



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO
fonacot

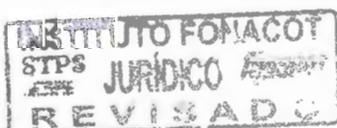
CONTRATO No. I-SD-2019-019

CONTRATO PLURIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE SAS, UTILIZABLE EN LA SOLUCIÓN INTEGRAL DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS PARA EL INSTITUTO FONACOT, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL MTRO. JOSÉ ZÉ GERARDO CORNEJO NIÑO, EN SU CARÁCTER DE SUBDIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y APODERADO LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL INSTITUTO FONACOT Y POR LA OTRA PARTE, LA EMPRESA DENOMINADA SAS INSTITUTE, S. DE R.L. DE C.V., REPRESENTADA POR EL C. MARCELO ENRIQUE PÉREZ RODRÍGUEZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, EN LO SUBSECUENTE EL PRESTADOR, SUJETÁNDOSE A LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS

DECLARACIONES

I. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL INSTITUTO FONACOT:

- I.1. Que su representado, es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en virtud a lo establecido en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de abril del 2006.
- I.2. Que su representado se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la clave IFN060425C53.
- I.3. Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representado en los términos y condiciones de este contrato como se desprende de la escritura pública número 220,592 de fecha 9 de agosto de 2019, otorgada ante la fe del Lic. Eutiquio López Hernández, Notario Público número 35 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, instrumento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio número 82-7-26082019-142538, el día 26 de agosto del 2019, con fundamento en los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 40, 41, 45 y 46 de su Reglamento.
- I.4. Que no tiene ningún conflicto de interés con el PRESTADOR, en términos de la fracción IX del artículo 49 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- I.5. Que en atención a lo anterior, el presente contrato plurianual se adjudicó al PRESTADOR mediante el procedimiento de Adjudicación Directa por excepción a la licitación pública, por acuerdo CAAS.14.28.11.19, del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del INSTITUTO FONACOT, en su tercera sesión extraordinaria celebrada el 28 de noviembre de 2019, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 134 Constitucional, 22 fracción II, 25, 26 fracción III, 40 y 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 71, 72 fracción II de su Reglamento, así como 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 de su Reglamento.
- I.6. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 40 segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se acreditaron los criterios de eficiencia, eficacia, honradez y transparencia.





- I.7.** Que para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato plurianual, cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en la partida presupuestal número 32701 denominada "Patentes, derechos de autor, regalías y otros", y cuenta con suficiencia presupuestal para contratar el presente servicio, para los ejercicios fiscales 2019 y 2020, según oficio número SGA-370-2019 de fecha 15 de noviembre del 2019, emitido por la Subdirección General de Administración con autorización del Director General del INSTITUTO FONACOT.
- I.8.** Que para los fines y efectos legales del presente contrato, señala como domicilio de su representada el ubicado en Avenida Insurgentes Sur número 452, Colonia Roma Sur, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México.

II. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL PRESTADOR:

- II.1.** Que su representada se constituyó originalmente como una Sociedad Anónima de Capital Variable, de conformidad con la legislación mexicana, según consta en la escritura constitutiva número 32,361 de fecha 30 de abril de 1992, otorgada ante la fe del Lic. Roberto Núñez y Bandera, notario público número 01 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, el 19 de agosto de 1992 en el folio mercantil número 163,179.

Por escritura pública número 44,238 de fecha 01 de septiembre del 2010, otorgada ante la fe del Lic. Miguel Soberón Mainero, notario público número 181 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, se hizo constar la transformación de la sociedad mercantil denominada SAS Institute, S.A. de C.V., a la de SAS Institute, S. de R. L. de C.V., (del régimen jurídico de una sociedad anónima de capital variable a una sociedad de responsabilidad limitada de capital variable), cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, el 29 de septiembre de 2010 en el folio mercantil número 163,179.

- II.2.** Que de acuerdo con sus estatutos, el objeto social de su representada consiste entre otras actividades, en comprar, vender, revender, fabricar, importar, exportar y en general, negociar en cualquier forma con toda clase de productos de "software" de computadoras; proporcionar a personas físicas y morales toda clase de servicios administrativos y operacionales; así como proporcionar y recibir toda clase de servicios técnicos, administrativos y de asesoría a empresas industriales o comerciales, ya sea en la República Mexicana o en el extranjero.
- II.3.** Que su representada se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave SIN 920506 Q66.
- II.4.** Que su representada cuenta con los recursos humanos especializados y con la experiencia técnica necesaria, así como con recursos financieros, tecnológicos, materiales y técnicos suficientes para proporcionar el servicio materia de este contrato.
- II.5.** Que en cumplimiento a lo que establece el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, en materia de contrataciones con cargo total o parcial a fondos federales, su representada acredita su situación fiscal, como sigue:





- 1) Que se encuentra al corriente de sus obligaciones fiscales ante el Servicio de Administración Tributaria, de conformidad a la regla 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2019, lo que acredita con la respuesta de opinión positiva, en revisión practicada el día 22 de noviembre de 2019.
- 2) Que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de seguridad social ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, de conformidad con el "Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR de fecha 10 de diciembre de 2014, emitido por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social, lo que acredita con la respuesta de opinión positiva, en revisión practicada el día 21 de noviembre de 2019.
- 3) Que se encuentra al corriente en materia de aportaciones patronales y entero de amortizaciones ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, de conformidad con el Acuerdo RCA-5789-01/17 de fecha 25 de enero de 2017, emitido por el H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, lo que acredita con la constancia de situación fiscal de fecha 21 de noviembre de 2019, donde aparece que no se identificaron adeudos.

II.6. Que el C. Marcelo Enrique Pérez Rodríguez, acredita su calidad de apoderado con facultades para actos de administración en términos del segundo párrafo del artículo 2554 del Código Civil para la Ciudad de México y sus correlativos de los Códigos Civiles de los Estados de la República, como así consta en el instrumento número 77,025, de fecha 20 de septiembre del 2019, ante la fe del Licenciado Miguel Soberón Mainero, notario público número 181 de la Ciudad de México, declarando bajo protesta de decir verdad que dichas facultades no le han sido modificadas ni revocadas en forma alguna, y se identifica con su pasaporte número [REDACTED] expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores de los Estados Unidos Mexicanos, con fecha de caducidad al 13 de diciembre de 2022.

II.7. Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que ninguno de los socios o accionistas que ejercen control sobre su representada, desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público, en los términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, así como que la empresa y ninguno de sus socios se encuentran en alguno de los supuestos de los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que alguna de las personas físicas que forman parte del PRESTADOR se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

II.8. Que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que su representada se encuentra clasificada como empresa mediana, de conformidad con lo establecido en el artículo 3, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, ni lo dispuesto en el artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

II.9. Que para los fines y efectos legales del presente contrato, señala como domicilio de su representada el ubicado en el edificio Torre Mayor, Paseo de la Reforma número 505, piso 38, Colonia Cuauhtémoc, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06500, en la Ciudad de México.

Eliminado NÚMERO DE PASAPORTE. Ubicado en el octavo renglón del cuarto párrafo.
Fundamento Legal: Artículo 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 3 fracción IX, 6, 18 primer párrafo y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
Motivación: Se considera información confidencial, tomando en cuenta que cada país al momento de expedir los documentos migratorios puede determinar los elementos que los personalizan, por lo que el número de pasaporte puede estar integrado por dígitos o claves que sólo utiliza un Estado en específico, cuya divulgación permitiría inferir la nacionalidad del titular del documento el cual es un dato personal.





III. AMBAS PARTES DECLARAN:

- III.1. Que están de acuerdo en que los apartados, títulos e incisos del presente contrato, únicamente se asignan para fines de claridad y de referencia y de ninguna manera se consideran como interpretación de condiciones del texto de este contrato.
- III.2. Que se reconocen la personalidad y facultades con las que se ostentan y manifiestan que las facultades con que actúan no les han sido revocadas o modificadas en forma alguna, por lo que están conformes en obligarse de acuerdo a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO. El INSTITUTO FONACOT encomienda al PRESTADOR y éste se obliga a llevar a cabo la renovación del servicio de licenciamiento de software SAS utilizables en la solución integral de inteligencia de negocios y administración de riesgos para el INSTITUTO FONACOT, de conformidad con las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo Técnico y en la Propuesta Económica del PRESTADOR, que como Anexo número I y Anexo número II, se agregan al presente contrato, los cuales una vez rubricados por las partes, formarán parte integrante del mismo, por lo que el PRESTADOR pondrá toda su experiencia y capacidad, dedicándole todo el tiempo que sea necesario.

SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. De conformidad con las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo Técnico (Anexo número I), la renovación del servicio de licenciamiento de software SAS utilizables en la solución integral de inteligencia de negocios y administración de riesgos para el INSTITUTO FONACOT, deberá contar con lo siguiente:

- a) Renovación de licencias del software SAS para los siguientes componentes:

Producto	Cantidad	Descripción
Visual Analytics (Incluye Access to ODBC)	3	1 para ambiente productivo 1 para ambiente de desarrollo 1 para ambiente de pruebas
Enterprise Miner/Credit Scoring for EM (Incluye SAS Credit Scoring for Enterprise Miner, Enterprise Guide, Analytics pro y Acces to ODBC)	1	Para ambiente productivo
Risk Management for Banking (Incluye SAS Credit Risk SAS Market Risk, SAS ALM, SAS Access to ODBC, SAS Access to Oracle)	3	1 para ambiente productivo 1 para ambiente de desarrollo 1 para ambiente pruebas
Enterprise GRC (Incluye SAS Access)	3	1 para ambiente productivo 1 para ambiente de desarrollo 1 para ambiente de pruebas

- b) Descargar desde la página de soporte técnico del PRESTADOR las nuevas versiones en caso de que se liberen durante el periodo de licenciamiento, para nuevas funcionalidades o parches de seguridad.
- c) Soporte técnico telefónico en idioma español, correo electrónico e interface web para las actualizaciones del software durante el periodo de licenciamiento. En casos críticos y fuera del horario de oficina podría aplicar idioma inglés.

Derivado de las reglas de negocio del INSTITUTO FONACOT y de la solución tecnológica requerida, el PRESTADOR directamente proporcionará al INSTITUTO FONACOT el licenciamiento y



[Handwritten signature]



[Handwritten mark]

mantenimiento por el uso del citado software ya que es la única y exclusiva titular de la comercialización del software SAS para el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

TERCERA. LUGAR DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. El derecho de uso del licenciamiento se entregará en las oficinas del INSTITUTO FONACOT ubicadas en Avenida Insurgentes Sur, número 452, Piso 5, Colonia Roma Sur, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06760, en la Ciudad de México, en las oficinas de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, mediante una carta-entrega; en documento oficial del PRESTADOR.

CUARTA. PRECIO UNITARIO. El INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR por los servicios objeto del presente contrato, la cantidad de \$7,015,941.35 M.N. (siete millones quince mil novecientos cuarenta y un pesos, 35/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado, en términos del Anexo número II, el cual una vez rubricado por las partes formará parte integrante del presente contrato.

Los precios son en moneda nacional y serán considerados fijos hasta que concluya la relación contractual, debiendo incluir el PRESTADOR todos los costos involucrados, considerando todos los conceptos de los servicios que requiere el INSTITUTO FONACOT, por lo que el PRESTADOR no podrá agregar ningún costo extra y serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

Asimismo, el INSTITUTO FONACOT, con fundamento en lo previsto en el artículo 66, fracción I del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, no pagará al PRESTADOR aquellos servicios solicitados y no proporcionados.

QUINTA. MONTO TOTAL DEL CONTRATO. Por la totalidad de los servicios efectivamente devengados a que se refiere el presente contrato, el INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR la cantidad de \$7,015,941.35M.N. (siete millones quince mil novecientos cuarenta y un pesos, 35/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado, en términos de la Propuesta Económica del PRESTADOR (Anexo número II).

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el PRESTADOR deba efectuar en su caso por concepto de penas convencionales.

Si el PRESTADOR realiza trabajos por mayor valor del indicado, independientemente de la responsabilidad en que incurra por la ejecución de los trabajos excedentes, no tendrá derecho a reclamar pago alguno por ello.

SEXTA. EJERCICIO PRESUPUESTAL. El PRESTADOR recibirá por los servicios prestados durante los ejercicios fiscales del 2019 y 2020, las cantidades en Moneda Nacional que a continuación se describen, más el Impuesto al Valor Agregado, en una sola exhibición, obligándose a presentar las dos facturas correspondientes.

2019	2020	Total
\$1,753,986.00	\$5,261,958.00	\$7,015,944.00

La ejecución y pago del servicio, estarán sujetos a la disponibilidad del presupuesto que sea autorizado por la H. Cámara de Diputados en el Presupuesto de Egresos de la Federación para cada ejercicio fiscal y al oficio de Liberación del Presupuesto que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, emita al INSTITUTO FONACOT por el período del 2020. No habrá penalización de ningún tipo para el INSTITUTO FONACOT, en caso de que ocurra alguna variación por asignación y cuantía



Handwritten signature



Handwritten mark



menor en los presupuestos que aprueben las autoridades mencionadas en este párrafo, que impida la continuidad del servicio objeto de este contrato, para cualquiera de los ejercicios fiscales.

SÉPTIMA. NIVELES DE SERVICIO. El PRESTADOR se obliga con el INSTITUTO FONACOT en cumplir con los tiempos de respuesta y los niveles de servicio sobre el soporte técnico de dichos servicios. La siguiente tabla muestra el tiempo máximo en que el proveedor deberá solucionar los incidentes reportados, derivados de las actualizaciones al software:

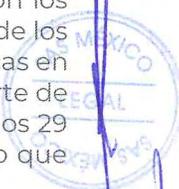
Niveles de Severidad	Incidente o Condición	Seguimiento Inicial	Frecuencia de actualizaciones
1	Un sistema crítico o productivo está fuera de servicio o no funciona en absoluto. No se tiene una solución al problema. Un número significativo de usuarios se ven afectados. Un sistema de negocio en producción es inoperable.	2 horas naturales	Cada día natural
2	Un componente no funciona correctamente creando un impacto operacional significativo.	4 horas hábiles	Cada 2 días hábiles
3	Un componente no funciona de acuerdo a lo documentado. Resultados inesperados. Problemas sin solución actual. Impacto operacional medio-alto.	24 horas hábiles	Cada 3 días hábiles
4	Preguntas de uso. Clarificación de documentación.	24 horas hábiles	Cada 10 días hábiles
5	Sugerencias. Requerimientos sobre un producto nuevo. Nuevas funcionalidades.	24 horas hábiles	Cada 30 días hábiles

OCTAVA. ENTREGABLES ANUALES DURANTE LA VIGENCIA DEL SERVICIO. Los entregables citados en seguida serán formalizados por el PRESTADOR y los administradores del CONTRATO, y serán entregados, durante los siguientes cinco días hábiles posteriores a la firma del presente CONTRATO, mismos que servirán como evidencia para la correcta prestación del servicio:

1. Documento de soporte técnico emitido por el PRESTADOR.
2. Carta garantía de soporte técnico y actualización anual del servicio.
3. Acta entrega-recepción al inicio de cada período del servicio, con la descripción de las licencias y la liga electrónica para descarga de medias, derechos de uso y licencias de software SAS.

El PRESTADOR deberá presentar entregables antes señalados en la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación del INSTITUTO FONACOT, ubicado en Avenida Insurgentes Sur, número 452, Piso 5, Colonia Roma Sur, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06760, en la Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

NOVENA. PAGOS. Con fundamento en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el pago se realizará posterior a la entrega y recepción de los documentos descritos en la Cláusula Octava que antecede, los cuales deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Anexo Técnico (Anexo número I) del presente contrato, dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación y aceptación de la facturas electrónicas en formato CFDI, pdf y su archivo .xml, las cuales deberán incluir la firma de aceptación por parte de los administradores del Contrato, y cumplir con los requisitos fiscales vigentes en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación aplicable en los Estados Unidos Mexicanos, por lo que deberán:



[Handwritten signature and initials in blue ink]



1. Presentar comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), en archivo XML y la representación de dichos comprobantes en documento impreso en papel, que reúnan los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y el número de contrato que lo ampara, así como la cantidad en moneda nacional. Dichos comprobantes serán enviados y entregados en las oficinas del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Avenida Insurgentes Sur, número 452, Piso 5º, Colonia Roma Sur, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06760, en la Ciudad de México, en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes en días hábiles y en el caso de la facturas vía electrónica en formato CFDI y XML enviar al correo electrónico: horacio.colina@fonacot.gob.mx
2. Los comprobantes fiscales deberán emitirse por los actos o actividades que se realicen, dichos comprobantes deben de cumplir con las especificaciones que determine el Servicio de Administración Tributaria (SAT), considerando el Anexo 20 "Guía de llenado de los comprobantes fiscales digitales por internet".

El pago quedará condicionado, proporcionalmente al pago y/o deducción que el PRESTADOR deba efectuar por concepto de penas convencionales.

En caso de que el PRESTADOR presente sus facturas con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos de los artículos 89 y 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

El INSTITUTO FONACOT cubrirá al PRESTADOR la cantidad señalada en la Cláusula que antecede, a través del programa de cadenas productivas o depósito interbancario a la cuenta de cheques [REDACTED] que el PRESTADOR tiene a su favor en el Banco Nacional de México, S.A., (BANAMEX), dentro de los 20 (veinte) días naturales, posteriores a la presentación del comprobante o comprobantes fiscales a que se hizo referencia en el párrafo anterior.

El PRESTADOR podrá modificar el número de cuenta y el nombre de la institución citada en esta cláusula, siempre que dé aviso al INSTITUTO FONACOT por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la presentación de la factura.

DÉCIMA. PAGOS EN EXCESO. Tratándose de pagos en exceso que haya recibido el PRESTADOR, éste deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, 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. Los cargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales contados desde la fecha de pago y hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del INSTITUTO FONACOT, de conformidad con el artículo 53 párrafo tercero de las NORMAS.

El plazo con que el PRESTADOR contará para reintegrar al INSTITUTO FONACOT las cantidades recibidas, sin tener derecho a las mismas, será de máximo 90 (noventa) días naturales, contados a partir de la notificación correspondiente, de conformidad con el artículo 50, segundo párrafo de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

DÉCIMA PRIMERA. VIGENCIA. La vigencia del presente contrato será a partir del 01 de diciembre de 2019 al 30 de noviembre de 2020, la cual será forzosa para el PRESTADOR y voluntaria para el INSTITUTO FONACOT.



MUP



X

Eliminado DATOS BANCARIOS (No. de Cuenta y CLABE). Ubicados en: tercer renglón del quinto párrafo. Fundamento Legal: Artículos 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; y 113, fracción I, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el diverso artículo 3, fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y el Criterio 10/17 emitido por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales; Motivación: A través de ellos se puede acceder a información relacionada con el patrimonio de una persona física o moral y/o realizar diversas transacciones, por lo que es un dato personal de carácter confidencial.

DÉCIMA SEGUNDA. GARANTIA DE CUMPLIMIENTO. El PRESTADOR garantizará el cumplimiento del presente contrato entregando al INSTITUTO FONACOT dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, tal como se refiere en la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, preferentemente póliza de fianza, en moneda nacional, expedida por institución legalmente autorizada para operar en el ramo, conforme a la legislación mexicana, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INSTITUTO FONACOT), por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato.

Las obligaciones contenidas en el presente contrato, son divisibles y en caso de que el PRESTADOR incumpla con alguna de sus obligaciones, el INSTITUTO FONACOT procederá a hacer efectiva la garantía en forma proporcional a las obligaciones incumplidas de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5, inciso i), de la fracción II, del artículo 39 y fracción II del artículo 81 del Reglamento de la Ley anteriormente descrita.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuando la forma de garantía sea mediante fianza, cada una de las pólizas de fianza deberá contener en su texto como mínimo, las siguientes previsiones:

- a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato celebrado entre **SAS institute, S. de R.L. de C.V.** y el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, derivado del procedimiento de contratación de adjudicación directa por excepción a la Licitación Pública.
- b) Que para cancelar cada una de las fianzas, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales de cada ejercicio presupuestal, para lo cual se requerirá la respectiva manifestación expresas y por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- c) Que cada una de las fianzas permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice cada ejercicio presupuestal 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
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos 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, quedando a elección del INSTITUTO FONACOT poder reclamar el pago de la fianza por cualquiera de los procedimientos establecidos en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 283 de dicha Ley.

Que la institución afianzadora otorga expresamente y en forma automática, sin necesidad de que medie aviso, su consentimiento en términos del artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, en caso de que el INSTITUTO FONACOT decida otorgar prórrogas y/o esperas al PRESTADOR.





La garantía de cumplimiento de contrato, se hará exigible de inmediato, sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, y sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR ante autoridad competente, cuando se presente de manera enunciativa y no limitativa, alguno de los siguientes casos:

- Cuando por causas imputables al PRESTADOR, se incumpla con cualquiera de las condiciones pactadas en el contrato y consecuentemente se rescinda el mismo, o
- Cuando se haya vencido el plazo para el inicio de la vigencia del contrato y el PRESTADOR por sí mismo o a requerimiento del INSTITUTO FONACOT, no sustente debidamente las razones del incumplimiento en el inciso, previo agotamiento de las penas convencionales respectivas, o
- Cuando se detecten vicios ocultos o defectos de la calidad de los servicios proporcionados.

DÉCIMA TERCERA. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO. La fianza a que se refiere la cláusula que antecede, será cancelada por el INSTITUTO FONACOT a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, una vez que el PRESTADOR demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en el presente contrato; para cancelar la fianza será indispensable la constancia de cumplimiento total de las obligaciones, donde conste la manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT en ese sentido, con fundamento en el artículo 103, fracción I, inciso b), del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA CUARTA. CALIDAD DEL SERVICIO. El PRESTADOR quedará obligado ante el INSTITUTO FONACOT a responder de la calidad de los servicios prestados, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en el presente contrato, en lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y/o en la legislación aplicable.

MJP

El PRESTADOR deberá contar con la infraestructura necesaria, personal profesional y/o técnico especializado en el ramo, herramientas, procedimientos, refacciones técnicas y equipos adecuados, para el tipo de servicios solicitados, a fin de garantizar que los servicios objeto del presente contrato sean proporcionados con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción del INSTITUTO FONACOT.

El PRESTADOR deberá cumplir con las normas oficiales mexicanas, las normas mexicanas y a falta de éstas, las normas internacionales o en su caso, las normas de referencia vigentes que resulten aplicables para el tipo de los servicios solicitados.

El personal autorizado del INSTITUTO FONACOT, cuando así lo estime conveniente, se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y eficiente de los servicios objeto del presente contrato, informándole al PRESTADOR, las anomalías o deficiencias en el cumplimiento sobre los aspectos descritos con anterioridad, tal comunicación se hará por escrito y en la misma se fijará un plazo para la corrección que proceda.

El PRESTADOR manifiesta su conformidad para que el INSTITUTO FONACOT supervise los servicios que se compromete a proporcionar. Dicha supervisión no exime ni libera al PRESTADOR de las obligaciones y responsabilidades contraídas en virtud de este contrato.

[Handwritten signature]
[Circular stamp: SAS MEXICO LEGAL]

INSTITUTO FONACOT
STPS
SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
PRESTADOR

El INSTITUTO FONACOT podrá rechazar los servicios si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato, obligándose el PRESTADOR en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para el INSTITUTO FONACOT.

DÉCIMA QUINTA. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR. El PRESTADOR se obliga a:

- a) Prestar el servicio, con calidad y puntualidad de conformidad con las características y especificaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.
- b) Contar con el personal profesional y técnicos especializados en el ramo, suficiente para la ejecución, operación y supervisión continua de los servicios.
- c) No divulgar ni dar a conocer la información, datos y documentos que el INSTITUTO FONACOT le proporcione o a los que tengan acceso con motivo de las actividades que desarrollen, ni dar informes a terceros no autorizados por el INSTITUTO FONACOT.
- d) Efectuar la prestación del servicio, dentro del plazo de ejecución pactado en el presente contrato y sus anexos.
- e) Ser directamente responsables de los daños y perjuicios que causen al INSTITUTO FONACOT y/o a terceros por su negligencia, impericia o dolo, independientemente de las penas que merezcan en caso de delito.

DÉCIMA SEXTA. OBSERVACIONES AL SERVICIO. Conviene a las partes en que el INSTITUTO FONACOT queda facultado para hacer las observaciones que estime pertinentes para la mejor prestación del servicio, las cuales serán atendidas de inmediato por el PRESTADOR.

DÉCIMA SÉPTIMA. IMPUESTOS Y DERECHOS. Los impuestos y derechos que procedan con motivo del presente contrato, serán pagados por el PRESTADOR, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia. El INSTITUTO FONACOT sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

DÉCIMA OCTAVA. PROHIBICIÓN DE TRANSFERIR DERECHOS Y OBLIGACIONES. El PRESTADOR no podrá en forma alguna subcontratar el servicio objeto del presente contrato, así como tampoco deberá ceder ni transferir en forma total o parcial los derechos y obligaciones derivados de este contrato, salvo los derechos de cobro, mismos que sólo podrán ser cedidos con la aceptación expresa que por escrito otorgue el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR, conforme a lo establecido en el último párrafo del artículo 46, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA NOVENA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS. El PRESTADOR se obliga con el INSTITUTO FONACOT, a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar al INSTITUTO FONACOT o a terceros, si con motivo del servicio viola derechos de autor, patentes y/o marcas registradas, de terceros u otro derecho intelectual reservado. En tal virtud, el PRESTADOR manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción administrativa y/o delito, establecidos en la Ley Federal del Derecho de Autor y en la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniere alguna reclamación en contra del INSTITUTO FONACOT, por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste, será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento al PRESTADOR, para que éste, utilizando los medios correspondientes al caso, garantice salvaguardar al INSTITUTO FONACOT de cualquier controversia, liberándole de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.





VIGÉSIMA. RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL. El PRESTADOR bajo su más estricta responsabilidad, podrá nombrar los auxiliares, especialistas o técnicos que requiera para la prestación del servicio, en el entendido de que asumirá responsabilidad total de la actuación de los mismos, respondiendo de los daños y/o perjuicios que en su caso, éstos en el desempeño de su participación llegaren a ocasionar al INSTITUTO FONACOT.

El PRESTADOR como patrón de las personas que en su caso designe, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos aplicables en materia de trabajo y seguridad social, obligándose a responder de todas y cada una de las reclamaciones que dichas personas presenten en su contra o en contra del INSTITUTO FONACOT, obligándose en este mismo acto a dejar en paz, a salvo y libre de cualquier responsabilidad al INSTITUTO FONACOT, reconociendo expresamente el PRESTADOR que es el único responsable del pago de sus sueldos, salarios, cuotas del Instituto Mexicano del Seguro Social y todas las demás prestaciones establecidas en los ordenamientos legales, comprometiéndose a mantener a salvo en todo momento al INSTITUTO FONACOT en caso de cualquier reclamación que se presentare en su contra derivada de su relación contractual con el INSTITUTO FONACOT o, en su caso, contra el INSTITUTO FONACOT por dicho concepto.

En caso de que las personas designadas por el PRESTADOR como sus auxiliares, especialistas o técnicos, sufran accidentes de trabajo, en su acepción establecida por la Ley Federal del Trabajo, el PRESTADOR asumirá la responsabilidad, dejando libre al INSTITUTO FONACOT de cualquier acción que pudiera interponerse por tal acontecimiento.

El PRESTADOR se obliga a cubrir al INSTITUTO FONACOT los gastos y costas judiciales erogadas por este último, a causa de que concurra cualquier circunstancia planteada en la presente cláusula.

VIGÉSIMA PRIMERA. MODIFICACIONES. El INSTITUTO FONACOT con fundamento en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá incrementar del monto del contrato o de la cantidad de bienes, arrendamientos o servicios solicitados, siempre que las modificaciones no rebasen en su conjunto, el 20 % (veinte por ciento) del monto o cantidad de los conceptos o volúmenes establecidos originalmente en los mismos, dentro de su vigencia, y que el precio sea igual al pactado originalmente en el contrato que se modifique.

Handwritten signature

Por lo que se refiere a la vigencia, ésta podrá ser ampliada, en términos del primer párrafo del artículo 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA SEGUNDA. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES. Conforme a lo dispuesto por el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y primer párrafo del artículo 96 de su Reglamento, el Administrador del Contrato aplicará al PRESTADOR una pena convencional del monto total del contrato por cada día natural de atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas al inicio de la prestación del servicio objeto del presente contrato equivalente al 1% (uno por ciento) por cada día natural de atraso en la fecha pactada por el inicio no oportuno del servicio y su rescisión al acumular el 10% (diez por ciento) del valor del contrato.

El INSTITUTO FONACOT aplicará al PRESTADOR una pena convencional del 1% (uno por ciento) del monto total del contrato, por cada día natural de atraso en los plazos establecidos para la presentación de los entregables a que se refiere la Cláusula Octava del presente contrato.

Handwritten signature

INSTITUTO FONACOT
STPS
JURÍDICO
REVISADO

Cuando el monto total de aplicación de las penas convencionales rebase el 10% del valor total del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato, en los términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

De conformidad con el segundo párrafo del artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el PRESTADOR deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso. En el entendido de que si el contrato es rescindido no procederá el cobro de dichas penas, ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

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 al PRESTADOR.

De conformidad con lo dispuesto en la parte final del primer párrafo del artículo 96 del Reglamento citado, la suma de todas las penas convencionales aplicadas al PRESTADOR, por ningún concepto podrá exceder el monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

Si en un término de 10 (diez) días naturales persiste el atraso, el INSTITUTO FONACOT podrá rescindir administrativamente el contrato y, en su caso, hará efectiva la fianza para el cumplimiento del contrato.

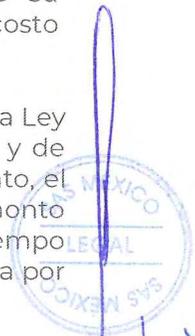
Para el pago de las penas convencionales, el INSTITUTO FONACOT a través la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, informará por escrito al PRESTADOR el cálculo de la pena correspondiente, indicando el número de días de atraso, así como la base para su cálculo y el monto de la pena a que se hizo acreedor, debiendo el PRESTADOR realizar el pago correspondiente a través de referencia bancaria que se genera el mismo día en el que efectuará el pago. El cual será proporcionado en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, o mediante descuento directo a la factura presentada por el PRESTADOR.



Para efectuar este pago, el PRESTADOR contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación. En el supuesto de que el cálculo de la penalización contenga centavos, el monto se ajustará a pesos, de tal suerte que las que contengan cantidades que incluyan de 1 hasta 50 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata anterior y las que contengan de 51 a 99 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata superior.

Ambas partes acuerdan que, aquellas obligaciones que no tengan establecido en el contrato plazo determinado de cumplimiento, no serán objeto de penalización alguna, pero su incumplimiento parcial o deficiente dará lugar a que el INSTITUTO FONACOT deduzca su costo del importe correspondiente.

VIGÉSIMA TERCERA. DEDUCTIVAS. En los términos de lo previsto por el Artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 97 de su Reglamento, y de conformidad con lo establecido en el Anexo Técnico (Anexo número I) del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT aplicará al PRESTADOR una deductiva del 1% (uno por ciento) del monto total del contrato, por cada día natural de atraso que se contabilice posteriormente al tiempo máximo, indicado en la tabla del apartado VI. Niveles de Servicio de los tiempos de respuesta por actualizaciones del software.





Para el pago de las deductivas, el área requirente informará por escrito al PRESTADOR el cálculo de la deductiva a la que cada uno se hizo acreedor, por el incumplimiento parcial o deficiente en que haya incurrido el PRESTADOR.

Para efectuar este pago, el PRESTADOR contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación; a través de referencia bancaria o a través de escrito de aceptación en el que manifieste que acepta el descuento en la factura correspondiente.

La acumulación de dichas deducciones no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato, es decir del 10% (diez por ciento) antes de I.V.A. del importe total del contrato.

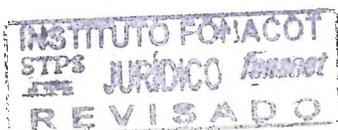
VIGÉSIMA CUARTA. SANCIONES. Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato, cuando el PRESTADOR incumpla a cualquiera de sus obligaciones contractuales por causas a él imputables, teniendo el INSTITUTO FONACOT facultad potestativa para rescindir el presente contrato.

La aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

Independientemente de lo anterior, cuando el PRESTADOR incumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a él y como consecuencia, cause daños y/o perjuicios graves al INSTITUTO FONACOT, o bien, proporcione información falsa, actúe con dolo o mala fe en la celebración del contrato o durante la vigencia del mismo, se hará acreedor a las sanciones establecidas en los artículos 59 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA QUINTA. CAUSAS DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA. Serán causas de rescisión del presente contrato, sin responsabilidad para el INSTITUTO FONACOT, si el PRESTADOR:

- A) No proporciona el servicio objeto de este contrato en la fecha pactada.
- B) No proporciona el servicio de conformidad a lo establecido en el presente contrato y en los Anexos, o sin motivo justificado no acata las indicaciones del INSTITUTO FONACOT.
- C) Suspende injustificadamente el servicio materia del presente contrato.
- D) Por cualquier causa deja de tener capacidad técnica y los elementos necesarios para proporcionar el servicio.
- E) Cede en forma parcial o total a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del presente contrato.
- F) No da al INSTITUTO FONACOT las facilidades y datos necesarios para la supervisión y verificación del servicio.
- G) Cuando el importe que se haya deducido, sea igual o superior al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.





- H) Se declara en concurso mercantil o le sobreviniere una huelga o por cualquier causa análoga.
- I) En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato y en su anexo.

VIGÉSIMA SEXTA. PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA. El incumplimiento del PRESTADOR a cualquiera de sus obligaciones pactadas en el presente contrato, lo hará rescindible en cualquier momento y sin necesidad de juicio o declaración judicial previa, para lo cual el INSTITUTO FONACOT deberá motivar la rescisión en alguna de las causales previstas para tal efecto.

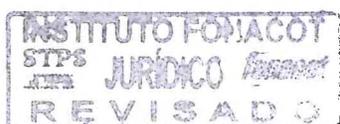
Si es el PRESTADOR quien decide rescindir el contrato, será necesario que acuda ante la autoridad judicial federal y obtenga la declaración correspondiente, lo anterior, con fundamento en lo previsto en los artículos 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 98 y 99 de su Reglamento, bajo el siguiente procedimiento:

1. Se iniciará a partir de que al PRESTADOR le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;
2. Transcurrido el término a que se refiere el punto anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer;
3. La determinación de dar o no por rescindido el contrato, deberá estar debidamente fundada, motivada y comunicada al PRESTADOR dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a lo señalado en el punto 1, y 2.
4. Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar el INSTITUTO FONACOT por concepto de los servicios recibidos hasta el momento de la rescisión. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se hiciera prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación del INSTITUTO FONACOT de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

El INSTITUTO FONACOT podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del contrato pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, el INSTITUTO FONACOT elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

Al no dar por rescindido el contrato, el INSTITUTO FONACOT establecerá con el PRESTADOR otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el supuesto del cuarto párrafo del artículo 54 de la Ley mencionada, el INSTITUTO FONACOT elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato, resultarían más inconvenientes.





Cuando por motivo del atraso en la prestación del servicio, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquél en que hubiere sido adjudicado el contrato, el INSTITUTO FONACOT podrá aceptar la prestación del servicio previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados.

Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se considerará nulo.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. TERMINACIÓN ANTICIPADA. El INSTITUTO FONACOT podrá dar por terminado anticipadamente el contrato mediante comunicación por escrito con 5 (cinco) días hábiles de antelación al PRESTADOR, cuando concurren razones de interés general, o bien cuando por causas justificadas se extinga la necesidad del servicio originalmente contratado, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio al INSTITUTO FONACOT, quedando únicamente obligado el INSTITUTO FONACOT a reembolsar al PRESTADOR los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

El PRESTADOR podrá solicitar al INSTITUTO FONACOT, 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 o de la suspensión del servicio, según corresponda.

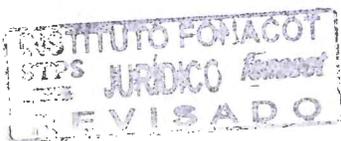
Si los gastos no recuperables son por los supuestos a que se refieren los artículos 101 y 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada del PRESTADOR.

Todo lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento.

VIGÉSIMA OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD. Con motivo de la prestación de los servicios contratados, el INSTITUTO FONACOT proporcionará al PRESTADOR toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que el PRESTADOR se obliga a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

Toda la documentación que con motivo del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT entregue al PRESTADOR, así como toda la información que el PRESTADOR desarrolle, será propiedad exclusiva del INSTITUTO FONACOT, considerándose esta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de la Propiedad Industrial, debiendo el PRESTADOR guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito del INSTITUTO FONACOT.

Lo anterior debe entenderse, como que el PRESTADOR se abstendrá de manera directa o indirecta de editar, divulgar, publicar, comercializar, usar y modificar total o parcialmente, la información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida, por cualquier medio, sin la debida autorización del INSTITUTO FONACOT, respondiendo en caso contrario por los daños y perjuicios que se llegarán a ocasionar para ambas partes, en el entendido de que dichos actos podrán generar la rescisión del contrato. En caso de que la conducta desplegada por el PRESTADOR sea



constitutiva de delito, en perjuicio del INSTITUTO FONACOT, éste podrá proceder a hacer la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público competente.

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.

VIGÉSIMA NOVENA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Cuando durante la vigencia del contrato sobrevinieran causas de fuerza mayor o de caso fortuito el INSTITUTO FONACOT, podrá suspender la prestación del servicio.

Cuando dicha suspensión obedezca a causas imputables al INSTITUTO FONACOT, el PRESTADOR tendrá derecho al pago de los gastos no recuperables durante el tiempo en que dure esta suspensión.

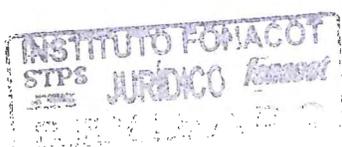
En cualquiera de los casos anteriores, el plazo de suspensión no podrá ser mayor a 10 (diez) días naturales, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada de este contrato, previa solicitud del Administrador del mismo.

TRIGÉSIMA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. Ninguna de las partes será responsable por cualquier retraso o incumplimiento de este contrato que resulte de caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles al INSTITUTO FONACOT, en la inteligencia de que, una vez superados los dos primeros eventos, se reanudará la prestación de los servicios objeto del presente contrato, si así lo manifiesta el INSTITUTO FONACOT.

Para los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, el PRESTADOR deberá notificar y acreditar dicha situación al INSTITUTO FONACOT previo al vencimiento de las fechas de cumplimiento estipuladas originalmente; igual procedimiento llevará a cabo el INSTITUTO FONACOT, para el caso de que por causas atribuibles a éste no se cumpla con el servicio en las fechas pactadas, procediéndose a modificar el presente contrato a efecto de diferir la fecha para la prestación de los servicios. En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso, lo anterior de conformidad con lo previsto en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento.

Se entiende por caso fortuito o fuerza mayor, cualquier acontecimiento imprevisible e insuperable que impida a las partes afectadas el cumplimiento de sus obligaciones bajo este contrato, si dicho evento se encuentra más allá del control razonable de dicha parte, y no es resultado de su falta o negligencia, y si dicha parte no ha sido capaz de superar dicho acontecimiento mediante el ejercicio de la debida diligencia. Sujeto a la satisfacción de las condiciones precedentes, el caso fortuito o fuerza mayor incluirá, en forma enunciativa y no limitativa:

- A) Fenómenos de la naturaleza, tales como tormentas, inundaciones y terremotos;
- B) Incendios;
- C) Guerras, disturbios civiles, motines, insurrecciones y sabotaje;
- D) Huelgas u otras disputas laborales en México; y



M



✓

- E) Leyes de aplicación general de cualquier autoridad gubernamental.

Queda expresamente convenido que caso fortuito o fuerza mayor no incluirá ninguno de los siguientes eventos:

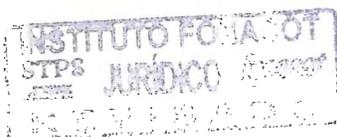
- i) Incumplimiento de cualquier obligación contractual de las partes para la realización de los servicios, excepto y en la medida en que dicho retraso en la entrega sea causado por un caso fortuito o fuerza mayor; o
- ii) Cualquier acto u omisión derivados de la falta de previsión por parte del PRESTADOR.

TRIGÉSIMA PRIMERA. PRÓRROGAS Y/O DIFERIMIENTOS. La fecha de inicio o de terminación total de los servicios o las fechas parciales de cumplimiento de los entregables, podrán ser prorrogadas en los siguientes casos:

- A) Por caso fortuito o fuerza mayor, en este supuesto será necesario que el PRESTADOR notifique el evento a los Administradores del Contrato y solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT inmediatamente al vencimiento de la fecha que corresponda, acompañando las pruebas que permitan corroborar que dicho evento actualiza los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.
- B) Si los servidores públicos designados como Administradores del Contrato por el INSTITUTO FONACOT ordenan al PRESTADOR la suspensión de la totalidad o parte de los servicios.
- C) Si los servicios no pueden ser realizados o son retrasados debido a cualquier acto u omisión del INSTITUTO FONACOT. En este supuesto, será necesario que el PRESTADOR notifique el evento al Administrador del Contrato, solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT inmediatamente al vencimiento de la fecha que corresponda, acompañando las pruebas que permitan acreditar que el evento es imputable al INSTITUTO FONACOT.

En los supuestos establecidos en los incisos A) y C), los Administradores del Contrato analizarán la solicitud, así como los razonamientos y documentación comprobatoria que presente el PRESTADOR, notificándole por escrito si se concede o no la prórroga, en un plazo no mayor de 5 (cinco) días naturales, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud del PRESTADOR.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO. De conformidad con lo previsto en el artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y el artículo 34 fracción II del Estatuto Orgánico del INSTITUTO FONACOT, el Lic. Horacio Colina Fajardo, Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación será responsable de administrar el contrato y a la Lic. Irma Alicia Matsui Valles, Directora de Tecnologías de la Información será responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento del Contrato, debiendo generar las constancias de recepción de la entrega de los bienes y prestación de los servicios y el documento que contenga el resultado de la inspección de éstos (actas de entrega recepción), acorde con el numeral 4.3.1. y siguientes del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.



TRIGÉSIMA TERCERA. DISCREPANCIA. El PRESTADOR acepta que, en caso de discrepancia entre la solicitud de cotización y el modelo de contrato, de la cual deriva el presente instrumento, prevalecerá lo establecido en la solicitud respectiva.

TRIGÉSIMA CUARTA. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DISTINTOS AL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PREVISTO EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO. En principio, la solución de las controversias que pudieran surgir entre el PRESTADOR y el INSTITUTO FONACOT se resolverán siguiendo las disposiciones contenidas en el Título Sexto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, según lo establece el artículo 15 de la ley mencionada.

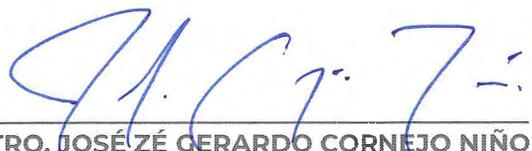
TRIGÉSIMA QUINTA. PROCEDIMIENTO PARA LA CONCILIACIÓN. El PRESTADOR y el INSTITUTO FONACOT, con fundamento en el artículo 77 de la citada ley, podrán en cualquier momento, presentar ante la Secretaría de la Función Pública la solicitud de conciliación, en caso de que hubiere desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato, conforme al procedimiento establecido en los artículos 77, 78 y 79 de la referida ley.

En caso de no someterse a la conciliación mencionada, ambas partes, de común acuerdo podrán someterse a un compromiso arbitral, de conformidad con lo señalado en los artículos 80, 81 y demás relativos y aplicables de dicha ley, y 137 de su Reglamento, o en su defecto podrán acudir a los tribunales federales si así lo decidieran.

TRIGÉSIMA SEXTA. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE. Para los efectos de interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a las leyes, particularmente a la de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público su Reglamento, en lo no previsto por esta Ley, serán aplicables de manera supletoria el Código Civil Federal, Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el Código Federal de Procedimientos Civiles, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento; así como todas aquellas que por el carácter de entidad paraestatal del INSTITUTO FONACOT le resulten aplicables, así como a la jurisdicción de los tribunales federales competentes de la Ciudad de México, por lo que renuncian al fuero que por razón de sus domicilios presentes y futuros les correspondan o les llegaren a corresponder.

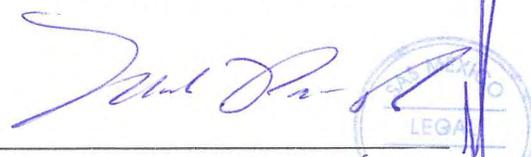
LEÍDO EL PRESENTE CONTRATO POR LAS PARTES QUE EN ÉL INTERVIENEN, LO RATIFICAN Y LO FIRMAN POR TRIPLICADO, EXPRESANDO SU CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL DÍA 29 DE NOVIEMBRE DE 2019, QUEDANDO DOS EJEMPLARES EN PODER DEL INSTITUTO FONACOT Y UNO EN PODER DEL PRESTADOR.

POR EL INSTITUTO FONACOT



MTRO. JOSÉ ZÉ GERARDO CORNEJO NIÑO
SUBDIRECTOR GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN Y APODERADO LEGAL

POR EL PRESTADOR



C. MARCELO ENRIQUE PÉREZ
RODRÍGUEZ
APODERADO LEGAL





ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

ÁREA CONTRATANTE

LIC. HORACIO COLINA FAJARDO
SUBDIRECTOR GENERAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

LIC. BERNARDO NETZAHUALCÓYOTL
ALCÁNTARA GARCÍA
DIRECTOR DE RECURSOS
MATERIALES Y SERVICIOS
GENERALES

Contrato No. I-SD-2019-019

Visto Bueno del área administrativa: *DSS per*

Elaboró: Lic. Leticia Velis Delgadillo

Supervisó: Lic. Ricardo Alfredo Peralta Martínez

Revisión de la Lic. Irma Alicia Matsui Valles





ANEXO I
ANEXO TÉCNICO

mp

El presente Anexo consta de 09 páginas que van de la 01 a la 09, las cuales una vez rubricadas por las partes, formarán parte integrante del Contrato I-SD-2019-019.

Visto Bueno del Área Requiriente



X

CONTENIDO

I. ANTECEDENTES.....	2
II. OBJETIVO GENERAL	2
A) OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
III. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	3
REQUERIMIENTOS	4
IV. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	4
V. VIGENCIA DEL SERVICIO.....	5
VI. NIVELES DE SERVICIO DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA POR ACTUALIZACIONES DEL SOFTWARE.....	5
VII. ENTREGABLES ANUALES DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO	6
VIII. FORMA DE PAGO.....	6
IX. CALENDARIZACIÓN DE PAGOS.....	7
X. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO	7
XI. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.....	7
XII. PENA CONVENCIONAL Y/O DEDUCTIVA.....	8
XIII. PLAZO PARA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	8
XIV. RESPONSABILIDAD CIVIL	8
XV. CONFIDENCIALIDAD.....	8

mp



2019
ANEXO TÉCNICO DEL ILO
EMILIANO ZAPATA

mp



I. ANTECEDENTES

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), emitió el 1 de diciembre de 2014, la Circular que contiene las "Disposiciones de carácter general aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento" (CUOEF), en las cuales establece, entre otras obligaciones, los requerimientos bajo los cuales el Instituto FONACOT debe homologar sus procesos para sistematizarlos y estandarizarlos de acuerdo con las mejores prácticas de mercado, en particular, para los casos de identificación, evaluación y límites a la toma de riesgos, así como los requerimientos de capital por pérdidas inesperadas derivadas de la operación y la revelación periódica de dicha información.

A efecto de atender lo indicado por la CNBV, en el año 2015, el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (FONACOT), celebró un contrato plurianual de prestación de servicios de solución integral de inteligencia de negocios y administración de riesgos, con la empresa denominada SAS Institute, S. de R.L. de C.V., por un periodo del 1 de julio de 2015 al 30 de julio del 2016. La descripción del servicio incluyó tanto los requerimientos de Servicios Profesionales, así como el Licenciamiento que tendrá renovaciones anuales que permite al INFONACOT la flexibilidad de reconfigurar los productos o de adquirir nuevos módulos. (Anexo 1. Contrato número I-SD-2015-065).

Al término de la vigencia del contrato número I-SD-2015-065, y con la finalidad de dar continuidad a las actividades de la Solución Integral de Inteligencia de Negocios y Administración de Riesgos del Instituto FONACOT, se solicitó a la empresa SAS Institute, S. de R.L. de C.V., una extensión de las licencias temporales con periodo de vigencia del 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2016. (Anexo 2 y 3).

Posteriormente, el Instituto FONACOT celebró el contrato plurianual de prestación del servicio de licenciamiento de software SAS utilizable en la solución integral de inteligencia de negocios y administración de riesgos, con la empresa denominada SAS Institute, S. de R.L. de C. V., por un periodo del 06 de octubre de 2016 al 05 de octubre de 2019. El objeto del contrato consistió en la renovación del licenciamiento de software SAS utilizable en la solución integral de inteligencia de negocios y administración de riesgos. (Anexo 4. Contrato número I-SD-2016-125).

Derivado de lo anterior, el Instituto FONACOT requiere llevar a cabo la renovación del licenciamiento de software SAS utilizable en la solución integral de inteligencia de negocios y administración de riesgos, para dar continuidad al cumplimiento de las "Disposiciones de carácter general aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento" (CUOEF), emitidas en el 2014 por la CNBV, modificadas mediante resoluciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de agosto de 2015; 25 de enero de 2016; 24 de julio de 2017; 4 de enero, 26 de abril 23 de julio y 15 de noviembre de 2018.

II. OBJETIVO GENERAL

Renovar el servicio de licenciamiento de software SAS, utilizable en la solución integral de inteligencia de negocios y administración de riesgos para el Instituto FONACOT.

A) OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- o Continuar con el cumplimiento a las "Disposiciones de carácter general aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento (CUOEF), emitidas por la CNBV el 1 de diciembre de 2014.



Handwritten signature

Handwritten mark



- o Renovar el licenciamiento de software SAS adquirido por el Instituto FONACOT, con la finalidad de que cuenten con las licencias necesarias para mantener la continuidad con la operación indispensable para dar cumplimiento de las obligaciones regulatorias en términos de administración de riesgos de oportunidad, confiabilidad, robustez metodológica y eficiencia, y además permita la capacidad, versatilidad y estructura para administrar la información; incrementar o ajustar los análisis de los portafolios y/o los clientes; generar escenarios ad hoc y de estrés, así como consolidar los diferentes riesgos y/o exigencias de patrimonio, exhibir la información en formatos adecuado a cada nivel de responsabilidad en la frecuencia deseada y en un ambiente auditable.
- o Obtener una mayor visión del riesgo y su comportamiento de manera empresarial o individual por tipo de riesgo, así como tomar las decisiones adecuadas desde un único entorno, en donde se manejan los riesgos, controles, incidentes, planes de acción, etc. y dar cumplimiento a la propia operación del Instituto FONACOT.

III. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se requiere la contratación de la "RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE SAS UTILIZABLES EN LA SOLUCIÓN INTEGRAL DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS PARA EL INSTITUTO FONACOT".

Dado que el Instituto FONACOT requiere cumplir con los objetivos antes señalados, es indispensable contar con los servicios siguientes:

- a) Renovación de licencias del software SAS para los siguientes componentes:

Producto	Cantidad	Descripción
Visual Analytics. (Incluye Access to ODBC)	3	1 para ambiente productivo. 1 para ambiente de desarrollo. 1 para ambiente de pruebas.
Enterprise Miner/Credit Scoring for EM (Incluye SAS Credit Scoring for Enterprise Miner, Enterprise Guide, Analytics pro y Access to ODBC,)	1	Para ambiente productivo.
Risk Management for Banking. (Incluye SAS Credit Risk SAS Market Risk, SAS ALM, SAS Access to ODBC, SAS Access to Oracle)	3	1 para ambiente productivo. 1 para ambiente de desarrollo. 1 para ambiente de pruebas.
Enterprise GRC (Incluye SAS Access)	3	1 para ambiente productivo. 1 para ambiente de desarrollo. 1 para ambiente de pruebas.

- b) Descargar desde la página de soporte técnico del proveedor las nuevas versiones en caso de que se liberen durante el periodo de licenciamiento, para nuevas funcionalidades o parches de seguridad.
- c) Soporte técnico telefónico en idioma español, correo electrónico e interface web para las actualizaciones del software durante el periodo de licenciamiento. En casos críticos y fuera del horario de oficina podría aplicar idioma inglés.

Derivado de las reglas de negocio del Instituto FONACOT y de la solución tecnológica requerida, la empresa SAS Institute S de R.L. de C.V. directamente proporcionará al Instituto

Handwritten signature



Handwritten mark



FONACOT el licenciamiento y mantenimiento por el uso del citado software ya que es la única y exclusiva titular de la comercialización del software SAS para el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

REQUERIMIENTOS

El proveedor deberá incluir dentro de su propuesta técnica y especificaciones técnicas como mínimo:

i. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA PLATAFORMA

Requerimiento	Descripción
Servicio de Soporte Técnico	• Generación de tracks de soporte técnico los 365 días del año.
	• Acceso a recursos vía página web.
	• Esquema de niveles de soporte.
	• Soporte técnico en español en horario de oficina que es de lunes a viernes 9:00 a 6:00 pm.
	• El soporte técnico, en casos críticos y fuera del horario de oficina indicado en el punto anterior, podría aplicar en idioma inglés.
	• Recepción de solicitudes 24 hrs vía correo electrónico.
Servicio de mantenimiento y correcciones de errores	• Esquema de escalamiento de problemas.
	• Acceso a parches.
	• Acceso a mantenimientos mediante la página o correo electrónico
Integración de la Plataforma	• Notificaciones de problemas y/o cambios en productos
	• La solución debe contar con un framework único que pueda crecer de forma modular y estén todos los módulos integrados, donde además se compartan metadatos. Con la finalidad de reducir los costos de operación, la plataforma deberá de estar construida con la misma tecnología.
Escalabilidad y extensibilidad	• Que la solución sea escalable, es decir, que sea posible utilizar millones de registros para la generación de modelos analíticos y otros procesos
Colaboración	• Plataforma que soporta múltiples usuarios y proyectos colaborativos

M.P.

[Handwritten signature]



IV. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El derecho de uso del licenciamiento se entregará en las oficinas del Instituto ubicadas en Av. Insurgentes Sur número 452, piso 5, en la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, mediante una carta-entrega, en documento oficial del proveedor.

[Handwritten mark]

V. VIGENCIA DEL SERVICIO

La vigencia del servicio será del 01 de diciembre de 2019 al 30 de noviembre de 2020.

VI. NIVELES DE SERVICIO DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA POR ACTUALIZACIONES DEL SOFTWARE.

La siguiente tabla muestra el tiempo máximo en que el proveedor deberá solucionar los incidentes reportados, derivados de las actualizaciones al software.

Niveles de Severidad	Incidente o Condición	Seguimiento Inicial	Frecuencia de actualizaciones
1	<ul style="list-style-type: none"> Un sistema crítico productivo está fuera de servicio o no funciona en absoluto. No se tiene una solución al problema. Un número significativo de usuarios se ven afectados. Un sistema de negocio en producción es inoperable. 	2 horas naturales	Cada día natural
2	<ul style="list-style-type: none"> Un componente no funciona correctamente creando un impacto operacional significativo. 	4 horas hábiles	Cada 2 días hábiles
3	<ul style="list-style-type: none"> Un componente no funciona de acuerdo a lo documentado. Resultados inesperados. Problemas sin solución actual. Impacto operacional medio-alto. 	24 horas hábiles.	Cada 3 días hábiles
4	<ul style="list-style-type: none"> Preguntas de uso. Clarificación de documentación. 	24 horas hábiles	Cada 10 días hábiles
5	<ul style="list-style-type: none"> Sugerencias. Requerimientos sobre un producto nuevo. Nuevas funcionalidades. 	24 horas hábiles	Cada 30 días hábiles

VII. CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

El prestador se obliga ante el INSTITUTO FONACOT a responder de la calidad de los servicios prestados, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido, en los términos señalados y en lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y/o en la legislación aplicable.

El prestador deberá contar con la infraestructura necesaria, personal profesional y/o técnico especializado en el ramo, herramientas, procedimientos, refacciones técnicas y equipos adecuados, para el tipo de servicios solicitados, a fin de garantizar que los servicios objeto de los presentes términos de referencia sean proporcionados con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción del INSTITUTO FONACOT.



2019

EMILIANO ZAPATA

Hoja 5 de 9

El prestador deberá cumplir con las normas oficiales mexicanas, las normas mexicanas y a falta de éstas, las normas internacionales o en su caso, las normas de referencia vigentes que resulten aplicables para el tipo de los servicios solicitados.

El personal autorizado del INSTITUTO FONACOT, cuando así lo estime conveniente, se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y eficiente de los servicios objeto del presente anexo técnico, informándole al prestador, las anomalías o deficiencias en el cumplimiento sobre los aspectos descritos con anterioridad, tal comunicación se hará por escrito y en la misma se fijará un plazo para la corrección que proceda.

El prestador manifiesta su conformidad para que el INSTITUTO FONACOT supervise los servicios que se comprometen a proporcionar. Dicha supervisión no lo exime ni libera de las obligaciones y responsabilidades contraídas en virtud del contrato y/o pedido que se formalice.

El INSTITUTO FONACOT podrá rechazar los servicios si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este anexo técnico, obligándose en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para el INSTITUTO FONACOT.

VIII. ENTREGABLES ANUALES DURANTE LA VIGENCIA DEL SERVICIO

Los entregables citados enseguida serán formalizados por el proveedor y los administradores del contrato y serán entregados, durante los siguientes cinco días hábiles posteriores a la firma del contrato, mismos que servirán como evidencia para la correcta prestación del servicio:

- Documento de Soporte Técnico emitido por SAS Institute S de R.L. de C.V.
- Carta Garantía de soporte técnico y Actualización anual del servicio.
- Acta entrega- recepción al inicio de cada periodo del servicio, que contiene la descripción de las licencias y la liga electrónica para descarga de medias, derechos de uso y licencias de software SAS.

El proveedor deberá presentar entregables antes señalados en la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación del Instituto FONACOT, ubicada en Av. Insurgentes Sur # 452, Col. Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México en un horario de 9:00 a 18:00hrs.

IX. FORMA DE PAGO

Con fundamento en el artículo 51 y 13 de la Ley Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 89 de su Reglamento, los pagos se realizarán en moneda nacional por la Subdirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, a fin de proceder al pago vía transferencia electrónica, dentro de los 20 días naturales posteriores a la entrega-recepción de los documentos descritos en el apartado de "Entregables Anuales Durante la Vigencia del Servicio", incluyendo la factura firmada de aceptación por parte de los administradores del contrato.

MP



2019

EMILIANO ZAPATA

X. CALENDARIZACIÓN DE PAGOS

En la siguiente tabla se describen el pago por el servicio descrito:

Descripción	Año 1	Total
Derecho de uso de licenciamiento para los componentes: <ul style="list-style-type: none"> • Visual Analytics. • Enterprise Miner/Credit Scoring for EM. • Risk Management for Banking. • Enterprise GRC. 	Monto anual o porcentaje del pago, del periodo del 01 de diciembre del 2019 al 30 de noviembre del 2020.	Monto anual o porcentaje total del pago, del periodo 01 de diciembre del 2019 al 30 de noviembre del 2020

Conforme a lo dispuesto en el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación el proveedor del servicio deberá emitir comprobante fiscal digital por internet (CFDI) y archivo XML y deberá enviarlo al correo electrónico del Lic. Horacio Colina Fajardo horacio.colina@fonacot.gob.mx o quien lo supla.

XI. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO

De conformidad con lo establecido en el artículo 84 penúltimo párrafo del reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el artículo 34 fracción II del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT el Lic. Horacio Colina Fajardo Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación será responsable de administrar el contrato y a la Lic. Irma Alicia Matsui Valles, Directora de Tecnologías de la Información será responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento del contrato.

XII. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 48, fracción II y 49 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en el artículo 103 de su Reglamento, para garantizar el cumplimiento del contrato, el proveedor del servicio deberá presentar la póliza de fianza emitidas por una institución mexicana legalmente autorizadas para tal efecto, a favor del INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, en moneda nacional e idioma español. Dichas fianzas deberán ser por el 10% del monto total del contrato del ejercicio fiscal sin I.V.A., cuyos originales deberán ser entregados en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales en un plazo no mayor a diez días naturales contados a partir de la formalización del contrato y hasta el total cumplimiento de las obligaciones adquiridas en el contrato.

La omisión en la entrega de dicha garantía en el plazo establecido, serán motivo de rescisión del contrato.



Handwritten signature

Handwritten mark



XIII. PENA CONVENCIONAL Y/O DEDUCTIVA.

PENA CONVENCIONAL.

En términos de lo previsto por el Artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicio del Sector Público y 96 de su Reglamento, el Administrador del Contrato aplicará al proveedor una pena convencional o deductiva del monto total del contrato por cada día natural de atraso en el cumplimiento de la fecha pactadas al inicio de la prestación del servicio, equivalente al 1% por cada día natural de atraso en la fecha pactada por el inicio no oportuno del servicio y su rescisión al acumular el 10% del valor total del contrato.

Pena del 1 % del monto total del contrato, por cada día natural de atraso en los plazos establecidos para la presentación de los entregables

DEDUCTIVA.

En términos de lo previsto por el Artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicio del Sector Público y 97 de su Reglamento, el administrador del Contrato aplicará al proveedor una pena convencional o deductiva del 1% del monto total del contrato, por cada día natural de atraso que se contabilice posteriormente al tiempo máximo, indicado en la tabla del apartado "VI. Niveles de Servicio de los Tiempos de Respuesta por Actualizaciones del Software",

XIV. PLAZO PARA SUSPENSION DEL SERVICIO

Para el caso fortuito o de fuerza mayor el plazo de suspensión del servicio no podrá ser mayor a 10 días naturales.

XV. RESPONSABILIDAD CIVIL

No Aplica.

XVI. CONFIDENCIALIDAD

Con motivo de la prestación del servicio, el INSTITUTO FONACOT proporcionará al PRESTADOR toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que el PRESTADOR se obliga a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

Toda la documentación que con motivo del presente servicio, el INSTITUTO FONACOT entregue al PRESTADOR, así como toda la información que el PRESTADOR desarrolle, será propiedad exclusiva del INSTITUTO FONACOT, considerándose esta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de la Propiedad Industrial, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, debiendo el PRESTADOR guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito del INSTITUTO FONACOT.

Lo anterior debe entenderse que el PRESTADOR se abstendrá de manera directa o indirecta de editar, divulgar, publicar, comercializar, usar y modificar total o parcialmente, la información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida, por cualquier medio, sin la debida autorización del INSTITUTO FONACOT, respondiendo en caso contrario por los



2019

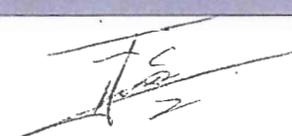
EMILIANO ZAPATA



daños y perjuicios que se llegarán a ocasionar para ambas partes, en el entendido de que dichos actos podrán generar la rescisión del contrato. En caso de que la conducta desplegada por el PRESTADOR sea constitutiva de delito, en perjuicio del INSTITUTO FONACOT, éste podrá proceder a hacer la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público competente.

De la misma manera convienen en que la información confidencial que pueda 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.

NOMBRE Y FIRMA DEL TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE

Área requerente
 LIC. HORACIO COLINA FAJARDO Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación

Handwritten initials: TUP



Handwritten mark: Y



ANEXO II
COTIZACIÓN

MP

El presente Anexo consta de 20 páginas que van de la 01 a la 20, las cuales una vez rubricadas por las partes, formarán parte integrante del Contrato I-SD-2019-019.

Visto Bueno del Área Requiriente



✓

Propuesta económica

Renovación del Servicio de Licenciamiento de Software SAS utilizable en la Solución Integral de Inteligencia de Negocios y Administración de Riesgos para el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los trabajadores.



Noviembre 1 de 2019, Ciudad de México
SAS Institute S. de R.L. de C.V.
Paseo de la Reforma 505 Piso 38
México D.F. 06500
Tel. 50 00 38 00



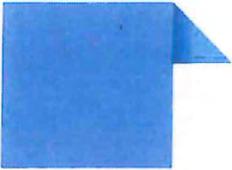
SAS y todos los productos o servicios de SAS Institute Inc., son nombres y marcas registradas de SAS Institute Inc. en Estados Unidos y otros países. ® indica registro en Estados Unidos. Otras marcas y nombres de productos registrados son propiedad de sus respectivas compañías.

Esta propuesta es confidencial y es propiedad de SAS Institute Inc., la cual puede contener aproximaciones, técnicas y otro tipo de información propiedad de SAS, su distribución a otras personas no involucradas en el proceso al que hace referencia, deberá realizarse previa autorización de SAS Institute Inc.

Copyright 2018 SAS Institute Inc. Todos los derechos reservados.



✓



CONTENIDO

CONTENIDO	II
OBJETIVO Y CONSIDERACIONES	2
OBJETIVO	2
DESCRIPCIÓN	2
CARACTERÍSTICAS GENERALES	3
LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.	3
ENTREGABLES ANUALES DURANTE LA VIGENCIA DEL SERVICIO	4
VIGENCIA DEL SERVICIO	4
NIVELES DE SERVICIO	4
FORMA DE PAGO	5
CALENDARIZACIÓN DE PAGOS	5
TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LICENCIAMIENTO SAS	6
SERVICIOS Y POLÍTICAS DE SOPORTE TÉCNICO SAS	9
SERVICIOS	9
POLÍTICAS	9
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO SAS	10
SERVICIOS DE SOPORTE	10
SOPORTE TÉCNICO PARA VERSIONES ACTUALES Y PREVIAS DE SAS	11
MANTENIMIENTO DE SOFTWARE Y CORRECCIONES DE ERRORES	13
NOTIFICACIONES DE PROBLEMAS Y CAMBIOS EN PRODUCTOS	13
POLÍTICAS DE SOPORTE TÉCNICO SAS	14
REQUISITOS	14
COSTO	14
HORARIO DE ATENCIÓN	15
PROBLEMAS CRÍTICOS FUERA DEL HORARIO DE ATENCIÓN	15
TIEMPO DE RESPUESTA	16
PROBLEMAS NOTIFICADOS ELECTRÓNICAMENTE.	17
ESCALAMIENTO DE PROBLEMAS	17
SOLUCIÓN DE CASOS REPORTADOS	17
CIERRE DE CASOS REPORTADOS	17
SOPORTE DE SAS A SOFTWARE DE TERCEROS CUANDO EL VENDOR DEJA DE DAR SOPORTE	18
DATOS CONFIDENCIALES	18

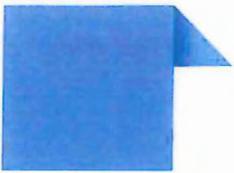
Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature



Handwritten mark



Ciudad de México, Noviembre 1 de 2019

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación
Dirección de Tecnologías de la Información

Lic. Horacio Colina Fajardo
Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted, con el objetivo de hacerle llegar la presente Propuesta Económica Informativa, derivado a su solicitud para la Renovación del Servicio de Licenciamiento de Software SAS utilizable en la Solución Integral de Inteligencia de Negocio y Administración de Riesgos para el Instituto Fonacot.

Nuestra expectativa es que las soluciones, experiencia y conocimiento de SAS se transformen en una plataforma que agregue valor a su organización y optimice su gestión.

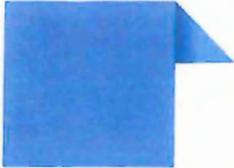
Esperamos, con esta propuesta, atender a las necesidades de su organización y que la misma pueda consolidar nuestra relación de negocios a largo plazo.

Nos ponemos a su entera disposición ante cualquier consulta o sugerencia.

Atentamente
SAS INSTITUTE, S DE R.L. DE C.V

MARCELO ENRIQUE PEREZ RODRIGUEZ
Representante Legal





OBJETIVO Y CONSIDERACIONES

Objetivo

Renovar el servicio de licenciamiento de software SAS, utilizable en la solución integral de inteligencia de negocios y administración de riesgos para el Instituto FONACOT.

Descripción

La presente propuesta esta relacionado con su solicitud de "RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE SAS UTILIZABLES EN LA SOLUCIÓN INTEGRAL DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS PARA EL INSTITUTO FONACOT".

Dado que el Instituto FONACOT requiere cumplir con los objetivos antes señalados, es indispensable contar con los servicios siguientes:

- a) Renovación de licencias del software SAS para los siguientes componentes:

Producto	Cantidad	Descripción
Visual Analytics. (Incluye Access to ODBC)	3	1 para ambiente productivo. 1 para ambiente de desarrollo. 1 para ambiente de pruebas.
Enterprise Miner/Credit Scoring for EM (Incluye SAS Credit Scoring for Enterprise Miner, Enterprise Guide, Analytics pro y Access to ODBC)	1	Para ambiente productivo.
Risk Management for Banking. (Incluye SAS Credit Risk SAS Market Risk, SAS ALM, SAS Access to ODBC, SAS Access to Oracle)	3	1 para ambiente productivo. 1 para ambiente de desarrollo. 1 para ambiente de pruebas.
Enterprise GRC (Incluye SAS Access)	3	1 para ambiente productivo. 1 para ambiente de desarrollo. 1 para ambiente de pruebas.

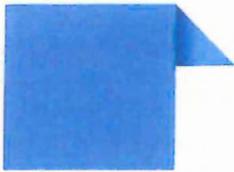
- b) Descargar desde la página de soporte técnico del proveedor las nuevas versiones en caso de que se liberen durante el periodo de licenciamiento, para nuevas funcionalidades o parches de seguridad.
- c) Soporte técnico telefónico en idioma español, correo electrónico e interface web para las actualizaciones del software durante el periodo de licenciamiento. En casos críticos y fuera del horario de oficina podría aplicar idioma ingles.

Handwritten signatures and stamps:

Three handwritten signatures in blue ink are visible on the right side of the page, corresponding to the rows of the table above.

A circular blue stamp is located at the bottom right, containing the text "SAS MEXICO LEGAL SAS MEXICO".

A handwritten checkmark is visible at the bottom right of the page.



Derivado de las reglas de negocio del Instituto FONACOT y de la solución tecnológica requerida, la empresa SAS Institute S de R.L. de C.V. directamente proporcionará al Instituto FONACOT el licenciamiento y mantenimiento por el uso del citado software ya que es la única y exclusiva titular de la comercialización del software SAS para el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

Características Generales

Requerimiento	Descripción
Servicio de Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de tracks de soporte técnico los 365 días del año.
	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a recursos vía página web.
	<ul style="list-style-type: none"> • Esquema de niveles de soporte.
	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico en español de oficina que es de lunes a viernes 9:00 a 6:00 pm. • El soporte técnico, en casos críticos y fuera de horario de oficina indicado en el punto anterior, podría aplica en idioma inglés.
	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de solicitudes 24 hrs vía correo electrónico. • Esquema de escalamiento de problemas.
Servicio de mantenimiento y correcciones de errores	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a parches.
	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a mantenimientos mediante la página o correo electrónico
	<ul style="list-style-type: none"> • Notificaciones de problemas y/o cambios en productos
Integración de la Plataforma	<ul style="list-style-type: none"> • La solución debe contar con un framework único que pueda crecer de forma modular y estén todos los módulos integrados, donde además se compartan metadatos. Con la finalidad de reducir los costos de operación, la plataforma deberá de estar construida con la misma tecnología.
Escalabilidad y extensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Que la solución sea escalable, es decir, que sea posible utilizar millones de registros para la generación de modelos analíticos y otros procesos
Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma que soporta múltiples usuarios y proyectos colaborativos

MP MO



Lugar de prestación de los Servicios.

El derecho de uso del licenciamiento se entregará en las oficinas del Insituto ubicadas en Av. Insurgentes Sur número 452, piso 5, en la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, mediante una carta-entrega.

✓



Entregables

Los entregables citados serán entregados en un plazo no mayor a cinco días hábiles posteriores a la firma del contrato:

- Documento de Soporte Técnico emitido por SAS Institute S de R.L. de C.V.
- Carta Garantía de soporte técnico y Actualización anual al inicio de cada periodo del servicio.
- Acta entrega- recepción al inicio de cada periodo del servicio, que contiene la descripción de las licencias y la liga electrónica para descarga de medias, derechos de uso y licencias de software SAS.

El proveedor deberá presentar entregables antes señalados en la Dirección de Tecnología de Información, adscrita a la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación del Instituto FONACOT, ubicada en ubicado en Av. Insurgentes Sur # 452, Col. Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México en un horario de 9:00 a 18:00hrs.

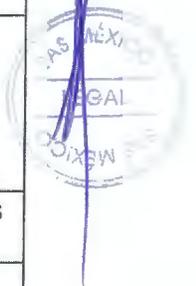
Vigencia del Servicio

La vigencia del servicio será del 01 de diciembre del 2019 al 30 de noviembre del 2020.

Niveles de Servicio

La siguiente tabla muestra los niveles de servicios

Niveles de Severidad	Incidente o Condición	Seguimiento Inicial	Frecuencia de actualizaciones
1	Un sistema critico productivo está fuera de servicio o no funciona en absoluto. No se tiene una solución al problema. Un número significativo de usuarios se ven afectados. Un sistema de negocio en producción es inoperable.	2 horas naturales	Cada día natural
2	Un componente no funciona correctamente creando un impacto operacional significativo.	4 horas hábiles	Cada 2 días hábiles
3	Un componente no funciona de acuerdo a lo documentado. Resultados inesperados. Problemas sin solución actual. Impacto operacional medio-alto.	24 horas hábiles.	Cada 3 días hábiles
4	Preguntas de uso. Clarificación de documentación.	24 horas hábiles	Cada 10 días hábiles
5	Sugerencias.	24 horas hábiles	





Niveles de Severidad	Incidente o Condición	Seguimiento Inicial	Frecuencia de actualizaciones
	Requerimientos sobre un producto nuevo. Nuevas funcionalidades.		Cada 30 días hábiles

Forma de pago

El pago se realizará 20 días naturales posteriores a la entrega de la factura, previo a la presentación, aceptación y validación de los entregables con la previa validación y visto bueno del Administrador del Contrato.

Calendarización de pagos

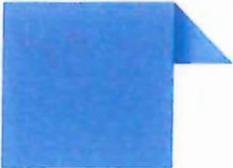
Descripción	Año 1	Total
Derecho de uso de licenciamiento para los componentes:		
Visual Analytics.	\$7,015,941.35 MXN periodo del 01 de diciembre del 2019 al 30 de noviembre del 2020.	\$7,015,941.35 MXN
Enterprise Miner/Credit Scoring for EM.		
Risk Management for Banking.		
Enterprise GRC.		

MP MP

- El precio esta expresado en pesos mexicanos y causará los impuestos correspondientes.
- Los precios no incluyen IVA.
- La presente propuesta contempla la renovación del derecho de uso del licenciamiento SAS en la modalidad de suscripción y el soporte técnico, por el periodo estipulado.
- El pago se realizará en una sola exhibición previa verificación de los entregables y contra la presentación de la factura correspondiente, para visto bueno y validación del responsable de supervisión y ejecución. Las facturas de SAS deberán ser pagadas a 20 días naturales posteriores a su recepción.
- SAS no es responsable de pagar cualquier impuesto que surja de la entrega de estos servicios.
- Se presentará una garantía de cumplimiento del 10% del valor del contrato antes del IVA.



Y



Términos y Condiciones de licenciamiento SAS

- La eventual aceptación de la presente propuesta será de manera automática por parte de usted (**INFONACOT**) a la recepción de SAS Institute, S.de R.L. de C.V. ("SAS") del pago y/o del pedido y/o la orden de compra que lo ampare, derivado de la presente, o bien, al contrato que celebren las partes; lo que suceda más tarde. En caso de contradicción entre lo señalado por el presente documento y el pedido de **INFONACOT**, prevalecerá lo señalado en la presente propuesta. Cualquier término y/o condición que se contraponga de manera directa o indirecta sobre este clausulado se tendrá por no puesto, salvo que las partes hagan mención específica en otro documento de cual término sería preponderante.
- La licencia de uso de software que llegue a proporcionar SAS (el "Software"), es una licencia no exclusiva, no asignable e intransferible para usar el Software en México. La licencia es una licencia anual renovable previo pago del precio aplicable vigente.
- **INFONACOT** recibirá un código de autorización de producto para el Software (el "Código de Autorización de Producto"), mismo que es un componente del Software y que permite al Software operar durante el periodo de licencia aplicable. SAS no estará obligado a proporcionar el Código de Autorización de Producto si **INFONACOT** incumple lo señalado en la presente o si no ha pagado el precio aplicable en su totalidad. **INFONACOT** reconoce y acuerda que el Código de Autorización de Producto es información confidencial y de propiedad intelectual de SAS.
- La titularidad del Software y su documentación continuará siendo de SAS y sus licenciantes en todo momento. Los avisos de derechos de autor y demás avisos de derechos de propiedad intelectual en el Software no podrán ser eliminados ni modificados. El licenciamiento del Software no transfiere derecho de propiedad alguno. El código fuente del que deriva el código objeto del Software ("Código Fuente") no será proporcionado y es un secreto comercial de SAS y de los licenciantes de SAS, cuyo acceso no está autorizado. Ni **INFONACOT** ni cualquier otro tercero podrá hacer ingeniería inversa, desensamblaje inverso o descompilación del Software o intentar recrear de cualquier forma el Código Fuente.
- **INFONACOT** se obliga a implementar procedimientos para verificar la exactitud de la entrada y salida de datos mientras que utilice el Software, e informar a todas las partes autorizadas a usar el Software lo señalado en la presente y cualquier documentación relacionada, y será responsable de su cumplimiento.

Map Map



↓

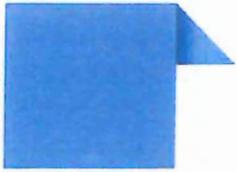


- Salvo acuerdo por escrito entre las partes, SAS no podrá ser objeto de penalización alguna derivado de la renovación objeto de la presente.
- A la recepción por parte de SAS del pedido aplicable y en caso de que SAS así lo estimare necesario, SAS podrá solicitar a **INFONACOT** modifique el pedido, o bien, indique o ratifique por escrito: (i) el número de licencias, (ii) las características técnicas del hardware y/o sistema operativo bajo el cual operará el software, (iii) demás información necesaria por parte de SAS para poder otorgar el uso de licencia del software aplicable a **INFONACOT**.
- La responsabilidad de SAS, independientemente de la forma de acción que se ejercite y de los hechos en que se base, se limita al pago de una cantidad que no podrá exceder al monto total del pedido que derive de la presente propuesta.
- **INFONACOT** conviene en notificar a SAS a la brevedad y por escrito sobre cualquier reclamo efectuado en contra de **INFONACOT** por: (a) cualquier violación a derechos de autor, patentes, secreto comercial u otro derecho de propiedad intelectual en relación al software; o (b) lesión corporal, muerte o daño a bienes materiales, excluyendo el daño de software o de datos derivados únicamente de actos por los cuales SAS sea legalmente responsable. Asimismo, **INFONACOT** conviene en permitir a SAS controlar el litigio o la transacción de dicho reclamo y coadyuvar con SAS en la investigación, defensa y transacción del mismo. Siempre y cuando **INFONACOT** cumpla con esta Sección, SAS indemnizará a **INFONACOT** por dicho reclamo mediante el pago del litigio, costos, honorarios de abogados en que incurra **INFONACOT** bajo la dirección de SAS y cualquier sentencia definitiva emitida en contra de **INFONACOT** o acuerdo aprobado por SAS. **INFONACOT** podrá participar a su costa. Si ocurre el reclamo mencionado en el párrafo (a) anterior, o SAS considera que puede ocurrir, entonces SAS podrá optar por: (1) modificar el Software; (2) obtener los derechos para que **INFONACOT** continúe utilizando el Software; o (3) dar por terminada la licencia del Software en cuestión y rembolsar la cuota vigente en ese momento que haya sido pagada por dicho Software.
- **INFONACOT** conviene en acatar la decisión de SAS y, en su caso, instalar una versión diferente del Software o dejar de usar el Software. Esta obligación de indemnización no aplica en la medida que: (i) el reclamo se base en la combinación efectuada por **INFONACOT** del Software de SAS con otro software, o la modificación del Software, si dicho reclamo no hubiera ocurrido sin esa combinación o modificación efectuada por **INFONACOT**; o (ii) en la fecha en que ocurrió el reclamo, **INFONACOT** no haya instalado la última versión del Software o su actualización, según la instrucción de SAS antes de esa fecha, si dicho reclamo no hubiera ocurrido si la actualización o la última versión hubiera sido instalada.

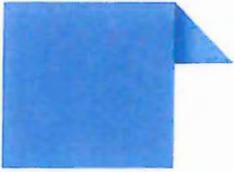
Handwritten initials in blue ink: "MP" and "MB".



Handwritten mark in blue ink.



- La información contenida en la presente, así como cualquier archivo y/o documento adjunto, ha sido revelada únicamente a la(s) persona(s) a quien(es) va dirigida. La Información puede ser propietaria, de uso privilegiado o confidencial de SAS. La lectura, impresión y/o, copia que se haga de la Información a cualquier tercero no se encuentra autorizada.
- El incumplimiento de las obligaciones a cargo de **INFONACOT** conforme a la presente propuesta y el pedido aplicable, facultarán a SAS a suspender el servicio de cualquier tipo que se estuviere llevando a cabo, así como a la cancelación de cualquier otra obligación a cargo de SAS y sin responsabilidad alguna a cargo del mismo.



Servicios y Políticas de Soporte Técnico SAS

En Soporte Técnico nuestro objetivo es ayudar a nuestros clientes a hacer el mejor uso de nuestros productos de software a través de apoyo eficaz y responsable, así como proporcionar una amplia gama de recursos de autoayuda.

A continuación se detallan los servicios y políticas de nuestros servicios.

Servicios

- Servicios en general
- Soporte técnico para versiones actuales y previas de SAS
- Actualizaciones de software y nuevas versiones
- Notificaciones de cambios en productos

Políticas

- Requisitos
- Costo
- Horarios de atención
- Tiempos de respuesta
- Escalamiento
- Solución de casos reportados
- Cierre de casos reportados
- Soporte de SAS a software de terceros cuando el vendedor deja de dar soporte
- Datos confidenciales

Y



Servicios de Soporte Técnico SAS

Servicios de soporte

El soporte técnico para el software de SAS incluye:

- Soporte telefónico
- Acceso a los recursos de soporte en nuestro sitio web (<http://support.sas.com/>)
- Soporte vía correo electrónico

Algunas de las formas en que podemos ayudarle a utilizar correctamente nuestro software son:

- Sugerir algún procedimiento, función o algún producto en específico, para el tipo de análisis o funcionalidad requerida.
- Responder preguntas relacionadas a detalles específicos de procedimientos, tales como opciones, características y limitantes.
- Proporcionar referencias de fórmulas y técnicas estadísticas de algoritmos de uso SAS, solo aplica para algunos casos.
- Proporcionar orientación limitada y referencias de apoyo para interpretación de las salidas generadas por procedimientos estadísticos.
- Aislar, documentar y encontrar una alternativa de trabajo para defectos de software reportados.
- Trabajar con los desarrolladores del software de SAS para proporcionar mantenimientos en los casos que SAS lo considere.
- Proporcionar asesoramiento estadístico limitado dependiendo del caso que se presente, sin embargo, soporte técnico no es responsable en determinar qué tipo de análisis estadístico es apropiado para sus necesidades.
- Direccionar los problemas relacionados con la documentación impresa o en línea, proporcionando ejemplos adicionales, si es necesario, o la explicación de conceptos que requieran aclaración.
- Proporcionar orientación limitada durante la instalación de software de SAS.
- Proporcionar orientación limitada con la lógica de programación.
- Proporcionar una visión limitada del tuning, modificaciones en el sistema operativo, mejoras en el performance y métodos para optimizar programación SAS. Soporte Técnico de SAS no proporciona un análisis del desempeño de hardware o sistemas operativos en específico.
- Proporcionar apoyo para la interacción entre sistemas SAS y el software de terceros que se incluye con el sistema SAS.

Mo Mo



✓

- Para otras aplicaciones de terceros, apoyamos en medida de lo posible, pero no tenemos la capacidad de ofrecer un soporte completo para el software de otro fabricante.

Soporte Técnico no puede proporcionar servicios personalizados de consultoría, debido a que se requiere un análisis detallado para poder brindarle un servicio correcto, esto incluye desarrollo de código SAS ; por ejemplo, CONTRAST, ESTIMATE, o sentencias de programación como: macro, JSL, SCL, pasos DATA, o código de IML, etc. Para obtener más información acerca de los servicios de consultoría que SAS ofrece, favor de visitar el sitio web de SAS (<http://www.sas.com/consult/>). Su ejecutivo de cuenta también puede ayudarle a contratar los servicios profesionales adecuados.

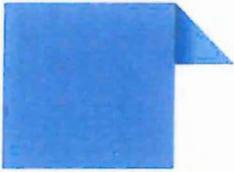
El soporte técnico SAS sólo aplica a los productos de software de SAS con licencia vigente. Productos o aplicaciones desarrollados a través de los servicios de consultoría de SAS, son soportados bajo la garantía establecida con Servicios Profesionales. Visite la página web de SAS para conocer más sobre los servicios de consultoría que SAS ofrece. Su ejecutivo de cuenta también puede ayudarle a contratar los servicios profesionales adecuados.

Soporte técnico para versiones actuales y previas de SAS

El soporte de SAS sobre plataformas para las que fue desarrollado, se clasifica en 3 niveles:

Niveles de Soporte para el software de SAS®			
Nivel de Soporte	Soporte	Actividades del personal de Soporte	Hot Fixes
A	Teléfono, correo electrónico, interface Web	Se investiga todos los problemas reportados para proveer solución o alternativa de solución.	Se provee para problemas críticos selectos.
B	Teléfono, correo electrónico, interface Web	Se investiga todos los problemas reportados para proveer solución o alternativa de solución.	Pueden proveerse para problemas críticos selectos. Se proveen los mantenimientos o parches disponibles.
C	Teléfono, correo electrónico, interface Web	Se investiga los problemas reportados y se provee solución o alternativa de solución en base limitada.	Se proveen los mantenimientos o parches disponibles.





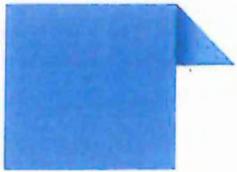
Los niveles de soporte para las versiones del software de SAS se clasifican de la siguiente manera:

Niveles de soporte para las versiones de software SAS®				
Versión de software SAS®	Nivel A	Nivel B	Nivel C	Notas
9.4	X			<p>SAS 9.4 (TS1M3) disponible a partir de Julio 2015 SAS 9.4 (TS1M2) disponible a partir de Agosto 2014 SAS 9.4 (TS1M1) disponible a partir de Diciembre 2013 SAS 9.4 (TS1M0) disponible a partir de Julio 2013</p> <p>Mayor información disponible en la página de internet SAS® 9.4 http://support.sas.com/software/94/index.html</p>
9.3	X			<p>SAS 9.3 (TS1M2) disponible a partir de Agosto 2012 SAS 9.3 (TS1M1) disponible a partir de Diciembre 2011 SAS 9.3 (TS1M0) disponible a partir del 11 de Julio</p> <p>Mayor información disponible en la página de internet SAS® 9.3 http://support.sas.com/software/93/index.html</p>
9.2		X		<p>Disponible a partir de Marzo de 2008. Mayor información en la página de internet SAS® 9.2 Software http://support.sas.com/software/92/index.html</p> <p>Nivel de soporte B a partir del 30 de Septiembre de 2013</p>
9.1.3			X	<p>Nivel de soporte C a partir del 30 de Diciembre de 2013</p>

MJP



✓



8.2			X	Nivel de soporte C a partir del 31 de Diciembre de 2011
Previo a 8.2			X	Todas las versiones anteriores corresponden a nivel de soporte C
Soluciones no disponibles y productos desarrollados en plataformas obsoletas			X	

Mantenimiento de software y correcciones de errores

SAS proporciona mantenimiento para sus aplicaciones a través de módulos ejecutables (Hot Fixes), estos pueden ser distribuidos de manera individual o en paquete (Bundle). La disponibilidad de mantenimientos se anuncia en la página de Hot Fixes de Soporte Técnico SAS (<http://ftp.sas.com/techsup/download/hotfix/hotfix.html>) y por correo electrónico mediante la suscripción a nuestra lista de correo TSNEWS-L (<http://support.sas.com/community/rss/>).

SAS realiza esfuerzos para proporcionar mantenimientos a problemas críticos, pero en casos especiales los resultados no son viables, debido a problemas de incompatibilidad o efectos secundarios no deseados.

Notificaciones de problemas y cambios en productos

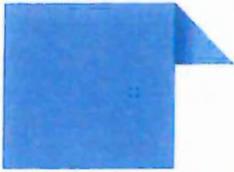
SAS documenta en una base de datos los ejemplos, notas e información prioritaria de sus productos, esta información se encuentra en la página Web Ejemplos y Notas SAS (<http://support.sas.com/kb/?ct=51000>).

SAS notifica los cambios en productos en la página Web Product Advisory Notices from SAS (<http://support.sas.com/techsup/pcn/index.html>).

MMP MMP



Y



Políticas de Soporte Técnico SAS

Requisitos

El soporte técnico está disponible para todos los clientes con licencias vigentes del software de SAS.

Al contactar a soporte técnico de SAS, requerirá proveer alguna información básica como el número de sitio de SAS, nombre de la compañía, dirección de correo electrónico y número de telefónico que lo identifica como cliente con licenciamiento vigente de SAS, de no proporcionar esta información la asistencia técnica puede verse afectada o demorada.

La mayoría de nuestros clientes forman un equipo interno de soporte técnico para la administración de las herramientas de SAS a nivel local y que a su vez fungen como el contacto de primer nivel con los usuarios finales y como el contacto directo con Soporte de SAS. Más información relacionada se encuentra en la página de internet de contacto de primer nivel (<http://support.sas.com/techsup/onsite.html>).

Costo

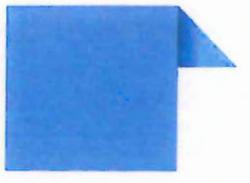
Para la mayoría de los productos y soluciones SAS no existen cargos adicionales por el servicio de Soporte Técnico. El soporte de nuestro software esta considerado en el contrato de licenciamiento.

En caso de solicitar apoyo en cualquiera de las siguientes actividades su solicitud (<http://www.sas.com/reg/standard/corp/ge1>) se canalizará al área correspondiente.

- Generación de código
- Optimización de código
- Selección de métodos estadísticos
- Diseño de modelos
- Depuración de una aplicación SAS
- Soporte a la operación de código SAS
- Diseño de aplicaciones SAS
- Definición de arquitectura o esquemas seguridad
- Tuning
- Instalación de software
- Migración de versión

MP
MP





Para conocer más acerca de los servicios de consultoría que SAS ofrece puede visitar la página de internet Consultoría SAS (<http://www.sas.com/consult/>) o contactar a su ejecutivo de cuenta que es el contacto a su disposición para solicitar los servicios profesionales adecuados.

Horario de atención

El horario de atención de soporte técnico en idioma español es de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. (Central Time - CT) en días hábiles.

Para contactar a Soporte Técnico ponemos a su disposición los siguientes recursos:

El sitio de [Soporte al Cliente SAS](#) y el correo electrónico soporte@sas.com donde se reciben solicitudes 24 horas al día.

El número de Soporte en las oficinas: 01800-2287727

Correo de soporte: soporte@sas.com

Soporte México a través de la página de Internet:
<http://www.sas.com/offices/latinamerica/mexico/>

Problemas críticos fuera del horario de atención

La atención a problemas críticos fuera del horario hábil se realiza a través del servicio "Follow the Sun" en los centros de atención 24 horas en Estados Unidos que son canalizados a la oficina disponible en América, Europa o Asia/Pacífico. Este servicio es exclusivamente en inglés y está limitado a problemas críticos.

Adicionalmente, se cuenta con el acceso al sitio [Soporte al Cliente SAS](#) donde se cuenta con documentación de nuestros productos, comunidades y herramientas de auto ayuda.

El número de Soporte en las oficinas de Estados Unidos para los casos críticos en horario inhábil es 919-677-8008

Nota: Los casos de soporte Nivel C fuera de horario están limitados a atención de problemas existentes en la base de conocimiento de SAS.

MP

MP

SAS MÉXICO
NIVEL C
SAS MÉXICO

✓



Tiempo de Respuesta

A todos los problemas reportados se le asigna un número de seguimiento y un consultor de soporte para apoyarlo a identificar y resolver el problema.

La siguiente tabla muestra el seguimiento inicial y la frecuencia de las actualizaciones para los problemas con diferentes niveles de severidad dependiendo de las condiciones que se describen a continuación.

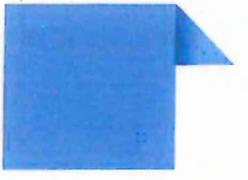
Niveles de Severidad	Condiciones	Seguimiento Inicial	Frecuencia de actualizaciones
1	Un sistema crítico de SAS productivo esta fuera de servicio o no funciona en absoluto, y actualmente no hay solución alterna al problema; un número significativo de usuarios se ven afectados y el sistema de negocio en producción es inoperable.	2 horas naturales	Cada día natural
2	Un componente de SAS no funciona correctamente creando un impacto operacional significativo.	4 horas hábiles	Cada 2 días hábiles
3	Un componente de SAS no funciona de acuerdo a lo documentado; hay resultados inesperados; problemas sin solución actual; impacto operacional medio-alto.	24 horas *	Cada 3 días hábiles
4	Preguntas de uso o clarificación de documentación.	24 horas *	Cada 10 días hábiles
5	Sugerencias, requerimientos sobre un producto nuevo o nuevas funcionalidades.	24 horas *	Cada 30 días hábiles

MJP
MJP



[Signature]

T



Problemas notificados electrónicamente.

Los problemas reportados vía Web (<http://support.sas.com/ctx/supportform/createForm>) o correo electrónico (sosporte@sas.com) son asignados a un consultor que lo contactará vía telefónica o a través de correo electrónico en las próximas 24 horas, con la excepción de los problemas que se presentan los fines de semana o días festivos. Así mismo recibirá una confirmación de correo electrónico inmediata y un número de seguimiento del problema. Para problemas con severidad 1 y 2, favor de reportar telefónicamente.

Escalamiento de problemas

Si el proceso normal de soporte no produce los resultados deseados conforme a los tiempos de respuesta señalados anteriormente, o el problema cambia de prioridad, este puede ser escalado de la siguiente manera:

1. El primer contacto es el personal de Soporte Técnico que está trabajando en su problema, al cual puede solicitarle que su problema sea escalado y aumente su prioridad.
2. El segundo contacto de escalamiento en caso de no conseguir los resultados deseados es el gerente de Soporte Técnico.
3. Para los casos que escalamiento adicional sea requerido, se solicita intervención del Director de Servicios Profesionales.

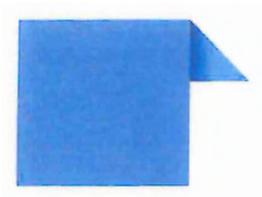
Solución de casos reportados

Debido a la compleja naturaleza de los entornos operativos y productos de terceros, SAS no puede garantizar el tiempo que tomará para resolver un problema. Adicionalmente nuestro tiempo de respuesta se ve afectado por el tiempo que transcurre en el tiempo de respuesta de nuestros clientes cuando le solicitamos hacernos llegar archivos, logs, resultados de pruebas, etc. Hacemos nuestro mejor esfuerzo para resolver los problemas lo más rápidamente posible.

Cierre de casos reportados

Un caso reportado se cierra de mutuo acuerdo entre el consultor que es responsable del problema y el cliente que reportó el problema. En los casos en que el consultor está esperando la información adicional del cliente, el consultor hace tres intentos, ya sea por teléfono o correo electrónico para contactar al cliente en días hábiles. Durante este





contacto, el consultor comunica el tiempo de espera antes de cerrar el problema si la información no es proporcionada por el cliente.

La información recabada no se pierde cuando un problema se cierra. Si por cualquier razón en el futuro usted necesita discutir un problema en específico, este es archivado con la documentación recabada durante su duración. En este caso se abrirá un nuevo número de seguimiento para darle continuidad al caso, y toda la información se llevará a la nueva entrada.

Soporte de SAS a software de terceros cuando el vendedor deja de dar soporte

En algunos casos, el software de SAS es soportado por algún sistema operativo, Java application server, Java Development Kit (JDK), o Java Runtime Environment (JRE), cuando el vendedor de software de terceros retira su soporte SAS se reserva el derecho a cambiar su soporte a Nivel C.

Datos confidenciales

SAS protegerá los datos que sean enviados a Soporte Técnico de la misma manera en la cual protegemos nuestra información confidencial. Sin embargo, si usted requiere un manejo especial de su información, por favor pónganse en contacto con nosotros antes de enviar sus datos para discutir métodos de envío.