otro material que tenga información jurídica, operativa, técnica, financiera, de análisis, compilaciones, estudios, gráficas o cualquier otro similar.

También será considerada información confidencial, la proporcionada y/o generada por **“LA ASEA”** que no sea del dominio público y/o del conocimiento de las autoridades.

Las obligaciones de confidencialidad asumidas por **“EL PROVEEDOR”** en virtud de este contrato subsistirán por un término de 5 (cinco) años con toda fuerza y vigor aún después de terminado o vencido el plazo del presente contrato, en el territorio nacional o en el extranjero.

En caso de incumplimiento a las obligaciones estipuladas en esta cláusula, **“EL PROVEEDOR”** conviene en pagar los daños y perjuicios que en su caso ocasione a **“LA ASEA”**.

#### **VIGÉSIMA SEXTA.- PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR**

**“EL PROVEEDOR”** asume toda la responsabilidad por las violaciones que se causen en materia de patentes, marcas y derechos de autor, con respecto a la propiedad de los trabajos o servicios objeto de este contrato.

En caso de llegarse a presentar una demanda en los términos establecidos en el párrafo anterior, **“LA ASEA”** notificará a **“EL PROVEEDOR”**, para que tome las medidas pertinentes al respecto, **“EL PROVEEDOR”** exime a **“LA ASEA”** de cualquier responsabilidad.

**“EL PROVEEDOR”** tendrá derecho que se respeten los derechos que en su caso se generen por la prestación del servicio objeto del presente contrato y cede, en todo caso, a **“LA ASEA”** los derechos que le pudieran corresponder u otros derechos exclusivos que resulten, mismos que invariablemente se constituirán a favor de **“LA ASEA”**.

#### **VIGÉSIMA SÉPTIMA.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS O SERVICIOS**

**“LAS PARTES”** convienen, en que la titularidad de los derechos patrimoniales de autor y/o de propiedad industrial, que en su caso, se originen o deriven con motivo de la ejecución de los servicios objeto del presente contrato pertenecerá a **“LA ASEA”**, por lo que corresponderá a ésta la facultad exclusiva de autorizar o prohibir su reproducción, adaptación, distribución, comunicación pública, reordenación, compilación, modificación, transformación, así como cualquier otro uso o explotación parcial o total en cualquier forma o por cualquier medio conocido o por conocerse en territorio nacional y/o extranjero.

**“LAS PARTES”** se comprometen a respetar los derechos morales de los autores de los materiales que llegaran a originarse o derivarse por la ejecución del servicio objeto de este contrato, así como a otorgar los créditos que correspondan a las personas físicas o morales que participen en su ejecución, de conformidad con las disposiciones legales aplicables en la materia.

**“EL PROVEEDOR”** asume la responsabilidad total, en caso de que con motivo de la prestación de los servicios, materia de este contrato, infrinja derechos de autor o de propiedad industrial u cualquier otro derecho, obligándose a responder legalmente en el presente o en el futuro ante cualquier reclamación de terceros, dejando a salvo a **“LA ASEA”** o a quienes sus derechos e intereses representen.

**“EL PROVEEDOR”** conviene en que no podrá divulgar por medio de publicaciones, informes o en cualquier otra forma, el programa, datos obtenidos de la prestación de los servicios objeto de este contrato ni el resultado de éste, sin la autorización expresa de **“LA ASEA”**, pues dichos programas, datos y resultados son propiedad de esta última.

## **VIGÉSIMA OCTAVA.- RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL**

El presente contrato constituye el acuerdo único entre **“LAS PARTES”** en relación con el objeto del mismo y deja sin efecto cualquier otra negociación o comunicación entre éstas, ya sea oral o escrita, anterior a la fecha en que se firme el mismo.

Para el caso de que exista discrepancia entre la solicitud de información/cotización a la adjudicación directa, sus juntas de aclaraciones y el contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria a la invitación y sus juntas de aclaraciones que sirvió de base para la presente adjudicación, así mismo, las discrepancias que se susciten sobre problemas específicos de carácter técnico y/o administrativo, serán resueltas de común acuerdo entre **“LAS PARTES”**, con base en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables en la materia.

## **VIGÉSIMA NOVENA.- CONCILIACIÓN**

En cualquier momento durante la ejecución del contrato, **“LAS PARTES”** podrán presentar ante la Dirección General de Controversias y Sanciones en Contrataciones Públicas de la Secretaría de la Función Pública, solicitud de conciliación por desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato, en los términos de los dispuesto por los artículos 77 a 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los diversos 126 a 136 de su Reglamento.

El escrito de solicitud de conciliación que presente **“EL PROVEEDOR”** o **“LA ASEA”**, según se trate, además de contener los elementos previstos en los artículos 15 y 15-A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, deberá hacer referencia al objeto, vigencia y monto del contrato y, en su caso, a los convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de dichos instrumentos debidamente suscritos.

No procederá la conciliación respecto de los contratos que hayan sido administrativamente rescindidos, sin perjuicio de que se solicite conciliación respecto del finiquito que deban formular las dependencias y entidades como consecuencia de la rescisión determinada.

Cuando se siga juicio ante instancia judicial, se podrá solicitar conciliación a efecto de que el acuerdo al que se llegue sirva para formular convenio judicial. En este supuesto, la validez del convenio de conciliación al que lleguen las partes estará condicionada a la formalización del convenio judicial.

No podrá iniciarse otra conciliación sobre los mismos aspectos cuando **“LAS PARTES”** en un procedimiento anterior no hayan logrado un arreglo, salvo que en la nueva solicitud de conciliación se aporten elementos no contemplados en la negociación anterior.

## **TRIGÉSIMA.- COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES**

Las comunicaciones relativas al cumplimiento de este contrato deberán ser por escrito e ir dirigidas, en el caso de **“LA ASEA”**, a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios ubicada en el domicilio señalado en la declaración 1.7, y en el caso de **“EL PROVEEDOR”**, el precisado en la declaración 2.12 de este contrato.

Cualquier cambio de domicilio de **“LAS PARTES”** deberá ser notificado por escrito y con acuse de recibido a la otra parte, con **10 (diez)** días naturales de anticipación a la fecha en que surta efectos el citado cambio. Sin este aviso, todas las comunicaciones se entenderán válidamente hechas en los domicilios señalados.

### TRIGÉSIMA PRIMERA.- JURISDICCIÓN

“LAS PARTES” convienen que para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para lo no previsto en el mismo, se regirá por las disposiciones contenidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y demás disposiciones aplicables que de ella se deriven, serán supletorias en lo que corresponda, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el Código Federal de Procedimientos Civiles, y se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales con residencia en la Ciudad de México, renunciando al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futura o por cualquier otra causa.

LEÍDO QUE FUE POR “LAS PARTES” QUE EN EL INTERVIENEN Y SABEDORES DE SU CONTENIDO, ALCANCE Y EFECTOS LEGALES, SE FIRMA EL PRESENTE CONTRATO EN CUATRO TANTOS, AL CALCE Y AL MARGEN POR TODOS LOS QUE EN EL INTERVIENEN EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL DÍA 12 DE ABRIL DE 2019.

POR “LA ASEA”.

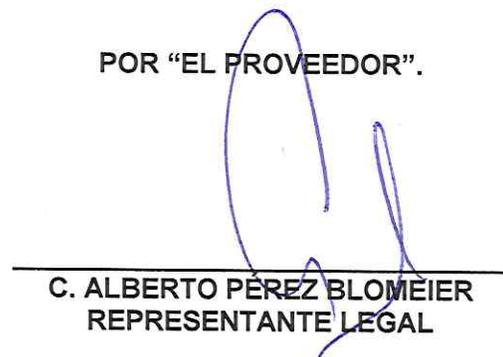


---

LIC. EDGAR OLIVER ORTIZ AGUIRRE  
DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS  
MATERIALES Y SERVICIOS

“ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”

POR “EL PROVEEDOR”.



---

C. ALBERTO PÉREZ BLOMEIER  
REPRESENTANTE LEGAL



---

LIC. EDER GIOVANNI SUÁREZ PADILLA  
DIRECTOR GENERAL DE PROCESOS Y  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

*“El presente contrato fue elaborado por la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios y dictaminado por la Unidad de Asuntos Jurídicos”.*

Elaboró: Lic. Francisco Amaral Rojas Jiménez

Revisó: Lic. Norma Moreno Alanís

**SIN TEXTO**



**ASEA**

AGENCIA DE SEGURIDAD,  
ENERGÍA Y AMBIENTE

**“ANEXO ÚNICO”**

**CONTRATO NÚMERO  
ASEA-DGRMS-AD-011-2019**

**SERVICIO INTEGRAL DE EQUIPOS DE CÓMPUTO  
PARA LA AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD  
INDUSTRIAL Y DE PROTECCIÓN AL MEDIO  
AMBIENTE DEL SECTOR HIDROCARBUROS**

**PROVEEDOR:**

**MAINBIT, S.A. DE C.V.**

**SIN TEXTO**



Ciudad de México a 29 de marzo de 2019

Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos  
 Unidad de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Recursos Materiales y Servicios  
 Dirección de Adquisiciones y Contrataciones  
 Adjudicación Directa Nacional Electrónica No. AA-016G00999-E17-2019  
 Servicio Integral De Equipos De Cómputo Para La Agencia Nacional De Seguridad Industrial Y De Protección Al Medio Ambiente Del Sector Hidrocarburos (ASEA)

### ANEXO 1 "ANEXO TÉCNICO"

#### SERVICIO INTEGRAL DE EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA LA AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y DE PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE DEL SECTOR HIDROCARBUROS (ASEA)

##### 1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos en calidad de Convocante en adelante "La ASEA" tiene como misión: Garantizar la seguridad de las personas y la integridad del medio ambiente con certidumbre jurídica, procedimental y de costos en el sector hidrocarburos.

Para tal efecto y en cumplimiento de su objeto, contenido en el artículo 1 de la Ley de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos, se requiere contar con un Servicio Integral de Equipos de Cómputo que coadyuve a alcanzar los objetivos de eficiencia y optimización de sus funciones, así como, lograr las metas y compromisos establecidos.

A fin de dar seguimiento a lo anterior y aunado al ingreso de nuevo personal a "La ASEA", es indispensable proporcionar el equipamiento tecnológico necesario para el desarrollo, supervisión y control de sus funciones diarias.

##### 2. OBJETIVO GENERAL

Proveer a la ASEA del servicio integral de equipos de cómputo (SIEC) que concentra el suministro y uso de infraestructura de cómputo personal (ECP), componentes y accesorios adicionales (CAA), así como servicios administrados y servicios operativos para su buen funcionamiento. Esta infraestructura, en conjunto con los servicios adicionales, proporcionará todas las capacidades que el usuario requiere para la operación de sus aplicaciones y ejecución de las actividades cotidianas.

##### 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Suministrar equipos de cómputo personal, componentes y accesorios adicionales, mesa de servicio que comprende la recepción, clasificación y atención de incidencias y/o asesorías al usuario, conforme a los niveles de servicio descritos en el presente documento.

Proporcionar soporte técnico en sitio a través de personal calificado, de acuerdo con los niveles de servicio requeridos.

Seguimiento de la asignación de equipos y administración del inventario, conforme a los niveles de servicio descritos en el presente documento.

##### 4. ALCANCE

Para el servicio Integral de Equipos de Cómputo, se requieren las siguientes cantidades para los usuarios que se señala:

Concepto	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Usuarios
ECP - Portátil Ejecutivo	430	465	



Concepto	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Usuarios
Proyector	4	10	Servidores Públicos de la ASEA en todas las Unidades Administrativas.
Cámara digital	2	5	

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

### 5.1. CARACTERÍSTICAS Y REQUERIMIENTOS

El Servicio Integral de equipos de cómputo (SIEC), se concentra en el suministro y uso de infraestructura de cómputo personal, componentes y accesorios adicionales, así como servicios administrados y servicios operativos para su buen funcionamiento. Esta infraestructura, juntamente con los servicios adicionales, proporcionará todas las capacidades que el usuario requiere para la operación de sus aplicaciones y ejecución de las actividades cotidianas.

Mainbit S.A. de C.V., será el responsable de abastecer los componentes de hardware y software, recursos humanos y licenciamiento requerido, servicios administrados y servicios operativos asociados para que el servicio funcione de manera adecuada, incluyendo los servicios de instalación, soporte técnico y mantenimiento requeridos por "La ASEA".

Los servicios (SIEC) conforman equipo de cómputo personal, incluyendo instalación, configuración, administración, operación, soporte y mantenimiento, así como servicios adicionales, estos se resumen a continuación, mencionando su utilización potencial de manera enunciativa más no limitativa:

NO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL BIEN O SERVICIO	CANTIDAD INICIAL
1	ECP - PORTÁTIL EJECUTIVO	Equipo de cómputo tipo laptop, capaz de ejecutar; requerimientos para el procesamiento de operaciones de cálculo, presentación de imágenes y aplicaciones multimedia y comunicación inalámbrica.	465
2	PROYECTOR	Aparato óptico que recibe una señal de vídeo y proyecta la imagen correspondiente en una pantalla, usando un sistema de lentes, permitiendo así mostrar imágenes fijas o en movimiento	10
3	CÁMARA DIGITAL	Dispositivo electrónico, capaz de capturar imágenes, la cual funciona sobre una base de sensor electrónico interno, donde se graba la imagen capturada para luego ser almacenada en una memoria.	5

(ECP): Equipo de cómputo personal tipo laptop, capaz de ejecutar aplicaciones corporativas y de oficina; requerimientos para el procesamiento de operaciones de cálculo, presentación de imágenes y aplicaciones multimedia, con necesidades de comunicación inalámbrica.

Servicio de Componentes y Accesorios Adicionales (Desagregados): Debido a las diferentes funcionalidades en las áreas de "La ASEA" puede existir la necesidad de contar con algunos componentes que apoyen a las actividades diarias, algunos de los accesorios son: proyectores ligeros para computadora y cámaras digitales.

Servicios Administrados: Mainbit S.A. de C.V., proporcionará los servicios administrados a través de la herramienta SCAP, incluyendo la infraestructura, configuración y operación:

Servicios de Operación, Soporte y Mantenimiento: Mainbit S.A. de C.V., es responsable de proporcionar los siguientes servicios operativos, incluyendo la infraestructura necesaria, para el adecuado funcionamiento del SIEC.



Instalación de infraestructura, migración y borrado seguro.

- Alta, baja, cambio y reubicación de equipo de cómputo
- Creación y actualización de imágenes de software por cada perfil ECP.
- Soporte técnico, para cada elemento del servicio del SIEC
- Transferencia de Conocimiento en el uso de la infraestructura a cuando menos 3 personas, en los servicios administrados y en el software básico de Windows y Office. Serán con nivel de conocimientos básicos en la operación y funcionamiento de estos, pudiendo ser otorgada por el propio licitante adjudicado, de manera presencial o través de video o presentación en las instalaciones de la convocante. En caso de que la transferencia de conocimientos sea presencial se considerarán al menos dos sesiones durante la vigencia del contrato.
- Mantenimiento correctivo.
- Protección y reposición de Equipo de cómputo en caso de robo, extravío o siniestro, por un equipo de iguales características o superiores.
- Administración de cambios y de la configuración.
- Administración de solicitudes de servicio, incidentes y problemas e interacción con la mesa de servicio de "La ASEA".
- Licenciamiento: Mainbit S.A. de C.V., proporcionará el software y licenciamiento requerido para los servicios administrados y también los servicios operativos entre otros, de todos los componentes del servicio (Mesa: SERVICENOW®, Inventario: SCAP y Borrado: BLANCCO®).
- Niveles de Servicio. Se logran a partir de actividades técnicas, de gestión y administrativas para mantener estable y controlado el ambiente de operación de todos los servicios que comprenden el "SIEC", conforme a los lineamientos definidos en los "Niveles de Servicio".
- Acuerdos Operacionales. Con el objeto de garantizar la operación, y de acuerdo con la metodología de administración de Niveles de Servicio ofertada, el Administrador del Contrato "SIEC" podrá establecer y negociar los Acuerdos de Nivel de Operación (OLA) necesarios, estableciéndolos con "La ASEA" y con las entidades involucradas en la provisión y uso de los servicios que demanda el presente proyecto.

Los servicios serán suministrados con equipos, componentes y accesorios originales, los cuales podrán ser usados no re-etiquetados, no reconstruidos, no reciclados ni próximos a discontinuarse; lo anterior se acreditará mediante un escrito, mismo que será firmado por el representante Legal del "Licitante".

Los equipos, componentes y accesorios adicionales serán entregados en las instalaciones de la ASEA ubicadas en Boulevard Adolfo Ruiz Cortines 4209, Jardines en la Montaña, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14210, dentro de los 15 días naturales siguientes a la notificación de fallo y estos estarán operando al 100% dentro de los 25 días naturales siguientes a la notificación de Fallo. Para solicitudes adicionales (dentro de las cantidades mínima y máxima establecidas), Mainbit S.A. de C.V., entregará dichos requerimientos dentro de los veinte días naturales siguientes a la solicitud por escrito que realice el administrador del contrato.

En el "SIEC", el concepto de Equipo de Cómputo Personal incluye de forma integral el equipo de cómputo accesorios y el cableado necesario para conectará a la corriente eléctrica, nodo de la red y componentes y dispositivos que requiere el servicio para su correcta operación, instalación/reinstalación de la imagen base de software, configuración y servicios administrados y los servicios de operación, soporte y mantenimiento asociados, el cable de red será proporcionado por la convocante.

Los componentes y accesorios adicionales que acompañan a la plataforma de cómputo, de acuerdo al perfil de Equipo de Cómputo Personal, son parte de la solución del servicio "SIEC". Los principales componentes y accesorios adicionales son: proyector y cámara digital.

Los componentes y accesorios adicionales representan un precio mensual desagregado y su costo unitario mensual es independiente al costo del Equipo de Cómputo Personal correspondiente.

Los accesorios inherentes a los ECP y aquellos contratados como adicionales, tendrán en ambos casos los Niveles de Servicio con que cuenten los ECP en los que se encuentren instalados o que complementen, Mainbit S.A. de C.V., considerará esta situación para la atención de incidentes.



El "SIEC", permitirá algunas funcionalidades que se mencionan a continuación de manera enunciativa más no limitativa:

- Proveer un servicio integrado el cual considere el aprovisionamiento de los equipos de cómputo, administración, operación, monitoreo, mantenimiento y soporte técnico de los equipos de cómputo, así como de los servicios y accesorios relacionados para su adecuada operación con el fin de cumplir oportunamente con los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos.
- Mantener la infraestructura y componentes proporcionados en forma controlada, actualizada y en óptimas condiciones de funcionamiento; para lo cual, realizarán todas las gestiones y tareas que sean necesarias, utilizando herramientas automatizadas y metodologías con altos estándares de calidad y mejores prácticas.
- Garantizar la continuidad operativa en la organización.
- Procurar a "La ASEA" una plataforma tecnológica estable, eficiente, flexible y confiable para el procesamiento de la información y ejecución de las actividades del día a día de cada una de las administraciones de la organización.
- Contar con una conciliación presencial de inventario actualizado de todos los activos (equipos de cómputo y accesorios) instalados en el inmueble y para cada usuario, incluyendo el soporte documental. Esta actividad lo realizará Mainbit S.A. de C.V., cada 3 meses.
- Abastecer en tiempo y en sitio los equipos y refacciones, los servicios administrados y demás servicios operativos complementarios, así como los elementos de monitoreo requeridos por "La ASEA" para la operación del "SIEC" bajo los Niveles de Servicio contratados.

## 6. Estrategia de los Servicios

La finalidad del "SIEC" es contar con un servicio de infraestructura, componentes y accesorios, así como servicios adicionales, integrales, flexibles y administrados, bajo un esquema en demanda en "La ASEA". Las actividades para la implementación del servicio serán las establecidas en el Plan de Trabajo Detallado de Mainbit S.A. de C.V.

El Equipo de Cómputo es la conjunción de los elementos de infraestructura (hardware, software e imagen base), accesorios y todos los servicios operativos necesarios en cada caso, tales como instalación, mantenimiento, soporte técnico, operación, administración y monitoreo. "Especificaciones Técnicas".

Mainbit S.A. de C.V., proporcionará un esquema de prestación de servicios abierto, a través del cual "La ASEA" pueda solicitar, durante la vigencia del presente contrato, los conceptos objeto de la contratación de acuerdo a las cantidades mínima y máxima establecidas y al costo unitario adjudicado.

Mainbit S.A. de C.V., será el encargado de respaldar y borrar la información del equipo al término del contrato utilizando la herramienta BLANCCO®.

## 7. Ambiente del Servicio "SIEC"

Mainbit S.A. de C.V., deberá de abastecer la cantidad de licencias de Sistema Operativo requeridas de acuerdo al equipo de cómputo suministrado.

Mainbit S.A. de C.V., Proporcionará una relación de todo el software que será abastecido como parte del servicio para su adecuada operación.

El licenciamiento abastecido por Mainbit S.A. de C.V., contará con soporte y mantenimiento durante la vigencia del contrato.

## 8. NORMAS APLICABLES

Mainbit S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicado, cumplirá con las normas oficiales mexicanas, normas mexicanas o, en su defecto, las normas internacionales. Mainbit S.A. de C.V., entregará al Administrador del



contrato-ASEA, la documentación soporte que comprueba que el equipo cumple con la norma establecida emitida por la autoridad correspondiente.

- **ECP Portátil Ejecutivo:**
  - NOM-019-SCFI-1998 (SEGURIDAD DE EQUIPO DE PROCESAMIENTO DE DATOS) o UL
  - Energy Star
  - Sistema de gestión de la calidad compatible con la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 o superior.

Las normas solicitadas se podrán acreditar con certificados de calidad equivalente o compatible a los mencionados.

- **Componentes y Accesorios Adicionales:**
  - NOM-001-SCFI-1993 (Aparatos electrónicos - aparatos electrónicos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica - requisitos de seguridad y métodos de prueba para la aprobación de tipo).

Para la cámara digital será optativa la acreditación de la norma solicitada

## 9. PERFIL DE MAINBIT S.A. DE C.V.,

Mainbit S.A. de C.V., cuenta con la especialidad en el servicio Integral de equipos de Cómputo, así como con experiencia de 1 año en el otorgamiento de dichos servicios, situación que se comprueba con la presentación de contratos de acuerdo a lo establecido en el cuadro de evaluación por puntos y porcentajes.

Mainbit S.A. de C.V., es distribuidor y/o centros de servicio autorizados del fabricante de la marca de los equipos de cómputo propuestos.

## 10. Roles y Responsabilidades

A continuación, se describen de forma enunciativa, más no limitativa, las responsabilidades que tendrá Mainbit S.A. de C.V., de los servicios de Equipos de Cómputo Personal.

1. Proveer un servicio integrado para el suministro, instalación, migración, configuración, operación, monitoreo, soporte y mantenimiento de la infraestructura de equipo de cómputo, así como de los servicios y componentes relacionados para su adecuada operación, como es la provisión del sistema operativo, conectividad de accesorios inherentes y adicionales, entre otros. La "operación" se refiere a aquellas tareas que Mainbit S.A. de C.V., ejecutará sobre la infraestructura, acotadas a los alcances del servicio, y que no incluyen trabajos sobre las aplicaciones que serán hospedadas en el servicio "SIEC".
2. El aprovisionamiento de software, hardware y licencias para el monitoreo, reporte, administración de activos, de sistema operativo entre otros, su instalación, configuración, pruebas, puesta en marcha, mantenimiento, soporte, administración y operación, de acuerdo a las funcionalidades, volúmenes, arquitecturas y restricciones técnicas solicitadas por "La ASEA".
3. Emitir y ejecutar recomendaciones para el mejor aprovechamiento de los servicios entregados en este contrato, basadas en las Mejores Prácticas en la industria, realizadas por personal capacitado y certificado en las tecnologías propuestas, lo cual será verificado por el Administrador del Contrato.
4. Mantener la infraestructura del Servicio "SIEC" controlada, actualizada y en óptimas condiciones de funcionamiento, para lo cual se realizarán todas las gestiones y tareas que sean necesarias (monitoreo de infraestructura, mantenimientos preventivos periódicos, entre otras), utilizando herramientas automatizadas, metodologías estándares para dichos fines y destinando la cantidad de recursos humanos necesarios para efectuar las tareas de acuerdo con los Niveles de Servicio solicitados.
5. Atender puntual y eficientemente las solicitudes de servicio de "La ASEA", canalizadas a través del Administrador del contrato, en el marco de los Niveles de Servicio y del Catálogo de Servicios del "SIEC"
6. Garantizar la integridad y seguridad de la información e infraestructura tecnológica de "La ASEA", aplicando, en la medida de lo posible, estándares internacionales y las Mejores Prácticas de la Industria en materia de equipos de cómputo.



7. Cumplir a cabalidad los Niveles de Servicio solicitados en este anexo, con objeto de garantizar a "La ASEA" una operación estable del "SIEC".

#### 11. Personal en el servicio "SIEC"

Mainbit S.A. de C.V., integrará al servicio, el personal con los perfiles que se mencionan en el presente anexo. Es importante señalar que en esta sección se mencionan de forma general ciertos recursos humanos específicos, pero Mainbit S.A. de C.V., es responsable de proporcionar los recursos humanos necesarios para cumplir con la operación y los Niveles de Servicio solicitados en este anexo y descritos a continuación.

##### A. Un líder de Proyecto

Para la planeación y coordinación de todas las actividades relacionadas con la implementación y ejecución de los servicios, es necesario el perfil de administración de proyectos, que al menos cubrirá lo siguiente:

- Conocimientos en administración de proyectos.
- Conocimientos en ITIL.
- Experiencia en proyectos similares, donde se demuestre provisión, mantenimiento, soporte, administración y monitoreo de Equipos de Cómputo y accesorios asociados.

Mainbit S.A. de C.V., es responsable de incluir en el servicio durante toda la vigencia del contrato, personal con el perfil de Líder de Proyecto, haciendo la aclaración que, a partir del segundo mes de la fase de ejecución y control, su presencia se requiere únicamente durante las reuniones periódicas de revisión de avances.

##### B. Personal Mesa de Servicio

La Mesa de Servicio de Mainbit S.A. de C.V., será proporcionada mediante la herramienta SERVICENOW® y estará conformada por personal dedicado exclusivamente al servicio que se le brindará a "La ASEA". Mainbit S.A. de C.V., contará con el personal suficiente dedicado para la Administración de Incidentes y Requerimientos.

##### C. Personal Técnico

Personal técnico en sitio fungiendo como recursos de soporte, mantenimiento, monitoreo, administración y operación del servicio durante la vigencia del contrato.

Mainbit S.A. de C.V., será responsable de contar con al menos un personal técnico en sitio, que se ubicará en las oficinas de la convocante en Boulevard Adolfo Ruiz Cortines 4209, Jardines en la Montaña, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14210 y que se integren todos los recursos materiales necesarios para su desempeño. De manera enunciativa más no limitativa, se trata del equipo de cómputo y comunicaciones, mesa de trabajo, telefonía y prestaciones laborales. La ASEA, únicamente proporcionará el área de trabajo y una línea telefónica fija.

Mainbit S.A. de C.V., será responsable de que los costos derivados de todos los recursos humanos para el servicio "SIEC" se integran a los Precios Unitarios Mensuales de los Equipos de Cómputo Personal, por lo que no se trata de un Precio Unitario Desagregado.

#### 12. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Para verificar que los equipos de cómputo (ECP), Componentes y Accesorios Adicionales (CAA) ofertados cumplen con las características requeridas por la ASEA, Mainbit S.A. de C.V., integrarán como parte de su propuesta, folletos o fichas técnicas de los mismos o impresiones de la página de internet del fabricante. En caso de las fichas técnicas o folletos no contengan todas las características solicitadas, se aceptará carta del



fabricante donde señale el cumplimiento, siempre y cuando se describa las características requeridas u ofertadas.

#### Equipos de Cómputo Personal (ECP)

Los Equipos de Cómputo Personal (ECP) son aquellos equipos propiedad de Mainbit S.A. de C.V., con los que se proporcionará el servicio, por lo que a continuación se especificará los requerimientos mínimos de funcionamiento y nivel de servicio con los que contará.

Los equipos que proporcione Mainbit S.A. de C.V., podrán ser usados (al inicio del servicio y durante la vigencia del contrato, para aquellos que introduzca Mainbit S.A. de C.V., como parte de las altas de servicios que le sean requeridas), "de marca original", ensamblados en fábrica y con las características mínimas mostradas más adelante. No se permitirá la provisión de equipo genérico, conocido coloquialmente como cajas blancas (white boxes).

A continuación, se presenta una descripción del Equipo de Cómputo Personal del servicio "SIEC". Mainbit S.A. de C.V., se obliga a que los Equipos de Cómputo Personal incluidos en el servicio, privilegien la eficiencia energética.

#### Descripción del ECP Portátil Ejecutivo

El ECP soportará el sistema operativo Windows 10 o superior, capaz de ejecutar aplicaciones corporativas y de oficina; con capacidad para manejar varias aplicaciones de manera simultánea, como:

- Basic MS Office, que será proporcionado por la convocante
- Correo electrónico
- Navegador Web
- Aplicaciones corporativas y de colaboración
- Aplicaciones de apoyo (Acrobat Reader, Winzip, entre otros)
- Basic Antivirus que será proporcionado por la convocante
- Herramienta especializada de borrado seguro BLANCCO®.
- Desarrollo de aplicaciones
- Gestión de base de datos
- Comunicación inalámbrica

#### 12.1. Características Técnicas

La siguiente tabla muestra las características técnicas mínimas para el ECP Portátil Ejecutivo:

Componentes	Características ECP-Portátil Marca Lenovo Modelo ThinkPad L570
Procesador	Intel Core i5-7200U de 2 núcleos físicos
Velocidad del Procesador	2.5 GHz frecuencia básica del procesador y alcanza hasta 3.10 GHz con turbo Boost.
Memoria Caché	3 MB
Memoria RAM	4 GB DDR4 expandible a hasta 32 GB
Disco Duro	500 GB, 7200 RPM
Tarjeta de Video	Intel® HD Graphics 620 Integrada, que incluye salida VGA y miniDisplayPort
Tarjeta de Red	Gigabit Ethernet 10/100/1000BASE-T (conector RJ-45).
Tarjeta de Red Inalámbrica	Wireless 802.11 /a/b/g/n/ac



<b>Tarjeta de Sonido</b>	Integrada en la tarjeta madre, sonido stereo con puerto combo de entrada/salida de audio con plug de 3.5 mm.
<b>Cámara</b>	Cámara Web integrada de HD 720p
<b>Pantalla</b>	LCD de 15.6" con resolución de 1366 x 768
<b>Teclado</b>	En español, 105 teclas
<b>Apuntador Gráfico</b>	Integrado tipo Trackpad, con tecnología multi-touch
<b>Unidad de Disco Ópticos</b>	DVD+/-RW SuperMulti DL 8x interno
<b>Puertos USB</b>	4 puertos USB 3.1
<b>Lector de Tarjetas</b>	Cuenta con lector de tarjetas SD. 4-in-1 reader (MMC, SD, SDHC, SDXC)
<b>Batería</b>	Con capacidad de duración mayor a las 4 horas.
<b>Sistema Operativo</b>	Windows 10 Profesional a 64 bits, en español y Office en español, con las actualizaciones y parches de seguridad liberados a la fecha de su implementación por el fabricante
<b>Certificaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NOM-019-SCFI-1998</li> <li>Sistema de gestión de la calidad compatible ISO 9001 con la norma NMX-CC-9001- IMNC-2000</li> </ul>
<b>Otras Consideraciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El maletín, Candado de seguridad física tipo chicote y mouse.</li> </ul>

Tabla 1. Características técnicas del ECP Portátil Ejecutivo

**12.2. Imágenes Base de Software ECP**

**Definición y componentes**

Con el fin de facilitar el proceso de la entrega de los ECP comprendidos en el servicio "SIEC", se ha contemplado la elaboración de una imagen base de software, la cual se compone de la configuración estándar independiente del fabricante del hardware más los elementos de software, propios del equipo de cómputo como "drivers" o controladores y "actualizaciones", que el Mainbit S.A. de C.V., entregará; apoyando en la generación de las imágenes necesarias.

De acuerdo al modelo y características del equipo ofertado, se considerará al menos una imagen y cuando así se requiera su actualización durante la vigencia del contrato.

Software Base mínimo:	
Software	Versión / Observaciones
Sistema Operativo	Windows 10 PRO a 64 bits
Suite de Oficina	Microsoft Office 2016 o superior
Drivers	Drivers de Equipo (Hardware)
Adobe Acrobat Reader	Versión última al Windows
Java Runtime	Versión última al Windows
Adobe Flash Player	Versión última al Windows
Windows Media Player	Versión última al Windows
Macromedia Shockwave Player	Versión última al Windows
Internet Explorer	Versión última al Windows
google chrome	Versión última al Windows
Firefox	Versión última al Windows
Silverlight	Versión última al Windows
Antivirus	Versión última al Windows
Project Libre	Versión última al Windows
Free Mind	Versión última al Windows
Día	Versión última al Windows



Infra recorder	Versión última al Windows
PDF SAM	Versión última al Windows
7ZIP	Versión última al Windows

Configuración especial:

Papelera de reciclaje vacía	
Curso de Windows	Videos y/o Power Point
Curso de Microsoft Office 2013 o superior	Videos y/o Power Point
Actualizaciones de Seguridad	
Drivers de Impresora	Proporcionado por el cliente
Contraseña de Administrador	User. DEPLOYMENT
Configuración del Proxy	
Página de inicio	Página de Intranet del cliente

Fondo de Escritorio y Protector de Pantalla:

Fondo de escritorio nueva imagen	Proporcionado por el cliente
Protector de pantalla nueva imagen	Proporcionado por el cliente
Fonts Nueva Imagen Institucional	Proporcionado por el cliente

Tabla 2. Características técnicas Software Base

### 12.3. Componentes y Accesorios Adicionales (CAA)

A continuación, se establecen las características de los accesorios adicionales que Mainbit S.A. de C.V., entregará para el "SIEC".

Todos los accesorios aquí listados, son de buena calidad y compatibles con los equipos de cómputo establecidos en el presente anexo. Dichos accesorios serán instalados y configurados según sea el caso. Además de garantizar el correcto funcionamiento con el equipo de cómputo.

Todos los componentes y accesorios adicionales contarán con certificación para uso de Windows.

A continuación, se establecen las características de los accesorios adicionales que Mainbit S.A. de C.V., aprovisionará de acuerdo a las necesidades de "La ASEA" y las cuales el Administrador del Contrato solicitará:

CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTOR	
Proyector	Características
	Marca BenQ Modelo MX528
Tecnología	DLP
Resolución	XGA 1024 x 768 Pixeles
Brillo	3300 lúmenes
Contraste	13000:1
Lámpara	190 watts
Conexiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salida de Audio (Mini Jack)</li> <li>• Entrada de Audio (Mini Jack)</li> <li>• Entrada de S-Video (Mini DIN)</li> <li>• USB (MiniUSB Tipo B)</li> <li>• Entrada VGA</li> <li>• Salida de Monitor (VGA)</li> </ul>
Método de proyección	Delantera, posterior, techo
Formatos Compatibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NTSC</li> <li>• PAL</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SECAM</li> <li>• HDTV: 720p</li> </ul>
<b>Reemplazo de lámparas de proyectores</b>	<p><b>Mainbit S.A. de C.V.</b>, en caso de resultar adjudicado del "SIEC" es responsable de sustituir las lámparas dañadas del servicio de proyector, por lo que se obliga a contar con un stock suficiente de lámparas para la atención de estos incidentes a lo largo de la vigencia del contrato.</p> <p>Las lámparas que se reemplacen serán de las mismas características y especificaciones con la que se entregó el servicio proyector desde un inicio.</p> <p><b>Mainbit S.A. de C.V.</b>, en caso de resultar adjudicado del "SIEC" atenderá las incidencias de daño de lámparas de los proyectores cuando sea requerido por "La ASEA". La instalación del proyector la realizará en el área usuaria.</p>
<b>Complementos</b>	<p>También se incluirán los siguientes complementos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control remoto</li> <li>• Maletín de transporte</li> <li>• Cable VGA de 3 metros de longitud</li> </ul>
<b>Compatibilidad</b>	ECP

Tabla 3 Características Proyector

CARACTERÍSTICAS DE LA CÁMARA DIGITAL	
Cámara Digital	Características
	Marca Canon Modelo PowerShot SX720 HS
<b>Resolución</b>	20.3 Megapíxeles
<b>Captura De Video</b>	MP4 (video: MPEG4, AVC / H.264, Audio: MPEG-4 AAC-LC)
<b>Tipo De Pantalla</b>	LCD a color de 3.0"
<b>Capacidad de almacenamiento</b>	8 GB en tarjeta microSD con Adaptador a SD
<b>Zoom óptico</b>	de 40x
<b>Temporizador</b>	Incluido
<b>Tipo de energía</b>	Batería recargable
<b>Accesorios incluidos</b>	Cable de alimentación y cable de datos USB, Funda de protección incluida
<b>Compatibilidad</b>	ECP, el equipo ofertado puede descargar fotografías o videos por medio de un cable USB

Tabla 4 Características Cámara Digital.

### 13. CONDICIONES TÉCNICAS DE ACEPTACIÓN DE ENTREGABLES

#### Entregables del Servicio "SIEC"

Mainbit S.A. de C.V., entregará un conjunto de documentos, algunos con un carácter periódico y otros por única ocasión a lo largo de la vigencia del contrato.

#### Entregables Periódicos

Mainbit S.A. de C.V., entregará un conjunto de documentos, de manera periódica, y durante toda la vigencia del contrato. A continuación, se establecen los entregables mínimos para su mejor atención. Cualquier entregable adicional a los aquí listados, que Mainbit S.A. de C.V., considere necesario establecer para una relación del Administrador del contrato-Proveedor más eficiente, será aceptado para optimizar el desempeño del servicio en su conjunto:



Entregable	Periodicidad
Inventario actualizado de todos los componentes de hardware y software apegado al proceso de Administración de Cambios y de la Configuración.	Al menos cada 3 meses y cada vez que exista alguna modificación o actualización al mismo.
Reportes de uso y documentación del servicio, conforme a los acuerdos establecidos con "La ASEA" durante las Mesas de Planeación y Programación o cuando sea requerido.	Al menos de forma mensual para aquellos en que no haya otro plazo indicado, durante los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al periodo reportado.

Tabla 5: Relación de Entregables de manera periódica

Nota: La descripción de los entregables en esta tabla, se tomarán como los mínimos de manera enunciativa y no limitativa.

#### Entregables por única vez

A continuación, se establecen los entregables "por única ocasión", que serán tomados en cuenta por Mainbit S.A. de C.V.:

Entregable	Fecha de Entrega
Presentación y entrega del Plan de Trabajo General Detallado	5 días hábiles posteriores al fallo de licitación
Definición y Firma de Acuerdos de Nivel Operacional (OLA's) entre "La ASEA" y Mainbit S.A. de C.V.,	10 días hábiles posteriores al inicio de las Mesas de Trabajo de Planeación y Programación.
Entrega de documentos e informes establecidos en las mesas de planeación y programación	Dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de las Mesas de Trabajo de Planeación y Programación.
Procedimientos, funciones y matriz de escalación para la Mesa de Servicio "Service Now" de Mainbit S.A. de C.V.,	10 días hábiles posteriores al inicio de las Mesas de Trabajo de Planeación y Programación.
Procedimientos para reportar el incidente, matriz con los niveles de escalación incluyendo información de los contactos y tiempos establecidos entre cada nivel.	10 días hábiles posteriores al inicio de las Mesas de Trabajo de Planeación y Programación.
Procedimientos relacionados para otorgar el Mantenimiento Correctivo.	10 días hábiles posteriores al inicio de las Mesas de Trabajo de Planeación y Programación.
Documentación para que "La ASEA" pueda planear la continuidad operativa del servicio a la finalización del contrato	10 días hábiles posteriores al inicio de las Mesas de Trabajo de Planeación y Programación.

Tabla 6: Relación de Entregables por única vez

Nota: La descripción de los entregables en esta tabla, se tomarán como los mínimos de manera enunciativa y no limitativa.

#### Entrega de Reportes del Servicio

##### Definición de la métrica Entrega de Reportes del Servicio

Con el objeto de medir el desempeño de los servicios que proporciona Mainbit S.A. de C.V., es necesario definir y generar los reportes de comportamiento, desempeño y disponibilidad de los servicios solicitados.



Mainbit S.A. de C.V., entregará al Administrador del Contrato-"SIEC" de manera periódica los reportes de uso y documentación del servicio, conforme a los acuerdos establecidos con "La ASEA", durante las Mesas de Planeación y Programación o cuando sea requerido, siendo al menos de forma mensual para aquellos en que no haya otro plazo indicado, durante los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al periodo reportado; en formato electrónico, en archivos compatibles con al menos formatos de MS Excel (\*.xlsx) o formato indicado por el Administrador del Contrato-"SIEC", con el objeto de consolidar reportes ejecutivos.

A continuación, se establecen de manera enunciativa más no limitativa los reportes para los servicios que se solicita a Mainbit S.A. de C.V., entregar durante el "SIEC":

No.	Nombre y Descripción
1	Reportes de Nivel de Servicio de las métricas definidas en la presente sección Estadísticas de desempeño de servicio comparadas con los Niveles de Servicio acordadas. Las diferencias significativas serán registradas e informadas indicando las causas de los desvíos. El reporte especificará acciones correctivas para restaurar el desempeño del servicio a los niveles comprometidos
2	Reportes de mantenimientos Descripción del estatus de la programación de los mantenimientos preventivos, así como los resultados obtenidos de la ejecución de estos
3	Reporte de resultados de resolución de incidentes y requerimientos Estadístico de incidentes y requerimientos, incluyendo tiempos de solución, tipo de falla y descripción de la solución
4	Documentación de los requerimientos de A y B de ECP y accesorios adicionales para instalaciones y/o cambios bajo responsabilidad de Mainbit S.A. de C.V.,
5	Informes de Deductivas por Incumplimiento. Mainbit S.A. de C.V., entregará un informe que evalúe las deductivas que se aplicarán por incumplimiento a los niveles de servicio solicitados. Desglosará cada una de las deductivas que se aplicarán.

Tabla 7: Reportes del Servicio

Nota: Durante las mesas de trabajo en la Fase de Planeación del servicio y durante la vigencia del contrato podrá incrementar y/o modificar el contenido de la tabla anterior y actualizar la frecuencia del reporte.

Componente	Identificación del acuerdo	Tiempo máximo
Reportes A	Entrega de reporte 1, 2, 3, 4 y 5 del servicio del mes, según la tabla de "Reportes del Servicio"	Dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente
Reportes B	Entrega del plan de trabajo detallado, según la tabla de "Reportes del Servicio"	10 días hábiles posteriores a la fecha en que el Administrador del Contrato SIEC haga entrega de la solicitud formal del proyecto a Mainbit S.A. de C.V., Adjudicado

Tabla 8: Tiempo de entregas de reportes

De no alcanzar el nivel de servicio requerido, esto es, por cada día de incumplimiento en la entrega de los reportes del servicio de acuerdo al tiempo indicado en la tabla 8, se aplicará la deductiva correspondiente a la factura mensual total del servicio de acuerdo a lo descrito en el Sección "Deductivas por Incumplimiento de Niveles de Servicio".

#### Consideraciones generales para algunos reportes de Nivel de Servicio.



## Disponibilidad

El reporte de la disponibilidad de los Equipos de Cómputo Personal del "SIEC" se realizará en forma mensual utilizando la información de "La ASEA" y de la herramienta para la administración y asistencia remota hasta el cierre del mes, en donde se realizarán los cálculos finales del comportamiento de la disponibilidad de los servicios durante ese periodo. "La ASEA" se reserva el derecho de solicitar eventualmente reportes de disponibilidad de periodos menores a un mes.

Se entregarán al menos los siguientes tipos de reportes para este rubro:

- Reportes de incumplimiento de acuerdos de niveles para disponibilidad del servicio establecidos para cada uno de los recursos monitoreados.
- Reportes con diagramas, tablas e histogramas de distribución y sumariación del comportamiento global del servicio para los parámetros definidos anteriormente en periodos de tiempo determinados.

Los reportes de Disponibilidad tendrán las siguientes características mínimas:

- Período que se reporta
- Mes que se evalúa
- Valores esperados en el mes para cada Nivel de Servicio medido
- Valores obtenidos en el mes para cada Nivel de Servicio medido
- Diferencia entre el Valor esperado y el Valor obtenido
- Total del monto a deducir por incumplimiento de los Niveles de Servicio en el mes

## 14. Entrega del servicio

"La ASEA" se reserva el derecho de solicitar eventualmente reportes de Entrega de Servicio de periodos menores a un mes.

- Reportes de incumplimiento de acuerdos de Niveles de Servicio para entrega del servicio establecidos para cada una de las acciones concluidas en el mes bajo evaluación.
- Reportes con diagramas, tablas e histogramas de distribución y sumariación del comportamiento global del servicio para los parámetros definidos anteriormente en periodos de tiempo determinados.

Los reportes de Entrega del Servicio tendrán las siguientes características mínimas:

- Mes que se evalúa
- Cantidad total de acciones realizadas en el mes
- Cantidad total de acciones realizadas dentro de la ventana de tiempo establecida en el mes
- Anexo de relación de acciones realizadas, identificando su tipo, tiempo de inicio y finalización
- Valores esperados en el mes para cada Nivel de Servicio medido
- Valores obtenidos en el mes para cada Nivel de Servicio medido
- Diferencia entre el Valor esperado y el Valor obtenido
- Total del monto a deducir por incumplimiento de los Niveles de Servicio en el mes

## Solución a Incidentes

"La ASEA" se reserva el derecho de solicitar eventualmente reportes de solución a incidentes de periodos menores a un mes.

- Reportes de incumplimiento de acuerdos de Niveles de Servicio para solución a incidentes establecidos para cada uno de los incidentes en el mes bajo evaluación.



- Reportes con diagramas, tablas e histogramas de distribución y sumarización del comportamiento global del servicio de solución a incidentes definidos en periodos de tiempo determinados.

Los reportes de Solución a Incidentes tendrán las siguientes características mínimas:

- Mes que se evalúa
- Cantidad total de incidentes en el mes
- Cantidad total de incidentes resueltos en forma en el mes
- Anexo de la descripción del incidente, identificando su tipo, tiempo de inicio y finalización
- Valores esperados en el mes para cada Nivel de Servicio medido
- Valores obtenidos en el mes para cada Nivel de Servicio medido
- Diferencia entre el Valor esperado y el Valor obtenido
- Total del monto a deducir por incumplimiento de los Niveles de Servicio en el mes

### Métrica de Nivel de Satisfacción del Cliente

La métrica medirá la opinión del usuario acerca de la precisión, consistencia, efectividad y prontitud de la calidad total del servicio brindado por Mainbit S.A. de C.V. También se podrán utilizar encuestas sobre usuarios específicos y foros de usuarios, por medio del uso de tecnologías electrónicas que faciliten su recolección, siempre y cuando no se comprometa su veracidad, la cual se aplicará por lo menos cada seis meses a través de un formato que será diseñado entre la ASEA y Mainbit S.A. de C.V.

El contenido de la encuesta de satisfacción y su ponderación la aplicará la Mesa "Service Now" de Mainbit S.A. de C.V. La misma, entregará mensualmente un reporte con el resultado de la Encuesta de Satisfacción del Cliente y un plan de mejora en el servicio de acuerdo a los resultados arrojados en la encuesta.

### INDICADORES DE DESEMPEÑO

Los indicadores de desempeño que medirán a Mainbit S.A. de C.V., serán los siguientes:

Implementación de los servicios: Componentes implementados

Responsable: Por establecer durante la fase de planeación de los servicios.  
 Área: Por establecer durante la fase de planeación de los servicios.  
 Objetivo: Determinar el porcentaje de los componentes implementados por parte de Mainbit S.A. de C.V., en el período a evaluar.  
 Como: por medio de la siguiente fórmula:

$$PCI = (TCI * 100) / TCAIP$$

En donde:

PCI: porcentaje de componentes implementados

TCI: total de componentes implementados en el periodo

TCAIP: total de componentes acordados por implementar en el periodo

Soporte de los servicios: Tiempo promedio de solución de incidentes

Responsable: Por establecer durante la fase de planeación de los servicios.  
 Área: Por establecer durante la fase de planeación de los servicios.  
 Objetivo: Conocer el tiempo promedio de solución de incidentes, desde que éste fue atendido por Mainbit S.A. de C.V., y hasta que éste haya sido solucionado.  
 Como: por medio de la siguiente fórmula:

$$TPS = \frac{\sum TTSCI}{TIS}$$



En donde:

TPS: tiempo promedio de solución

TTSCI: total del tiempo de solución de todos los incidentes

TIS: total de incidentes solucionados

#### 15. RESPONSABLE DE ADMINISTRAR EL CONTRATO

El Director General de Procesos y Tecnologías de Información o quien lo sustituya en el cargo.

#### 16. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Plan de Trabajo General

El plan de trabajo General será el concepto bajo el cual se agrupan las diversas fases de vigencia del servicio "SIEC".

Dentro del Plan de Trabajo General se describen de forma enunciativa, más no limitativa, todos aquellos procesos relacionados a estas fases bajo las cuales será llevado a cabo el servicio "SIEC", esta descripción está basada en las mejores prácticas y están agrupados en 4 fases, que son:

- Fase de Planeación
- Fase de Implementación
- Fase de Ejecución y Control
- Fase de Cierre

El servicio "SIEC" tiene predefinidas las condiciones de implantación considerando que las mismas serán acotadas por diversas actividades y entregables que Mainbit S.A. de C.V., realizará durante la vigencia del contrato, es importante mencionar que iniciará los trabajos relacionados a la Fase de Planeación al día hábil siguiente del fallo (adjudicación del contrato).

Hay ciertas condiciones de planeación que Mainbit S.A. de C.V., efectuará. Estas condiciones, mencionadas a nivel de grandes tareas, son establecidas en esta sección y están acotadas por diversas actividades y entregables que Mainbit S.A. de C.V., realizará.

Mainbit S.A. de C.V., cumplirá en forma total con el Plan General que se detalla a continuación y entregará para la elaboración de su Plan de Trabajo Detallado en la siguiente tabla:

#	Tarea	Inicio / Término
1	Presentación y entrega, por parte de Mainbit S.A. de C.V., del Plan de Trabajo Detallado.	5 días hábiles, posteriores al fallo.
2	Llevar a cabo las Mesas de Planeación y Programación, entre "La ASEA" y Mainbit S.A. de C.V.	2 días hábiles a partir de la aprobación del Plan de Trabajo Detallado.
3	Definición y firma de Acuerdos de Nivel de Operación (OLAs) entre el Administrador del Contrato.	10 días hábiles posteriores al inicio de las Mesas de Trabajo de Planeación y Programación.
<b>Fase de Implementación</b>		
4	Entrega de ajustes a la Fase de Implementación en el Plan de Trabajo General.	2 días hábiles posteriores a la conclusión de las Mesas de Trabajo de Planeación y Programación.



5	Entrega de la infraestructura inicial, software y componentes del servicio.	15 días naturales posteriores al fallo.
6	Inicio de Facturación del Servicio.	A partir del siguiente mes en que se haya implementado el proyecto y éste se encuentre en operación.
7	Integración a la Mesa de Servicio de "La ASEA".	15 días hábiles a partir de la entrega de equipo.
<b>Fase de Ejecución y Control</b>		
8	Inicio del monitoreo del servicio.	A partir de la puesta en operación de los equipos.
9	Administración del Servicio.	A partir de la finalización de la estabilización de la operación del servicio, hasta el 30/11/2018.
10	Medición y control de servicios.	A partir de la puesta en operación de los equipos.
11	Entrega de la infraestructura adicional, software y componentes del servicio (dentro de las cantidades mínima y máxima establecidas).	Dentro de los 20 días naturales posteriores a la solicitud por escrito del administrador del contrato.
<b>Fase de Cierre</b>		
12	Planeación de cierre.	Duración 5 días hábiles, iniciando a los 3 meses antes de la conclusión del contrato.
13	Ejecución de cierre.	Duración 20 días hábiles, iniciando a los 3 meses antes de la conclusión del contrato.
14	Retiro de equipo y cierre (transición inversa).	En los 30 días hábiles después del fin del contrato.

Tabla 9. "Plan de Trabajo General de "SIEC"

## 17. NIVELES DE SERVICIOS

Definición de los requerimientos de Nivel de Servicio

Para los requerimientos de Nivel de Servicio se definirán las siguientes métricas:

- Disponibilidad del Servicio
- Solución a Incidentes
- Entrega del Servicio
- Entrega de Reportes del Servicio
- Satisfacción del Cliente

Mainbit S.A. de C.V., dará a conocer el método de tratamiento de la información generada para su consolidación, los reportes, estadísticas, documentación que será entregada, y la forma como se harán



disponibles los resultados; siempre respetando la definición de niveles de servicio y métricas efectuada por "La ASEA" en este capítulo, los cuales serán informados a "La ASEA" para su acuerdo y establecimiento al inicio del servicio.

Componentes del servicio "SIEC"

Componente	Descripción
ECP	Equipo de Cómputo Personal
CAA	Componentes y Accesorios Adicionales

Tabla 10. Componentes del Servicio

#### 17.1. Métricas de Nivel de Servicio

En este apartado se definirán los Niveles de Servicio y métricas a aplicar para el Servicio "SIEC".

Disponibilidad del Servicio

Definición de la métrica de Disponibilidad del Servicio

Se considera que el servicio está disponible cuando la totalidad de hardware y software de su configuración opera correctamente bajo los requerimientos mínimos, y bajo los requerimientos de Nivel de Servicio solicitados. La falta de muestras de monitoreo, ocasionadas por errores en las herramientas de monitoreo, serán consideradas como falta de disponibilidad para aquél o aquellos elementos para los que no exista información. Lo anterior, acotado a las fronteras del servicio "SIEC", por lo cual, Mainbit S.A. de C.V., no está obligado a monitorear elementos que queden fuera del alcance de este servicio.

La disponibilidad se agrupa en los siguientes componentes:

Disponibilidad de Equipos de Cómputo Personal

#### 17.2. Métrica de Disponibilidad

El objetivo principal de la Métrica de Disponibilidad del Servicio es determinar la cantidad de tiempo que los Equipos de Cómputo, accesorios y sus funcionalidades se encontraron correctamente operables, lo cual significa que cubrieron la totalidad de los requerimientos de negocio y cumplen con el objetivo para el que fueron contratados.

Para contabilizar la métrica de disponibilidad, Mainbit S.A. de C.V., acumulará todos los tiempos fuera calendarizados y no calendarizados de los componentes de los servicios, de manera mensual, esto a través de los "tickets" de solicitud de servicio que se recibieron para cada uno de los servicios ofrecidos por "SIEC" por medio de la Mesa de Servicio "Service Now", o bien mediante las herramientas de monitoreo del servicio "SIEC" y las autorizadas por "La ASEA".

Los componentes de servicio se consideran como tiempo fuera o indisponible cuando el Administrador del Contrato-"SIEC" descubre un incidente o el usuario reporta un incidente a través de un "ticket" generado a través de la Mesa de Servicio "Service Now" y/o herramientas de monitoreo del servicio de "SIEC" y las autorizadas por "La ASEA". La duración de vida de un ticket de incidente generado por la mesa de servicio "Service Now", es un ejemplo de la indisponibilidad.

La Disponibilidad se define como el porcentaje de tiempo en que un servicio cumple con el objetivo de la función para la que fue contratado. Se considera que el servicio está disponible cuando la totalidad del servicio incluyendo hardware y software opera correctamente bajo los requerimientos solicitados. El cálculo será



obtenido como el porcentaje de tiempo que los servicios de "SIEC" se encuentran disponibles y con funcionalidad total al usuario final.

La fórmula de medición para la métrica de disponibilidad es la siguiente, dicha medición será en base a cada componente y se calcula 4 decimales. La deductiva será sobre la factura mensual:

En donde:

$$Disponibilidad = 100 * \left( 1 - \left( \frac{\sum T_{fuera}}{\left( \sum T_{posible} - \sum T_{prog} \right)} \right) \right)$$

- Tfuera (Tiempo Fuera). El tiempo fuera por incidentes en minutos.
- Tposible (Tiempo hábil posible de operación del componente). El total de tiempo de disponibilidad del servicio se mide en minutos.
- Tprog (Tiempo fuera programado). El tiempo fuera programado (calendarizado) durante ventanas de mantenimiento acordados, en minutos.

Las ventanas de mantenimiento serán programadas e informadas con anticipación al Administrador del Contrato, para su revisión y aprobación. El programa de mantenimiento propuesto por Mainbit S.A. de C.V., respetará los limitantes operativos y de horarios hábiles aplicables en el inmueble, lo cual será criterio precedente que el Administrador del Contrato-"SIEC", utilizará para la aprobación del calendario de ventanas de mantenimiento.

Los horarios de operación de "La ASEA" en el inmueble serán dados a conocer a Mainbit S.A. de C.V., durante las mesas de planeación. El horario base de atención será de 08:30 a 19:30 horas en días hábiles, sin embargo, para los componentes aplicará distinto horario, que será definido durante las mesas de planeación.

### 17.3. Solución a Incidentes

La métrica de Solución a Incidentes es independiente de la Métrica de Disponibilidad, dado que esta métrica se refiere al tiempo en que se reanuda la operación de uno o varios Equipos que se encuentren fuera.

#### Definición de la métrica Solución a Incidentes

Mainbit S.A. de C.V., asegurará un adecuado proceso de administración de incidentes, sobre los distintos componentes del servicio que forman parte de los Servicios Administrados de Cómputo.

La medición del tiempo de solución a incidentes se realizará por medio de reportes que se generen en la Mesa de Servicio ASEA, en los cuales se identifique la descripción del problema, la hora en que se recibe el reporte o incidencia, la hora en que se atendió el reporte o incidencia y la hora de solución del reporte o incidencia. El tiempo empezará a contar a partir de que se recibió el reporte en la mesa de servicio ASEA y cuando no esté operando la Mesa ASEA, a través de herramientas y/o reportes previamente establecidos.

Los criterios anteriores serán aplicados y contabilizados como parte de la métrica de "Solución a Incidentes" cuando la falla resulte en falta de disponibilidad del servicio de forma parcial o total.

La métrica de tiempo de solución a incidentes se basa en la clasificación derivado de la criticidad, infraestructura y ubicación.

La clasificación la determinará "La ASEA" durante la vigencia del contrato y podrá modificarla de acuerdo a las necesidades operativas de "La ASEA".

En la siguiente tabla se define el tiempo de solución a incidentes de los componentes del "SIEC":



Componente	Identificación del acuerdo	Tiempo máximo
ECP, CAA	Solución de incidentes de software menor	8 horas hábiles
ECP, CAA	Solución de incidentes de software mayor y de hardware	16 horas hábiles
ECP	Reubicación, alta, baja, cambio, reasignación de hasta 50 ECP	3 días hábiles
ECP	Reubicación, alta, baja, cambio, reasignación de más de 50 ECP	Según acuerdo previo con "La ASEA"
CAA	Reubicación, alta, baja, cambio y/o reasignación	5 días hábiles
ECP	Reemplazo por siniestro, robo o extravío	5 días hábiles
CAA	Reemplazo de lámpara para proyector	5 días hábiles
ECP, CAA	Entrega de ECP y CAA adicionales después de la fase de implementación hasta 5 ECP/CAA y mes	5 días hábiles
ECP, CAA	Entrega de ECP y CAA adicionales después de la fase de implementación mayor a 5 ECP/CAA	15 días hábiles

Tabla 11: Tiempo de Atención y Solución Incidentes

#### Medición de la métrica de Atención y Solución a Incidentes

La métrica Solución a Incidentes se calculará como un porcentaje de las incidencias realizadas de forma satisfactoria contra las incidencias reportadas más incidencias pendientes, dentro de la ventana de tiempo definida.

Una incidencia será considerada como realizada satisfactoriamente, cuando Mainbit S.A. de C.V., haya implementado correctamente la solicitud de soporte, o cuando Mainbit S.A. de C.V., haya solucionado exitosamente una situación de falla y la haya regresado a la normalidad dentro de la ventana de tiempo especificada.

La fórmula de medición para esta métrica será calculada en base a la facturación mensual del inmueble:

$$\text{Solución a Incidentes} = 100 * \left( \frac{N_r}{N_c + N_p} \right)$$

En donde:

- Nr = Total de Incidencias realizadas dentro del Nivel de Servicio especificado durante el periodo de tiempo de medición.
- Nc = Total de Incidencias reportadas para su realización dentro del periodo de tiempo de medición.
- Np = Total de Incidencias pendientes de periodos de medición anteriores

Para calificar cada incidencia realizada como dentro o fuera de lo especificado, la incidencia cumplirá simultáneamente con los parámetros establecidos (tiempo de solución y porcentaje indicados en la tabla 11 bis "Tiempo de Atención y Solución Incidentes), dependiendo del Nivel de Servicio requerido. En caso de no cumplir, se considerará incumplida.

Los incidentes serán canalizados a través de la Mesa de Servicio ASEA y/o las herramientas de monitoreo del Servicio "SIEC" y/o las autorizadas por "La ASEA" que detecten dicha incidencia. Como se mencionó, el "ticket" será abierto por la Mesa ASEA hacia la Mesa de Servicio "Service Now" de Mainbit S.A. de C.V. En el momento en el que ésta es notificada, comienza a contar el tiempo de solución, y será cerrado en el momento que la Mesa de Servicio "Service Now" de Mainbit S.A. de C.V., le comunique a la Mesa de Servicio de "La ASEA" la finalización exitosa de la tarea, contando ya con la hora en la que el usuario encargado de "La ASEA" recibió y aprobó el servicio.

Objetivo de la métrica de Solución a Incidentes



A continuación, se define el objetivo de la métrica requerido para la "Solución a Incidentes" de los Equipos de Cómputo:

Servicio	Objetivo de Nivel de Servicio Esperado Mensual en cuanto a soluciones	Deducciones por incumplimiento
ECP, CAA	98.5%	Ver Sección Deductivas por Incumplimiento

Tabla 12. Objetivo de la métrica de Solución a Incidentes

## 18. Entrega del Servicio

### Definición de la métrica Entrega del Servicio

Una acción será considerada realizada satisfactoriamente, cuando Mainbit S.A. de C.V., haya implementado correctamente las solicitudes correspondientes. Para cada una de estas tareas hay una métrica de Entrega de Servicio distinta.

Dentro de la Entrega del Servicio, se incluye la atención de diferentes tipos de situaciones como la solicitud de Altas, Bajas, Cambios, Reubicaciones y Reasignaciones (A y B) de Equipos de Cómputo Personal y accesorios.

La solicitud de A y B, proporciona los servicios de altas, bajas, cambios, reubicaciones y reasignaciones solicitados por "La ASEA", lo cual implica la instalación, baja, configuración o reinstalación de hardware y/o software, incluyendo los trabajos de dimensionamiento, traslado de materiales, instalación, pruebas, puesta a punto y limpieza del ECP y sus componentes en inmuebles a nivel nacional.

Las A y B se llevan a cabo mediante órdenes de servicio y procesos establecidos por "La ASEA", los cuales se revisarán y definirán en las Mesas de Planeación y Programación.

Una vez que se aplicó el procedimiento para la solicitud de altas, bajas, cambios y reubicaciones, se medirá el tiempo en que se realiza dicho requerimiento de acuerdo a los tiempos que se presentan inmediatamente.

La clasificación la determinará "La ASEA" durante la vigencia del contrato y podrá modificarla de acuerdo a las necesidades operativas de "La ASEA".

El tiempo de realización se contará a partir de que fue autorizado el requerimiento o solicitud por el Administrador del Contrato-"SIEC". A continuación, se define el objetivo de la métrica entrega de servicio requerido para cada uno de los requerimientos:

Componente	Identificación del acuerdo	Tiempo máximo
ECP	Reubicación, alta, baja, cambio, reasignación de hasta 50 ECP	3 días hábiles
ECP	Reubicación, alta, baja, cambio, reasignación de más de 50 ECP	Según acuerdo previo con "La ASEA"
CAA	Reubicación, alta, baja, cambio y/o reasignación	5 días hábiles
ECP, CAA	Reemplazo por siniestro, robo o extravío	5 días hábiles
CAA	Reemplazo de lámpara para proyector	5 días hábiles



ECP, CAA	Entrega de ECP y CAA adicionales después de la fase de implementación hasta 5 ECP/CAA	5 días hábiles
ECP, CAA	Entrega de ECP y CAA adicionales después de la fase de implementación mayor a 5 ECP/CAA	15 días hábiles

Tabla 13. Objetivo de la Entrega del Servicio

Nota: Durante las mesas de trabajo en la Fase de Planeación del servicio podrá incrementar y/o modificar el contenido de la tabla anterior acorde a las características finales de la infraestructura y servicios contratados, sin que esto suponga la posibilidad de eliminar los requerimientos mínimos ya establecidos aquí.

De no alcanzar el nivel de servicio requerido, esto es, una vez finalizado el tiempo marcado en el objetivo de la métrica Entrega del Servicio para atender los requerimientos, se aplicará la deductiva correspondiente por cada día de atraso del evento de acuerdo a lo descrito en la Sección "Deductivas por Incumplimiento de Niveles de Servicio".

#### 19. TIEMPOS DE RESPUESTAS ANTE INCIDENTES

Deductivas por cumplimiento parcial o deficiente de Acuerdos de Niveles de Servicio

En caso de cumplimiento parcial o deficiente de los Acuerdos de Niveles de Servicio por causas imputables a Mainbit S.A. de C.V., del "SIEC", "La ASEA" se reserva el derecho de aplicar deductivas de acuerdo al esquema descrito en la Sección "Deductivas por Incumplimiento de los Niveles de Servicio", donde se incluyen también ejemplos de cómo se aplicarán, para efectos de que Mainbit S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicado cuente con la información necesaria.

De manera independiente al hecho de que se le aplique una deductiva a Mainbit S.A. de C.V., por no alcanzar el objetivo de las Métricas, el Administrador del Contrato-"SIEC" se reserva la facultad de:

- Definir controles
- Implementar acciones

Esto con la finalidad de que el ciclo de vida de los tickets de incidentes reportados en la Mesa-ASEA, no se extienda más allá de los tiempos establecidos en los niveles de servicio de cada una de las métricas definidas en el capítulo de Niveles de Servicio. Disminuyendo la cantidad de tickets con estatus distinto al de "Resuelto" o "Cerrado"; de manera tal que Mainbit S.A. de C.V., garantice al Administrador del Contrato-"SIEC", la resolución de todos y cada uno de los incidentes, requerimientos, reportes y otros de naturaleza similar que le sean asignados.

Es importante señalar que la fuente de información para generar las diferentes métricas será la Mesa ASEA y/o las herramientas para la administración y diagnóstico del servicio, y las autorizadas por "La ASEA", considerando las fechas de apertura, asignación, solución y cierre de los tickets que se registren en la misma, por lo que Mainbit S.A. de C.V., efectuará de manera prioritaria la administración y afectación de los reportes que se generen en la Mesa ASEA.

#### 20. DEDUCTIVAS POR INCUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO

Las deductivas por incumplimiento de los niveles de servicio establecidos en la sección "Niveles de servicio" serán para la Implementación, Transición y Operación de los servicios.



La aplicación de la deductiva será del 1% por cada día natural sobre el importe de los servicios prestados en forma parcial o deficiente, por incumplimiento del nivel de servicio hasta que el componente de los servicios administrados de cómputo sea implementado por parte de Mainbit S.A. de C.V.,

La aplicación de la deductiva por incumplimiento del nivel de servicio se aplicará hasta que sea atendido y/o solucionado el incidente del componente de los servicios administrados de cómputo que haya sido reportado y asignado a Mainbit S.A. de C.V.

Será considerado como día completo, en caso de que se incurra en una fracción de día de atraso.

Los componentes de los servicios administrados de cómputo sobre los cuales se aplicarán las deductivas, así como las fechas y deductivas, se muestran a continuación:

Componente	Identificación y nombre del Acuerdo	Porcentaje
ECP	Disponibilidad	1% por cada día natural sobre la factura mensual del componente del servicio prestado de manera parcial o deficiente
ECP	Reubicación, alta, baja, cambio, reasignación	1% sobre el precio unitario mensual de los componentes afectados, por cada día hábil de no cumplimiento del nivel de servicio
CAA	Reubicación, alta, baja, cambio y/o reasignación	1% sobre el precio unitario mensual de los componentes afectados, por cada día hábil de no cumplimiento del nivel de servicio
ECP, CAA	Reemplazo por siniestro, robo o extravío	1% sobre el precio unitario mensual de los componentes afectados, por cada día hábil de no cumplimiento del nivel de servicio
CAA	Reemplazo de lámpara para proyector	1% sobre el precio unitario mensual del proyector afectado, por cada hora hábil de no cumplimiento del nivel de servicio
ECP, CAA	Solución de incidentes de software menor	1% sobre el precio unitario mensual, por hora hábil de no cumplimiento del nivel de servicio
ECP, CAA	Solución de incidentes de software mayor y de hardware	1% sobre el precio unitario mensual, por hora hábil de no cumplimiento del nivel de servicio
Reportes A	Entrega de reporte 1, 2, 3, 4 y 5 del servicio del mes, según la tabla de "Reportes del Servicio"	1% sobre el monto mensual de facturación de los servicios, por cada día hábil de no cumplimiento del nivel de servicio
Reportes B	Entrega del plan de trabajo detallado según la tabla de "Reportes del Servicio"	1% sobre el monto mensual de facturación de los servicios, por cada día hábil de no cumplimiento del nivel de servicio

Tabla 14: Deductivas aplicables

Exclusiones sobre niveles de servicio "SIEC"

Mainbit S.A. de C.V., quedará relevado de su responsabilidad en el cumplimiento de los niveles de servicio, en la medida en que éstos se vean afectados por los puntos descritos a continuación:

Cuando se realicen los periodos programados de mantenimiento de acuerdo al Plan de Trabajo que sea acordado entre el área responsable de los servicios de "La ASEA" y Mainbit S.A. de C.V.

Cuando "La ASEA" no proporcione acceso a los inmuebles.

Cambios al equipo efectuados por personal de "La ASEA", no comunicados a Mainbit S.A. de C.V.

Circunstancias que constituyan un caso fortuito o causa de fuerza mayor.



Periodos previos al término de la estabilización de la operación.

## 21. PENA CONVENCIONAL

Penas Convencionales: En caso de que Mainbit S.A. de C.V., incurra en atraso en la prestación de los servicios de acuerdo a los términos y condiciones estipulados en el presente contrato, pagará a "La ASEA" como pena convencional el equivalente al 1%, diario sobre el importe de los servicios no prestados. El titular del Área establecerá los criterios en los que procederá la aplicación de penas convencionales, los que invariablemente tendrán una fecha de cumplimiento, la pena convencional no podrá ser mayor al monto de la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo establecido en inciso III.2.2 PENAS CONVENCIONALES EN LOS SERVICIOS, Capítulo III POLÍTICAS ESPECÍFICAS de las Políticas, BASES Y LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DE LA SEMARNAT, siempre y cuando el atraso sea imputable a Mainbit S.A. de C.V.

La aplicación de las penas convencionales procederá por atraso en el cumplimiento de las obligaciones de Mainbit S.A. de C.V., en la prestación de los servicios de conformidad a lo establecido, y no podrán exceder del monto de la garantía de cumplimiento.

Componente	Identificación y nombre del Acuerdo	Porcentaje
ECP, CAA	Entrega inicial de la infraestructura y de servicios	2% sobre el precio unitario mensual de cada componente no entregado, por cada día natural de no cumplimiento del nivel de servicio.
ECP, CAA	Entrega de ECP y CAA adicionales después de la fase de implementación de ECP/CAA por mes	2% sobre el precio unitario mensual de cada componente no entregado, por cada día natural de no cumplimiento del nivel de servicio.

Tabla 15. Penas convencionales

## 22. FORMA DE PAGO

Con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el pago se realizará de forma mensual, previa validación por parte del administrador del contrato y una vez presentada la factura correspondiente. El pago se realizará dentro de los 20 (veinte) días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva y aceptada por el área administradora del contrato, la cual se recibirá en los términos del contrato celebrado y siempre y cuando "La ASEA" reciba los servicios a entera satisfacción.

El pago y la medición del consumo de los servicios iniciará una vez que éstos hayan sido aprovisionados, instalados, configurados y liberados por Mainbit S.A. de C.V., y aceptados por "La ASEA", habiendo con el administrador del Contrato, avalado el correcto aprovisionamiento, instalación, configuración, puesta en marcha y funcionalidad requerida en este contrato, para la totalidad de los servicios expresados en el servicio "SIEC".

El esquema del servicio será basado en consumo bajo demanda mediante un esquema de máximos y mínimos de servicios. Cabe aclarar que el número de servicios mínimo y máximo se refiere a la cantidad acumulada de servicios que pueden ser suministrados a lo largo de la vigencia del contrato.



Los pagos por los componentes de infraestructura, así como de los servicios administrados serán mensuales, para esto Mainbit S.A. de C.V., entregará mensualmente el reporte consolidado y acta de entrega mensualmente al área correspondiente, junto con los entregables establecidos en el presente contrato.

Para cada uno de los elementos del servicio, el tipo de pago y precio unitario será "Unidad Servicio-Mes", que resulte de la entrega del servicio y el lapso de tiempo (un mes) e incluirá los accesorios, servicios de operación, mantenimiento y soporte, entre otros, conforme a las características que se describen y solicitan en la sección "Especificaciones Técnicas", y acorde a los Niveles de Servicio que "La ASEA" requiere.

El pago correspondiente, quedará sujeto a la entrega que Mainbit S.A. de C.V., realice en tiempo y forma de la garantía de cumplimiento, dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del contrato. así mismo, el área requirente a través del administrador del contrato y/o la persona responsable de la supervisión y verificación del cumplimiento del contrato, será el responsable de verificar que Mainbit S.A. de C.V., haya entregado previo al trámite de pago la garantía de cumplimiento. una vez que se cuente con la garantía entregada será procedente el pago.

Las facturas serán remitidas a la cuenta del administrador del contrato o aquella que este proporcione, o en su caso a quien los sustituya en el cargo.

En caso de que la factura entregada por Mainbit S.A. de C.V., para su pago presente errores, La ASEA dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción indicará a Mainbit S.A. de C.V., las deficiencias que corregirá, por lo que el procedimiento de pago reiniciará en el momento en el que Mainbit S.A. de C.V., presente la factura corregida.

Las facturas considerarán lo siguiente:

Datos de la ASEA:

Nombre: Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos

R.F.C.: ANS1408122K6

Domicilio fiscal: Boulevard (Blvd.) Adolfo Ruiz Cortines no.4209, Col. Jardines en la Montaña, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México o el que le sea notificado a Mainbit S.A. de C.V., por parte del administrador del contrato.

Concepto: Importe con número y letra

El pago del servicio quedará condicionado al pago que Mainbit S.A. de C.V., deba efectuar, en su caso, por concepto de penas convencionales.

La factura que Mainbit S.A. de C.V., expida con motivo del instrumento jurídico contendrá los requisitos que establecen las leyes fiscales vigentes.

La factura señalará la descripción del servicio, precio unitario y total, desglosando el Impuesto al Valor Agregado, número de contrato y la razón social, número telefónico y dirección de Mainbit S.A. de C.V., misma que será entregada al administrador del contrato.

La factura deberá emitirse con forma de pago "99 POR DEFINIR" y el método de pago "PPD PAGO EN PARCIALIDADES O DIFERIDO", una vez que el pago se haya realizado, Mainbit S.A. de C.V., emitirá y enviará vía correo electrónico al administrador del contrato, en un plazo no mayor a tres días hábiles el comprobante fiscal digital por internet (CFDI) por el complemento para recepción de pago, o en su defecto emitirá una factura relacionada, es decir un CFDI de tipo "INGRESO" por el pago realizado el cual quedará asociado con la factura principal.

**De acuerdo con la respuesta a la pregunta 30 realizada por la empresa Mainbit S.A. de C.V. se modifica el párrafo que antecede.**



La recepción, revisión, conciliación, conformidad y gestión del pago de la factura emitida por Mainbit S.A. de C.V., serán realizada por parte del administrador del contrato.

### 23. GARANTÍAS

Mainbit S.A. de C.V., a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato correspondiente, y para responder de los defectos, vicios ocultos y calidad de los servicios proporcionados, así como de cualquier otra responsabilidad, se obliga a garantizar, mediante póliza de fianza divisible, expedida por una Institución Afianzadora Mexicana autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, o bien en alguna de las formas establecidas en los artículos 48 de la Ley de Tesorería de la Federación y 79 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, por un importe equivalente a un 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato antes de I.V.A. en favor de la Tesorería de la Federación, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato correspondiente, para cada una.

La garantía de cumplimiento, de ninguna manera será considerada como una limitación de la responsabilidad de Mainbit S.A. de C.V., derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el contrato respectivo, y de ninguna manera impedirá que "La ASEA" reclame la indemnización o el reembolso por cualquier incumplimiento que puede exceder el valor de la garantía de cumplimiento. Para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato correspondiente, y para responder de los defectos, vicios ocultos y calidad de los servicios proporcionados, así como de cualquier otra responsabilidad, permanecerá vigente hasta la fecha de término del servicio (desde el día hábil siguiente a la entrega a entera satisfacción de las claves de Licenciamiento al administrador del contrato designado por la ASEA y hasta que finalice la vigencia de uso de la última licencia solicitada).

En caso de incremento al monto del Contrato respectivo o modificación al plazo, Mainbit S.A. de C.V., se obliga a entregar a "La ASEA" al momento de la formalización respectiva los documentos modificatorios o endosos correspondientes, debiendo contener el documento la estipulación de que se otorga de manera conjunta, solidaria e inseparable de la garantía otorgada inicialmente.

Mainbit S.A. de C.V., acepta expresamente que la garantía expedida para garantizar el cumplimiento se hará efectiva independientemente de que se interponga cualquier tipo de recurso ante instancias del orden administrativo o judicial, así como que permanecerá vigente durante la substanciación de los juicios o recursos legales que interponga con relación a dicho Contrato, hasta que sea pronunciada resolución definitiva que cause ejecutoria por la Autoridad competente.

El trámite de liberación de garantía, se realizará a través de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios de "La ASEA", sita en Boulevard Adolfo Ruiz Cortines 4209, Jardines en la Montaña, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14210, Ciudad de México, para lo cual el área requirente dará a Mainbit S.A. de C.V., su autorización por escrito para que proceda a recuperar y en su caso liberar la garantía correspondiente, siempre y cuando éste acredite haber cumplido con la condición pactada en el contrato y a entera satisfacción de "La ASEA".

### 24. MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO

#### Mantenimiento Preventivo y Correctivo

Mainbit S.A. de C.V., será responsable de realizar las tareas de Mantenimiento Correctivo de la infraestructura de hardware y software de los Equipos de Cómputo Personal y accesorios inherentes, secundarios y adicionales, además del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las herramientas propias para la administración, operación y monitoreo del servicio que se encuentra bajo contrato y que forman parte de la solución, para garantizar y cumplir con los Niveles de Servicio de acuerdo a la estrategia de entrega y soporte de los servicios, apegándose en la medida de lo posible a las Mejores Prácticas de ITIL (IT Infrastructure



Library) y COBIT. El personal de Mainbit S.A. de C.V., que lleve a cabo este proceso, contará con diploma, constancia o certificación ITIL.

En el caso de mantenimientos correctivos, Mainbit S.A. de C.V., proporcionará durante las mesas de trabajo en la Fase de Planeación los procedimientos para reportar el incidente, matriz con los niveles de escalación incluyendo información de los contactos (Nombre, Puesto, Teléfono oficina y móvil, número de localizador) y tiempos establecidos entre cada nivel.

"La ASEA", como parte de las mesas de trabajo en la Fase de Planeación, también proporcionará una matriz de escalación de contactos y responsables, dependiendo de la estrategia de servicio.

Se contemplará como horario hábil base de 09:00 a 20:00, todos los días hábiles, pudiéndose definir excepciones, de acuerdo a las necesidades de la ASEA, dando aviso oportuno a Mainbit S.A. de C.V.

Así mismo, Mainbit S.A. de C.V., será responsable de la contratación del soporte por parte del fabricante de la solución, incluyendo niveles y matrices de escalamiento, soporte con desarrolladores, inventario de partes y en general todo lo necesario para el cabal cumplimiento de los niveles de servicio requeridos en el "SIEC".

A continuación, se especifica con mayor detalle el servicio de mantenimiento.

### **Mantenimiento Correctivo**

Mainbit S.A. de C.V., proporcionará, dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación del fallo, los procedimientos relacionados para otorgar el Mantenimiento Correctivo:

Esquema para reportar el incidente

Matriz con los niveles de escalación, incluyendo información de los contactos (nombre, puesto, teléfono de oficina y móvil, número de localizador, en caso de contar con él)

Tiempos establecidos para la escalación entre cada nivel

"La ASEA", a lo largo de la Fase de Planeación, proporcionará una matriz de escalación de contactos y responsables al Consorcio.

Mainbit S.A. de C.V., efectuará el servicio de Mantenimiento Correctivo cuantas veces sea necesario durante la vigencia del contrato, de acuerdo a las especificaciones técnicas del fabricante y consistirá en la reparación y/o reemplazo de las partes dañadas del equipo o cuando ocurra una falla.

Si el componente en cuestión no puede ser reparado, será sustituido por otro equipo de características técnicas iguales o superiores.

A continuación, se enlistan los alcances y actividades generales de manera enunciativa más no limitativa, correspondientes al mantenimiento correctivo:

- Asistencia telefónica
- Tiempo de respuesta telefónica para problemas de hardware
- Asistencia en sitio para problemas de hardware y en caso de requerirá también asistencia en sitio para problemas de software. La asistencia remota es viable, siempre y cuando se autorice esta modalidad por parte de "La ASEA"
- Tiempo de respuesta en sitio (o remoto de ser el caso)
- Diagnóstico del problema vía remota

### **Soporte Técnico**



Las funciones relacionadas con la atención de incidentes se asocian con el proceso de ejecución de acciones necesarias para solventar algún evento que impida la operación normal del Equipo de Cómputo incluyendo todos sus componentes, accesorios, software base, incluyendo parches, drivers y librerías de manera enunciativa más no limitativa.

Mainbit S.A. de C.V., utilizará la herramienta de administración y diagnóstico del servicio para minimizar el tiempo de solución en los incidentes de los Puestos del Servicio. Para aquellos casos en que el soporte remoto no sea opción, la solución de incidentes se llevarán a cabo en sitio cumpliendo en todo momento con los niveles de servicio descritos en este anexo.

El soporte técnico será provisto para todos los componentes de hardware y software (herramientas para la administración y monitoreo) que formen parte de su solución.

Los Servicios de Soporte Técnico agruparán las tareas de apoyo y configuración de todos los elementos tecnológicos que conforman la solución de Mainbit S.A. de C.V., y será responsabilidad de la Mesa de Servicio "Service Now" del mismo, realizar y coordinar dichas tareas.

El Soporte Técnico del Mainbit S.A. de C.V., atenderá problemas o inquietudes de la operación de los dispositivos que integran los Equipos de Cómputo Personal y accesorios inherentes, secundarios y adicionales, así como diversos aspectos que involucren la funcionalidad del servicio.

Con objeto de homologar y simplificar la comunicación que se establecerá entre el Administrador del Contrato "SIEC" de "La ASEA" y Mainbit S.A. de C.V., este último designará durante las mesas de planeación, a un responsable (punto de contacto) para que "La ASEA", a través de dicha figura, pueda contar con toda la estructura de servicios de soporte que Mainbit S.A. de C.V., de "SIEC" pondrá a disposición para el seguimiento y atención de las incidencias asociadas a la operación de los servicios.

## 25. CLÁUSULA DE USO INDEBIDO DE LA DOCUMENTACIÓN O INFORMACIÓN

Mainbit S.A. de C.V., se obliga a no difundir la información que por virtud del servicio, objeto de este contrato tenga conocimiento, sin autorización previa y por escrito de la ASEA.

## 26. VIGENCIA

Del 1 de abril al 31 de diciembre de 2019.

## 27. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El lugar para la prestación del servicio, así como la entrega de los equipos que forman parte del SIEC será en las oficinas de la ASEA, Boulevard Adolfo Ruíz Cortines 4209, Jardines en la Montaña, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14210 o en cualquier ubicación que llegue a ocupar la ASEA dentro de la Zona Metropolitana de la Ciudad de Mexico.

Atentamente

Alberto Pérez Blomeier  
Representante Legal  
Mainbit S.A. de C.V.

**SIN TEXTO**



Ciudad de México a 29 de marzo de 2019

Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos  
 Unidad de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Recursos Materiales y Servicios  
 Dirección de Adquisiciones y Contrataciones  
 Adjudicación Directa Nacional Electrónica No. AA-016G00999-E17-2019

Servicio Integral De Equipos De Cómputo Para La Agencia Nacional De Seguridad Industrial Y De Protección Al Medio Ambiente Del Sector Hidrocarburos (ASEA)

## ANEXO 2 FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA

a).- Esquema de servicios.

Contempla la descripción y requerimientos del servicio tal cual se describen en el Anexo Técnico proporcionado

Concepto	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Costo Unitario Mensual (Antes de IVA)	Subtotal Mínimo Mensual (Antes de IVA)	Subtotal Máximo Mensual (Antes de IVA)
ECP - Portátil Ejecutivo	430	465	\$ 440.55	\$ 189,436.50	\$ 204,855.75
Proyector	4	10	\$ 395.00	\$ 1,580.00	\$ 3,950.00
Cámara digital	2	5	\$ 385.00	\$ 770.00	\$ 1,925.00
Subtotal mensual:				\$ 191,786.50	\$ 210,730.75
Subtotal por 9 meses:				\$ 1,726,078.50	\$ 1,896,576.75
IVA:				\$ 276,172.56	\$ 303,452.28
Total mensual:				\$ 2,002,251.06	\$ 2,200,029.03

Los precios son vigentes en el momento de la apertura de las propuestas y firmes e incondicionados, Durante la vigencia del contrato

## NOTA IMPORTANTE:

Mainbit S.A. de C.V., Cotiza el 100% de la partida única.

La presente propuesta económica, contempla la totalidad de los requerimientos enlistados en anexo técnico correspondiente, así como los costos por implementación, mantenimiento, soporte y operación

Los precios ofertados ya consideran todos los costos hasta la prestación total de los servicios.

Los precios serán fijos durante la vigencia del contrato y/o hasta concluir la prestación de los servicios ofertados a satisfacción de "la ASEA".

La convocante únicamente evaluará como parte de la propuesta económica los costos antes solicitados, por lo que no se deberán desagregar conceptos adicionales a los establecidos

Atentamente

Alberto Pérez Blomeier  
 Representante Legal  
 Mainbit S.A. de C.V.

**SIN TEXTO**