

CONTRATO CERRADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DERECHOS DE USO Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DIVERSO PARTIDA 1,2,3 Y 5 , EN ADELANTE "**LOS SERVICIOS**" QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA EN ADELANTE "**EL CENACE**", REPRESENTADO POR EL ING. RAFAEL ADOLFO MERCADO PAREDES , JEFE DE UNIDAD DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL; ASÍ MISMO EL L.I ALFREDO RIVERA VELÍZ, SUBDIRECTOR DE APLICACIONES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, COMO TITULAR DEL ÁREA REQUIRENTE Y COMO ADMINISTRADOR DEL CONTRATO EL MTR. HÉCTOR ALBERTO GUTIÉRREZ IBARRA, JEFE DE DEPARTAMENTO EN LA GERENCIA DE CONTROL REGIONAL NOROESTE Y, POR LA OTRA, LA PERSONA MORAL DENOMINADA CADGRAFICS SA DE CV , EN LO SUCESIVO "**EL PROVEEDOR**", REPRESENTADA POR ELC. **RODRIGO GÓMEZ MENDIETA**, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "**LAS PARTES**", AL TENOR DE LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

ANTECEDENTES

Mediante oficio N° **CENACE/DTIC-SATIC/027/2022** de fecha 13 de julio de 2022, el **L.i Alfredo Rivera Veliz, Subdirector de Aplicaciones de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**, como Titular del Área requirente, solicitó a la Subdirección de Administración la contratación del servicio de "**Derechos de uso y Servicios de Mantenimiento de Software Diverso Partida 1,2,3 y 5**", mediante el procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica, remitiendo el soporte documental que se encuentra referenciado, para efectos de la contratación.

Asimismo, para dar cumplimiento a lo señalado en el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios "**EL CENACE**", deberá realizar el procedimiento de contratación correspondiente, de conformidad con la normatividad vigente.

Se público la convocatoria del procedimiento de Licitación Pública Nacional No. **LA-018TOM999-E41-2022**, para la prestación de "**LOS SERVICIOS**" relativos a la prestación de "**LOS SERVICIOS**" de "**Derechos de uso y Servicios de Mantenimiento de Software Diverso Partida 1,2,3 y 5**" con fecha 5 de agosto de 2022. Derivado de la revisión, análisis detallado y evaluación técnica y económica de las proposiciones presentadas, por parte del L.i. Alfredo Rivera Véliz, Subdirector de Aplicaciones de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y el Mtro. Héctor Alberto Gutiérrez Ibarra, Jefe de Departamento, en la Gerencia de Control Regional Noroeste, aunado a la evaluación legal revisada por el área contratante, los cuales determinaron solvente, y más conveniente adjudicar el contrato al Licitante "**Cadgrafics S.A de C.V.**" lo cual consta en el Acta de Fallo de fecha 29 de agosto de 2022.

DECLARACIONES

1. "**EL CENACE**" declara que:

1.1. De conformidad con los artículos 1º, párrafo primero y tercero; 3º, fracción I; y 45, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 2º y 12 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 3º del Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; y apartado A, fracción I, numeral 17 de la Relación de Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal, que se publica anualmente en el Diario Oficial de la Federación, es un Organismo Público Descentralizado creado por Decreto del Ejecutivo Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios. De acuerdo con el artículo SEGUNDO del Decreto por el que se crea el Centro Nacional de Control de Energía, tiene por objeto ejercer el Control Operativo del Sistema Eléctrico Nacional; la operación del Mercado Eléctrico Mayorista y garantizar el acceso no discriminatorio a la Red Nacional de Transmisión y a las Redes Generales de Distribución, y proponer la ampliación y modernización de la Red Nacional de Transmisión y los elementos de las Redes Generales de Distribución que correspondan al Mercado Eléctrico Mayorista, por lo cual ejercerá sus funciones bajo los principios de eficiencia, transparencia y objetividad, así como en condiciones de eficiencia, calidad, confiabilidad, continuidad, seguridad y sustentabilidad en cuanto a la operación del Sistema Eléctrico Nacional.

1.2. El ING. RAFAEL ADOLFO MERCADO PAREDES , en su carácter de JEFE DE UNIDAD DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS , y Apoderado Legal con R.F.C MEPR680824U55 cuenta con las facultades suficientes para celebrar el presente contrato, otorgadas en el artículo 16 fracciones V, XII y XVI del Estatuto Orgánico de "EL CENACE", asimismo mediante Escritura Pública número 220,599 de fecha 13 de agosto de 2019, otorgada ante la fe del Maestro en Derecho Eutiquio López Hernández, Notario Público Número 35 de la Ciudad de México, instrumento legal que fue debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, mismo que no han sido revocados ni modificado en forma alguna a la fecha de firma de este Instrumento legal, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que ello implique la necesidad de elaborar convenio modificatorio .

1.3. De conformidad con las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Centro Nacional de Control de Energía, en adelante las POBALINES, suscribe el presente instrumento el Mtro. HECTOR ALBERTO GUTIERREZ IBARRA , en su carácter de JEFE DE DEPARTAMENTO , en la Gerencia de Control Regional Noroeste, con R.F.C. GUIH7508074K9 , facultado para administrar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 84, séptimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público en adelante "RLAASSP", con el apoyo de los servidores públicos que sean designados para tal efecto, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, dirigido a "EL PROVEEDOR" para los efectos del presente contrato, encargados del cumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente instrumento jurídico.

1.4. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 del Estatuto Orgánico de "EL CENACE", el que suscribe el presente instrumento es el Li. ALFREDO RIVERA VELIZ , en su carácter de SUBDIRECTOR de Aplicaciones de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, R.F.C RIVA7310251K0 , en su calidad de Titular de Área Requirente, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que ello implique la necesidad de elaborar convenio modificatorio.

1.5. El presente Contrato se adjudicó de conformidad con lo estipulado en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1 y 8 de la Ley Federal de Austeridad Republicana, 25 primer párrafo; 28, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en adelante la "LAASSP"; para la prestación del "Derechos de uso y servicios de mantenimiento de software diverso Partida 1,2,3 y 5", conforme al "Anexo Técnico". El presente contrato se adjudicó mediante el procedimiento de LICITACIÓN PÚBLICA , ELECTRÓNICO número LA-018TOM999-E41-2022, de carácter NACIONAL , realizado al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en el primer párrafo del ARTÍCULO 26 FRACCIÓN I de la "LAASSP".

1.6. "EL CENACE" cuenta con recursos suficientes y con autorización para ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, como se desprende de la suficiencia presupuestaria, SOLPED con folio de autorización 600034048 de fecha 03 de junio de 2022, emitida por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, conforme a lo establecido en el artículo 25 de la "LAASSP", correspondiente a la partida 32701 "Patentes, derechos de autor, regalías y otros" del Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.

1.7. Para efectos fiscales las Autoridades Hacendarias le han asignado el Registro Federal de Contribuyentes N° CNC140828PQ4

1.8. Tiene establecido su domicilio en Boulevard Adolfo López Mateos No. 2157, Colonia Los Alpes, C. P. 01010, Ciudad de México, Alcaldía Álvaro Obregón mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato. Se formaliza este Contrato con la certeza de que "EL PROVEEDOR" manifestó bajo protesta de decir verdad que ninguno de sus socios y accionistas que ejercen control sobre la sociedad no desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público, o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un Conflicto de Interés, lo anterior de conformidad con lo establecido en la fracción IX del artículo 49, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas

2. "**EL PROVEEDOR**" declara que:

2.1. Es una persona Moral legalmente constituida mediante escritura Pública número **27,711** de fecha 15 de octubre de 1990, pasada ante la fe del Licenciado Ricardo Rincón Guzmán, Notario Público No. 123, del entonces Distrito de Federal, hoy Ciudad de México, instrumento Inscrito ante Registro Público de la Propiedad sección de Comercio bajo el folio **140683** del entonces Distrito Federal, el 17 de abril de 1991.

Mediante escritura pública **25,681** del día 11 de julio del 2017, otorgada ante la fe del Lic. Manuel Villagordoa Mesa, Notario Público Número 228, de entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, instrumento inscrito en el Registro Público de Comercio en el folio 64458 de fecha 2 de octubre de 2017. Instrumento que sirvió para protocolizar el acta de asamblea extraordinaria de accionistas de la sociedad "Cadgrafics S.A. de C.V., referente a la Revocación y Otorgamiento de Poderes, Donación de Acciones, Ampliación al Objeto Social y Modificación al Artículo Segundo de sus Estatus Sociales, Instrumento Inscrito ante Registro Público de Comercio bajo el folio 140683 de la Ciudad de México, La sociedad denominada CADGRAFICS SA DE CV , cuyo objeto social es, entre otros, compra, venta, renta, reparación, servicio, mantenimiento, importación y exportación, distribución y consignación y en general todo lo relacionado tecnologías de lainformación y comunicaciones, así como hadware, software, redes, integración de sistemas, sus partes y componentes, considerando las demás actividades derivadas o conexas del objeto social antes indicados con sus diferentes ramas, periféricos, insumos, consumibles e implementación de sistemas de cómputo, desarrollo de software y aplicaciones entre otros y INTERMEDIACIÓN DE COMERCIO AL POR MAYOR

2.2. El c. **Rodrigo Gómez Mendieta**, en su carácter de **Apoderado Legal**, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos, lo cual acredita mediante, la escritura pública No. **25,683** de fecha 11 de julio del 2017, otorgada ante la fe del Lic. Manuel Villagordoa Mesa Notario Público No. 228 de la Ciudad de México, manifestando que dichas facultades no le han sido revocadas ni limitadas en forma alguna, por lo que surten plenos efectos para la celebración del presente contrato, y quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del entonces Distrito Federal bajo el folio número 140683 el 2 de octubre de 2017, el cual se identifica con credencial para votar con fotografía con No. de Folio IDMEX [REDACTED], la cual se encuentra vigente desde 2016, hasta el 2026, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitado ni revocado en forma alguna.

2.3. Ha considerado todos y cada uno de los factores que intervienen en el presente contrato, manifestando reunir las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, así como la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.

Mediante escrito de fecha 16 de agosto de 2022, manifiesta que es una empresa **Grande**, 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. Lo anterior, entérminos del artículo 34 del "RLAASSP".

2.4. Bajo protesta de decir verdad, manifiesta que ni él ni ninguno de los socios o accionistas desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público, ni se encuentran inhabilitados para ello, o en su caso que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de interés, en términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas lo cual se constató por el Órgano Interno de Control en "**EL PROVEEDOR**", en concordancia con los artículos 50, fracción II de la "**LAASSP**" y 88, fracción I de su "**RAASSP**"; así como que "**EL PROVEEDOR**" no se encuentra en alguno de los supuestos del artículo 50 y penúltimo y antepenúltimo párrafos del artículo 60 de la "**LAASSP**".

2.5. Bajo protesta de decir verdad, declara que conoce y se obliga a cumplir con el Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo en materia de erradicación del Trabajo Infantil, del artículo 123 Constitucional, apartado A) en todas sus fracciones y de la Ley Federal del Trabajo en su artículo 22, manifestando que ni en sus registros, ni en su nómina tiene empleados menores de quince años y que en caso de llegar a tener a menores de dieciocho años que se encuentren dentro de los supuestos de edad permitida para laborar le serán respetados todos los derechos que se establecen en el marco normativo transcrito.

Eliminado: Número de folio de la credencial de elector. Fundamento legal: Artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y numeral Trigésimo Octavo, fracción I de los Lineamientos Generales en materia de clasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas. En virtud de tratarse de información relativa a datos personales de una persona identificada o identificable

2.6. Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes CAD901017276

2.7. Bajo protesta de decir verdad, manifiesta estar al corriente en los pagos que se derivan de sus obligaciones fiscales, en específico de las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y el Instituto Mexicano del Seguro Social.

2.8. "EL PROVEEDOR" indica el siguiente número telefónico **(55)20-00-25-50** y su correo electrónico es **rodrigo.gomez@cadgrafics.com.mx**, asimismo acepta expresamente ser notificado mediante servicio de mensajería o correo certificado con acuse de recibo, así como por medios de comunicación electrónica y cualquier otro medio permitido, en términos del artículo 35, último párrafo y demás aplicables de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, debiendo considerar para su validez, el confirmar la recepción de los mismos, además, señala como su domicilio para todos los efectos legales el ubicado en calle NORTE 56 A NO. 5204, COLONIA TABLAS DE SAN AGUSTÍN, GUSTAVO A. MADERO, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 07860

3. De "LAS PARTES":

3.1. Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, para lo cual se reconocen ampliamente las facultades y capacidades necesarias, mismas que no les han sido revocadas o limitadas en forma alguna, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

"EL PROVEEDOR" acepta y se obliga a proporcionar a "EL CENACE" el DERECHOS DE USO Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DIVERSO PARTIDA 1,2,3 Y 5 bajo los términos y condiciones pactadas en este Contrato, y su **ANEXO TÉCNICO** que es parte integrante del mismo para los efectos legales y administrativos a que haya lugar, de acuerdo con los alcances, periodicidad, descripción, unidad de medida y cantidad, descritos en los mismos, al amparo del procedimiento de contratación señalado en el punto 1.4 de las declaraciones de este instrumentos jurídico.

■SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS

"EL CENACE" a través de la Subdirección de Finanzas pagará a "EL PROVEEDOR", como contraprestación por concepto de la prestación de "LOS SERVICIOS" entre una cantidad de **\$2,570,055.00** (Dos Millones Quinientos Setenta Mil Cincuenta y Cinco Pesos 00/100 M.N.), antes de IVA. dependiendo de "LOS SERVICIOS" efectivamente prestados.

El monto antes mencionado se pagará con la partida presupuestal **32701** "Patentes, derechos de autor, regalías y otros",

Los precios unitarios del presente contrato, expresados en moneda nacional son:

Clave control interno	Clave CUCoP	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Precio unitario	Precio total antes de imp.	Precio con impuestos
-----------------------	-------------	-------------	------------------	----------	-----------------	----------------------------	----------------------

5	LICENCIAS DE USO DE PROGRAMAS DE COMPUTO Y SU ACTUALIZACION	MOBAXTERM	S - SERVICIO	48	\$1,406.00	\$67,488.00	\$78,286.08
3	LICENCIAS DE USO DE PROGRAMAS DE COMPUTO Y SU ACTUALIZACION	MINITAB	S - SERVICIO	11	\$27,193.00	\$299,123.00	\$346,982.68
2	LICENCIAS DE USO DE PROGRAMAS DE COMPUTO Y SU ACTUALIZACION	AUTODESK AUTOCAD	S - SERVICIO	33	\$28,068.00	\$926,244.00	\$1,074,443.04
1	LICENCIAS DE USO DE PROGRAMAS DE COMPUTO Y SU ACTUALIZACION	ADOBE ACROBAT PRO DC	S - SERVICIO	400	\$3,193.00	\$1,277,200.00	\$1,481,552.00
						SUBTOTAL	\$2,570,055.00
						IMPUESTOS	\$411,208.80
						TOTAL	\$2,981,263.80

De acuerdo a lo indicado en la tabla de precios unitarios, el monto total del contrato es por la cantidad de \$2,570,055.00 (DOS MILLONES QUINIENTOS SETENTA MIL CINCUENTA Y CINCO PESOS 00/100 M.N.) en moneda nacional antes IVA, el monto antes mencionado con IVA. es por la cantidad de \$2,981,263.80 (DOS MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y UN MIL DOSCIENTOS SESENTA Y TRES PESOS 80/100 M.N.) en moneda nacional después de I.V.A.

Los precios unitarios son considerados fijos y en moneda nacional (pesos mexicanos) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo, "**EL PROVEEDOR**" todos los conceptos y costos involucrados en la prestación de "**LOS SERVICIOS**" de DERECHOS DE USO Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DIVERSO PARTIDA 1,2,3 Y 5 ,por lo que "**EL PROVEEDOR**" no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

TERCERA. FORMA Y LUGAR DE PAGO

El trámite de pago se realizará ante la Subdirección de Finanzas, de acuerdo al procedimiento y requisitos establecidos por esta. El pago por la prestación de "**LOS SERVICIOS**" se realizará en una sola exhibición, en moneda nacional, en un plazo máximo de 20

días naturales siguientes, a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica, el cual deberá cumplir con los requisitos fiscales conforme a lo establecido en los artículos 51 de "LAASSP"; 89 y 90 de su RLAASSP. El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día siguiente que el área designada para recibir la factura informe al prestador de "LOS SERVICIOS" que la solicitud de pago y su documentación soporte esté completa y cumple con los requisitos fiscales y administrativos vigentes, de acuerdo al proceso establecido por la Subdirección de Finanzas. El pago se efectuará, preferentemente, mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria del beneficiario, a través del SII, por lo que "EL PROVEEDOR" deberá presentar el documento expedido por institución bancaria donde conste su información bancaria actualizada, de conformidad con lo establecido en la presente cláusula.

El pago de "LOS SERVICIOS" contratados, quedará condicionado proporcionalmente al pago que "EL PROVEEDOR" deba efectuar por concepto de las penas convencionales y/o deducciones, más los impuestos correspondientes a los que, en su caso, haya sido acreedor.

En caso de que el Comprobante Fiscal Digital entregado por "EL PROVEEDOR" para su pago presente errores o deficiencias, el "ADMINISTRADOR DEL CONTRATO", dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes al de su recepción, indicarán por escrito a "EL PROVEEDOR" las deficiencias que deberán corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que "EL PROVEEDOR" presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de "LAASSP".

En el caso de que "EL PROVEEDOR" determine solicitar el pago de su CFDI o documento análogo, a través de cadenas productivas, se sujetará a lo previsto en las disposiciones del Programa Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

"EL CENACE" manifiesta su consentimiento a "EL PROVEEDOR", para que cedan sus derechos de cobro a favor de un intermediario financiero mediante operaciones de factoraje o descuento electrónico en cadenas productivas, en términos del numeral 10 de las Disposiciones Generales a las que deberán sujetarse las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para su incorporación al citado Programa.

En caso de atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas para la prestación de "LOS SERVICIOS" y/o éstos presenten incumplimiento parcial o deficiente, el "ADMINISTRADOR DEL CONTRATO" documentará y determinará el importe que se aplicará a la factura correspondiente por concepto de penas convencionales y/o deducciones, más el Impuesto al Valor Agregado, asimismo, será la responsable de informar a la Subdirección de Finanzas de "EL CENACE" el importe de éstas.

El trámite de pago correspondiente se efectuará con los siguientes datos fiscales: a nombre del Centro Nacional de Control de Energía, con el domicilio fiscal: Boulevard Adolfo López Mateos No. 2157, Colonia Los Alpes, C.P. 01010, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, con el Registro Federal de Contribuyentes CNC140828PQ4. .

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

"EL PROVEEDOR" manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de "LOS SERVICIOS", no se tendrán como recibidos o aceptados por el Administrador del presente contrato mencionado en la Declaración I.3,

Para efectos de trámite de pago, conforme a lo establecido en el Sistema Institucional, "EL PROVEEDOR" deberá ser titular de una cuenta de cheques vigente y para tal efecto proporciona la CLABE [REDACTED], del BBVA BANCOMER, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER a nombre de "Cadgrafics," S.A de C.V. en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, debiendo anexar:

1.-Constancia de la institución financiera sobre la existencia de la cuenta de cheques abierta a nombre del beneficiario que incluya:

Eliminado: Cuenta CLABE . Fundamento legal : Artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y numerales Trigésimo octavo, fracción III y numeral Cuadragésimo segundo, fracción I de los Lineamientos Generales en materia de clasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas. En virtud de tratarse de los datos patrimoniales de una persona física o moral.

Nombre del beneficiario (conforme al timbre fiscal);

Registro Federal de Contribuyentes;

Domicilio fiscal: calle, N° exterior, N° interior, colonia, código postal, alcaldía y entidad federativa;

Nombre(s) del(los) banco(s); y

Número de la cuenta con once dígitos, así como la Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) con 18 dígitos, que permita realizar transferencias electrónicas de fondo, a través del Sistema de Pago.

2. Copia de estado de cuenta reciente, con no más de dos meses de antigüedad.

El pago de la prestación de "**LOS SERVICIOS**", recibidos, quedará condicionado proporcionalmente al pago que "**EL PROVEEDOR**" deba efectuar por concepto de penas convencionales y/o deducciones, más el Impuesto al Valor Agregado, "**EL PROVEEDOR**" se obliga en este caso, a emitir y entregar a "**EL CENACE**" el Comprobante Fiscal Digital de Egresos correspondiente (Nota de Crédito).

"**EL CENACE**" no otorgará ninguna clase de anticipo.

El pago será efectuado mediante transferencia bancaria a la cuenta que "**EL PROVEEDOR**" proporcione.

La Subdirección de Finanzas del **CENACE**, será responsable de aplicar las Penas Convencionales y/o Deducciones.

CUARTA. VIGENCIA

El contrato comprenderá una vigencia considerada a partir de 30/08/2022 y hasta el 04/09/2023 sin perjuicio de su posible terminación anticipada, en los términos establecidos en su clausulado.

Se deberá considerar (cinco) días hábiles posteriores a la notificación de fallo para la entrega del licenciamiento.

QUINTA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

"**LAS PARTES**" están de acuerdo en que por necesidades de "**EL CENACE**" podrá ampliarse la prestación de "**LOS SERVICIOS**" objeto del presente contrato, de conformidad con el artículo 52 de la "**LAASSP**", siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el **20%** (veinte por ciento) del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente. Lo anterior, se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificatorio del Contrato Principal. Asimismo, con fundamento en el artículo 91 del "**RLAASSP**", "**EL PROVEEDOR**" deberá entregar las modificaciones respectivas de las garantías, señaladas en la CLÁUSULA SÉPTIMA de este contrato.

Por caso fortuito o de fuerza mayor, o por causas atribuibles a "**EL CENACE**", se podrá modificar el presente instrumento jurídico, la fecha o el plazo para la prestación de "**LOS SERVICIOS**". En dicho supuesto, se deberá formalizar el convenio modificatorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso. Tratándose de causas imputables a "**EL CENACE**", no se requerirá de la solicitud de "**EL PROVEEDOR**". Cualquier modificación al Contrato deberá formalizarse por escrito por "**LAS PARTES**", el instrumento legal respectivo será suscrito por la persona señalada en el contrato o por quien lo/a sustituya o esté facultado/a para ello. En caso de que no proceda la modificación del plazo por ser causa imputable a "**EL PROVEEDOR**" el atraso, éste se hará acreedor a la aplicación de penas convencionales. De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de "**LAASSP**", "**EL CENACE**" se abstendrá de hacer modificaciones que se refieran a precios, anticipos, pagos progresivos y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a "**EL PROVEEDOR**" comparadas con las establecidas originalmente, o a contrario sensu, lo dejara en estado de indefensión. Cualquier modificación a los contratos

deberá formalizarse por escrito por parte de "EL CENACE" y "EL PROVEEDOR", los instrumentos legales respectivos serán suscritos por el servidor público que lo haya hecho en el contrato o quien lo sustituya o esté facultado para ello.

SEXTA. GARANTÍAS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS O ANTICIPOS (NO APLICA)

"EL PROVEEDOR" se obliga ante "EL CENACE", a lo siguiente:

El otorgamiento de anticipos, deberá garantizarse en los términos del artículo 48 de la "LAASSP" y primer párrafo del artículo 81 del "RLAASSP". Si las disposiciones jurídicas aplicables lo permitan, la entrega de la garantía de anticipos se realice de manera electrónica.

La póliza de garantía de anticipo será devuelta a "EL PROVEEDOR" una vez que el "EL CENACE" entregue a "EL PROVEEDOR", autorización por escrito de que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en el presente contrato, para lo cual "EL PROVEEDOR", deberá solicitar por escrito a "EL CENACE" una vez concluida la verificación de cumplimiento o terminación del contrato la liberación de la fianza a efecto de que "EL PROVEEDOR" pueda solicitar a la afianzadora la cancelación o liberación de la fianza.

En caso de que "EL CENACE" requiera hacer efectivo un importe parcial de la póliza de garantía de fianza de anticipo, "EL PROVEEDOR" se obliga a presentar a "EL CENACE" otra póliza nueva de fianza o un endoso a la misma, amparando el importe restante de la obligación total requerida.

SÉPTIMA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

EL CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA, conforme a los artículos 48 primer párrafo Fracción II, y 49 fracción primer párrafo II, de conformidad con lo establecido en el antepenúltimo párrafo del artículo 48 de la "LAASSP", 85, tercer párrafo fracción III y 103 del "RLAASSP"; 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, también en base a las POBALINES en el numeral 5.1.17 de lo establecido en el "ANEXO TÉCNICO", "EL PROVEEDOR" se obliga a constituir una garantía indivisible por el cumplimiento fiel y exacto de todas y cada una de las obligaciones derivadas de este contrato, mediante fianza expedida por compañía afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, a favor del CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA, por un importe equivalente al 10.0% (DIEZ POR CIENTO) del monto total del contrato, sin incluir el IVA. Dicha fianza deberá ser entregada a "EL CENACE", a más tardar dentro de los 10 días naturales posteriores a la firma del contrato.

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

La fianza deberá de presentarse en forma física en las instalaciones del Corporativo, ubicadas en Boulevard Adolfo López Mateos No. 2157, Piso 3, Colonia Los Alpes, C. P. 01010, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, o de forma electrónica al correo juan.lopez05@cenace.gob.mx y/o eric.delrazo@cenace.gob.mx en la cual deberán de indicarse los siguientes requisitos:

1. Expedirse a favor del CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA y señalar su domicilio;
2. La indicación del importe total garantizado con número y letra;
3. La referencia de que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato y anexo técnico, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
4. La información correspondiente al número de contrato, su fecha de firma, así como la especificación de las obligaciones garantizadas;
5. El señalamiento de la denominación o nombre de "EL PROVEEDOR" y de la institución afianzadora, así como sus domicilios correspondientes;
6. La condición de que la vigencia de la fianza deberá quedar abierta para permitir que cumpla con su objetivo, y continuará vigente durante la sustanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se dicte resolución definitiva por la autoridad competente, de forma tal que no podrá establecerse o estipularse plazo alguno que limite su vigencia, lo cual no debe

confundirse con el plazo para el cumplimiento de las obligaciones previstas en el contrato y actos administrativos garantizados;

7. La indicación de que la fianza se hará efectiva conforme al procedimiento dispuesto en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, el cual será aplicable también para el cobro de los intereses que en su caso se generen en los términos previstos en el artículo 283 del propio ordenamiento;

8. La indicación de que la cancelación de la póliza de fianza procederá una vez que **"EL CENACE"** otorgue el documento en el que se señale la extinción de derechos y obligaciones, previo otorgamiento del finiquito correspondiente, o en caso de existir saldos a cargo de **"EL PROVEEDOR"**, la liquidación debida;

9. Para efectos de la garantía señalada en esta cláusula, se deberá considerar la indivisibilidad de ésta, por lo que en caso de incumplimiento del contrato se hará efectiva por el monto total de la garantía de cumplimiento.

10. Para acreditar a la institución afianzadora el incumplimiento de la obligación garantizada, tendrá que cumplirse con los requisitos establecidos en las Disposiciones Generales a que se sujetarán las garantías otorgadas a favor del Gobierno Federal para el cumplimiento de obligaciones distintas de las fiscales que constituyan las dependencias y entidades en los actos y contratos que celebren, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 08 de septiembre de 2015; y

11. El momento de inicio de la fianza y, en su caso, su vigencia.

Considerando los requisitos anteriores, dentro de la fianza, se deberán incluir las declaraciones siguientes en forma expresa:

1. "Esta garantía estará vigente durante la sustanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se pronuncie resolución definitiva por autoridad competente, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato.

2. "La institución de fianzas acepta expresamente someterse al procedimiento de ejecución establecido en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para la efectividad de la presente garantía, procedimiento al que también se sujetará para el caso del cobro de intereses que prevé el artículo 283 del mismo ordenamiento legal, por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.";

3. "La cancelación de la fianza no procederá sino en virtud de manifestación previa de manera expresa y por escrito de **"EL CENACE"**"; y

4. "La afianzadora **[REDACTED]** expresamente tener garantizado el contrato a que esta póliza se refiere, aún en el caso de que se otorgue prórroga o espera al deudor principal o fiado por parte de **"EL CENACE"** para el cumplimiento total de las obligaciones que se garantizaran, por lo que la afianzadora renuncia expresamente al derecho que le otorga el artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas."

De no cumplir con dicha entrega, **"EL CENACE"** podrá rescindir el contrato y remitir el asunto al Órgano Interno de Control, en **"EL CENACE"** para que determine si se aplican las sanciones estipuladas en el artículo 60 fracción III de la **"LAASSP"**.

La garantía de cumplimiento de ninguna manera será considerada como una limitación de la responsabilidad de **"EL PROVEEDOR"**, derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el presente instrumento jurídico, y de ninguna manera impedirá que **"EL CENACE"** reclame la indemnización o el reembolso por cualquier incumplimiento que pueda exceder el valor de la garantía de cumplimiento.

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

"EL PROVEEDOR" acepta expresamente que la garantía expedida para garantizar el cumplimiento se hará efectiva independientemente de que se interponga cualquier otro tipo de recurso ante instancias del orden administrativo o judicial, así como que permanecerá vigente durante la sustanciación de los juicios o recursos legales que se interponga con relación a dicho contrato, hasta que sea pronunciada resolución definitiva que cause ejecutoria por la autoridad competente.

El trámite de liberación de garantía, se realizará inmediato a que se extienda la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales por parte de "EL CENACE", de conformidad con lo dispuesto por el artículo 81, fracción VIII del "RLAASSP".

Considerando que en la prestación de "LOS SERVICIOS", cuando aplique se haya previsto un plazo menor a diez días naturales, se exceptúa el cumplimiento de la garantía, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 último párrafo de la "LAASSP", en concordancia con lo señalado en el tercer párrafo del artículo 86 del "RLAASSP".

Para este caso, el monto máximo de las penas convencionales por atraso que se puede aplicar será del **10% (diez)** por ciento del monto total del contrato, de los "LOS SERVICIOS" no prestado oportunamente en la fecha convenida, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 96 del "RLAASSP".

Sin perjuicio de lo mencionado en la presente cláusula, se deberá de tomar en cuanto lo estipulado en las disposiciones de carácter general por las que se aprueban los modelos de pólizas de fianzas constituidas como garantías en las contrataciones públicas realizadas al amparo de la "LAASSP" y la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 15 de abril de 2022.

OCTAVA. OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR"

1. Prestar "LOS SERVICIOS" en las fechas o plazos y lugares específicos conforme a lo requerido en el presente contrato y "ANEXO TÉCNICO",
2. Para el caso de arrendamiento correrá bajo su cargo los costos de flete, transporte, seguro y de cualquier otro derecho que se genere, hasta el lugar de entrega de los bienes, así como el costo de su traslado de regreso al término del contrato. **(NO APLICA)**
3. Cumplir con las especificaciones técnicas y de calidad y demás condiciones establecidas en el contrato y su anexo técnico, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
4. Asumir su responsabilidad ante cualquier situación que pudiera generarse con motivo del presente contrato.
5. No difundir a terceros sin autorización expresa de "EL CENACE" la información que le sea proporcionada, inclusive después de la rescisión o terminación del presente instrumento, sin perjuicio de las sanciones administrativas, civiles y penales a que haya lugar.
6. Proporcionar la información que le sea requerida por parte de la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control, de conformidad con el artículo 107 del "RLAASSP".
7. No generar cargos adicionales a "EL CENACE" por concepto de viáticos, traslado, o gastos similares de su personal a las instalaciones de "EL CENACE".

NOVENA. OBLIGACIONES DE "EL CENACE"

1. Otorgar todas las facilidades necesarias, a efecto de que "EL PROVEEDOR" lleve a cabo en los términos convenidos.
2. Sufragar el pago correspondiente en tiempo y forma, por la prestación de "LOS SERVICIOS".
3. Extender a "EL PROVEEDOR", la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente después de que el **Titular del Área Requirente**, notifique que se cumplió con lo estipulado en el contrato a satisfacción expresa de dicho servidor público para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

DÉCIMA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

La prestación de "LOS SERVICIOS" será conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por "EL CENACE" en el "ANEXO TÉCNICO", para la contratación de "LOS SERVICIOS" para los **Derechos de uso y servicios de mantenimiento de software diverso**, en las fechas establecidas en el mismo.

La prestación de "LOS SERVICIOS", se realizará en el domicilio señalado en el "ANEXO TÉCNICO" en donde se encuentran dichos plazos, domicilio, condiciones y entregables y en las fechas establecidas en el mismo; el servicio será recibido previa revisión por

parte del personal del **"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"**.

Durante la recepción, los bienes estarán sujetos a una verificación visual aleatoria. En los casos en que se detecten defectos o discrepancias en la entrega o incumplimiento en las especificaciones técnicas de los bienes, **"EL PROVEEDOR"** contará con un (colocar plazo para reposición de bienes) , para la reposición de éstos, contadas a partir del momento de la devolución y/o la notificación por correo electrónico y/o escrito, sin costo adicional para **"EL CENACE"**. **(NO APLICA)**.

No existirá el otorgamiento de prórrogas para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y los requisitos que deberán observarse, solamente habrá prórrogas por caso fortuito o fuerza mayor.

DÉCIMA PRIMERA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS

"EL PROVEEDOR" en su caso deberá de señalar las licencias, autorizaciones y permisos que conforme a otras disposiciones que sea necesario contar para la prestación de **"LOS SERVICIOS"** correspondientes, cuando sean del conocimiento del **"EL CENACE"**.

DÉCIMA SEGUNDA. SEGUROS (NO APLICA)

Los seguros que, en su caso, deben otorgarse, indicando los bienes que ampararían y la cobertura de la póliza correspondiente;

DÉCIMA TERCERA. TRANSPORTE (NO APLICA)

"EL PROVEEDOR" se obliga a efectuar el transporte para la prestación de **"LOS SERVICIOS"**, objeto del presente contrato, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones referidas en el anexo técnico del servicio para la **"Derechos de uso y servicios de mantenimiento de software diverso Partidas 1,2,3 y 5"**, donde se encuentran dichos plazos, domicilios, condiciones y entregables.

DÉCIMA CUARTA. DEVOLUCIÓN. (NO APLICA)

"EL CENACE" procederá a la devolución del total de las entregas de los bienes a **"EL PROVEEDOR"**, cuando con posterioridad a la entrega de los bienes corregidos, se detecte que existen defectos, o cuando éstos no hayan sido repuestos. **"EL PROVEEDOR"** se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte se generen.

DÉCIMA QUINTA. CALIDAD

"EL PROVEEDOR" cuenta con la infraestructura necesaria, personal técnico especializado en el ramo, herramientas, técnicas y equipos adecuados para proporcionar **"LOS SERVICIOS"** requeridos, a fin de garantizar que el objeto de este contrato sea proporcionado con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a realizarlo a satisfacción de **"EL CENACE"** y con estricto apego a lo establecido en las cláusulas del presente instrumento jurídico y su respectivo **"ANEXO TÉCNICO"**, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

"EL CENACE" no estará obligado a recibir **"LOS SERVICIOS"** cuando éstos no cumplan con los requisitos establecidos en el párrafo anterior.

DÉCIMA SEXTA. DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS

"EL PROVEEDOR" queda obligado ante **"EL CENACE"** a responder de los (colocar descripción de vicios ocultos) ultos derivados de las obligaciones del presente contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en este instrumento jurídico y su **ANEXO TÉCNICO**, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, y/o en la legislación aplicable en la materia.

Para los efectos de la presente cláusula, se entiende por vicios ocultos los defectos que existan en la prestación de **"LOS SERVICIOS"**, que los hagan impropios para los usos a que se le destine o que disminuyan de tal modo este uso, que de haberlo conocido **"EL CENACE"** no lo hubiere contratado o lo hubiere efectuado a un precio menor.

DÉCIMA SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD

"EL PROVEEDOR" se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte lleguen a causar a **"EL CENACE"**, con motivo de las obligaciones pactadas, o bien por los defectos o vicios ocultos en la prestación de **"LOS SERVICIOS"**, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la **"LAASSP"**.

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS

Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la prestación de **"LOS SERVICIOS"**, objeto del presente contrato, serán pagados por **"EL PROVEEDOR"**, mismos que no serán repercutidos a **"EL CENACE"**.

"EL CENACE" sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al IVA, en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

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

Para efectos de lo anterior, **"EL PROVEEDOR"** entregará al **"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"**, escrito de transferencia de derechos de cobro en favor de la persona física o moral a quien le ceda dichos derechos, así como la información y/o documentación que para tal efecto requiera la Subdirección de Finanzas. Dicho escrito deberá cumplir con lo dispuesto por los artículos 15 y 15-A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, adjuntando la cesión de derechos formalizada ante fedatario público, en la que se haga constar la transferencia de derechos de cobro en favor de la persona a quien le ceda sus derechos, así como la información y/o documentación correspondiente. Lo anterior, no requerirá de la suscripción del Convenio Modificatorio que señala la Cláusula referente a las "Modificaciones al Contrato" contenida en el presente instrumento legal.

VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS

"EL PROVEEDOR" asume la responsabilidad total en caso de que, al prestar **"LOS SERVICIOS"** objeto del presente contrato, infrinja patentes, marcas o viole otros registros de derechos de propiedad industrial a nivel nacional e internacional, por lo que, se obliga a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar a **"EL CENACE"** o a terceros.

En tal virtud, **"EL PROVEEDOR"** manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción administrativa y/o delitos establecidos en la Ley Federal del Derecho de Autor ni en la Ley Federal de Protección de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de **"EL CENACE"**, por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en el domicilio previsto en el apartado de Declaraciones de este instrumento a **"EL PROVEEDOR"**, para que éste, utilizando los medios correspondientes al caso, garantice salvaguardar a **"EL CENACE"** de cualquier controversia, liberándolo de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.

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

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD

"**LAS PARTES**" están conformes en que la información que se derive de la celebración del presente instrumento jurídico, así como toda aquella información que "**EL CENACE**" entregue a "**EL PROVEEDOR**" tendrá el carácter de confidencial, por lo que este se compromete, de forma directa o a través de interpósita persona, a no proporcionarla o divulgarla por escrito, verbalmente o por cualquier otro medio a terceros, inclusive después de la terminación de este contrato.

La información contenida en el presente contrato es pública, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 70 fracción XXVIII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 68 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; sin embargo la información que proporcione "**EL CENACE**" a "**EL PROVEEDOR**" para el cumplimiento del objeto materia del mismo, será considerada como confidencial en términos de los artículos 116 y 113, respectivamente, de los citados ordenamientos jurídicos, por lo que "**EL PROVEEDOR**" se compromete a recibir, proteger y guardar la información confidencial proporcionada por "**EL CENACE**" con el mismo empeño y cuidado que tiene respecto de su propia información confidencial, así como hacer cumplir a todos y cada uno de los usuarios autorizados a los que les entregue o permita acceso a la información confidencial, en los términos de este instrumento.

"**EL PROVEEDOR**" se compromete a que la información considerada como confidencial no será utilizada para fines diversos a los autorizados con el presente contrato específico; asimismo, dicha información no podrá ser copiada o duplicada total o parcialmente en ninguna forma o por ningún medio, ni podrá ser divulgada a terceros que no sean usuarios autorizados. De esta forma, "**EL PROVEEDOR**" se obliga a no divulgar o publicar informes, datos y resultados obtenidos objeto del presente instrumento, toda vez que son propiedad de "**EL PROVEEDOR**".

Cuando de las causas descritas en las cláusulas de RESCISIÓN y TERMINACIÓN ANTICIPADA del presente contrato, concluya la vigencia del mismo, subsistirá la obligación de confidencialidad sobre los servicios establecidos en este instrumento legal.

En caso de incumplimiento a lo establecido en esta cláusula, "**EL PROVEEDOR**" tiene conocimiento en que "**EL CENACE**" podrá ejecutar o tramitar las sanciones establecidas en la "**LAASSP**" y el "**RLAASSP**", así como presentar las denuncias correspondientes de conformidad con lo dispuesto por el Libro Segundo, Título Noveno, Capítulos I y II del Código Penal Federal y demás normatividad aplicable.

De igual forma, "**EL PROVEEDOR**" se compromete a no alterar la información confidencial, a llevar un control de su personal y hacer de su conocimiento las sanciones que se aplicarán en caso de incumplir con lo dispuesto en esta cláusula, por lo que, en su caso, se obliga a notificar a "**EL CENACE**" cuando se realicen actos que se consideren como ilícitos, debiendo iniciar las acciones legales correspondientes y sacar en paz y a salvo a "**EL CENACE**" de cualquier proceso legal.

"**EL PROVEEDOR**" se obliga a poner en conocimiento de "**EL CENACE**" cualquier hecho o circunstancia que debido a "**LOS SERVICIOS**" prestados sea de su conocimiento y que pueda beneficiar o evitar un perjuicio a la misma.

Asimismo, "**EL PROVEEDOR**" no podrá, con motivo de la prestación de "**LOS SERVICIOS**" que realice a "**EL CENACE**", utilizar la información a que tenga acceso, para asesorar, patrocinar o constituirse en consultor de cualquier persona que tenga relaciones directas o indirectas con el objeto de las actividades que lleve a cabo.

VIGÉSIMA SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS

"**EL CENACE**" designa como responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato al Mtro. HECTOR ALBERTO GUTIERREZ IBARRA, en su carácter de JEFE DE DEPARTAMENTO en la Gerencia de Control Regional Noroeste, con el objeto de verificar el óptimo cumplimiento del mismo, por lo que indicará a "**EL PROVEEDOR**" las observaciones que se estimen pertinentes, quedando éste obligado a corregir las anomalías que le sean indicadas, así como deficiencias en la prestación de "**LOS SERVICIOS**" o de su personal.

Asimismo, "EL CENACE" sólo aceptará "LOS SERVICIOS" materia del presente contrato y autorizará el pago de estos previa verificación de las especificaciones requeridas, de conformidad con lo especificado en el presente contrato y su correspondiente anexo técnico, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

La prestación de "LOS SERVICIOS" serán recibidos previa revisión del Administrador del Contrato; la inspección de "LOS SERVICIOS" consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en el Contrato y en su caso en el "ANEXO TÉCNICO", así como la propuesta técnica y económica, y el requerimiento asociado a ésta.

En tal virtud, "EL PROVEEDOR" manifiesta expresamente su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, la prestación de "LOS SERVICIOS", se tendrán por no aceptados por parte de "EL CENACE".

"EL CENACE", a través del Administrador del contrato o a través del personal que para tal efecto designe, podrá rechazar "LOS SERVICIOS" si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato y en su Anexo técnico, obligándose "EL PROVEEDOR" en este supuesto a entregarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para "EL CENACE".

VIGÉSIMA TERCERA. DEDUCCIONES

"EL CENACE" aplicará a "EL PROVEEDOR" deducciones al pago de "LOS SERVICIOS" con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que hayan incurrido respecto a los conceptos que integran "EL CONTRATO". Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 Bis de la "LAASSP", la suma de las deducciones no excederá del 10.0% del monto total del contrato, las cuales se calcularán sobre el monto de "LOS SERVICIOS" proporcionados en forma parcial o deficientemente, los montos a deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que "EL PROVEEDOR" presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago, mas IVA.

En caso de no existir pagos pendientes, la deducción se aplicará sobre la garantía de cumplimiento del contrato siempre y cuando "EL PROVEEDOR" no realice el pago de esta.

Lo anterior, en el entendido de que se cumpla con el objeto de este contrato de forma inmediata, conforme a lo acordado. En caso contrario, "EL CENACE" podrá iniciar en cualquier momento posterior al incumplimiento, el procedimiento de rescisión del contrato, considerando la gravedad del incumplimiento y los daños y perjuicios que el mismo pudiera ocasionar a los intereses del Estado, representados por "EL CENACE".

Las deducciones económicas se aplicarán sobre la cantidad indicada mas IVA. La notificación y calculo de las deducciones correspondientes las realizará el administrador del contrato de "EL CENACE".

Cuando el monto total de aplicación de deducciones alcance el 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión.

Para efectos del presente contrato las deducciones se calcularán de la siguiente forma:

Concepto:

Incumplimiento parcial o deficiente

Monto: \$500.00 pesos.

Forma: Por cada día en la entrega de la documentación parcial o deficiente de acuerdo a la tabla 4 "Evidencia del Cumplimiento del Anexo Técnico.

Responsable de aplicar las deducciones es la Subdirección de Finanzas del CENACE.

VIGÉSIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** presente atraso en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones pactadas para la prestación de **"LOS SERVICIOS"**, objeto del presente contrato, **"EL CENACE"**, por conducto del Administrador del contrato podrá aplicar una pena convencional equivalente al 0.5% (**cero punto cinco por ciento**) por cada día natural de atraso sobre el monto de **"LOS SERVICIOS"** no proporcionados o atraso en el inicio de la prestación de los servicios, sin incluir impuesto al Valor Agregado. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 53 de la **"LAASSP"**, 95 y 96 del **"RLAASSP"**, así como el numeral "5.3.7. de las POBALINES.

Por lo anterior, el pago de la prestación de **"LOS SERVICIOS"** quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso, en el entendido de que si el contrato es rescindido en términos de lo previsto en la CLÁUSULA DE RESCISIÓN, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

Cuando la suma de las penas convencionales y/deducciones exceda el monto total de la garantía de cumplimiento del presente contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión de este, en los términos del artículo 54 de la **"LAASSP"**.

Independientemente de la aplicación de la pena convencional a que hace referencia el párrafo que antecede, se aplicarán además cualquiera otra que la **"LAASSP"** establezca.

Esta pena convencional no descarta que **"EL CENACE"** en cualquier momento posterior al incumplimiento determine procedente la rescisión del contrato, considerando la gravedad de los daños y perjuicios que el mismo pudiera ocasionar a los intereses de **"EL CENACE"**.

En caso de que sea necesario llevar a cabo la rescisión administrativa del contrato, la aplicación de la garantía de cumplimiento será por el monto total de las obligaciones garantizadas.

La penalización tendrá como objeto resarcir los daños y perjuicios ocasionados a **"EL CENACE"** por el atraso en el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente contrato.

La notificación y cálculo de la pena convencional, corresponde a la administradora del contrato en **"EL CENACE"**.

VIGÉSIMA QUINTA. SANCIONES ADMINISTRATIVAS

Cuando **"EL PROVEEDOR"** incumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a éste, y como consecuencia, cause daños y/o perjuicios graves a **"EL CENACE"**, o bien, proporcione información falsa, actúe con dolo o mala fe en la celebración del presente contrato o durante la vigencia del mismo, por determinación de la Secretaría de la Función Pública, se podrá hacer acreedor a las sanciones establecidas en la **"LAASSP"**, en los términos de los artículos 59, 60 y 61 de dicho ordenamiento legal y 109 al 115 del **"RLAASSP"**.

VIGÉSIMA SEXTA. SANCIONES APLICABLES Y TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL

"EL CENACE", de conformidad con lo establecido en los artículos 53, 53 BIS, 54 y 54 Bis de la **"LAASSP"**, y 86 segundo párrafo, 95 al 100 y 102 del **"RLAASSP"**, aplicará sanciones, o en su caso, llevará a cabo la cancelación de partidas total o parcialmente o la rescisión administrativa del contrato.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. RELACIÓN LABORAL

"EL PROVEEDOR" reconoce y acepta ser el único patrón del personal que ocupe con motivo de la prestación de **"LOS SERVICIOS"** objeto de este contrato, así como el responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social. Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** conviene en responder de todas las reclamaciones que sus

trabajadores presenten en su contra o en contra de "EL CENACE", en relación con la prestación de "LOS SERVICIOS", materia de este contrato.

VIGÉSIMA OCTAVA. EXCLUSIÓN LABORAL

"LAS PARTES" convienen en que "EL CENACE" no adquiere ninguna obligación de carácter laboral con "EL PROVEEDOR" ni con los elementos que éste utilice para la prestación de "LOS SERVICIOS" objeto del presente contrato, por lo cual no se le podrá considerar como patrón ni como un sustituto. En particular el personal se entenderá relacionado exclusivamente con la o las personas que lo emplearon y por ende cada una de ellas asumirá su responsabilidad por dicho concepto.

Igualmente, y para este efecto y cualquiera no previsto, "EL PROVEEDOR" exime expresamente a "EL CENACE" de cualquier responsabilidad laboral, civil, penal, de seguridad social o de otra especie que, en su caso, pudiera llegar a generarse; sin embargo, si "EL CENACE" tuviera que realizar alguna erogación por alguno de los conceptos que anteceden, "EL PROVEEDOR" se obliga a realizar el reembolso e indemnización correspondiente.

Por lo anterior, "LAS PARTES" reconocen expresamente en este acto que "EL CENACE" no tiene nexo laboral alguno con "EL PROVEEDOR", por lo que éste último libera a "EL CENACE" de toda responsabilidad relativa a cualquier accidente o enfermedad que pudiera sufrir o contraer cualquiera de sus trabajadores durante el desarrollo de sus labores o como consecuencia de ellos, así como de cualquier responsabilidad que resulte de la aplicación de la Ley Federal del Trabajo, de la Ley del Seguro Social, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y/o cualquier otra aplicable, derivada de la prestación de los servicios materia de este contrato.

VIGÉSIMA NOVENA. SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Cuando en la prestación de "LOS SERVICIOS", se presente caso fortuito o de fuerza mayor, "EL CENACE" bajo su responsabilidad, podrá de resultar aplicable conforme a la normatividad en la materia, suspender la prestación de "LOS SERVICIOS", en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente recibidos por "EL CENACE" .

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a "EL CENACE", a solicitud escrita de "EL PROVEEDOR", cubrirá los gastos no recuperables, durante el tiempo que dure esta suspensión, para lo cual "EL PROVEEDOR" deberá presentar dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes de la notificación del término de la suspensión, la factura y documentación de los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato.

"EL CENACE" pagará los gastos no recuperables, en moneda nacional (pesos mexicanos), dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días naturales posteriores a la presentación de la solicitud debidamente fundada y documentada de "EL PROVEEDOR", así como del CFDI o factura electrónica respectiva y documentación soporte.

En caso de que "EL PROVEEDOR" no presente en tiempo y forma la documentación requerida para el trámite de pago, la fecha de pago se recorrerá el mismo número de días que dure el retraso.

El plazo de suspensión será fijado por "EL CENACE", a cuyo término en su caso, podrá iniciarse la terminación anticipada del presente contrato, o bien, podrá continuar produciendo todos los efectos legales, una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión.

TRIGÉSIMA. RESCISIÓN

"EL CENACE" podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el presente contrato y hacer efectiva la fianza de cumplimiento, cuando "EL PROVEEDOR" incurra en incumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin necesidad de acudir a

los tribunales competentes en la materia, por lo que, de manera enunciativa, más no limitativa, se entenderá por incumplimiento:

1. Si incurre en responsabilidad por errores u omisiones en su actuación;
2. Si incurre en negligencia en la prestación "**LOS SERVICIOS**" objeto del presente contrato, sin justificación para "**EL CENACE**";
3. Si transfiere en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual;
4. Si cede los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de "**EL CENACE**";
5. Si suspende total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de "**LOS SERVICIOS**" del presente contrato o no les otorga la debida atención conforme a las instrucciones de "**EL CENACE**";
6. Si no presta "**LOS SERVICIOS**" en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y su anexo técnico, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
7. Si no proporciona a "**EL CENACE**", los datos necesarios para la inspección, vigilancia y supervisión la prestación de los servicios del presente contrato;
8. Si cambia de nacionalidad e invoca la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de "**EL CENACE**";
9. Si es declarado en concurso mercantil por autoridad competente o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio;
10. Si no acepta pagar penalizaciones o no repara los daños o pérdidas, por argumentar que no le son directamente imputables, sino a uno de sus asociados o filiales o a cualquier otra causa que no sea de fuerza mayor o caso fortuito;
11. Si no entrega dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento de este;
12. Si la suma de las penas convencionales y/o deducciones excede el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato alcanzan el **10%** (diez por ciento) del monto total de este instrumento jurídico;
13. Si "**EL PROVEEDOR**" no presta "**LOS SERVICIOS**" objeto de este contrato de acuerdo con las normas, la calidad, eficiencia y especificaciones requeridas por "**EL CENACE**" conforme a las cláusulas del presente contrato y su anexo técnico, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
14. Si divulga, transfiere o utiliza la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de "**EL CENACE**" en los términos de lo dispuesto en la cláusula DÉCIMA NOVENA del presente instrumento jurídico [REDACTED];
15. Si se comprueba la falsedad de alguna manifestación contenida en el apartado de sus declaraciones del presente contrato;
16. Cuando "**EL PROVEEDOR**" y/o su personal, impidan el desempeño normal de labores de "**EL CENACE**", durante la prestación de "**LOS SERVICIOS**", por causas distintas a la naturaleza del objeto de este;
17. Cuando exista conocimiento y se corrobore mediante resolución definitiva de autoridad competente que "**EL PROVEEDOR**" incurrió en violaciones en materia penal, civil, fiscal, mercantil o administrativa que redunde en perjuicio de los intereses de "**EL CENACE**" en cuanto al cumplimiento oportuno y eficaz en la prestación de "**LOS SERVICIOS**" del presente contrato; y
18. En general, incurra en incumplimiento total o parcial de las obligaciones que se estipulen en el presente contrato o de las disposiciones de la "**LAASSP**" y del "**RLAASSP**".

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

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

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

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

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

"EL CENACE" podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, **"EL CENACE"** 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 CENACE"** establecerá con **"EL PROVEEDOR"** otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la **"LAASSP"**.

Cuando se presente cualquiera de los casos mencionados, **"EL CENACE"** quedará expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del contrato, aplicando las penas convencionales y/o rescindirlo, siendo esta situación una facultad potestativa.

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

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

"EL PROVEEDOR" será responsable por los daños y perjuicios que le cause a **"EL CENACE"**.

TRIGÉSIMA PRIMERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA

"EL CENACE" podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato, cuando concurren razones de interés general o bien cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir la prestación de **"LOS SERVICIOS"** originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"EL CENACE"**, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato con motivo de una resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública, lo que bastará sea comunicado a **"EL PROVEEDOR"** con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho. En este caso, **"EL CENACE"** a solicitud escrita de **"EL PROVEEDOR"** cubrirá los gastos no recuperables, siempre que estos sean razonables estén debidamente comprobados y relacionados directamente con el contrato.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. DISCREPANCIAS

"LAS PARTES" convienen que, en caso de discrepancia entre la convocatoria, las juntas de aclaraciones, la propuesta técnica y económica de **"EL PROVEEDOR"** y el presente contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria y las juntas de aclaraciones, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 81 fracción IV, del **"RLAASSP"**.

TRIGÉSIMA TERCERA. CONCILIACIÓN.

"LAS PARTES" acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato se someterán al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78, 79 de la **"LAASSP"**, y 126 al 136 del **"RLAASSP"** y al Decreto por el que se establecen las acciones administrativas que deberá implementar la Administración Pública Federal para llevar a cabo la conciliación o la celebración de convenios o acuerdos previstos en las leyes respectivas como medios alternativos de solución de controversias, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de abril de 2016.

La solicitud de conciliación se presentará mediante escrito, el cual contendrá los requisitos contenidos en el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, además, hará referencia al número de contrato, al servidor público encargado de su administración, objeto, vigencia y monto del contrato, señalando, en su caso, sobre la existencia de convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de los instrumentos consensuales debidamente suscritos.

TRIGÉSIMA CUARTA. DOMICILIOS

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

TRIGÉSIMA QUINTA. LEGISLACIÓN APLICABLE

"**LAS PARTES**" se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación de los servicios objeto del presente Contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, a la "**LAASSP**", y el "**RLAASSP**"; al Código Civil Federal; la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; al Código Federal de Procedimientos Civiles; a la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, el Acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones y a las demás disposiciones jurídicas aplicables, como son la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

TRIGÉSIMA SEXTA. JURISDICCIÓN

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

FIRMANTES.

Por lo anteriormente expuesto, tanto "**EL CENACE**" como "**EL PROVEEDOR**", declaran estar conformes y bien enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman electrónicamente en las fechas especificadas en cada firma electrónica.

POR:
"**EL CENACE**"

NOMBRE	CARGO	R.F.C
RAFAEL ADOLFO MERCADO PAREDES	JEFE DE UNIDAD DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS	MEPR680824U55
HECTOR ALBERTO GUTIERREZ IBARRA	JEFE DE DEPARTAMENTO	GUIH7508074K9
ALFREDO RIVERA VELIZ	SUBDIRECTOR	RIVA7310251K0

POR:
"**EL PROVEEDOR**"

NOMBRE	R.F.C
--------	-------



Contrato: CENACE-059-LP-S-051-2022

CADGRAFICS SA DE CV

CAD901017276



Cadena original:

75a6e35b6c396900db9f73c64912fe6c19ab7e40c2a823a011cab8927e7bedd9b822501502a8c6e

Firmante: RAFAEL ADOLFO MERCADO PAREDES
RFC: MEPR680824U55

Número de Serie: 0000100000413616791
Fecha de Firma: 29/09/2022 10:54

Certificado:

MIIGeDCCBFigAwIBAgIU... [Detailed certificate content]

Firma:

ijyaZrOUyULPwU2nbMJVocqzV19a4sFD+7yAbv9+hqD19k8yB/... [Detailed signature content]

Firmante: HECTOR ALBERTO GUTIERREZ IBARRA
RFC: GUIH7508074K9

Número de Serie: 0000100000507000696
Fecha de Firma: 29/09/2022 12:55

Certificado:

MIIGSjCCBDRgAwIBAgIU... [Detailed certificate content]

Firma:

RjCdZBF7NrULnoi0xWg4gOFHgrNXsUcn39vkc/nP7x7n4MlqEBZjBauvXk3OocdNEsBj6Szn0M0AWrd/... [Detailed signature content]

Firmante: ALFREDO RIVERA VELIZ
RFC: RIVA7310251K0

Número de Serie: 0000100000508970777
Fecha de Firma: 29/09/2022 17:38

Certificado:

MIIGTzCCBA+gAwIBAgIU... [Detailed certificate content]

Firma:

[Detailed signature content]

22 DE AGOSTO DE 2022

CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGIA
PROPUESTA TÉCNICA

“Derechos de uso y servicios de mantenimiento de
software diverso”



CADGRAFICS



CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
JEFATURA DE UNIDAD DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NO. LA-018TOM999-E41-2022
"DERECHOS DE USO Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DIVERSO".

FORMATO 9
Modelo de Propuesta Técnica

Ciudad de México, a 22 de agosto del 2022.

X				LA-018TOM999-E41-2022
Licitación Pública	ITP	Adjudicación Directa	Solicitud de Información	Número de Procedimiento
Tipo de Procedimiento				

Centro Nacional de Control de Energía
Presente.

Cadgrafics S.A. de C.V. Nombre del LICITANTE	CAD901017276 R:F:C
---	-----------------------

Partida	Descripción Técnica				
1	Objeto de la Contratación				
	El Centro Nacional de Control de Energía, en adelante "EL CENACE", requiere contratar los "Derechos de Uso y Servicios de mantenimiento de software diverso para CENACE", para apoyar la operación administrativa de los procesos de la Institución, en lo sucesivo "LOS SERVICIOS".				
	Descripción técnica del objeto				
	Derechos de uso y servicios de mantenimiento de software diverso.				
	Partida	Posición	Descripción	Fecha de Inicio	Termino
	1	1	Adobe Acrobat Pro DC	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	12 meses posteriores a la entrega de los servicios
	2	1	Autodesk AutoCad	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	12 meses posteriores a la entrega de los servicios
	3	1	Minitab	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	12 meses posteriores a la entrega de los servicios
	4	1	Quest Toad Oracle Edición Base	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	12 meses posteriores a la entrega de los servicios
	4	2	Quest Toad Oracle Professional Edition	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	12 meses posteriores a la entrega de los servicios
4	3	Quest Toad Xpert	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	12 meses posteriores a la entrega de los servicios	
5	1	MobaXterm	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	12 meses posteriores a la entrega de los servicios	
Tabla 1. Vigencia del licenciamiento					

Plazo, Lugar y Condiciones de Entrega	
Plazo	"CADGRAFICS S.A. DE C.V." en caso de resultar adjudicado se obliga a proporcionar "LOS SERVICIOS" objeto de la presente "PROPUESTA TÉCNICA" por el periodo de 12 meses.
Lugar	"CADGRAFICS S.A. DE C.V." en caso de resultar adjudicado proporcionará "LOS SERVICIOS" en el domicilio de la GERENCIA DE CONTROL REGIONAL NOROESTE, ubicada en Reforma y Periférico Norte S/N, Col. Balderrama en Hermosillo Sonora, CP. 83180.
Condiciones	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS Para efectos de la presente "PROPUESTA TÉCNICA", se entenderá por:



CADGRAFICS

CADGRAFICS, S.A. DE C.V.
RFC: CAD901017276

CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
JEFATURA DE UNIDAD DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NO. LA-018TOM999-E41-2022

"DERECHOS DE USO Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DIVERSO".

Término	Descripción o Significado
CENACE	Centro Nacional de Control de Energía
Administrador del Contrato	Servidor público de "EL CENACE", encargado de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato.

Beneficios esperados del servicio

El CENACE requiere de la contratación de los "Derechos de uso y servicios de mantenimiento de software diverso" para asegurar y garantizar la continuidad del licenciamiento de los productos de software requeridos en la operación administrativa del personal, y así realizar las actividades más eficientemente en los distintos procesos de la organización.

Derechos de uso y servicios de mantenimiento de software diverso.

Consiste en la contratación de los derechos de uso del software con acceso a las versiones más recientes del producto liberadas por el fabricante, estos derechos de uso deberán considerarse en la modalidad de suscripción considerando una vigencia de 12 meses.

"CADGRAFICS S.A. DE C.V." en caso de resultar adjudicado suministrará los derechos de uso de los productos de software descritos en la Tabla 2 "Software requerido".

Partida	Posición	Producto	Plataforma	Cantidad de licencias
1	1	Adobe Acrobat Pro DC	Windows 64 bits	400
2	1	Autodesk AutoCad Contrato actual #110002296584	Windows 64 bits	33
3	1	Minitab ID de suscripción actual: 1cd4d1cd862948709dcd02c4dd7a6b2f	Windows 64 bits	11
4	1	Quest Toad Oracle Edición Base	Windows 64 bits	33
	2	Quest Toad Oracle Professional Edition	Windows 64 bits	10
	3	Quest Toad Xpert	Windows 64 bits	12
5	1	MobaXterm	Windows 64 bits	48

Tabla 2. Software requerido

Especificaciones del Servicio aplicables a esta PARTIDA.

"CADGRAFICS S.A. DE C.V." considera los siguientes requerimientos:

- "CADGRAFICS S.A. DE C.V." en caso de resultar adjudicado proporcionará los beneficios de los servicios otorgados por software en la modalidad de suscripción.
- "CADGRAFICS S.A. DE C.V." en caso de resultar adjudicado proporcionará acceso a las actualizaciones del producto a nuevas versiones a partir de la fecha de entrega según lo solicitado en la sección "Fecha de Inicio" de la Tabla 1 "Vigencia del licenciamiento" debiendo coincidir con lo estipulado como fecha de inicio de los servicios en la plataforma del fabricante.
- Las actualizaciones del software liberadas se podrán descargar desde el portal del fabricante. En caso de que el producto se requiera entregar a través de otro medio, "CADGRAFICS S.A. DE C.V." lo especifica en su propuesta técnica.
- "CADGRAFICS S.A. DE C.V." establece claramente las condiciones de pago en la modalidad de SUSCRIPCIÓN por 12 meses.
- Se define el procedimiento o se indica el sitio del fabricante donde se encuentre el procedimiento para actualizar a la versión más reciente liberada por el fabricante del producto.
- "CADGRAFICS S.A. DE C.V." en caso de resultar adjudicado brindará acceso a las herramientas de soporte del fabricante para descarga del software, parches y/o fixes del software solicitado (véase Tabla 2 "Software requerido") para el "Administrador del contrato".

Documentación.

"CADGRAFICS S.A. DE C.V." entrega junto con su propuesta técnica, la documentación contenida en la Tabla 3 "Documentación Propuesta Técnica".

Clave	Nombre	Descripción	Entrega
Prop-1	Lista de Beneficios	"CADGRAFICS S.A. DE C.V." enlista los beneficios de los servicios ofertados para cada una de las partidas.	A la entrega de la propuesta técnica de la licitación.
Prop-2	Propuesta Económica	"CADGRAFICS S.A. DE C.V." presenta la propuesta económica según el formato compartido "Modelo de Propuesta Económica".	A la entrega de la propuesta técnica de la licitación.

Tabla 3. Documentación Propuesta Técnica



CADGRAFICS

CADGRAFICS, S.A. DE C.V.
RFC: CAD901017276

**CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
 JEFATURA DE UNIDAD DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 NO. LA-018TOM999-E41-2022**

“DERECHOS DE USO Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DIVERSO”.

Evidencia del cumplimiento del servicio.

Todos los documentos serán entregados para aprobación del “Administrador del Contrato” de “EL CENACE” de manera impresa (firma autógrafa) y en medio electrónico en formato PDF o en caso de tener firma electrónica en formato digital para su aceptación.

Partida	Clave	Nombre	Contenido	Fecha de entrega
General	EC-1	Matriz de servicio	Documento que contenga los nombres de las personas que serán designadas como contactos, incluyendo su puesto, correo electrónico, número de oficina y número celular, proceso involucrado	Dentro de los primeros 5 días hábiles al inicio de los servicios
1	EC-2	Acceso a Portal del software	Documento que acredite el acceso al portal del software. (Mediante correo electrónico al Administrador del contrato) contará con al menos la siguiente información. <ul style="list-style-type: none"> • Documento por software entregado. • Fecha de inicio de los servicios. • Fecha fin de los servicios. • Asignado a “El CENACE” o al “Administrador del contrato”. 	Dentro de los primeros 5 días hábiles al inicio de los servicios

Tabla 4. Evidencia del cumplimiento.

Entregables.

“CADGRAFICS S.A. DE C.V.” en caso de resultar adjudicado entregará al “Administrador del Contrato”, lo especificado en la siguiente tabla:

Partida	Clave	Nombre del producto	Descripción	Entrega
Todas	1-EU-01	Constancia de entrega de servicios para cada una de las partidas.	Carta membretada firmada por el representante legal de Cadgrafics S.A. de C.V. en caso de resultar adjudicado y aceptada por el “Administrador del Contrato” de “EL CENACE”, dónde acredite la entrega y la vigencia de los servicios adquiridos (véase Tabla 2 “Software requerido” y Tabla 1 “Vigencia del licenciamiento”) para los Derechos de uso y servicios de mantenimiento de software diverso.	Dentro de los primeros 5 días hábiles al inicio de los servicios, por cada año.

Tabla 5. Entregables

Tipo de Contrato		
Unidad de Medida	Cantidad Determinada	Contrato Abierto (Art. 47 de la LAASSP)
Licencias	Aplica	No Aplica

Sólo en caso de contratos abiertos					
Unidad de Medida	Precio Unitario	Cantidad o Volúmenes Requeridos		Importe	
		Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
No Aplica		No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

Vigencia del Contrato			
A partir de la emisión del Fallo o Adjudicación	A partir de la formalización del Contrato	Periodo	
		Del	Al
Adobe Acrobat Pro DC		Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	12 meses posteriores a la entrega de los servicios
Autodesk AutoCad		Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	12 meses posteriores a la entrega de los servicios
Minitab		Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	12 meses posteriores a la entrega de los servicios
Quest Toad Oracle Edición Base		Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	12 meses posteriores a la entrega de los servicios



CADGRAFICS

CADGRAFICS, S.A. DE C.V.
RFC: CAD901017276

CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
JEFATURA DE UNIDAD DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NO. LA-018TOM999-E41-2022

“DERECHOS DE USO Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DIVERSO”.

Quest Toad Oracle Professional Edition		Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	12 meses posteriores a la entrega de los servicios
Quest Toad Xpert		Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	12 meses posteriores a la entrega de los servicios
MobaXterm		Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	12 meses posteriores a la entrega de los servicios

Ejercicio Fiscal que abarcara la contratación		Anticipada conforme a lo establecido por el artículo 25 de la LAASSP	
Anual	Plurianual	Anual	Plurianual
Aplica para contratación 12 meses	No aplica	No aplica	No aplica
2022			

Nombre y cargo de los Servidores Públicos que serán responsables de administrar y verificar el cumplimiento del contrato, y en su caso, de los que realizarán la inspección y supervisión del mismo			
Nombre	Cargo	Teléfono y Correo	Actividad
Rogelio Uribe Enríquez	Subgerente	(662) 259 5620 Ext. 54160 rogelio.uribe@cenace.gob.mx	Responsable técnico del Proyecto.
Héctor Alberto Gutiérrez Ibarra	Jefe de Departamento	(662) 259 5640 Ext. 54210 hector.gutierrez@cenace.gob.mx	Administrar y verificar el cumplimiento del Contrato.

Disponibilidad Presupuestaria
De conformidad con lo establecido en el artículo 25 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones cuenta con disponibilidad presupuestaria en:

Partida Presupuestal	Denominación de la Partida Presupuestal conforme al Clasificador por Objeto del Gasto		
32701	Licencias de uso de programas de cómputo y su actualización (32700003 CUCoP)		
Naturaleza de los Recursos			
Propios	Fiscales	Créditos Externos	Recursos de terceros
X	No Aplica	No Aplica	No Aplica

Forma de Adjudicación			
Por Partida	Todas las partidas a un sólo licitante	Por Abastecimiento Simultáneo	
X	No Aplica	Número de Fuentes de Abastecimiento	No Aplica
		Porcentajes asignados a cada una de ellas	Fuente 1 Fuente 2 Fuente N
		Porcentaje diferencial en precio	No Aplica

Se requiere que “CADGRAFICS S.A. DE C.V.” en caso de resultar adjudicado proporcione equipo en Comodato		
Aplica		Equipo Requerido
SI	NO	
	X	No Aplica

Normas Aplicables a la Contratación		
Norma Número	Denominación	Partida a la que Aplica
No Aplica	No Aplica	No Aplica
Para la contratación objeto del “ANEXO TÉCNICO” no aplica normas oficiales mexicanas, normas mexicanas, normas internacionales o, normas de referencia o especificaciones conforme a la Ley de Infraestructura de la Calidad, no obstante “CADGRAFICS S.A. DE C.V.” en caso de resultar adjudicado será responsable de observar el cumplimiento de aquellas que indirectamente se relacionen con la prestación de “LOS SERVICIOS”, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 64 y 73 de la referida Ley.		

Método de Pruebas e Institución Pública o Privada que realizará la evaluación del cumplimiento de Normas			
Aplica	Método	Unidad de Medida para la determinación	Institución que lo realizará
No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica



CADGRAFICS

CADGRAFICS, S.A. DE C.V.
RFC: CAD901017276

CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
JEFATURA DE UNIDAD DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NO. LA-018TOM999-E41-2022

“DERECHOS DE USO Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DIVERSO”.

Aplica		Garantía de Cumplimiento
Si	No	
X		<p>Para garantizar a “EL CENACE”, el exacto cumplimiento de las obligaciones que “CADGRAFICS S.A. DE C.V.” en caso de resultar adjudicado contraiga en virtud del instrumento contractual que se derive del procedimiento de contratación, se obliga a otorgar fianza expedida por institución legalmente autorizada, a favor de “EL CENACE” equivalente al 10% (DIEZ POR CIENTO) del monto total del CONTRATO, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, la cual deberá entregar dentro de los 10 (DIEZ) días naturales siguientes a la firma del CONTRATO.</p> <p>Las modificaciones en monto, plazo o vigencia del CONTRATO conllevarán el respectivo ajuste a la garantía de cumplimiento cuando dicho incremento no se encuentre cubierto por la garantía originalmente otorgada, para lo cual deberá estipularse en el convenio modificatorio respectivo el plazo para entregar la ampliación de garantía, el cual no deberá exceder de 10 (DIEZ) días naturales siguientes a la firma de dicho convenio, así como la fecha de la prestación de “LOS SERVICIOS” para las cantidades adicionales.</p>

Aplica		Criterio de Divisibilidad o Indivisibilidad de la Garantía de Cumplimiento	Criterio	
Si	No		Divisible	Indivisible
X		Para efectos de este procedimiento de contratación y conforme al criterio de divisibilidad o indivisibilidad de las obligaciones contractuales y aplicación total de la garantía de cumplimiento de los contratos sujetos a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para efectos de hacer efectiva la garantía de cumplimiento objeto del CONTRATO , se considera que la obligación contractual es:	X	

Aplica		Garantía por Defectos o Vicios Ocultos o Póliza de Responsabilidad Civil	
Si	No		
	X	“CADGRAFICS S.A. DE C.V.” en caso de resultar adjudicado quedará obligado ante “EL CENACE” responder en caso de negligencia, mala fe, impericia y dolo, de la respuesta inmediata en la atención y prestación de “LOS SERVICIOS”, así como cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en el “CONTRATO” y en el “ANEXO TÉCNICO”, lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 53 párrafo segundo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.	
Aplica		Garantía por Defectos o Vicios Ocultos	Póliza de Responsabilidad Civil
	X	No Aplica	No Aplica

Forma y Datos para el Comprobante Fiscal Digital	
Razón Social:	Centro Nacional de Control de Energía
R.F.C.	CNC140828PQ4
Domicilio Fiscal:	Boulevard Adolfo López Mateos No. 2157, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01010, Ciudad de México.
La documentación para trámite de pago junto con el CFDI correspondiente deberá presentarse en días hábiles de lunes a martes en horario de 09:00 a 14:00 horas, en la GERENCIA DE CONTROL REGIONAL NOROESTE, ubicada en Reforma y Periférico Norte S/N, Col. Balderrama en Hermosillo Sonora, CP. 83180.	

Documentación a presentar:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CFDI original y copia. ➤ CFDI (Archivos pdf y xml). ➤ Documento en que conste la debida prestación del servicio. 						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>MÉTODO DE PAGO</th> <th>FORMAS DE PAGO</th> <th>USO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PPD Pago en parcialidades o diferido</td> <td>99 Otras formas de pago</td> <td>G03 Gastos en general</td> </tr> </tbody> </table>	MÉTODO DE PAGO	FORMAS DE PAGO	USO	PPD Pago en parcialidades o diferido	99 Otras formas de pago	G03 Gastos en general
	MÉTODO DE PAGO	FORMAS DE PAGO	USO				
PPD Pago en parcialidades o diferido	99 Otras formas de pago	G03 Gastos en general					
<p>Cuando se realice el pago por parte bancaria, de EL CENACE vía transferencia EL CENACE enviará a “CADGRAFICS S.A. DE C.V.” en caso de resultar adjudicado el comprobante bancario de pago; y a su vez, “CADGRAFICS S.A. DE C.V.” en caso de resultar adjudicado enviará el comprobante de complemento de pago correspondiente al correo electrónico: facturasnoroeste@cenace.gob.mx y rafael.romo@cenace.gob.mx</p> <p>De conformidad con los artículos 25 y 103 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación, así como lo indicado en las guías de llenado de los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet publicadas por el Servicio de Administración Tributaria; “CADGRAFICS S.A. DE C.V.” en caso de resultar adjudicado expedirá comprobantes fiscales digitales por Internet de tipo “egreso” por las penas o deducciones que resulten procedentes, y enviará los archivos en</p>							



CADGRAFICS

CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
JEFATURA DE UNIDAD DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NO. LA-018TOM999-E41-2022

“DERECHOS DE USO Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DIVERSO”.

Forma y Datos para el Comprobante Fiscal Digital

formato .pdf y .xml, que amparen dicho comprobante, al correo: francisco.enriquez@cenace.gob.mx y beatriz.villa@cenace.gob.mx

Forma de Pago

1. CONDICIONES DE PAGO

- 1.1. El pago por la prestación de "LOS SERVICIOS", se realizará en moneda nacional, mediante transferencia de fondos dentro de los 20 (VEINTE) días naturales contados a partir de la entrega y aceptación de la factura correspondiente y demás documentos en que conste la debida prestación de "LOS SERVICIOS" a entera satisfacción del "Administrador del Contrato". Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- 1.2. El pago de "LOS SERVICIOS" contratados, quedará condicionado proporcionalmente al pago que "CADGRAFICS S.A. DE C.V." en caso de resultar adjudicado deba efectuar por concepto de las penas convencionales y/o Deducciones a que, en su caso, haya sido acreedor.
- 1.3. "CADGRAFICS S.A. DE C.V." en caso de resultar adjudicado expedirá la factura con el Impuesto al Valor Agregado debidamente desglosado.
- 1.4. Al tratarse de un servicio de derechos de uso de software, el pago por la prestación de "LOS SERVICIOS" se realizará cada 12 meses, al inicio de cada periodo de los servicios contratados, sin que este se considere como anticipo.
- 1.5. El lugar de pago será en las oficinas de la **Jefatura de la Subgerencia de Administración**, ubicada en Reforma y Periférico Norte S/N, Col. Balderrama en Hermosillo Sonora, CP. 83180, a través de transferencia electrónica.
- 1.6. Para iniciar el trámite de pago, "CADGRAFICS S.A. DE C.V." en caso de resultar adjudicado cumplirá con lo siguiente:
 - a) Presentar en la Jefatura de la Subgerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones, cita en Reforma y Periférico Norte S/N, Col. Balderrama en Hermosillo Sonora, CP. 83180., los comprobantes fiscales y documentos correspondientes, en los que se acredite que "LOS SERVICIOS" fueron proporcionados de conformidad con lo estipulado en el presente "Anexo Técnico", para que en caso de que estos sean procedentes, el "Administrador del Contrato" acusará de recibido, en caso de firma digital al correo electrónico del "Administrador del Contrato" para su revisión y aprobación.

Penas Convencionales

Aplica		Porcentaje (%)	Forma	Responsable de Aplicar la Penas
SI	NO			
X		0.5%	<p>"CADGRAFICS S.A. DE C.V." en caso de resultar adjudicado se obliga a pagar a "EL CENACE" una pena convencional equivalente al 0.5% (CERO PUNTO CINCO POR CIENTO) por cada día natural de atraso sobre el importe de "LOS SERVICIOS" no prestados oportunamente. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.</p> <p>Las penas convencionales serán documentadas y calculadas por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO y serán aplicadas por la Subgerencia de Administración de la Gerencia de Control Regional Noroeste.</p> <p>La suma de dichas penalizaciones no excederá del 10% (DIEZ POR CIENTO) del monto del CONTRATO; en caso de que la suma de las penas convencionales rebase este monto, "EL CENACE" podrá optar entre exigir el cumplimiento del CONTRATO o rescindirlo en los términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.</p> <p>"CADGRAFICS S.A. DE C.V." en caso de resultar adjudicado acepta en forma expresa, que "EL CENACE" descuenta el importe de las penas convencionales que en su caso se haya hecho acreedor del CFDI que presente para cobro, más I.V.A.</p>	Subgerencia de Administración de la Gerencia de Control Regional Noroeste

Deducciones

Aplica		Porcentaje (%) o Monto	Concepto	Forma	Responsable de aplicar las deductivas
SI	NO				
X		\$500.00 pesos	Incumplimiento parcial o deficiente	\$500.00 pesos por cada día en la entrega de la documentación parcial o deficiente. (Véase Tabla 4 "Evidencia del cumplimiento")	Subgerencia de Administración de la Gerencia de Control Regional Noroeste



CADGRAFICS

CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
JEFATURA DE UNIDAD DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NO. LA-018TOM999-E41-2022

“DERECHOS DE USO Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DIVERSO”.

"EL CENACE" aplicará a CADGRAFICS S.A. DE C.V." en caso de resultar adjudicado deducciones al pago de "LOS SERVICIOS" con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que haya incurrido respecto a las partidas o conceptos que integran el CONTRATO. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Las deductivas serán documentadas y calculadas por el "ADMINISTRADOR DEL CONTRATO" y aplicadas por la Subgerencia de Administración de la Gerencia de Control Regional Noroeste.

La suma de dichas deductivas no excederá del 10% (DIEZ POR CIENTO) del monto del CONTRATO; en caso de que la suma de deductivas rebese este monto, "EL CENACE" podrá optar entre exigir el cumplimiento del CONTRATO o rescindirlo en los términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

CADGRAFICS S.A. DE C.V." en caso de resultar adjudicado acepta en forma expresa, que "EL CENACE" descuente el importe de las deductivas que en su caso se haya hecho acreedor del CFDI que presente para cobro, más I.V.A.

Aplica		Prórrogas
SI	NO	
	X	No Aplica

Aplica		Devoluciones
SI	NO	
	X	No Aplica

Cualquier duda respecto a la presente propuesta técnica favor de comunicarse con un servidor a los teléfonos que aparecen al final de la hoja.

ATENTAMENTE
CADGRAFICS, S.A. DE C.V.

Rodrigo Gómez Mendieta
Representante Legal
Mail. rodrigo.gomez@cadgrafics.com.mx
Tel. 55 2000-2559

CONTRATO CERRADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DERECHOS DE USO Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DIVERSO PARTIDA 4 , EN ADELANTE "**LOS SERVICIOS**" QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA EN ADELANTE "**EL CENACE**", REPRESENTADO POR EL ING. RAFAEL ADOLFO MERCADO PAREDES , JEFE DE UNIDAD DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL; ASÍ MISMO EL L.I ALFREDO RIVERA VELÍZ, SUBDIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, COMO TITULAR DEL ÁREA REQUIRENTE Y COMO ADMINISTRADOR DEL CONTRATO EL MTRO. HÉCTOR ALBERTO GUTIÉRREZ IBARRA, JEFE DE DEPARTAMENTO EN LA GERENCIA DE CONTROL REGIONAL NOROESTE Y, POR LA OTRA, LA PERSONA MORAL DENOMINADA RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGIA SA DE CV , EN LO SUCESIVO "**EL PROVEEDOR**", REPRESENTADA POR EL C. ABEL CEJUDO VARGAS, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "**LAS PARTES**", AL TENOR DE LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

ANTECEDENTES

Mediante oficio N° **CENACE/DTIC-SATIC/027/2022** de fecha 13 de julio de 2022, el **L.i Alfredo Rivera Veliz, Subdirector de Aplicaciones de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**, como Titular del Área requirente, solicitó a la Subdirección de Administración la contratación del servicio de "**Derechos de uso y Servicios de Mantenimiento de Software Diverso Partida 4**", mediante el procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica, remitiendo el soporte documental que se encuentra referenciado, para efectos de la contratación.

Asimismo, para dar cumplimiento a lo señalado en el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios "**EL CENACE**", deberá realizar el procedimiento de contratación correspondiente, de conformidad con la normatividad vigente.

Se público la convocatoria del procedimiento de Licitación Pública Nacional No. **LA-018TOM999-E41-2022**, para la prestación de "**LOS SERVICIOS**" de "**Derechos de uso y Servicios de Mantenimiento de Software Diverso Partida 4**" con fecha 5 de agosto de 2022. Derivado de la convocatoria, análisis detallado y evaluación técnica y económica de las proposiciones presentadas, por parte del L.i. Alfredo Rivera Veliz, Subdirector de Aplicaciones de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y el Mtro. Héctor Alberto Gutiérrez Ibarra, Jefe de Departamento, en la Gerencia de Control Regional Noroeste, aunado a la evaluación legal revisada por el área contratante, los cuales determinaron solvente, y más conveniente adjudicar el contrato al Licitante "**Relaciones e Ingenio en Tecnología**" S.A de C.V. **Partida 4**, lo cual consta en el Acta de Fallo de fecha 29 de agosto de 2022.

DECLARACIONES

1. "**EL CENACE**" declara que:

1.1. De conformidad con los artículos 1º, párrafo primero y tercero; 3º, fracción I; y 45, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 2º y 12 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 3º del Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; y apartado A, fracción I, numeral 17 de la Relación de Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal, que se publica anualmente en el Diario Oficial de la Federación, es un Organismo Público Descentralizado creado por Decreto del Ejecutivo Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios. De acuerdo con el artículo SEGUNDO del Decreto por el que se crea el Centro Nacional de Control de Energía, tiene por objeto ejercer el Control Operativo del Sistema Eléctrico Nacional; la operación del Mercado Eléctrico Mayorista y garantizar el acceso no discriminatorio a la Red Nacional de Transmisión y a las Redes Generales de Distribución, y proponer la ampliación y modernización de la Red Nacional de Transmisión y los elementos de las Redes Generales de Distribución que correspondan al Mercado Eléctrico Mayorista, por lo cual ejercerá sus funciones bajo los principios de eficiencia, transparencia y objetividad, así como en condiciones de eficiencia, calidad, confiabilidad, continuidad, seguridad y sustentabilidad en cuanto a la operación del Sistema Eléctrico Nacional.

1.2. El ING. RAFAEL ADOLFO MERCADO PAREDES , en su carácter de JEFE DE UNIDAD DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS , y Apoderado Legal con R.F.C MEPR680824U55 cuenta con las facultades suficientes para celebrar el presente contrato, otorgadas en el artículo 16 fracciones V, XII y XVI del Estatuto Orgánico de "EL CENACE", asimismo mediante Escritura Pública número 220,599 de fecha 13 de agosto de 2019, otorgada ante la fe del Maestro en Derecho Eutiquio López Hernández, Notario Público Número 35 de la Ciudad de México, instrumento legal que fue debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, mismo que no han sido revocados ni modificado en forma alguna a la fecha de firma de este Instrumento legal, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que ello implique la necesidad de elaborar convenio modificatorio .

1.3. De conformidad con las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Centro Nacional de Control de Energía, en adelante las POBALINES, suscribe el presente instrumento el Ing. HECTOR ALBERTO GUTIERREZ IBARRA ,en su carácter de JEFE DE DEPARTAMENTO en la Gerencia de Control Regional Noroeste, con R.F.C. GUIH7508074K9 ,facultado para administrar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 84, séptimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público en adelante "RLAASSP", con el apoyo de los servidores públicos que sean designados para tal efecto, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, dirigido a "EL PROVEEDOR" para los efectos del presente contrato, encargados del cumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente instrumento jurídico.

1.4. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 del Estatuto Orgánico de "EL CENACE", el que suscribe el presente instrumento es el Li. ALFREDO RIVERA VELIZ , en su carácter de SUBDIRECTOR de Aplicaciones de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, R.F.C RIVA7310251K0 , en su calidad de Titular de Área Requirente, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que ello implique la necesidad de elaborar convenio modificatorio.

1.5. El presente Contrato se adjudicó de conformidad con lo estipulado en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1 y 8 de la Ley Federal de Austeridad Republicana, 25 primer párrafo; 28, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en adelante la "LAASSP"; para la prestación del "**Derechos de uso y servicios de mantenimiento de software diverso Partida 4**", conforme al "**Anexo Técnico**". El presente contrato se adjudicó mediante el procedimiento de LICITACIÓN PÚBLICA , ELECTRÓNICO número **LA-018TOM999-E41-2022**, de carácter NACIONAL , realizado al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en el primer párrafo del ARTÍCULO 26 FRACCIÓN I de la "LAASSP".

1.6. "EL CENACE" cuenta con recursos suficientes y con autorización para ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, como se desprende de la suficiencia presupuestaria, SOLPED con folio de autorización 600034048 de fecha 03 de junio de 2022, emitida por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, conforme a lo establecido en el artículo 25 de la "LAASSP", correspondiente a la partida **32701 "Patentes, derechos de autor, regalías y otros"** del Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.

1.7. Para efectos fiscales las Autoridades Hacendarias le han asignado el Registro Federal de Contribuyentes N° CNC140828PQ4

1.8. Tiene establecido su domicilio en Boulevard Adolfo López Mateos No. 2157, Colonia Los Alpes, C. P. 01010, Ciudad de México, Alcaldía Álvaro Obregón mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato. Se formaliza este Contrato con la certeza de que "EL PROVEEDOR" manifestó bajo protesta de decir verdad que ninguno de sus socios y accionistas que ejercen control sobre la sociedad no desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público, o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un Conflicto de Interés, lo anterior de conformidad con lo establecido en la fracción **IX** del artículo **49**, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

2. "**EL PROVEEDOR**" declara que:

2.1. Es una persona Moral legalmente constituida en el entonces Distrito Federal, ahora Ciudad de México mediante la Escritura Pública, número **8,138** de fecha 10 de diciembre de 2009, pasada ante la fe del Lic. Enrique Zapata López, Titular de la Notaría 225 del entonces Distrito Federal, ahora Ciudad es de México, instrumento Inscrito ante Registro Público de la Propiedad sección de Comercio de de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, bajo el folio mercantil electrónico 19060-9 el 14 de diciembre de 2009. La sociedad denominada RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGIA SA DE CV , cuyo objeto social es, entre otros, prestar servicios especializados a personas físicas y morales que permitan la solución integral a problemas en el ámbito de la informática, tales como: control de acceso, identificación electrónica, sistemas de información de personal, administración y finanzas, control de ventas, control de empresas a través de equipos de cómputo, programas de cómputo y dispositivos periféricos con tecnologías de la información, y obtener y otorgar por cualquier título, patente, marcas, nombres comerciales, licencias, privilegios, certificados de invención, opciones y preferencias, derechos de autor, concesiones, autorizaciones, permisos y franquicias. y **SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS**

2.2. El C. **Abel Cejudo Vargas**, en su carácter de **Representante Legal**, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos, del presente contrato, lo cual acredita mediante la escritura pública indicada en el numeral 2.1, del presente instrumento, el cual se identifica con credencial para votar con fotografía con No. de Folio IDMEX2029793435, la cual se encuentra vigente desde 2020, hasta el 2030, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitado ni revocado en forma alguna.

2.3. Ha considerado todos y cada uno de los factores que intervienen en el presente contrato, manifestando reunir las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, así como la organización y elementos necesarios para su cumplimiento. Mediante escrito de fecha 22 de agosto de 2022, manifiesta que es una empresa Pequeña, de conformidad con lo establecido en el artículo 3º, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Lo anterior, en términos del artículo 34 del "**RLAASSP**".

2.4. Bajo protesta de decir verdad, manifiesta que ni él ni ninguno de los socios o accionistas desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público, ni se encuentran inhabilitados para ello, o en su caso que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de interés, en términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas lo cual se constató por el Órgano Interno de Control en "**EL CENACE**", en concordancia con los artículos 50, fracción II de la "**LAASSP**" y 88, fracción I de su Reglamento; así como que "**EL PROVEEDOR**" no se encuentra en alguno de los supuestos del artículo 50 y penúltimo y antepenúltimo párrafos del artículo 60 de la "**LAASSP**".

2.5. Bajo protesta de decir verdad, declara que conoce y se obliga a cumplir con el Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo en materia de erradicación del Trabajo Infantil, del artículo 123 Constitucional, apartado A) en todas sus fracciones y de la Ley Federal del Trabajo en su artículo 22, manifestando que ni en sus registros, ni en su nómina tiene empleados menores de quince años y que en caso de llegar a tener a menores de dieciocho años que se encuentren dentro de los supuestos de edad permitida para laborar le serán respetados todos los derechos que se establecen en el marco normativo transcrito.

2.6. Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes REI091210FKA

2.7. Bajo protesta de decir verdad, manifiesta estar al corriente en los pagos que se derivan de sus obligaciones fiscales, en específico de las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y el Instituto Mexicano del Seguro Social; lo que acredita con las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y en materia de Seguridad Social en sentido positivo, emitidas por el SAT e IMSS respectivamente, así como con la Constancia de Situación Fiscal en materia de

Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, sin adeudo emitida por el INFONAVIT, las cuales se encuentran vigentes y obran en el expediente respectivo.

2.8. "EL PROVEEDOR" indica los siguientes números telefónicos **(55)-5998-9298**, **(55)-3886-9911** y su correo electrónico es **info@reingtec.com**, y **abel@gporit.com**, asimismo acepta expresamente ser notificado mediante servicio de mensajería o correo certificado con acuse de recibo, así como por medios de comunicación electrónica y cualquier otro medio permitido, en términos del artículo 35, último párrafo y demás aplicables de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, debiendo considerar para su validez, el confirmar la recepción de los mismos, además, señala como su domicilio para todos los efectos legales el ubicado en calle, MARIANO ESCOBEDO 396, 501, COLONIA ANZURES, MIGUEL HIDALGO, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 11590

3. De "LAS PARTES":

3.1. Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, para lo cual se reconocen ampliamente las facultades y capacidades necesarias, mismas que no les han sido revocadas o limitadas en forma alguna, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

"EL PROVEEDOR" acepta y se obliga a proporcionar a "EL CENACE" "LOS SERVICIOS" de DERECHOS DE USO Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DIVERSO PARTIDA 4 , bajo los términos y condiciones pactadas en este Contrato, y su **ANEXO TÉCNICO**, que es parte integrante del mismo para los efectos legales y administrativos a que haya lugar, de acuerdo con los alcances, periodicidad, descripción, unidad de medida y cantidad, descritos en los mismos, al amparo del procedimiento de contratación señalado en el punto 1.4 de las declaraciones de este instrumentos jurídico.

■SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS

"EL CENACE" a través de la Subdirección de Finanzas pagará a "EL PROVEEDOR", como contraprestación por concepto de la prestación de "LOS SERVICIOS" una cantidad de **\$867,460.00** (Ochocientos Sesenta y Siete Mil Cuatrocientos Sesenta Pesos 00/100 M.N.), antes de IVA. dependiendo de "LOS SERVICIOS" efectivamente prestados.

El monto antes mencionado se pagará con la partida presupuestal **32701** "Patentes, derechos de autor, regalías y otros",

Los precios unitarios del presente contrato, expresados en moneda nacional son:

Clave control interno	Clave CUCoP	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Precio unitario	Precio total antes de imp.	Precio con impuestos
-----------------------	-------------	-------------	------------------	----------	-----------------	----------------------------	----------------------

4.1	LICENCIAS DE USO DE PROGRAMAS DE COMPUTO Y SU ACTUALIZACION	QUEST TOAD ORACLE EDICIÓN BASE	S - SERVICIO	33	\$11,140.00	\$367,620.00	\$426,439.20
4.2	LICENCIAS DE USO DE PROGRAMAS DE COMPUTO Y SU ACTUALIZACION	QUEST TOAD ORACLE PROFESSIONAL EDITION	S - SERVICIO	10	\$17,680.00	\$176,800.00	\$205,088.00
4.3	LICENCIAS DE USO DE PROGRAMAS DE COMPUTO Y SU ACTUALIZACION	QUEST TOAD XPERT	S - SERVICIO	12	\$26,920.00	\$323,040.00	\$374,726.40
						SUBTOTAL	\$867,460.00
						IMPUESTOS	\$138,793.60
						TOTAL	\$1,006,253.60

De acuerdo a lo indicado en la tabla de precios unitarios, el monto total del contrato es por la cantidad de \$867,460.00 (OCHOCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS SESENTA PESOS 00/100 M.N.) en moneda nacional antes IVA, el monto antes mencionado con IVA. es por la cantidad de \$1,006,253.60 (UN MILLÓN SEIS MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS 60/100 M.N.) en moneda nacional después de I.V.A.

Los precios unitarios son considerados fijos y en moneda nacional (pesos mexicanos) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo, "EL PROVEEDOR" todos los conceptos y costos involucrados en la prestación de "LOS SERVICIOS" correspondientes a DERECHOS DE USO Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DIVERSO PARTIDA 4 ,por lo que "EL PROVEEDOR" no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

TERCERA. FORMA Y LUGAR DE PAGO

El trámite de pago se realizará ante la Subdirección de Finanzas, de acuerdo al procedimiento y requisitos establecidos por esta. El pago por la prestación de "LOS SERVICIOS" se realizará en una sola exhibición, en moneda nacional, en un plazo máximo de 20 días naturales siguientes, a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica, el cual deberá cumplir con los requisitos fiscales conforme a lo establecido en los artículos 51 de "LAASSP"; 89 y 90 del RLAASSP. El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día siguiente que el área designada para recibir la factura informe al prestador de "LOS SERVICIOS" que la solicitud de pago y su documentación soporte esté completa y cumple con los requisitos fiscales y administrativos vigentes, de acuerdo al proceso establecido por la Subdirección de Finanzas. El pago se efectuará, preferentemente, mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria del beneficiario, a través del SII, por lo que "EL PROVEEDOR" deberá presentar el documento expedido por institución bancaria donde conste su información bancaria

actualizada, de conformidad con lo establecido en la presente cláusula.

El pago de **"LOS SERVICIOS"** contratados, quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de las penas convencionales y/o deducciones, más los impuestos correspondientes a los que, en su caso, haya sido acreedor.

En caso de que el Comprobante Fiscal Digital entregado por **"EL PROVEEDOR"** para su pago presente errores o deficiencias, el **"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"**, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes al de su recepción, indicarán por escrito a **"EL PROVEEDOR"** las deficiencias que deberán corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **"EL PROVEEDOR"** presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de **"LAASSP"**.

En el caso de que **"EL PROVEEDOR"** determine solicitar el pago de su CFDI o documento análogo, a través de cadenas productivas, se sujetará a lo previsto en las disposiciones del Programa Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

"EL CENACE" manifiesta su consentimiento a **"EL PROVEEDOR"**, para que cedan sus derechos de cobro a favor de un intermediario financiero mediante operaciones de factoraje o descuento electrónico en cadenas productivas, en términos del numeral 10 de las Disposiciones Generales a las que deberán sujetarse las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para su incorporación al citado Programa.

En caso de atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas para la prestación de **"LOS SERVICIOS"** y/o éstos presenten incumplimiento parcial o deficiente, el **"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"** documentará y determinará el importe que se aplicará a la factura correspondiente por concepto de penas convencionales y/o deducciones, más el Impuesto al Valor Agregado, asimismo, será la responsable de informar a la Subdirección de Finanzas de **"EL CENACE"** el importe de éstas.

El trámite de pago correspondiente se efectuará con los siguientes datos fiscales: a nombre del Centro Nacional de Control de Energía, con el domicilio fiscal: Boulevard Adolfo López Mateos No. 2157, Colonia Los Alpes, C.P. 01010, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, con el Registro Federal de Contribuyentes CNC140828PQ4. .

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

"EL PROVEEDOR" manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de **"LOS SERVICIOS"**, no se tendrán como recibidos o aceptados por el Administrador del presente contrato mencionado en la Declaración I.3,

Para efectos de trámite de pago, conforme a lo establecido en el Sistema Institucional, **"EL PROVEEDOR"** deberá ser titular de una cuenta de cheques vigente y para tal efecto proporciona la CLABE 014180655090393871 , del BANCO SANTANDER (MÉXICO), S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO SANTANDER a nombre de **"Relaciones e Ingenio en Tecnología," S.A de C.V.** en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, debiendo anexar:

1.-Constancia de la institución financiera sobre la existencia de la cuenta de cheques abierta a nombre del beneficiario que incluya:

Nombre del beneficiario (conforme al timbre fiscal);

Registro Federal de Contribuyentes;

Domicilio fiscal: calle, N° exterior, N° interior, colonia, código postal, alcaldía y entidad federativa;

Nombre(s) del(los) banco(s); y

Número de la cuenta con once dígitos, así como la Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) con 18 dígitos, que permita realizar transferencias electrónicas de fondo, a través del Sistema de Pago.

2. Copia de estado de cuenta reciente, con no más de dos meses de antigüedad.

El pago de la prestación de "**LOS SERVICIOS**", recibidos, quedará condicionado proporcionalmente al pago que "**EL PROVEEDOR**" deba efectuar por concepto de penas convencionales y/o deducciones, más el Impuesto al Valor Agregado, "**EL PROVEEDOR**" se obliga en este caso, a emitir y entregar a "**EL CENACE**" el Comprobante Fiscal Digital de Egresos correspondiente (Nota de Crédito).

"**EL CENACE**" no otorgará ninguna clase de anticipo. El pago será efectuado mediante transferencia bancaria a la cuenta que "**EL PROVEEDOR**" proporcione.

La Subdirección de Finanzas del **CENACE**, será responsable de aplicar las Penas Convencionales y/o Deducciones.

CUARTA. VIGENCIA

El contrato comprenderá una vigencia considerada a partir de 30/08/2022 y hasta el 04/09/2023 sin perjuicio de su posible terminación anticipada, en los términos establecidos en su clausulado.

Se deberá considerar 5 (cinco) días hábiles posteriores a la notificación de fallo para la entrega del licenciamiento.

QUINTA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

"**LAS PARTES**" están de acuerdo en que por necesidades de "**EL CENACE**" podrá ampliarse la prestación de "**LOS SERVICIOS**" objeto del presente contrato, de conformidad con el artículo 52 de la "**LAASSP**", siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el **20%** (veinte por ciento) del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente. Lo anterior, se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificatorio del Contrato Principal. Asimismo, con fundamento en el artículo 91 del "**RLAASSP**", "**EL PROVEEDOR**" deberá entregar las modificaciones respectivas de las garantías, señaladas en la CLÁUSULA SÉPTIMA de este contrato.

Por caso fortuito o de fuerza mayor, o por causas atribuibles a "**EL CENACE**", se podrá modificar el presente instrumento jurídico, la fecha o el plazo para la prestación de "**LOS SERVICIOS**". En dicho supuesto, se deberá formalizar el convenio modificatorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso. Tratándose de causas imputables a "**EL CENACE**", no se requerirá de la solicitud de "**EL PROVEEDOR**". Cualquier modificación al Contrato deberá formalizarse por escrito por "**LAS PARTES**", el instrumento legal respectivo será suscrito por la persona servidora pública que lo haya hecho en el Contrato o por quien lo/a sustituya o esté facultado/a para ello. En caso de que no proceda la modificación del plazo por ser causa imputable a "**EL PROVEEDOR**" el atraso, éste se hará acreedor a la aplicación de penas convencionales. De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de "**LAASSP**", "**EL CENACE**" se abstendrá de hacer modificaciones que se refieran a precios, anticipos, pagos progresivos y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a "**EL PROVEEDOR**" comparadas con las establecidas originalmente, o a contrario sensu, lo dejara en estado de indefensión. Cualquier modificación a los contratos deberá formalizarse por escrito por parte de "**EL CENACE**" y "**EL PROVEEDOR**", los instrumentos legales respectivos serán suscritos por el servidor público que lo haya hecho en el contrato o quien lo sustituya o esté facultado para ello.

SEXTA. GARANTÍAS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS O ANTICIPOS (NO APLICA)

"**EL PROVEEDOR**" se obliga ante "**EL CENACE**", a lo siguiente:

El otorgamiento de anticipos, deberá garantizarse en los términos del artículo 48 de la "LAASSP" y primer párrafo del artículo 81 del "RLAASSP". Si las disposiciones jurídicas aplicables lo permitan, la entrega de la garantía de anticipos se realice de manera electrónica.

La póliza de garantía de anticipo será devuelta a "EL PROVEEDOR" una vez que el "EL CENACE" entregue a "EL PROVEEDOR", autorización por escrito de que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en el presente contrato, para lo cual "EL PROVEEDOR", deberá solicitar por escrito a "EL CENACE" una vez concluida la verificación de cumplimiento o terminación del contrato la liberación de la fianza a efecto de que "EL PROVEEDOR" pueda solicitar a la afianzadora la cancelación o liberación de la fianza.

En caso de que "EL CENACE" requiera hacer efectivo un importe parcial de la póliza de garantía de fianza de anticipo, "EL PROVEEDOR" se obliga a presentar a "EL CENACE" otra póliza nueva de fianza o un endoso a la misma, amparando el importe restante de la obligación total requerida.

SÉPTIMA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

EL CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA , conforme a los artículos 48 primer párrafo Fracción II, y 49 fracción primer párrafo II, de conformidad con lo establecido en el antepenúltimo párrafo del artículo 48 de la "LAASSP", 85, tercer párrafo fracción III y 103 del "RLAASSP"; 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, también en base a las POBALINES en el numeral 5.1.17 de lo establecido en el "ANEXO TÉCNICO", "EL PROVEEDOR" se obliga a constituir una garantía indivisible por el cumplimiento fiel y exacto de todas y cada una de las obligaciones derivadas de este contrato, mediante fianza expedida por compañía afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, a favor del CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA , por un importe equivalente al 10.0% (DIEZ POR CIENTO) del monto total del contrato, sin incluir el IVA. Dicha fianza deberá ser entregada a "EL CENACE", a más tardar dentro de los 10 días naturales posteriores a la firma del contrato.

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

La fianza deberá [REDACTED]arse en forma física en las instalaciones del Corporativo, ubicadas en Boulevard Adolfo López Mateos No. 2157, Piso 3, Colonia Los Alpes, C. P. 01010, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, o de forma electrónica al correo juan.lopez05@cenace.gob.mx y/o eric.delrazo@cenace.gob.mx en la cual deberán de indicarse los siguientes requisitos:

1. Expedirse a favor del CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA y señalar su domicilio;
2. La indicación del importe total garantizado con número y letra;
3. La referencia de que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato y anexo técnico, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
4. La información correspondiente al número de contrato, su fecha de firma, así como la especificación de las obligaciones garantizadas;
5. El señalamiento de la denominación o nombre de "EL PROVEEDOR" y de la institución afianzadora, así como sus domicilios correspondientes;
6. La condición de que la vigencia de la fianza deberá quedar abierta para permitir que cumpla con su objetivo, y continuará vigente durante la sustanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se dicte resolución definitiva por la autoridad competente, de forma tal que no podrá establecerse o estipularse plazo alguno que limite su vigencia, lo cual no debe confundirse con el plazo para el cumplimiento de las obligaciones previstas en el contrato y actos administrativos garantizados;
7. La indicación de que la fianza se hará efectiva conforme al procedimiento dispuesto en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, el cual será aplicable también para el cobro de los intereses que en su caso se generen en los términos previstos en el artículo 283 del propio ordenamiento;
8. La indicación de que la cancelación de la póliza de fianza procederá una vez que "EL CENACE" otorgue el documento en el que se señale la extinción de derechos y obligaciones, previo otorgamiento del finiquito correspondiente, o en caso de existir saldos a

cargo de **"EL PROVEEDOR"**, la liquidación debida;

9. Para efectos de la garantía señalada en esta cláusula, se deberá considerar la indivisibilidad de ésta, por lo que en caso de incumplimiento del contrato se hará efectiva por el monto total de la garantía de cumplimiento.

10. Para acreditar a la institución afianzadora el incumplimiento de la obligación garantizada, tendrá que cumplirse con los requisitos establecidos en las Disposiciones Generales a que se sujetarán las garantías otorgadas a favor del Gobierno Federal para el cumplimiento de obligaciones distintas de las fiscales que constituyan las dependencias y entidades en los actos y contratos que celebren, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 08 de septiembre de 2015; y

11. El momento de inicio de la fianza y, en su caso, su vigencia.

Considerando los requisitos anteriores, dentro de la fianza, se deberán incluir las declaraciones siguientes en forma expresa:

1. "Esta garantía estará vigente durante la sustanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se pronuncie resolución definitiva por autoridad competente, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato.

2. "La institución de fianzas acepta expresamente someterse al procedimiento de ejecución establecido en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para la efectividad de la presente garantía, procedimiento al que también se sujetará para el caso del cobro de intereses que prevé el artículo 283 del mismo ordenamiento legal, por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.";

3. "La cancelación de la fianza no procederá sino en virtud de manifestación previa de manera expresa y por escrito de **"EL CENACE"**; y

4. "La afianzadora acepta expresamente tener garantizado el contrato a que esta póliza se refiere, aún en el caso de que se otorgue prórroga o espera al deudor principal o fiado por parte de **"EL CENACE"** para el cumplimiento total de las obligaciones que se garantizaran, por lo que la afianzadora renuncia expresamente al derecho que le otorga el artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas."

De no cumplir con dicha entrega, **"EL CENACE"** podrá rescindir el contrato y remitir el asunto al Órgano Interno de Control, en **"EL CENACE"** para que determine si se aplican las sanciones estipuladas en el artículo 60 fracción III de la **"LAASSP"**.

La garantía de cumplimiento de ninguna manera será considerada como una limitación de la responsabilidad de **"EL PROVEEDOR"**, derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el presente instrumento jurídico, y de ninguna manera impedirá que **"EL CENACE"** reclame la indemnización o el reembolso por cualquier incumplimiento que pueda exceder el valor de la garantía de cumplimiento.

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

"EL PROVEEDOR" acepta expresamente que la garantía expedida para garantizar el cumplimiento se hará efectiva independientemente de que se interponga cualquier otro tipo de recurso ante instancias del orden administrativo o judicial, así como que permanecerá vigente durante la sustanciación de los juicios o recursos legales que se interponga con relación a dicho contrato, hasta que sea pronunciada resolución definitiva que cause ejecutoria por la autoridad competente.

El trámite de liberación de garantía, se realizará inmediato a que se extienda la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales por parte de **"EL CENACE"**, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 81, fracción VIII del **"RLAASSP"**.

Considerando que en la prestación de **"LOS SERVICIOS"**, cuando aplique se haya previsto un plazo menor a diez días naturales, se exceptúa el cumplimiento de la garantía, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 último párrafo de la **"LAASSP"**, en

concordancia con lo señalado en el tercer párrafo del artículo 86 del "RLAASSP".

Para este caso, el monto máximo de las penas convencionales por atraso que se puede aplicar será del **10% (diez)** por ciento del monto total del contrato, de los "LOS SERVICIOS" no prestado oportunamente en la fecha convenida, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 96 del "RLAASSP".

Sin perjuicio de lo mencionado en la presente cláusula, se deberá de tomar en cuanto lo estipulado en las disposiciones de carácter general por las que se aprueban los modelos de pólizas de fianzas constituidas como garantías en las contrataciones públicas realizadas al amparo de la "LAASSP" y la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 15 de abril de 2022.

OCTAVA. OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR"

1. Prestar "LOS SERVICIOS" en las fechas o plazos y lugares específicos conforme a lo requerido en el presente contrato y "ANEXO TÉCNICO" ,
2. Para el caso de arrendamiento correrá bajo su cargo los costos de flete, transporte, seguro y de cualquier otro derecho que se genere, hasta el lugar de entrega de los bienes, así como el costo de su traslado de regreso al término del contrato. **(NO APLICA)**
3. Cumplir con las especificaciones técnicas y de calidad y demás condiciones establecidas en el contrato y su anexo técnico, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
4. Asumir su responsabilidad ante cualquier situación que pudiera generarse con motivo del presente contrato.
5. No difundir a terceros sin autorización expresa de "EL CENACE" la información que le sea proporcionada, inclusive después de la rescisión o terminación del presente instrumento, sin perjuicio de las sanciones administrativas, civiles y penales a que haya lugar.
6. Proporcionar la información que le sea requerida por parte de la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control, de conformidad con el artículo 107 del "RLAASSP".
7. No generar cargos adicionales a "EL CENACE" por concepto de viáticos, traslado, o gastos similares de su personal a las instalaciones de "EL CENACE".

NOVENA. OBLIGACIONES DE "EL CENACE"

1. Otorgar todas las facilidades necesarias, a efecto de que "EL PROVEEDOR" lleve a cabo en los términos convenidos.
2. Sufragar el pago correspondiente en tiempo y forma, por la prestación de "LOS SERVICIOS".
3. Extender a "EL PROVEEDOR", la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente después de que el **Titular del Área Requirente**, notifique que se cumplió con lo estipulado en el contrato a satisfacción expresa de dicho servidor público para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

DÉCIMA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

La prestación de "LOS SERVICIOS" será conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por "EL CENACE" en el "ANEXO TÉCNICO", para la contratación del "Derechos de uso y servicios de mantenimiento de software diverso partida 4", en las fechas establecidas en el mismo.

La prestación de "LOS SERVICIOS", se realizará en el domicilio señalado en el "ANEXO TÉCNICO" en donde se encuentran dichos plazos, domicilio, condiciones y entregables y en las fechas establecidas en el mismo, el servicio será recibido previa revisión por parte del personal del "ADMINISTRADOR DEL CONTRATO".

Durante la recepción, los bienes estarán sujetos a una verificación visual aleatoria. En los casos en que se detecten defectos o discrepancias en la entrega o incumplimiento en las especificaciones técnicas de los bienes, "EL PROVEEDOR" contará con un (colocar plazo para reposición de bienes) , para la reposición de éstos, contadas a partir del momento de la devolución y/o la

notificación por correo electrónico y/o escrito, sin costo adicional para **"EL CENACE"**. **(NO APLICA)**.

No existirá el otorgamiento de prórrogas para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y los requisitos que deberán observarse, solamente habrá prórrogas por caso fortuito o fuerza mayor.

DÉCIMA PRIMERA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS

"EL PROVEEDOR" en su caso deberá de señalar las licencias, autorizaciones y permisos que conforme a otras disposiciones que sea necesario contar para la prestación de **"LOS SERVICIOS"** correspondientes, cuando sean del conocimiento del **"EL CENACE"**.

DÉCIMA SEGUNDA. SEGUROS (NO APLICA)

Los seguros que, en su caso, deben otorgarse, indicando los bienes que ampararían y la cobertura de la póliza correspondiente;

DÉCIMA TERCERA. TRANSPORTE (NO APLICA)

"EL PROVEEDOR" se obliga a efectuar el transporte para la prestación de **"LOS SERVICIOS"**, objeto del presente contrato, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones referidas en el anexo técnico del servicio para la **"Derechos de uso y servicios de mantenimiento de software diverso" partida 4**, donde se encuentran dichos plazos, domicilios, condiciones y entregables.

DÉCIMA CUARTA. DEVOLUCIÓN. (NO APLICA)

"EL CENACE" procederá a la devolución del total de las entregas de los bienes a **"EL PROVEEDOR"**, cuando con posterioridad a la entrega de los bienes corregidos, se detecte que existen defectos, o cuando éstos no hayan sido repuestos. **"EL PROVEEDOR"** se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte se generen.

DÉCIMA QUINTA. CALIDAD

"EL PROVEEDOR" deberá contar con la infraestructura necesaria, personal técnico especializado en el ramo, herramientas, técnicas y equipos adecuados para proporcionar **"LOS SERVICIOS"** requeridos, a fin de garantizar que el objeto de este contrato sea proporcionado con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a realizarlo a satisfacción de **"EL CENACE"** y con estricto apego a lo establecido en las cláusulas del presente instrumento jurídico y su respectivo **"ANEXO TÉCNICO"**, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

"EL CENACE" no estará obligado a recibir **"LOS SERVICIOS"** cuando éstos no cumplan con los requisitos establecidos en el párrafo anterior.

DÉCIMA SEXTA. DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS

"EL PROVEEDOR" queda obligado ante **"EL CENACE"** a responder de los defectos y vicios ocultos derivados de las obligaciones del presente contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en este instrumento jurídico y su **ANEXO TÉCNICO**, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, y/o en la legislación aplicable en la materia.

Para los efectos de la presente cláusula, se entiende por vicios ocultos los que existan en la prestación de **"LOS SERVICIOS"**, que los hagan impropios para los usos a que se le destine o que disminuyan de tal modo este uso, que de haberlo conocido **"EL CENACE"** no lo hubiere contratado o lo hubiere efectuado a un precio menor.

DÉCIMA SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD

"EL PROVEEDOR" se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte lleguen a causar a "EL CENACE", con motivo de las obligaciones pactadas, o bien por los defectos o vicios ocultos en la prestación de "LOS SERVICIOS", de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la "LAASSP".

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS

Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la prestación de "LOS SERVICIOS", objeto del presente contrato, serán pagados por "EL PROVEEDOR", mismos que no serán repercutidos a "EL CENACE".

"EL CENACE" sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al IVA, en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

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

Para efectos de lo anterior, "EL PROVEEDOR" entregará al "ADMINISTRADOR DEL CONTRATO", escrito de transferencia de derechos de cobro en favor de la persona física o moral a quien le ceda dichos derechos, así como la información y/o documentación que para tal efecto requiera la Subdirección de Finanzas. Dicho escrito deberá cumplir con lo dispuesto por los artículos 15 y 15-A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, adjuntando la cesión de derechos formalizada ante fedatario público, en la que se haga constar la transferencia de derechos de cobro en favor de la persona a quien le ceda sus derechos, así como la información y/o documentación correspondiente. Lo anterior, no requerirá de la suscripción del Convenio Modificatorio que señala la Cláusula referente a las "Modificaciones al Contrato" contenida en el presente instrumento legal.

VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS

██████████
"EL PROVEEDOR" asume la responsabilidad total en caso de que, al prestar "LOS SERVICIOS" objeto del presente contrato, infrinja patentes, marcas o viole otros registros de derechos de propiedad industrial a nivel nacional e internacional, por lo que, se obliga a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar a "EL CENACE" o a terceros.

En tal virtud, "EL PROVEEDOR" manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción administrativa y/o delitos establecidos en la Ley Federal del Derecho de Autor ni en la Ley Federal de Protección de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de "EL CENACE", por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en el domicilio previsto en el apartado de Declaraciones de este instrumento a "EL PROVEEDOR", para que éste, utilizando los medios correspondientes al caso, garantice salvaguardar a "EL CENACE" de cualquier controversia, liberándolo de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.

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

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD

██████████
"LAS PARTES" están conformes en que la información que se derive de la celebración del presente instrumento jurídico, así como toda aquella información que "EL CENACE" entregue a "EL PROVEEDOR" tendrá el carácter de confidencial, por lo que este se compromete, de forma directa o a través de interpósita persona, a no proporcionarla o divulgarla por escrito, verbalmente o por

cualquier otro medio a terceros, inclusive después de la terminación de este contrato.

La información contenida en el presente contrato es pública, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 70 fracción XXVIII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 68 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; sin embargo la información que proporcione "**EL CENACE**" a "**EL PROVEEDOR**" para el cumplimiento del objeto materia del mismo, será considerada como confidencial en términos de los artículos 116 y 113, respectivamente, de los citados ordenamientos jurídicos, por lo que "**EL PROVEEDOR**" se compromete a recibir, proteger y guardar la información confidencial proporcionada por "**EL CENACE**" con el mismo empeño y cuidado que tiene respecto de su propia información confidencial, así como hacer cumplir a todos y cada uno de los usuarios autorizados a los que les entregue o permita acceso a la información confidencial, en los términos de este instrumento.

"**EL PROVEEDOR**" se compromete a que la información considerada como confidencial no será utilizada para fines diversos a los autorizados con el presente contrato específico; asimismo, dicha información no podrá ser copiada o duplicada total o parcialmente en ninguna forma o por ningún medio, ni podrá ser divulgada a terceros que no sean usuarios autorizados. De esta forma, "**EL PROVEEDOR**" se obliga a no divulgar o publicar informes, datos y resultados obtenidos objeto del presente instrumento, toda vez que son propiedad de "**EL PROVEEDOR**".

Cuando de las causas descritas en las cláusulas de RESCISIÓN y TERMINACIÓN ANTICIPADA del presente contrato, concluya la vigencia del mismo, subsistirá la obligación de confidencialidad sobre los servicios establecidos en este instrumento legal.

En caso de incumplimiento a lo establecido en esta cláusula, "**EL PROVEEDOR**" tiene conocimiento en que "**EL CENACE**" podrá ejecutar o tramitar las sanciones establecidas en la "**LAASSP**" y el "**RLAASSP**", así como presentar las denuncias correspondientes de conformidad con lo dispuesto por el Libro Segundo, Título Noveno, Capítulos I y II del Código Penal Federal y demás normatividad aplicable.

De igual forma, "**EL PROVEEDOR**" se compromete a no alterar la información confidencial, a llevar un control de su personal y hacer de su conocimiento las sanciones que se aplicarán en caso de incumplir con lo dispuesto en esta cláusula, por lo que, en su caso, se obliga a notificar a "**EL CENACE**" cuando se realicen actos que se consideren como ilícitos, debiendo iniciar las acciones legales correspondientes y sacar en paz y a salvo a "**EL CENACE**" de cualquier proceso legal.

"**EL PROVEEDOR**" se obliga a poner en conocimiento de "**EL CENACE**" cualquier hecho o circunstancia que debido a "**LOS SERVICIOS**" prestados sea de su conocimiento y que pueda beneficiar o evitar un perjuicio a la misma.

Asimismo, "**EL PROVEEDOR**" no podrá, con motivo de la prestación de "**LOS SERVICIOS**" que realice a "**EL CENACE**", utilizar la información a que tenga acceso, para asesorar, patrocinar o constituirse en consultor de cualquier persona que tenga relaciones directas o indirectas con el objeto de las actividades que lleve a cabo.

VIGÉSIMA SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS

"**EL CENACE**" designa como responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato al Ing. HECTOR ALBERTO GUTIERREZ IBARRA, en su carácter de JEFE DE DEPARTAMENTO en la Gerencia de Control Regional Noroeste, con el objeto de verificar el óptimo cumplimiento del mismo, por lo que indicará a "**EL PROVEEDOR**" las observaciones que se estimen pertinentes, quedando éste obligado a corregir las anomalías que le sean indicadas, así como deficiencias en la prestación de "**LOS SERVICIOS**" o de su personal.

Asimismo, "**EL CENACE**" sólo aceptará "**LOS SERVICIOS**" materia del presente contrato y autorizará el pago de estos previa verificación de las especificaciones requeridas, de conformidad con lo especificado en el presente contrato y su correspondiente anexo técnico, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

La prestación de "**LOS SERVICIOS**" serán recibidos previa revisión de la Administradora del Contrato; la inspección de "**LOS SERVICIOS**" consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en el Contrato y en su caso en el "**ANEXO TÉCNICO**", así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

En tal virtud, "**EL PROVEEDOR**" manifiesta expresamente su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, la prestación de "**LOS SERVICIOS**", se tendrán por no aceptados por parte de "**EL CENACE**".

"**EL CENACE**", a través de la Administradora del contrato o a través del personal que para tal efecto designe, podrá rechazar "**LOS SERVICIOS**" si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato y en su Anexo técnico, obligándose "**EL PROVEEDOR**" en este supuesto a entregarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para "**EL CENACE**".

VIGÉSIMA TERCERA. DEDUCCIONES

"**EL CENACE**" aplicará a "**EL PROVEEDOR**" deducciones al pago de "**LOS SERVICIOS**" con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que hayan incurrido respecto a los conceptos que integran "**EL CONTRATO**". Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 Bis de la "**LAASSP**", la suma de las deducciones no excederá del 10.0% del monto total del contrato, las cuales se calcularán sobre el monto de "**LOS SERVICIOS**" proporcionados en forma parcial o deficientemente, los montos a deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que "**EL PROVEEDOR**" presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago, mas IVA.

En caso de no existir pagos pendientes, la deducción se aplicará sobre la garantía de cumplimiento del contrato siempre y cuando "**EL PROVEEDOR**" no realice el pago de esta.

Lo anterior, en el entendido de que se cumpla con el objeto de este contrato de forma inmediata, conforme a lo acordado. En caso contrario, "**EL CENACE**" podrá iniciar en cualquier momento posterior al incumplimiento, el procedimiento de rescisión del contrato, considerando la [REDACTED] incumplimiento y los daños y perjuicios que el mismo pudiera ocasionar a los intereses del Estado, representados por "**EL CENACE**".

Las deducciones económicas se aplicarán sobre la cantidad indicada mas IVA. La notificación y calculo de las deducciones correspondientes las realizará la administradora del contrato de "**EL CENACE**". Cuando el monto total de aplicación de deducciones alcance el **10%** (diez por ciento) del monto total del contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión.

Para efectos del presente contrato las deducciones se calcularán de la siguiente forma:

Concepto: Incumplimiento parcial o deficiente

Monto: \$500.00 pesos.

Forma: Por cada día en la entrega de la documentación parcial o deficiente de acuerdo a la tabla 4 "Evidencia del Cumplimiento del Anexo Técnico.

Responsable de aplicar las deducciones es la Subdirección de Finanzas del CENACE.

VIGÉSIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES

En caso de que "**EL PROVEEDOR**" presente atraso en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones pactadas para la prestación de "**LOS SERVICIOS**", objeto del presente contrato, "**EL CENACE**", por conducto del Administrador del contrato podrá aplicar una pena convencional equivalente al 0.5% (**cero punto cinco por ciento**) por cada día natural de atraso sobre el monto de "**LOS SERVICIOS**" no proporcionados o atraso en el inicio de la prestación de los servicios, sin incluir impuesto al Valor Agregado. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 53 de la "**LAASSP**", 95 y 96 del "**RLAASSP**", así como el numeral

"5.3.7. de las POBALINES.

Por lo anterior, el pago de la prestación de "**LOS SERVICIOS**" quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que "**EL PROVEEDOR**" deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso, en el entendido de que si el contrato es rescindido en términos de lo previsto en la CLÁUSULA DE RESCISIÓN, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

Cuando la suma de las penas convencionales y/deducciones exceda el monto total de la garantía de cumplimiento del presente contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión de este, en los términos del artículo 54 de la "**LAASSP**".

Independientemente de la aplicación de la pena convencional a que hace referencia el párrafo que antecede, se aplicarán además cualquiera otra que la "**LAASSP**" establezca.

Esta pena convencional no descarta que "**EL CENACE**" en cualquier momento posterior al incumplimiento determine procedente la rescisión del contrato, considerando la gravedad de los daños y perjuicios que el mismo pudiera ocasionar a los intereses de "**EL CENACE**".

En caso de que sea necesario llevar a cabo la rescisión administrativa del contrato, la aplicación de la garantía de cumplimiento será por el monto total de las obligaciones garantizadas.

La penalización tendrá como objeto resarcir los daños y perjuicios ocasionados a "**EL CENACE**" por el atraso en el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente contrato.

La notificación y cálculo de la pena convencional, corresponde a la administradora del contrato en "**EL CENACE**".

VIGÉSIMA QUINTA. SANCIONES ADMINISTRATIVAS

Cuando "**EL PROVEEDOR**" incumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a éste, y como consecuencia, cause daños y/o perjuicios graves a "**EL CENACE**", o bien, proporcione información falsa, actúe con dolo o mala fe en la celebración del presente contrato o durante la vigencia del mismo, por determinación de la Secretaría de la Función Pública, se podrá hacer acreedor a las sanciones establecidas en la "**LAASSP**", en los términos de los artículos 59, 60 y 61 de dicho ordenamiento legal y 109 al 115 del "**RLAASSP**".

VIGÉSIMA SEXTA. SANCIONES APLICABLES Y TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL

"**EL CENACE**", de conformidad con lo establecido en los artículos 53, 53BIS 54 y 54 Bis de la "**LAASSP**", y 86 segundo párrafo, 95 al 100 y 102 del "**RLAASSP**", aplicará sanciones, o en su caso, llevará a cabo la cancelación de partidas total o parcialmente o la rescisión administrativa del contrato.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. RELACIÓN LABORAL

"**EL PROVEEDOR**" reconoce y acepta ser el único patrón del personal que ocupe con motivo de la prestación de "**LOS SERVICIOS**" objeto de este contrato, así como el responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social. Asimismo, "**EL PROVEEDOR**" conviene en responder de todas las reclamaciones que sus trabajadores presenten en su contra o en contra de "**EL CENACE**", en relación con la prestación de "**LOS SERVICIOS**", materia de este contrato.

VIGÉSIMA OCTAVA. EXCLUSIÓN LABORAL

"**LAS PARTES**" convienen en que "**EL CENACE**" no adquiere ninguna obligación de carácter laboral con "**EL PROVEEDOR**" ni con los elementos que éste utilice para la prestación de "**LOS SERVICIOS**" objeto del presente contrato, por lo cual no se le podrá considerar como patrón ni como un sustituto. En particular el personal se entenderá relacionado exclusivamente con la o las personas que lo emplearon y por ende cada una de ellas asumirá su responsabilidad por dicho concepto.

Igualmente, y para este efecto y cualquiera no previsto, "**EL PROVEEDOR**" exime expresamente a "**EL CENACE**" de cualquier responsabilidad laboral, civil, penal, de seguridad social o de otra especie que, en su caso, pudiera llegar a generarse; sin embargo, si "**EL CENACE**" tuviera que realizar alguna erogación por alguno de los conceptos que anteceden, "**EL PROVEEDOR**" se obliga a realizar el reembolso e indemnización correspondiente.

Por lo anterior, "**LAS PARTES**" reconocen expresamente en este acto que "**EL CENACE**" no tiene nexo laboral alguno con "**EL PROVEEDOR**", por lo que éste último libera a "**EL CENACE**" de toda responsabilidad relativa a cualquier accidente o enfermedad que pudiera sufrir o contraer cualquiera de sus trabajadores durante el desarrollo de sus labores o como consecuencia de ellos, así como de cualquier responsabilidad que resulte de la aplicación de la Ley Federal del Trabajo, de la Ley del Seguro Social, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y/o cualquier otra aplicable, derivada de la prestación de los servicios materia de este contrato.

VIGÉSIMA NOVENA. SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Cuando en la prestación de "**LOS SERVICIOS**", se presente caso fortuito o de fuerza mayor, "**EL CENACE**" bajo su responsabilidad, podrá de resultar aplicable conforme a la normatividad en la materia, suspender la prestación de "**LOS SERVICIOS**", en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente recibidos por "**EL CENACE**".

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a "**EL CENACE**", a solicitud escrita de "**EL PROVEEDOR**", cubrirá los gastos no recuperables, durante el tiempo que dure esta suspensión, para lo cual "**EL PROVEEDOR**" deberá presentar dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes de la notificación del término de la suspensión, la factura y documentación de los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato.

"**EL CENACE**" pagará los gastos no recuperables, en moneda nacional (pesos mexicanos), dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días naturales posteriores a la presentación de la solicitud debidamente fundada y documentada de "**EL PROVEEDOR**", así como del CFDI o factura electrónica respectiva y documentación soporte.

En caso de que "**EL PROVEEDOR**" no presente en tiempo y forma la documentación requerida para el trámite de pago, la fecha de pago se recorrerá el mismo número de días que dure el retraso.

El plazo de suspensión será fijado por "**EL CENACE**", a cuyo término en su caso, podrá iniciarse la terminación anticipada del presente contrato, o bien, podrá continuar produciendo todos los efectos legales, una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión.

TRIGÉSIMA. RESCISIÓN

"**EL CENACE**" podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el presente contrato y hacer efectiva la fianza de cumplimiento, cuando "**EL PROVEEDOR**" incurra en incumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin necesidad de acudir a los tribunales competentes en la materia, por lo que, de manera enunciativa, más no limitativa, se entenderá por incumplimiento:

1. Si incurre en responsabilidad por errores u omisiones en su actuación;
2. Si incurre en negligencia en la prestación "**LOS SERVICIOS**" objeto del presente contrato, sin justificación para "**EL CENACE**";
3. Si transfiere en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual;

4. Si cede los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de **"EL CENACE"**;
5. Si suspende total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de **"LOS SERVICIOS"** del presente contrato o no les otorga la debida atención conforme a las instrucciones de **"EL CENACE"**;
6. Si no presta **"LOS SERVICIOS"** en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y su anexo técnico, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
7. Si no proporciona a **"EL CENACE"**, los datos necesarios para la inspección, vigilancia y supervisión la prestación de los servicios del presente contrato;
8. Si cambia de nacionalidad e invoca la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de **"EL CENACE"**;
9. Si es declarado en concurso mercantil por autoridad competente o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio;
10. Si no acepta pagar penalizaciones o no repara los daños o pérdidas, por argumentar que no le son directamente imputables, sino a uno de sus asociados o filiales o a cualquier otra causa que no sea de fuerza mayor o caso fortuito;
11. Si no entrega dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento de este;
12. Si la suma de las penas convencionales y/o deducciones excede el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato alcanzan el **10%** (diez por ciento) del monto total de este instrumento jurídico;
13. Si **"EL PROVEEDOR"** no presta **"LOS SERVICIOS"** objeto de este contrato de acuerdo con las normas, la calidad, eficiencia y especificaciones requeridas por **"EL CENACE"** conforme a las cláusulas del presente contrato y su anexo técnico, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
14. Si divulga, transfiere o utiliza la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **"EL CENACE"** en los términos de lo dispuesto en la cláusula DÉCIMA NOVENA del presente instrumento jurídico;
15. Si se comprueba la falsedad de alguna manifestación contenida en el apartado de sus declaraciones del presente contrato;
16. Cuando **"EL PROVEEDOR"** y/o su personal, impidan el desempeño normal de labores de **"EL CENACE"**, durante la prestación de **"LOS SERVICIOS"**, por causas distintas a la naturaleza del objeto de este;
17. Cuando exista conocimiento y se corrobore mediante resolución definitiva de autoridad competente que **"EL PROVEEDOR"** incurrió en violaciones en materia penal, civil, fiscal, mercantil o administrativa que redunde en perjuicio de los intereses de **"EL CENACE"** en cuanto al cumplimiento oportuno y eficaz en la prestación de **"LOS SERVICIOS"** del presente contrato; y
18. En general, incurra en incumplimiento total o parcial de las obligaciones que se estipulen en el presente contrato o de las disposiciones de la **"LAASSP"** y del **"RLAASSP"**.

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

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

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

Iniciado un procedimiento de conciliación **"EL CENACE"** podrá suspender el efecto de rescisión.

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

"EL CENACE" podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, "EL CENACE" 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 CENACE" establecerá con "EL PROVEEDOR" otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la "LAASSP".

Cuando se presente cualquiera de los casos mencionados, "EL CENACE" quedará expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del contrato, aplicando las penas convencionales y/o rescindirlo, siendo esta situación una facultad potestativa.

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

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

"EL PROVEEDOR" será responsable por los daños y perjuicios que le cause a "EL CENACE".

TRIGÉSIMA PRIMERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA

"EL CENACE" podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato, cuando concurren razones de interés general o bien cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir la prestación de "LOS SERVICIOS" originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a "EL CENACE", o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato con motivo de una resolución de una inconformidad o ██████████ de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública, lo que bastará sea comunicado a "EL PROVEEDOR" con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho. En este caso, "EL CENACE" a solicitud escrita de "EL PROVEEDOR" cubrirá los gastos no recuperables, siempre que estos sean razonables estén debidamente comprobados y relacionados directamente con el contrato.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. DISCREPANCIAS

"LAS PARTES" convienen que, en caso de discrepancia entre la convocatoria, las juntas de aclaraciones, la propuesta técnica y económica de "EL PROVEEDOR" y el presente contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria y las juntas de aclaraciones, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 81 fracción IV, del "RLAASSP".

TRIGÉSIMA TERCERA. CONCILIACIÓN.

"LAS PARTES" acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato se someterán al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78, 79 de la "LAASSP", y 126 al 136 del "RLAASSP" y al Decreto por el que se establecen las acciones administrativas que deberá implementar la Administración Pública Federal para llevar a cabo la conciliación o la celebración de convenios o acuerdos previstos en las leyes respectivas como medios alternativos de solución de controversias, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de abril de 2016.

La solicitud de conciliación se presentará mediante escrito, el cual contendrá los requisitos contenidos en el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, además, hará referencia al número de contrato, al servidor público encargado de su administración, objeto, vigencia y monto del contrato, señalando, en su caso, sobre la existencia de convenios modificatorios,

debiendo adjuntar copia de los instrumentos consensuales debidamente suscritos.

TRIGÉSIMA CUARTA. DOMICILIOS

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

TRIGÉSIMA QUINTA. LEGISLACIÓN APLICABLE

"LAS PARTES" se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación de los servicios objeto del presente Contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, a la "LAASSP", y el "RLAASSP"; al Código Civil Federal; la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; al Código Federal de Procedimientos Civiles; a la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, el Acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones y a las demás disposiciones jurídicas aplicables, como son la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

TRIGÉSIMA SEXTA. JURISDICCIÓN

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

FIRMANTES.

Por lo anteriormente expuesto, tanto "EL CENACE" como "EL PROVEEDOR", declaran estar conformes y bien enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman electrónicamente en las fechas especificadas en cada firma electrónica.

POR:
"EL CENACE"

NOMBRE	CARGO	R.F.C
RAFAEL ADOLFO MERCADO PAREDES	JEFE DE UNIDAD DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS	MEPR680824U55
HECTOR ALBERTO GUTIERREZ IBARRA	JEFE DE DEPARTAMENTO	GUIH7508074K9
ALFREDO RIVERA VELIZ	SUBDIRECTOR	RIVA7310251K0

POR:
"EL PROVEEDOR"

NOMBRE	R.F.C
RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGIA SA DE CV	REI091210FKA

RogRpUE0in0/OzEfcK/B67DYNq0DW8ufuTm2nZQz2Zi8ZNMp4ShsKYHHOM7C5CMesX+ygzrWPInLVqyGIW25i5Gn+K+sD7udN+9g8/5zpe6kwdfn9Lh21RXpzqbJY1tRjmicKNF2rBJD0WusyHMQFcOpuIFsnit
R9dS2Mrrc++L1YNNF+As8hcnq+Q5D4bfIMJJD0zJGhPFOlGB50a7AqPzI1laHkz322FqdyS8VOnBUxAYDnMC8ESupxmZSPodPDSq3TA4A1S7/Z7eMiBZXUE/iXm/1CR0kuZT56LiYsyOosboj2jOcMgp2rJexKxDH
mGoP6bnRyv639DGdxNV2zgz==

Firmante: RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGIA SA DE CV
RFC: REI091210FKA

Número de Serie: 00001000000504942939
Fecha de Firma: 05/10/2022 09:58

Certificado:

MIIGgDCCBgigAwIBAgIUmdAwMDEwMDAwMDA1MDQ5NDI1MzkwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwggGEMSAwHgYDVQoDDBVVRPUk1EQUUgQ0VSVElGSUNBRE9SQTEuMCAwIUECgwwlU0VSUk1DSU8gREUgQUJRNzU5JUlRS
QUNJNT04gVVFJQ1VUQWJQJTEAMBgGAlUECwRwRU0FULU1FUyBBDXR0b3JpdHkxKjA0BgkqhkiG9w0BCQEWZ2NvbhRhY3RvLnRlY25pY29Ac2F0LmdvYi5tZEdEmMCQGA1UECQwdQVYyIEhJREFMR08gNzcsIENPTC4g
R1VFU1JFUk8xZDjAMBgNVBBEMBTAMzAwMQswCQYDVOQGEWJNWDEZMBcGAlUECAwQ01VREFEIERFIE1FWELDTzETMBEGAlUEBwwKQ1VBVUURU1PQzEVMBMGAlUELRMMU0FUOTcWzAxTk4zMWVwWgYJKoZIhvcN
AQAkCE01yZlNwbn25zYW5eZTogQUJRNzU5JUlRSQUNJNT04gVU0V0VFBTCBERSBTRVJWSUNJTT1MgVVFJQ1VUQWJQJTE1MgQUUwQ09OVVFJQ1VZRUR5URTAeFw0yMDA5MDMxNjUyMjBaFw0yMDA5MDMxNjUyMDBaMIIBGzE0
MDIGA1UEAxMrUkVMQUNJNT05FUyBFIE1OR0V0SU8gRU4gVEVDTK9MT0dJQSBTQSBERSBDVjE0MDIGA1UEKRMrUkVMQUNJNT05FUyBFIE1OR0V0SU8gRU4gVEVDTK9MT0dJQSBTQSBERSBDVjE0MDIGA1UEChMrUkVM
QUNJNT05FUyBFIE1OR0V0SU8gRU4gVEVDTK9MT0dJQSBTQSBERSBDVjE0MDIGA1UEBHMCTVgxiZAhBgkqhkiG9w0BCQEWFGFRhbm1lbGFAcmVpbmd0ZWMuY29tMSUwIwYDVQQTEExSRUk0TEyMTBGSOEgLyBDRVZB
NzIwNjA2MVI1MR4wHAYDVQFEUgLyBDRVZBNzIwNjA2SERGS1JCMDMwggEiMA0GCSqGSIb3DQEBAQUAA4IBDwAwggEKAoIBAQCEW6N4gm6JTQ14SdKtPp7W0VGkHE5/RpyXjHUFUmqi0ult4YqLWLVb65I54ax
gb/0LlMeUaMzBcVkk9M0R7Jc66+GOWpu7fkb7Pc/5AU/v82AGYgxsSmYLtNHyDD8QJyWEJiwl4WhRmH6VuMoFPRRRJXM/LgnceEpB+L7W+rJTtzHZLI/f/3VZmNXTSjgFX80WVEwoErCICBYuYxHeQAKSLIY2o
X+jD5jkcTYChKky8T0E8E8XDE9TjDEIPDgWYA3z0nG0qo7uhg/az9PKF42b69S1D/hvUQMxeU9B5ec2ZqjCCwm/BZZt/9JFCf/ggcqAT1UXaKmyoenVgmtAgMBAAGjTzBNMAwGAlUEwEB/wCMAAwCwYDVR0P
BAQDAgPYMBEGCWSAGG+EIABAQEAwIFoDAdBgNVHSUEFjAUBgggrBgEFBQcDBAYIKwYBBQUHAIwDQYJKoZIhvcNAQELBQADggIBAGZ+PsKK5Y5LzEAKf3e9eBAQIPgNCTng9Cat+8L09zo8OZ0IAe5IQ/pPU6P5
N1cI2s9SarNmajk00wdEGO2+BaXoUp4i8jLQDdtY15PZaX3/hIwZvSX3HISGts0SwXxYm+R688oi0Efrh36M1jAnSiDenYg8kdZuRHptE4KfMNYGzEYH1qZ2X9MORs6o01lgQP6wS3ACwGwLkht4qQNYpd+55
ZK/1502uIkPD42q3mFE+QP5fT8HrODPt6VhJPM6ke/1jQa3KjNbs/rtaTMkv0P6cIz68pfGGuEs2yB7CwSAV9ZcwKGjHdVTnClngjXUexpAU77WtVDRywbzi1RzvJxak0J+OnXhXTrwAflqSRCEXL2N+5zZMdj
1U+1Dm+/Zu/iv3abLzCqOkmkeS5jmtHfj/tFYceMWhL/qKUTsWdka200cUNT9nAjt2NhtK0QmYvUqhhpS3ZweiTEVcQbxUHbYo5A9a7J6cX+zjghYaU8ajJ04j7m2W3wFeEmHUV3ecUlFGR38I71GzZ9sdue
gn1+C6QLimuIyA/n0Wtz+rBzyNzr0UuAks9sBPzWfapv51WSutErYlRzSHfkUbrfr7ukbAVNe3DkZv9ty+mubNgmEseGfE7lKhaoCywHmY67pptborneQha108Udvpv4d1/RN9N9T/NohXS

Firma:

Lp/snw72/56vnfLd0UeAgNMhd/fogDFgo73BusZ3hhdK4M7ZyzNLR/KUq/H5RgY1g/Is3iMLN/UFVvD7nmYeiQmIFELndOnJ6dUBTViVZIGp+qh1A99md46Y02Mf7dR02DLRnZEEWVThSOpk/mtV808XxAp51k
oc6YH3z0u2oWNQDTORyKSP/JT2KvUW41ZR8jL7kP0CDga9/hz3AUzqdUET8PymJrth+hIrZPpEK5qzEoKA7/2fEG2tW3MzhPfsvJlBJUqL8+0WCzajcfAh8JBA8xTVr0VpAzWYKsTxFA209SYzEzkaqdgPYOzpKen
GGBT9eS6fBxZt+zWLRwIlg==



FORMATO 9 Modelo de Propuesta Técnica

Ciudad de México, a 22 de agosto de 2022.

X				LA-018TOM999-E41-2022
Licitación Pública	ITP	Adjudicación Directa	Solicitud de Información	Número de Procedimiento
Tipo de Procedimiento				

RELACINES E INGENIO EN TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V.	REI091210FKA
Nombre del LICITANTE	R:F:C

Partida	Descripción Técnica	
4	Posición	Descripción
	1	Quest Toad Oracle Edición Base
	2	Quest Toad Oracle Professional Edition
	3	Quest Toad Xpert

Descripción técnica del objeto				
Derechos de uso y servicios de mantenimiento de software diverso.				
Partida	Posición	Descripción	Fecha de Inicio	Termino
4	1	Quest Toad Oracle Edición Base	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	12 meses posteriores a la entrega de los servicios
	2	Quest Toad Oracle Professional Edition	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	12 meses posteriores a la entrega de los servicios
	3	Quest Toad Xpert	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	12 meses posteriores a la entrega de los servicios

Tabla 1. Vigencia del licenciamiento

Plazo

RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V se obliga a proporcionar "**LOS SERVICIOS**" objeto del presente "**ANEXO TÉCNICO**" por el periodo de 12 meses.

Lugar

RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V proporcionará "**LOS SERVICIOS**" en el domicilio de la GERENCIA DE CONTROL REGIONAL NOROESTE, ubicada en Reforma y Periférico Norte S/N, Col. Balderrama en Hermosillo Sonora, CP. 83180.

Condiciones de Entrega

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para efectos del presente "**ANEXO TÉCNICO**", se entiende por:

Término	Descripción o Significado
CENACE	Centro Nacional de Control de Energía
Administrador del Contrato	Servidor público de " EL CENACE ", encargado de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato.

Beneficios esperados del servicio

El **CENACE** requiere de la contratación de los "**Derechos de uso y servicios de mantenimiento de software diverso**" para asegurar y garantizar la continuidad del licenciamiento de los productos de software requeridos en la operación administrativa del personal, y así realizar las actividades más eficientemente en los distintos procesos de la organización.

"Derechos de uso y servicios de mantenimiento de software diverso"

Consiste en la contratación de los derechos de uso del software con acceso a las versiones más recientes de los productos de **TOAD ORACLE EDICIÓN BASE, TOAD ORACLE PROFESSIONAL EDITION** y **TOAD XPRT** liberadas por el fabricante, en este caso **QUEST SOFTWARE**, estos derechos de uso se contemplan en la modalidad de suscripción considerando una vigencia de 12 meses.

RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V. suministrará los derechos de uso de los productos de software descritos en la *Tabla 2 "Software requerido"*.

Partida	Posición	Producto	Plataforma	Cantidad de licencias
4	1	Quest Toad Oracle Edición Base	Windows 64 bits	33
	2	Quest Toad Oracle Professional Edition	Windows 64 bits	10
	3	Quest Toad Xpert	Windows 64 bits	12

Tabla 2. Software requerido**Especificaciones del Servicio aplicables a esta PARTIDA.**

RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V. considerará los siguientes requerimientos:

- RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V.** indica los beneficios de los servicios otorgados por software en la modalidad de suscripción.
- RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V.** proporcionará acceso a las actualizaciones del producto a nuevas versiones a partir de la fecha de entrega según lo solicitado en la sección "Fecha de Inicio" de la *Tabla 1 "Vigencia del licenciamiento"* debiendo coincidir con lo estipulado como fecha de inicio de los servicios en la plataforma del fabricante, ES DECIR, **QUEST SOFTWARE**.
- Las actualizaciones del software liberadas se podrán descargar desde el portal del fabricante, es decir, **QUEST SOFTWARE**.
- RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V.** establece claramente las condiciones de pago en la modalidad de **SUSCRIPCIÓN** por 12 meses.
- Se indica el sitio del fabricante, es decir, **QUEST SOFTWARE** donde se encuentra el procedimiento para actualizar a la versión más reciente liberada por el fabricante de **QUEST TOAD ORACLE EDICIÓN BASE, QUEST TOAD ORACLE PROFESSIONAL EDITION Y QUEST TOAD XPRT**.

En esta liga viene el proceso de soporte, en el que se indica:

- Administración de las solicitudes de servicio
 - Proceso de solicitud de servicio
 - Registro de una solicitud de servicio
 - Niveles de gravedad de las solicitudes de servicio y tiempos de respuesta
 - Administración de la solicitud de servicio existente
- Administración de cuenta
 - Administración de id. de cuentas y contactos
 - Administración del nivel de soporte

- Políticas de soporte de productos
 - Política del ciclo de vida del soporte de los productos
 - Soporte adquirido
 - Mejoras del producto
 - Licencia del producto
 - Servicios adicionales
 - Política de soporte sobre personalizaciones
 - Política de soporte sobre virtualización
 - Disposición de la política de soporte para tecnologías y plataformas de terceros
 - Acuerdo de transacción de producto de software
 - Informes de vulnerabilidad

<https://support.quest.com/es-es/essentials/support-guide>

En este sitio se encuentra específicamente el soporte a las herramientas de Toad para Oracle

<https://support.quest.com/es-es/toad-for-oracle/16.1>

En este sitio se encuentran diversos tutoriales para la descarga y uso de las herramientas solicitadas por CENACE

<https://support.quest.com/es-es/toad-for-oracle/videos>

6. Se brinda acceso a las herramientas de soporte del fabricante, es decir, **QUEST SOFTWARE** para descarga del software, parches y/o fixes del software solicitado (véase *Tabla 2 "Software requerido"*) para el "**Administrador del contrato**".

A continuación se indica el sitio del fabricante en el que se puede acceder para realizar las descargas de cada una de las ediciones requeridas, es decir, **QUEST TOAD ORACLE EDICIÓN BASE, QUEST TOAD ORACLE PROFESSIONAL EDITION Y QUEST TOAD XPRT.**

En este sitio se pueden realizar las descargas de las herramientas de Toad para Oracle

<https://support.quest.com/es-es/toad-for-oracle/16.1/download-new-releases>

En este sitio se tiene acceso a una gran base de conocimiento de las herramientas de Toad para Oracle

<https://support.quest.com/es-es/toad-for-oracle/kb>

Documentación.

RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V. entrega junto con la propuesta técnica, la documentación contenida en la *Tabla 3 "Documentación Propuesta Técnica"*.

Clave	Nombre	Descripción	Entrega
Prop-1	Lista de Beneficios	"EL LICITANTE" deberá enlistar los beneficios de los servicios ofertados para cada una de las partidas.	A la entrega de la propuesta técnica de la licitación.
Prop-2	Propuesta Económica	"EL LICITANTE" deberá presentar la propuesta económica según el formato compartido " <i>Modelo de Propuesta Económica</i> ".	A la entrega de la propuesta técnica de la licitación.

Tabla 3. Documentación Propuesta Técnica

Beneficios de la licencia a Término o modalidad Suscripción.

- Se ajusta a los tiempos de proyectos temporales.
- Menor costo de inversión a corto plazo.
- Soporte incluido sin costo adicional sin importar el periodo de vigencia de la licencia.
- No se paga renovación de soporte anual.
- Evita obsolescencia en licencias de software.

A continuación se describen las características y beneficios de cada una de las ediciones solicitadas por CENACE:

Quest Toad Oracle Edición Base

Ofrece una amplia variedad de funciones para crear y mantener programas de base de datos, que incluyen scripts PL/SQL y SQL. Incluye un paquete de depuración robusto e integrado para scripts PL/SQL y SQL*Plus y prueba de unidad utPLSQL de manera que pueda incorporar la prueba en los procesos de desarrollo de la base de datos fácilmente usando un marco de prueba estándar de la industria.

Quest Toad Oracle Professional Edition

Incluye todas las funciones de **Toad for Oracle Base Edition** más:

Sensitive Data Protection: le permite definir parámetros de datos confidenciales y encontrar fácilmente datos confidenciales en todas las bases de datos Oracle.

Code Analysis: automatiza revisiones de calidad de código para garantizar la objetividad y la consistencia y genera una tarjeta de calificación de rendimiento para su código. Ajuste las reglas para que se adapten a su empresa o proyecto. Incluye Data Generation, que completa las tablas con múltiples filas de datos realistas para realizar pruebas funcionales.

Quest Toad Xpert

Incluye todas las funciones de **Toad for Oracle Professional Edition**.

Para una optimización de declaración única rápida y simple, se puede acceder al ajuste de rendimiento de SQL y PL/SQL integrado por medio de la función Auto Optimize SQL de Toad Editor o de manera separada por medio de SQL Optimizer for Oracle, que automatiza la validación de SQL y PL/SQL para garantizar el mejor rendimiento posible.

Utilice SQL Optimizer para analizar códigos SQL y PL/SQL, identificar problemas de rendimiento potenciales y, si existen alternativas SQL de mejor rendimiento, generar el código de sustitución para la implementación inmediata en la base del código.

Genere opciones de creación de índices según la carga de trabajo continua en ejecución del SQL de la base de datos y realice un análisis de impacto de índice en un entorno de prueba para determinar el impacto del rendimiento general de esos cambios.

Code Analysis integrado en Xpert Edition permite notificaciones de infracción del código dinámicas y brinda la posibilidad de analizar el código para buscar candidatos de ajuste de SQL.

Evidencia del cumplimiento del servicio.

Todos los documentos serán entregados para aprobación del "**Administrador del Contrato**" de "**EL CENACE**" de manera impresa (firma autógrafa) y en medio electrónico en formato PDF o en caso de tener firma electrónica en formato digital para su aceptación.

Partida	Clave	Nombre	Contenido	Fecha de entrega
General	EC-1	Matriz de servicio	Documento que contenga los nombres de las personas que serán designadas como contactos, incluyendo su puesto, correo electrónico, número de oficina y número celular, proceso involucrado	Dentro de los primeros 5 días hábiles al inicio de los servicios
1	EC-2	Acceso a Portal del software	Documento que acredite el acceso al portal del software. (Mediante electrónico correo al Administrador del contrato) contará con al menos la siguiente información. <ul style="list-style-type: none"> • Documento por software entregado. • Fecha de inicio de los servicios. • Fecha fin de los servicios. • Asignado a "El CENACE" o al "Administrador del contrato". 	Dentro de los primeros 5 días hábiles al inicio de los servicios

Tabla 4. Evidencia del cumplimiento.

Entregables.

RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V. entregará al "Administrador del Contrato", lo especificado en la siguiente tabla:

Partida	Clave	Nombre del producto	Descripción	Entrega
Todas	1-EU-01	Constancia de entrega de servicios para cada una de las partidas.	Carta membretada firmada por el representante legal de la empresa y aceptada por el "Administrador del Contrato" de "EL CENACE", dónde acredite la entrega y la vigencia de los servicios adquiridos (véase <i>Tabla 2 "Software requerido"</i> y <i>Tabla 1 "Vigencia del licenciamiento"</i>) para los Derechos de uso y servicios de mantenimiento de software diverso .	Dentro de los primeros 5 días hábiles al inicio de los servicios, por cada año.

Tabla 5. Entregables

Vigencia del Contrato			
A partir de la emisión del Fallo o Adjudicación	A partir de la formalización del Contrato	Periodo	
		Del	Al
Quest Toad Oracle Edición Base		Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	12 meses posteriores a la entrega de los servicios
Quest Toad Oracle Professional Edition		Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	12 meses posteriores a la entrega de los servicios
Quest Toad Xpert		Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	12 meses posteriores a la entrega de los servicios

Nombre y cargo de los Servidores Públicos que serán responsables de administrar y verificar el cumplimiento del contrato, y en su caso, de los que realizarán la inspección y supervisión del mismo			
Nombre	Cargo	Teléfono y Correo	Actividad
Rogelio Uribe Enríquez	Subgerente	(662) 259 5620 Ext. 54160 rogelio.uribe@cenace.gob.mx	Responsable técnico del Proyecto.
Héctor Alberto Gutiérrez Ibarra	Jefe de Departamento	(662) 259 5640 Ext. 54210 hector.gutierrez@cenace.gob.mx	Administrar y verificar el cumplimiento del Contrato.

Garantía de Cumplimiento
Para garantizar a "EL CENACE", el exacto cumplimiento de las obligaciones que en dado caso de ser adjudicado RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V. contraiga en virtud del instrumento contractual que se derive del procedimiento de contratación, se obliga a otorgar fianza expedida por institución legalmente autorizada, a favor de "EL CENACE" equivalente al 10% (DIEZ POR CIENTO) del monto total del CONTRATO , sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, la cual deberá entregar dentro de los 10 (DIEZ) días naturales siguientes a la firma del CONTRATO .

Garantía de Cumplimiento

Las modificaciones en monto, plazo o vigencia del **CONTRATO** conllevarán el respectivo ajuste a la garantía de cumplimiento cuando dicho incremento no se encuentre cubierto por la garantía originalmente otorgada, para lo cual deberá estipularse en el convenio modificatorio respectivo el plazo para entregar la ampliación de garantía, el cual no deberá exceder de **10 (DIEZ)** días naturales siguientes a la firma de dicho convenio, así como la fecha de la prestación de "**LOS SERVICIOS**" para las cantidades adicionales.

Criterio de Divisibilidad o Indivisibilidad de la Garantía de Cumplimiento

Para efectos de este procedimiento de contratación y conforme al criterio de divisibilidad o indivisibilidad de las obligaciones contractuales y aplicación total de la garantía de cumplimiento de los contratos sujetos a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para efectos de hacer efectiva la garantía de cumplimiento objeto del **CONTRATO**, se considera que la obligación contractual es: **DIVISIBLE**

Penas Convencionales

RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V. se obliga a pagar a "**EL CENACE**" una pena convencional equivalente al **0.5%** (CERO PUNTO CINCO POR CIENTO) por cada día natural de atraso sobre el importe de "**LOS SERVICIOS**" no prestados oportunamente. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Las penas convencionales serán documentadas y calculadas por el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** y serán aplicadas por la Subgerencia de Administración de la Gerencia de Control Regional Noroeste.

La suma de dichas penalizaciones no excederá del 10% (DIEZ POR CIENTO) del monto del **CONTRATO**; en caso de que la suma de las penas convencionales rebase este monto, "**EL CENACE**" podrá optar entre exigir el cumplimiento del **CONTRATO** o rescindirlo en los términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

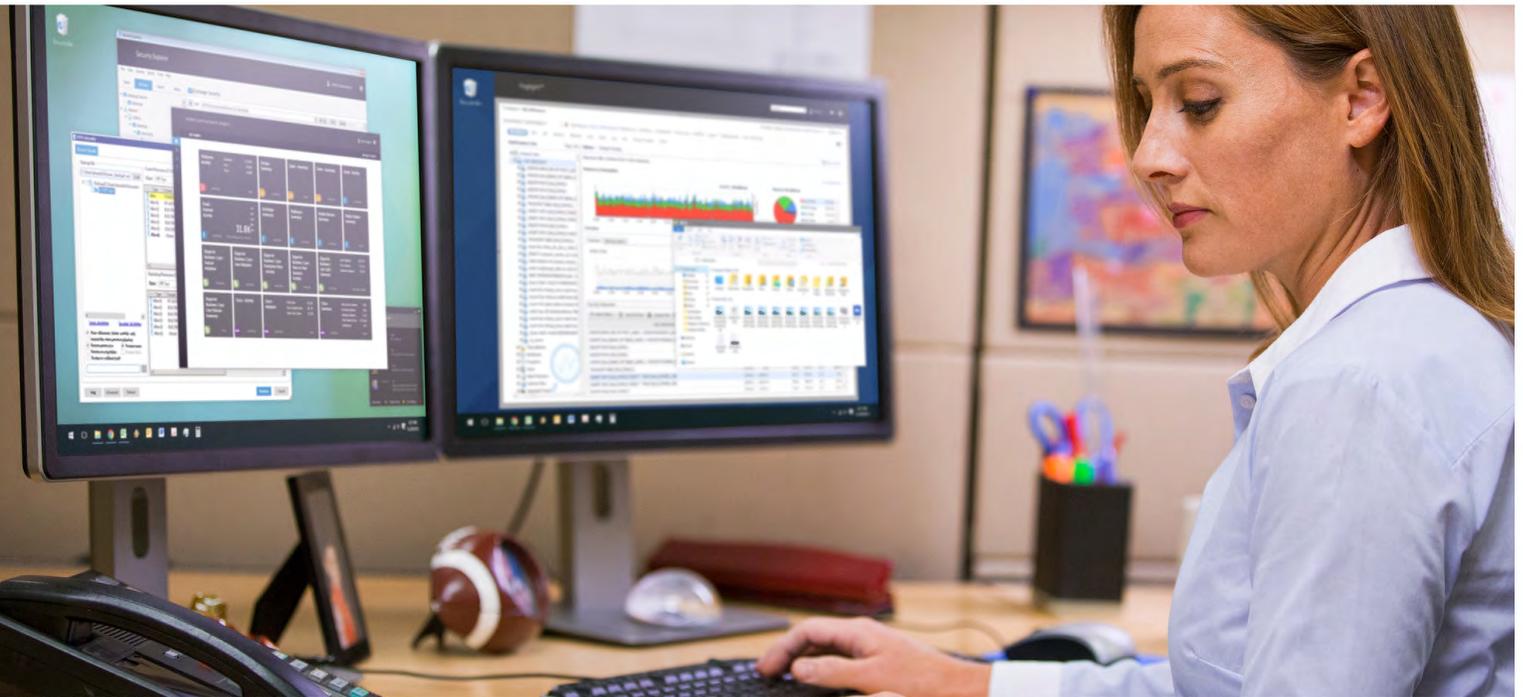
RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V. acepta en forma expresa, que "**EL CENACE**" descuenta el importe de las penas convencionales que en su caso se haya hecho acreedor del CFDI que presente para cobro, más I.V.A.

Deducciones		
Concepto	Forma	Responsable de aplicar las deductivas
Incumplimiento parcial o deficiente	\$500.00 pesos por cada día en la entrega de la documentación parcial o deficiente. (Véase <i>Tabla 4 "Evidencia del cumplimiento"</i>)	Subgerencia de Administración de la Gerencia de Control Regional Noroeste
<p>"EL CENACE" aplicará en caso de ser adjudicado a RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V. deducciones al pago de "LOS SERVICIOS" con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que haya incurrido respecto a las partidas o conceptos que integran el CONTRATO. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.</p> <p>Las deductivas serán documentadas y calculadas por el "ADMINISTRADOR DEL CONTRATO" y aplicadas por la Subgerencia de Administración de la Gerencia de Control Regional Noroeste.</p> <p>La suma de dichas deductivas no excederá del 10% (DIEZ POR CIENTO) del monto del CONTRATO; en caso de que la suma de deductivas rebase este monto, "EL CENACE" podrá optar entre exigir el cumplimiento del CONTRATO o rescindirlo en los términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.</p> <p>RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V. acepta en forma expresa, en caso de ser adjudicado que "EL CENACE" descuenta el importe de las deductivas que en su caso se haya hecho acreedor del CFDI que presente para cobro, más I.V.A.</p>		

Atentamente


ABEL CEJUDO VARGAS
REPRESENTANTE LEGAL**RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V.**

Guía de soporte de Quest



INTRODUCCIÓN

El personal de Soporte de Quest proporciona soporte de primera clase. La excelencia en la atención al cliente va más allá de simplemente proporcionar respuestas técnicas. Consiste en construir relaciones confiables y ayudar a garantizar el éxito. Nuestra filosofía es simple: Somos defensores del cliente. Nuestro equipo de soporte está formado por más de 1,000 profesionales procedentes de diversas industrias y entornos, con experiencia en gestión de tecnología y un amplio conocimiento de nuestro extenso portafolio de servicios en la nube, dispositivos y software. Reconocemos la importancia de nuestros productos para su empresa y nos esforzamos por ayudarlo a maximizar su inversión en software.

RESUMEN

Este documento brinda información sobre los servicios que proporcionamos cuando se adquiere un Programa de Soporte. Se describen nuestras ofertas, los beneficios de cada una y como puede usarlas para maximizar el valor del servicio de soporte.

SOPORTE PARA PRODUCTOS ADQUIRIDOS

Nos esforzamos por integrar las empresas de soporte que adquirimos, de la manera más armoniosa posible, en el personal de Soporte de Quest. Nuestro objetivo es asegurar que la continuidad de los servicios permanezca lo más sinérgico posible durante la fase de integración.

Reconocemos que ciertas ofertas y políticas de soporte puedan cambiar a medida que la compañía adquirida se integre completamente en la organización de Soporte de Quest. Para ayudar durante la transición, ofrecemos información y enlaces sobre las adquisiciones recientes en el portal de Soporte.

Si tiene alguna pregunta o necesita soporte para un producto que hayamos adquirido recientemente, comuníquese con nuestra Administración de soporte mediante los números que se enumeran en la página [Comuníquese con el soporte](#) en nuestro portal de Soporte.



COMUNICARSE CON EL SOPORTE

El portal de Soporte, support.quest.com, es nuestra principal fuente de información, ya que le ofrece la capacidad de encontrar respuestas, rápida y eficazmente, a las preguntas más comunes. Para obtener información acerca de cómo navegar en el sitio, visite la sección [Introducción a fin de ver uno de nuestros videos guiados del portal de Soporte](#). Si no puede encontrar la información o realizar las acciones que necesita en nuestro portal de Soporte, llame al Centro de soporte para su región mediante los números que se enumeran en la página [Comuníquese con el soporte](#) en nuestro portal de Soporte.

Redes Sociales y Comunidades

También brindamos asistencia en tiempo real en los canales sociales y los foros de la comunidad. Nuestros Ingenieros de Soporte participan en debates de la comunidad, ofreciendo un enfoque proactivo, para ayudarlo a encontrar rápidamente las respuestas que necesita. Lo invitamos a participar en nuestra [Comunidad de Quest](#) compartiendo su conocimiento y promocionando contenido que le parezca de utilidad.

Cobertura internacional e idiomas disponibles

El Soporte de Quest ofrece cobertura internacional, los ingenieros de soporte se encuentran en cuatro regiones geográficas: América del Norte, Europa, América Latina y Asia-Pacífico. Estos centros brindan asistencia en inglés y en el idioma local cuando es posible.

COMPROMISO CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La información reunida a través de las encuestas tienen un impacto directo en nuestros programas de soporte y el servicio que ofrecemos. Esta información se usa para realizar cambios que aumentarán directamente nuestra capacidad, con el fin de continuar ofreciendo soporte de primer nivel.

Encuesta basada en correo electrónico transaccional

Nos esforzamos por mejorar continuamente nuestro servicio para usted; por lo tanto, cada vez que se cierra una solicitud de servicio, le ofrecemos la oportunidad de que nos haga llegar

sus comentarios acerca de la calidad de la asistencia recibida. En la encuesta, se le pide que evalúe el rendimiento del ingeniero, así como su satisfacción general con la forma en que se gestionó su solicitud de servicio. El personal de Administración de Soporte revisa su respuesta para asegurarse de que todos sus comentarios son escuchados y tratados, según sea necesario.

Comentarios sobre las soluciones

Proporcionamos una encuesta en nuestra sección Base de Conocimientos del Portal de Soporte para ayudarnos a entender si la información que proporcionamos fue útil en su situación. Supervisamos continuamente esta retroalimentación y hacemos ajustes y actualizaciones a las soluciones que se requieran.

Contribuir con la Base de conocimientos

Animamos la entrada regular de nuestros clientes. Si ha descubierto una solución a un problema que tal vez desconozcamos, puede [crear su propio artículo](#) al completar el formulario con la descripción del problema, la causa y la solución. Una vez que revisemos la precisión técnica, el artículo se publicará en la Base de conocimientos.

SERVICIOS DE SOPORTE DE QUEST

El Soporte de Quest adapta soluciones conectadas proporcionando un plan de soporte integral para adaptarse a cualquier empresa comercial. Si hay un problema con el software, con una pieza de hardware de una solución o con una de nuestras tecnolog[ías provistas a través de los servicios en la nube, nuestros ingenieros de soporte trabajarán de manera conjunta para resolver el problema. Reconocemos la importancia que tienen nuestros productos para el entorno de su empresa y nos esforzamos por ayudarlo a maximizar su inversión en software al ofrecer una amplia gama de servicios globales de soporte, para adaptarlos a las diversas necesidades de su empresa.

Gracias a todos los niveles de ofertas de soporte, tendrá acceso a los ingenieros de soporte de Quest capacitados y al portal de autoservicio integral de soporte. Las solicitudes de asistencia pueden realizarse desde nuestra página de solicitudes de servicio en el portal (preferentemente) o por teléfono.

FOLIO: 12

SOPORTE ESTÁNDAR

El Soporte Estándar está disponible durante el horario de atención normal, para una única región geográfica, de acuerdo con lo que se define en la página Comuníquese con el Soporte Técnico de nuestro Portal de Soporte según la región (América, EMEA o Asia Pacífico).

Cuando compre el Soporte Estándar, recibirá los siguientes elementos de servicio:

- Acceso ilimitado las 24 horas, los siete días de la semana al [portal de Soporte](#).
- Recursos de soporte técnico disponibles durante el horario de atención local
- Acceso a la base de conocimientos, los videos, los documentos y los foros en línea
- Administración de solicitudes de servicio en línea
- Instrucciones básicas para la resolución de problemas
- Actualizaciones de firmware o software más recientes
- Soporte ilimitado por teléfono o chat
- Piezas entregadas el siguiente día hábil (NBD) (para las soluciones correspondientes)
- El soporte se ofrece en inglés y en el idioma local cuando es posible

SOPORTE 24X7

El Soporte 24x7 es la opción adecuada si necesita convertura de soporte todo el día o soporte en múltiples zonas horarias. Mediante éste servicio obtiene Soporte 24x7 para los problemas de Nivel de Gravedad 1, incluidos los fines de semana y los feriados. Todos los demás problemas de nivel de gravedad se manejarán durante el horario de atención local.

El Soporte 24x7 es fundamental si realiza operaciones críticas del área de TI, tales como el monitoreo del rendimiento, la protección de datos, la administración de identidades o la seguridad. El Soporte 34x7 está disponible para la mayoría de nuestros productos y es obligatorio para algunos productos. Comuníquese con el representante de ventas para obtener más información.

EXPOSICIÓN A: PROGRAMAS DE SOPORTE A PRIMERA VISTA

Características del soporte	Soporte Estándar	Soporte 24x7	Soporte Premier ¹
Tiempo de respuesta máximo para los problemas de Nivel de gravedad 1	1 hora	1 hora	30 minutos
Cobertura de Soporte técnico	Horas locales	24x7 ²	24x7 ²
Garantía del dispositivo ³	Piezas de NBD	NBD o piezas y mano de obra de 4 horas ⁴	Piezas y mano de obra de 4 horas ⁴
Foros en línea, documentos, videos y Base de conocimientos	●	●	●
Administración de solicitudes de servicio en línea	●	●	●
Asistencia básica para resolución de problemas y procedimientos	●	●	●
Actualizaciones de firmware o software más recientes	●	●	●
Soporte telefónico	●	●	●
Soporte por correo electrónico	●	●	●
Soporte por chat ⁴	●	●	●
Tiempos de respuesta, escalación y resolución más rápidos			●
Acceso directo a ingenieros de soporte sénior altamente capacitados			●
Administrador de cuentas técnico dedicado (TAM)			●
Actualizaciones de producto proactivas e intercambio de conocimiento			●
Llamadas de revisión e informes de estado mensuales			●
Único punto de responsabilidad para emplear recursos de Quest			●
Asistencia integrada, habilitación y adopción de productos			●
Prevención proactiva de problemas y mitigación de riesgos			●

El soporte se brinda en inglés y en el idioma local cuando es posible.

Hay algunos productos que requieren soporte las 24 horas, los siete días de la semana. Consulte al representante de su cuenta de ventas para obtener más detalles.

¹No está disponible para todos los productos. Comuníquese con el representante de ventas para obtener información.

²Para los problemas de Nivel de gravedad 1, el personal de soporte regional se encargará de las llamadas de soporte durante el horario de atención local; fuera de este horario, las llamadas se administrarán mediante la cola de soporte global.

³Para las soluciones correspondientes, el soporte de garantía está disponible hasta 5 años a partir de la fecha de compra.

⁴En los casos que corresponda. No está disponible para todos los productos y regiones.

Recibirá lo siguiente:

- Todas las características incluidas con el Soporte Estándar.
- Recursos de Soporte Técnico 24x7 para todos los problemas de Nivel de Gravedad 1.
- El personal de soporte regional se encargará de las llamadas de soporte durante el horario de atención local; fuera de este horario, las llamadas se administrarán mediante la cola de soporte global.
- Piezas y mano de obra NBD (para las soluciones correspondientes)

SOPORTE PREMIER

Nuestra oferta de servicio de nivel más alto está diseñada para aquellos con entornos complejos en los que se requiere una relación de servicio más estrecha y un enfoque más proactivo hacia la entrega de servicio de soporte. Una de las características clave del Soporte Premier es proporcionar un administrador técnico de cuentas (TAM). Su TAM se enfoca en su entorno exclusivo del área de TI y en los objetivos empresariales para establecer una relación duradera dentro de la empresa, a fin de garantizar el éxito a largo plazo con los productos de Quest. Este nivel de soporte altamente personalizado y proactivo incluye los siguientes servicios:

- Todas las características para el Soporte Estándar o el Soporte 24x7.
- Tiempos de respuesta, escalación y resolución más rápidos.
- Acceso directo a ingenieros de soporte sénior altamente capacitados.
- Un TAM especializado.
- Actualizaciones de producto proactivas e intercambio de conocimiento.
- Llamadas de revisión e informes de estado mensuales.
- Un único punto de responsabilidad para emplear recursos de Quest.
- Asistencia integrada, habilitación y adopción de productos.
- Piezas y mano de obra de 4 horas (para las soluciones correspondientes).
- Prevención proactiva de problemas y mitigación de riesgos.

El TAM cumple la función de defensor a disposición para acelerar de manera proactiva las resoluciones y entregar servicios, según lo enumerado en la Exposición A. El TAM está disponible en forma remota durante el horario de atención regional. El estándar del idioma se basa en el idioma local del TAM; sin embargo, el idioma predeterminado es el inglés. Los TAM están distribuidos por regiones, y pueden encontrarse fuera de su país.

Como cliente de Soporte Premier se espera que proporcione el inventario de software y los datos de estado del sistema, según lo requerido por Quest, que asigne un contacto primario y uno secundario, que divulgue los mensajes del TAM internamente y que atienda las llamadas de soporte organizadas por el TAM.

GARANTÍA DEL DISPOSITIVO

En el caso de las soluciones que incluyen un dispositivo, si determinamos que es necesario reemplazar una pieza de hardware, se enviará un repuesto a su ubicación en función de los términos de su acuerdo. Independientemente del nivel de respuesta de servicio adquirido, algunas piezas componentes están específicamente diseñadas para ser retiradas y reemplazadas fácilmente, y se designan como Reemplazable por el cliente (CR). Si durante el diagnóstico determinamos que una solicitud de servicio puede resolverse con una pieza designada como CR, realizaremos el envío de la pieza. Si la pieza no se designa como CR, ofreceremos el reemplazo de la pieza en el lugar durante el siguiente día hábil o en el lapso de cuatro horas (dentro del horario de atención), según el nivel de servicio que adquirió.

Más información sobre [Servicios de soporte de Quest](#).

REGISTRO EN EL PORTAL DE SOPORTE

En el momento de la compra, se le envía por correo electrónico una carta de bienvenida, al contacto principal designado en el formulario de solicitud, que contiene un número de licencia y el número de Id. de cuenta de la empresa. El número de licencia identifica el activo que compró y el Id. de cuenta identifica la empresa que lo compró.

Estos números se asignan a su empresa cuando se adquiere un contrato de mantenimiento o licencia de software. Una vez que tenga el número de Id. de cuenta y el número de licencia, se le solicitará que registre el producto para recibir soporte mediante el número de licencia o etiqueta de servicio. Después de que registre el producto, podrá administrar su activo, descargar software, acceder a la información de soporte y enviar solicitudes de servicio.

Cuando se comunique con Soporte o registre el producto para obtener soporte en el portal de Soporte, deberá proporcionar el número de licencia (preferentemente) o el Id. de la cuenta.

Si no conoce el número de licencia o Id. de la cuenta, use una de las dos opciones siguientes para comunicarse con el administrador de soporte:

- Llame utilizando los números que se citan en la página [Comuníquese con el Soporte](#), en nuestro [portal de Soporte](#).



FOLIO: 14

- Complete el formulario de Servicio al cliente "Problema para registrarse en el sitio web".

Administrador de grupo

El administrador de grupo es la primera persona que registra el número de licencia de producto en el portal de Soporte. Un grupo puede tener más de un administrador, pero se requiere al menos una persona para que registre el número de licencia del producto. El administrador puede agregar o eliminar usuarios de soporte y usuarios de licencia en el grupo. El usuario de soporte puede enviar solicitudes de servicio, descargar versiones de software nuevas y ver información sobre el activo. Los usuarios de licencia pueden obtener claves de licencia a través del autoservicio o contactándose con la administración de asistencia para licencias.

POLÍTICA DEL CICLO DE VIDA DEL SOPORTE DE LOS PRODUCTOS

En la política del ciclo de vida del soporte de los productos se describen las etapas durante las cuales nuestros productos son elegibles para obtener parches (correcciones), soporte y descargas desde nuestro portal de Soporte.

Según nuestra política, ofrecemos soporte y correcciones en las versiones actuales de nuestros productos cuando su acuerdo de soporte está vigente. Las correcciones en las versiones anteriores quedan a nuestro criterio. Nos esforzamos por ofrecer recursos para las versiones más recientes de los productos, a fin de perfeccionar y mejorar continuamente el valor de nuestros productos.

Intentaremos responder las preguntas sobre las versiones anteriores de nuestros productos siempre que los recursos estén disponibles; no obstante, si está usando una versión discontinua, le recomendamos que la actualice a la versión del producto actualmente soportada.

Nuestra política de soporte es ofrecer soporte tanto para versiones actuales (n) como anteriores (n-1) de nuestros productos.

Soporte completo

- El producto cuenta con soporte total, y es una versión generalmente disponible.
- Incluye la versión más actualizada de un producto y una o más versiones anteriores.

- Las solicitudes de mejoras para esta versión se aceptan y pueden considerarse para versiones futuras.
- Las versiones de mantenimiento o las correcciones urgentes se ponen a disposición periódicamente para esta versión.
- La versión cuenta con soporte completo de Desarrollo y Soporte.
- La versión está disponible para la descarga desde el portal de Soporte.

Soporte limitado

- El soporte está disponible para esta versión y haremos todo lo posible por proporcionar correcciones o soluciones conocidas.
- No se generarán nuevas correcciones del código, salvo en circunstancias extremas y a nuestro criterio.
- Las solicitudes de mejoras no se aceptan.
- Se recomienda que planifique una actualización para la versión con soporte completo.
- La versión está disponible para la descarga desde el portal de Soporte.

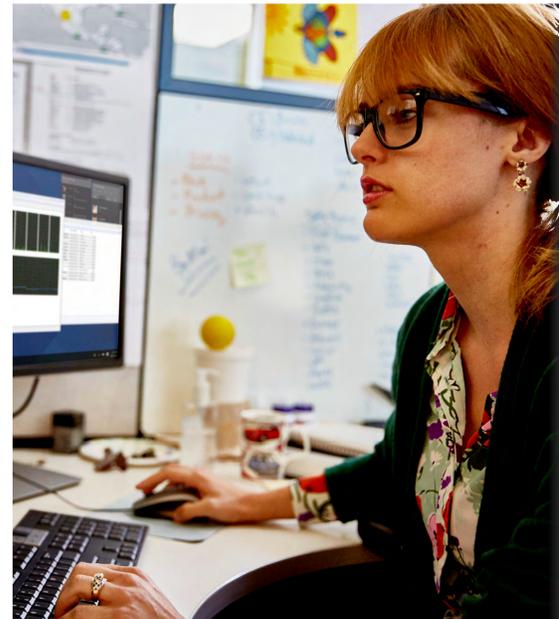
Descontinuada

- Incluye versiones retiradas o descontinuadas.
- No se crearán correcciones o parches nuevos para esta versión.
- La versión no está disponible para la descarga desde el portal de Soporte.
- Se proporcionará soporte para brindar asistencia con la actualización a una versión que cuenta con soporte.
- El personal de Soporte no está obligado a proporcionar asistencia para esta versión del producto.

Soporte continuo

Si no puede actualizar ni migrar su producto antes de que finalice el período de vigencia, le ofrecemos un servicio de soporte continuo para brindarle un soporte limitado de un año, más allá del período de vigencia o de la fecha de finalización del soporte de su software. No se garantiza el soporte continuo en todos los productos:

- Debe renovarse el contrato de mantenimiento de software anual.
- Incluye el acceso ininterrumpido al soporte técnico a través del teléfono, en línea y por chat.
- Los ingenieros de soporte proporcionarán soluciones y correcciones conocidas.



- Servicio con tarifas disponible en productos seleccionados.

Visite la ficha Ciclo de vida del producto en la página [Soporte del producto](#) en nuestro portal de Soporte, para encontrar la etapa específica de su versión actual del producto.

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

- Asignamos un número único de solicitud de servicio (en formato "Número de solicitud de servicio") a todas las solicitudes de asistencia. Estos números de solicitud de servicio permiten que el Soporte priorice y realice un seguimiento de todas las solicitudes de servicio hasta la resolución, y le permiten obtener una actualización sobre el estado de su caso a través de nuestro portal de Soporte.
- A todas las solicitudes de servicio se les asigna un nivel de gravedad y se colocan en cola hasta que las procesa el siguiente ingeniero de soporte disponible. Los ingenieros de soporte se hacen cargo de su solicitud de servicio y la procesan hasta su correcta solución.
- El ingeniero de Soporte se comunica con usted, reúne información adicional necesaria y realiza una investigación para determinar el curso de acción correcto. Esto puede requerir que el ingeniero recree el problema, trabaje con nuestro personal de desarrollo y lo ayude con la configuración del software.
- Si el ingeniero de soporte y el personal de desarrollo determinan que el problema es un defecto del producto, se asignará al problema un identificador (Id.) de defecto y nivel de prioridad. Si el defecto es una prioridad alta y se planea una revisión, el ingeniero de Soporte lo notificará acerca de su disponibilidad.

Abrir una solicitud de servicio

Antes de crear una solicitud de servicio, puede revisar los siguientes consejos útiles:

- Consulte la ayuda en línea que se incluye con el producto.
- Consulte la documentación del producto.
- Consulte las notas de la versión y las soluciones de la Base de conocimientos de autoservicio en nuestro portal de Soporte.
- Consulte el foro de la comunidad del producto si está disponible (puede acceder a este a través del portal de Soporte).
- Verifique si el problema es reproducible.
- Verifique si el problema se produce únicamente en un equipo o en más.
- Tome nota de los cambios recientes en su sistema y el entorno.

- Tome nota de la versión de su software y los detalles del entorno, como el sistema operativo y la base de datos.
- Observe si está la etiqueta de servicio del dispositivo o la solución (si corresponde).
- Anote el número de licencia del producto, ya que deberá proporcionarnos el número de licencia para algunos productos.
- Tome nota de la descripción del problema, incluida la frecuencia de los incidentes, los mensajes de error y las actividades de solución de problemas.
- Recolecte capturas de pantalla relevantes, informes de servicio técnico, archivos de registro y registros de rastreo (según corresponda).

COMUNICARSE CON EL SOPORTE DE QUEST PARA ABRIR UNA SOLICITUD DE SERVICIO

Puede abrir una solicitud de servicio mediante la herramienta [Solicitud de servicio](#) en nuestro portal de Soporte. También puede llamar al Centro de soporte en su región mediante los números que se enumeran en la página [Comuníquese con el soporte](#) en nuestro portal de Soporte.

NIVELES DE GRAVEDAD DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO Y TIEMPOS DE RESPUESTA

A todas las solicitudes de servicio se les asigna un nivel de gravedad de 1 a 4, según el impacto en su empresa. Usted determina el nivel de gravedad inicial cuando realiza una solicitud de asistencia. Los niveles de gravedad pueden cambiarse tras el contacto inicial y la evaluación del problema realizada por el ingeniero de soporte, siempre que usted esté de acuerdo.

En la siguiente tabla se definen los niveles de gravedad y el tiempo de respuesta inicial objetivo para nuestras ofertas de soporte. Cuando se comunique con nosotros, es conveniente que explique claramente el impacto del problema en la empresa.

Cerrar una solicitud de servicio

Las solicitudes de servicio permanecen abiertas hasta que esté conforme con la resolución del problema. Las excepciones a esta política se aplican a las solicitudes para las mejoras y los defectos de los productos.

También puede cerrar las solicitudes de servicio a través de la sección [Mis solicitudes de servicio](#) del portal de Soporte.

Los niveles de gravedad proporcionan información acerca del impacto en la empresa del problema que está informando. Un nivel de gravedad inferior no significa que dedicamos menos tiempo o menos energía a resolver su problema de forma rápida y eficiente.

Nivel de gravedad	Descripción	Respuesta inicial de Soporte Estándar ¹	Respuesta inicial de Soporte 24x7 ²	Respuesta inicial de Soporte Premier ²
Nivel 1	<p>Impacto crítico para la empresa</p> <p>El uso en producción del cliente de nuestros productos se detiene en un servicio principal comercial, en una aplicación importante o en un sistema crítico, o está tan gravemente afectado que el cliente no puede razonablemente continuar con su trabajo.</p> <p>Para los problemas de Nivel de gravedad 1, comenzaremos a trabajar en el problema una hora después de la notificación y le daremos la prioridad más alta hasta que el cliente reciba una solución o corrección. Los recursos del cliente deben ponerse a disposición en las situaciones de Nivel de gravedad 1 y colaborar razonablemente para ayudar a resolver el problema.</p> <p>Los problemas de Nivel de gravedad 1 pueden tener las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Situaciones en las cuales el sistema falla o se bloquea. • Pérdida de datos o daños a los datos. • Funcionalidad crítica no disponible. • El dispositivo de Quest está fuera de servicio (el cliente debe estar en el lugar para realizar la solución de problemas). <p>Los problemas de Nivel de gravedad 1 deben informarse por teléfono.</p>	Dentro de 1 hora	Dentro de 1 hora	Dentro de ½ hora
<p>Nota: Las solicitudes de servicio de Nivel de gravedad 1 no pueden realizarse a través del portal de Soporte; llámenos para registrar un caso de Nivel de gravedad 1.</p>				
Nivel 2	<p>Impacto importante para la empresa</p> <p>Las características de los productos importantes no están disponibles con ninguna solución alternativa aceptable. La implementación o el uso en producción del cliente de los productos funcionan con capacidades limitadas en un servicio principal de la empresa, en aplicaciones importantes o sistemas críticos, o son inestables y producen interrupciones periódicas. El software puede estar funcionando, pero de manera muy limitada.</p> <p>Los problemas de Nivel de gravedad 2 pueden tener las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falla o error del producto que obliga a un reinicio o a una recuperación. • Rendimiento gravemente degradado. • Funcionalidad no disponible, aunque el sistema es capaz de funcionar de una forma restringida. 	Dentro de 2 horas	Dentro de 2 horas	Dentro de 1 hora
Nivel 3	<p>Impacto mínimo para la empresa</p> <p>Las características de los productos no están disponibles, pero existe una solución alternativa y la mayoría de las funciones del software todavía se pueden utilizar. Función mínima o falla de las funciones que el cliente puede eludir o evitar fácilmente. El trabajo del cliente tiene una mínima pérdida de funcionalidad operativa.</p> <p>Los problemas de Nivel de gravedad 3 pueden tener las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mensaje de error con solución alternativa • Degradación mínima del rendimiento • Comportamiento incorrecto del producto con impacto mínimo • Preguntas sobre la funcionalidad o configuración del producto durante la implementación 	Dentro de 4 horas	Dentro de 4 horas	Dentro de 2 horas
<p>El nivel 3 es la configuración del nivel de gravedad predeterminada.</p>				
Nivel 4	<p>Impacto nominal para la empresa</p> <p>Una cuestión o problema mínimo que no afecta la función del software. Por ejemplo, una solicitud de información sobre cómo usar una función en particular, una cuestión general o solicitudes de documentación o mejoras.</p> <p>Los problemas de Nivel de gravedad 4 pueden tener las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes generales de asesoramiento sobre el uso del producto • Aclaración sobre la documentación o notas de la versión del producto • Solicitud de mejora del producto 	Dentro de 1 día hábil	Dentro de 1 día hábil	Dentro de 4 horas

¹ Disponible durante el horario de atención local.

² Cobertura las 24 horas, los siete días de la semana para los problemas de Nivel de gravedad 1.

Volver a abrir una solicitud de servicio

Ahora puede volver a abrir solicitudes de servicio que se hayan cerrado en el lapso de 30 días posteriores a la fecha de cierre. Si intenta volver a abrir una solicitud de servicio cerrada después de 30 días, se creará una nueva solicitud de servicio con un enlace al caso original. Puede volver a abrir la solicitud de servicio cerrada desde la sección Mis solicitudes de servicio del portal de Soporte.

Pautas sobre escalación

Nuestro objetivo es resolver todas las solicitudes de servicio de manera satisfactoria y oportuna, no obstante, reconocemos que algunas situaciones pueden requerir mayor atención y enfoque del personal de Soporte. Puede elevar la gravedad de una solicitud de servicio mediante la herramienta Solicitud de servicio en línea en nuestro portal de Soporte o llámenos y solicite hablar con un administrador de Soporte.

El administrador de Soporte evaluará, previa solicitud, la solicitud y creará un plan de acción. Si no está satisfecho con el plan o con el progreso del caso una vez que se implementó el plan, puede comunicarse con el director de Soporte técnico, quien revisará la solicitud de servicio con el administrador de Soporte y determinará si se requieren acciones adicionales o diferentes. Por último, si todavía no está satisfecho, debe elevar la situación a la atención del vicepresidente del Soporte mundial.

MEJORAS DEL PRODUCTO

Si tiene interés en presentar una solicitud de mejora del producto puede hacerlo mediante el portal de la comunidad o mediante la creación de una solicitud de servicio. Según el producto, para enviarnos las solicitudes de mejoras puede iniciar sesión en el portal de clientes específico para el producto y navegar a la sección correspondiente.

Para las mejoras enviadas mediante la creación de un caso en Soporte de Quest, una vez documentada, la solicitud se envía al sistema de revisión de mejoras y a usted se le proporciona un número de identificación. Su solicitud de servicio permanece abierta hasta que se toma una decisión sobre la solicitud.

El personal de administración de productos revisa las solicitudes de mejoras abiertas de manera periódica y las toma en cuenta para incluirlas en una versión del producto futura. Las mejoras del producto no se considerarán o implementarán en versiones del producto actuales o anteriores. No se garantiza la implementación de una solicitud de mejora específica en una versión futura de nuestros productos. Queda a nuestro criterio la determinación de si ciertas mejoras en la funcionalidad del producto se ofrecerán con un cargo adicional o como una opción facturable.

DEFECTOS DEL PRODUCTO

Si se determina que su problema es un defecto en nuestro software, se registrará en nuestro sistema de seguimiento de defectos y se le proporcionará un Id. de defectos único. Su solicitud de servicio permanecerá abierta hasta que se tome una decisión sobre el defecto. Se le envían las notificaciones de las nuevas versiones de productos por correo electrónico, si configuró su perfil en nuestro portal de Soporte para recibir notificaciones de productos. Las notas de versión para las versiones nuevas de los productos incluirán una lista de "problemas resueltos" que se abordaron en la versión. Puede revisar las notas de versión en el portal de Soporte mediante el Id. de defectos para ver si el problema se resolvió. Puede buscar las notas de versión a través de la documentación del producto en el portal de Soporte. No garantizamos que todos los defectos identificados se corregirán en una versión futura del producto.

LICENCIA DEL PRODUCTO

Nuestros productos tienen claves de licencia que se generan para su uso. Para algunos productos se requiere una nueva clave de licencia cuando se realiza la actualización del software a una versión o parche nuevo. También recomendamos que antes de cualquier migración o actualización de los productos, se confirme que las licencias nuevas funcionan correctamente, ya que algunas claves de licencia son específicas del equipo y del nombre del equipo.

Si tiene preguntas sobre la licencia de un producto, complete el formulario disponible en la página Asistencia para licencias en el portal de Soporte. Un representante de licencias responderá a su consulta dentro de las 24 horas.



FOLIO: 18

SOPORTE PARA EL USUARIO DE VERSIONES DE PRUEBA

Ofrecemos versiones de prueba de software en determinados productos para fines de evaluación. El soporte para usuarios de versiones de prueba de software está limitado a 30 días a partir de la fecha de registro. Las solicitudes de servicio para su producto en período de prueba solo se pueden enviar durante los primeros 30 días de este período.

SERVICIOS ADICIONALES

En ocasiones, es posible que se requieran recursos adicionales para resolver su caso. Podemos trabajar con Quest Services con el fin de garantizar una resolución confiable para su problema.

Quest Services para nuestras soluciones

Gracias a la adopción de los servicios de Quest su personal del área de TI usa con eficiencia su solución y la aprovecha al máximo. Los servicios de implementación de Quest lo ayudan a instalar y configurar su producto de manera rápida y adecuada. Los servicios de Quest habilitados para software combinan los puntos fuertes de nuestro software de propiedad exclusiva, las herramientas y la experiencia en dominios para reducir la complejidad, las demandas para el personal del área de TI y los costos. Quest Services le brinda ayuda.

- Experimente resultados rápidos.
- Obtenga una solución personalizada que cubra sus necesidades empresariales únicas.
- Implemente su solución de manera rápida y adecuada.
- Reduzca los riesgos y la incertidumbre.
- Supere las limitaciones de los recursos internos.

Visite [Quest Services](#).

Capacitación y certificación para nuestras soluciones

El personal de capacitación y certificación ofrece la experiencia necesaria para ayudarlo a aprovechar al máximo su compra de software, dispositivo o servicio en la nube. Nuestros instructores certificados ofrecen años de experiencia en la industria y un detallado conocimiento del producto en cada clase que enseñan. ¿Quién mejor para enseñarle a sus empleados sobre nuestros productos que los expertos que más conocen las aplicaciones y la

tecnología subyacente? Si necesita que le facilitemos capacitación grupal privada en el lugar o en línea, o si desea asistir a un curso público dictado en una instalación de capacitación de Quest o mediante el aula virtual de Quest, contamos con el programa necesario para satisfacer sus necesidades. Al finalizar las clases, su personal conocerá las mejores prácticas, los consejos y trucos, y cómo optimizar la funcionalidad; asimismo, comprenderá cómo el producto tiene un impacto en su empresa.

Visite [Capacitación y certificación de Quest](#).

POLÍTICA DE SOPORTE SOBRE PERSONALIZACIONES

Una personalización indica las funcionalidades y las configuraciones agregadas a un producto de Quest que no se proporcionan como parte de la versión básica del producto y, como tal, estarían fuera del alcance del soporte y mantenimiento normal. Las personalizaciones pueden incluir scripts nuevos o modificados que se utilizan dentro de nuestros productos o en conjunto, así como también una funcionalidad adicional como los informes, paneles, reglas, acciones automatizadas, etc. personalizados y desarrollados por usted, sus socios o por nuestra empresa de servicios.

Soporte y personalizaciones

El soporte técnico no realiza ni mantiene las personalizaciones. El diseño y el desarrollo de las personalizaciones para nuestros productos corre por su cuenta. La asistencia de Soporte estará limitada a asegurar que la funcionalidad del producto que permite la adición de personalizaciones funcione según lo previsto. De manera alternativa, puede obtener orientación mediante los sitios de soporte específicos de los productos o mediante la Base de conocimientos de soporte disponible en el portal de Soporte.

Asistencia avanzada

Si se necesita asistencia más completa y detallada para diseñar y desarrollar personalizaciones, le recomendamos que se ponga en contacto con nuestra empresa Quest Services o nuestros socios completamente certificados a fin de obtener asistencia. Su experiencia en el diseño de soluciones personalizadas garantizará que reciba el máximo valor y la máxima adopción del producto. Además de proporcionar los servicios de

Le recomendamos que obtenga la capacitación adecuada en los productos antes de intentar diseñar, desarrollar e implementar cualquier personalización a nuestros productos.

expertos después de la implementación, Quest Services también ofrece una variedad de personalizaciones empaquetadas previamente para los productos, que pueden cumplir con sus requisitos específicos.

Servicios de capacitación y certificación

Le recomendamos que obtenga la capacitación adecuada en los productos antes de intentar diseñar, desarrollar e implementar cualquier personalización a nuestros productos. Nuestros cursos de capacitación lo dotarán del conocimiento y la capacidad necesarios para diseñar e implementar cambios eficaces en nuestros productos. Para obtener más detalles sobre los servicios de capacitación disponibles, consulte la sección Capacitación y certificación de Quest.

Mantenimiento de las personalizaciones

Se deben considerar especialmente todas las personalizaciones durante los ejercicios futuros de actualización o migración a nuevas versiones de productos o plataformas. Las personalizaciones podrían inhibir la actualización en sí y requerir un nivel de reprocesamiento para que continúen funcionando correctamente. Soporte no se apropia de ninguna personalización. Le recomendamos enfáticamente que documente y guarde registros de cualquier trabajo de personalización implementado. Estos registros pueden ser útiles para determinar si los problemas pueden atribuirse a la personalización o un defecto en el producto principal.

POLÍTICA DE SOPORTE SOBRE VIRTUALIZACIÓN

La virtualización es una técnica para ocultar las características físicas de los recursos informáticos de la manera en que otros sistemas, aplicaciones o usuarios finales interactúan con estos recursos. Puede hacer que un solo recurso físico, como un servidor, sistema operativo, aplicación o dispositivo de almacenamiento, parezca funcionar como múltiples dispositivos lógicos. También puede hacer que múltiples recursos físicos, como dispositivos de almacenamiento o servidores, aparezcan como un solo recurso lógico. En consecuencia, la virtualización permite a los departamentos del área de TI incrementar la utilización de los recursos, aumentar la alta disponibilidad

y simplificar el respaldo, la administración de sistemas y los procedimientos de recuperación. También permite a los departamentos del área de TI contar con mayor capacidad de respuesta a las necesidades dinámicas de la empresa. Los ejemplos de tecnologías de virtualización incluyen VMware ESX Server, Citrix/XenServer y Microsoft Windows Server 2008 Hyper-V.

Nuestros productos aprovechan la compatibilidad binaria que se ofrece mediante las tecnologías de virtualización, que proporcionan total transparencia para los sistemas operativos y las aplicaciones implementadas. Por consiguiente, para todo trabajo de caso recibido, donde el producto se usa en un entorno virtual, vamos a suponer que el problema es común tanto al entorno operativo nativo como al entorno operativo virtual, y que solo exigiremos que el cliente recree el problema en un entorno nativo cuando existan motivos para creer que el problema es exclusivo del entorno virtual en sí.

Desde una perspectiva meramente funcional, nuestros productos funcionarán exactamente de la misma manera, sin embargo, no podemos ofrecer garantías con respecto al rendimiento o la escalabilidad en un entorno de virtualización que ejecuta múltiples instancias virtuales. Los aspectos de configuración, como CPU, disponibilidad de memoria, subsistema de E/S e infraestructura de red pueden afectar a una implementación de este tipo, y se deben considerar con cuidado para garantizar que la capa virtual tenga los recursos necesarios disponibles a fin de ofrecer una experiencia satisfactoria al usuario.

POLÍTICA DE SOPORTE SOBRE ASISTENCIA DE COLABORACIÓN

Estamos comprometidos en proporcionar productos que funcionen en las plataformas y con las tecnologías más recientes disponibles actualmente en la industria. Trabajamos estrechamente con los proveedores de tecnología para garantizar la compatibilidad, lo más pronto posible, con nuestras soluciones. En las notas de versión publicadas para cada producto, proporcionamos detalles completos de todos los requisitos de los sistemas, junto con las versiones de los productos de terceros y las plataformas que soportan a nuestros productos. Estos detalles incluyen las versiones del sistema



FOLIO: 20

operativo, los niveles de los paquetes de servicio, los clientes de correo o las versiones de los servidores, las versiones de las bases de datos, los navegadores y otra tecnología de soporte relacionada; también incluyen en qué nivel de versión específico nuestros productos se han probado y certificado de manera formal para ejecutarlos. Por lo general, se considerará y abordará el soporte para las versiones futuras de la plataforma, los nuevos paquetes de servicios y otras tecnologías relacionadas durante el mantenimiento periódico y los ciclos de distribución de nuestros productos. Esto ofrece compatibilidad ascendente continua de nuestros productos. Por lo tanto, se debe tener en cuenta que puede haber una demora entre la disponibilidad de la versión o el parche de servicio de la tecnología de la plataforma más reciente y la versión del producto certificada para operarlos. Comuníquese con el Soporte de Quest si tiene alguna pregunta con respecto al estado del soporte actual de cualquier producto y una plataforma relacionada en particular, un parche o un producto de terceros que no se documente explícitamente en nuestras notas de la versión y proporcionaremos asistencia de colaboración acerca del producto en cuestión.

Para obtener más información acerca de las versiones y las plataformas de terceros soportadas más recientemente, revise la sección de requisitos del sistema de las notas de la versión para su producto o busque en nuestra Base de conocimientos en el portal de Soporte. Tenga en cuenta que si bien no damos soporte directa u oficialmente para software de terceros, trabajamos en estrecha colaboración con muchos otros proveedores para garantizar que nuestros clientes reciban el mejor servicio posible en todo momento.

Renovar el Soporte

El personal de renovaciones de Quest puede brindarle asistencia con las preguntas acerca de su contrato de mantenimiento de soporte o acerca de la actualización para otra oferta de soporte.

Para obtener más información, incluso las opciones de soporte, la información de contrato y las preguntas frecuentes, visite nuestra [página Renovación de soporte](#) en nuestro portal de Soporte.

Actualización de su programa de Soporte

Nuestra meta es cumplir con los requisitos específicos de su empresa. A medida que cambian las necesidades de su empresa, contamos con la flexibilidad de modificar su programa de Soporte a fin de lograr una mejor alineación con esas necesidades. Si desea analizar su contrato de soporte, comuníquese con el representante de renovación de soporte.

Renovar el Soporte

Un representante de renovaciones de Quest le enviará una notificación de renovación antes de la finalización del contrato de soporte actual. Para evitar interrupciones innecesarias de los servicios de soporte, comuníquese con el personal de renovaciones Quest si tiene preguntas sobre el estado de su contrato de soporte actual o de su renovación pendiente.

Soporte expirado

Sin un contrato de soporte actual, no podrá comunicarse con Quest para solicitar asistencia técnica o acceder a muchos servicios del portal de Soporte, como la Base de conocimientos o la funcionalidad de chat. No podemos garantizar la asistencia inmediata si permite que su contrato de soporte expire o si elige no comprar el soporte hasta que surja un problema de soporte.



Quest ayuda a nuestros clientes con la reducción de las tediosas tareas de administración, a fin de que usted pueda centrarse en la innovación necesaria para que su empresa crezca. Las soluciones de Quest® son escalables, rentables y simples de usar, y proporcionan eficiencia y productividad inigualables. Además de la invitación de Quest para que la comunidad global participe de esta innovación y de nuestro firme compromiso para garantizar la satisfacción del cliente, Quest continuará con la aceleración de la entrega de las soluciones más integrales para la administración de la nube de Azure, SaaS, seguridad, movilidad del personal e información impulsada por datos.

© 2017 Quest Software Inc. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS.

Esta guía contiene información de propiedad protegida por derechos de autor. El software que se describe en esta guía se proporciona con licencia de software o acuerdo de no divulgación. Este software puede usarse o copiarse de acuerdo con los términos del acuerdo correspondiente. Ninguna parte de esta guía se puede reproducir o transmitir de ninguna manera o medio, electrónico o mecánico, incluso la grabación o la fotocopia, para otro propósito que no sea el de uso personal del comprador, sin el consentimiento por escrito de Quest Software Inc.

La información presentada en este documento se proporciona en relación con los productos de Quest Software. Con este documento no se garantiza ninguna licencia, expresa o implícita, por doctrina de los propios actos o de algún otro modo, a ningún derecho de propiedad intelectual o en relación con la venta de los productos de Quest Software. EXCEPTO LO ESTABLECIDO EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECIFICADOS EN EL ACUERDO DE LICENCIA PARA ESTE PRODUCTO, QUEST SOFTWARE NO GARANTIZA RESPONSABILIDAD ALGUNA Y RENUNCIA A CUALQUIER GARANTÍA EXPRESA, IMPLÍCITA O REGLAMENTARIA RELACIONADA CON SUS PRODUCTOS, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LA GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN PARA ALGÚN FIN EN PARTICULAR O NO INFRACCIÓN. EN NINGÚN CASO QUEST SOFTWARE SE HARÁ RESPONSABLE POR DAÑOS DIRECTOS, INDIRECTOS, DE CARÁCTER CONSECUENTE, PUNITIVOS, ESPECIALES NI INCIDENTALES (INCLUIDOS, ENTRE OTROS, DAÑOS POR PÉRDIDA DE GANANCIAS, INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO O PÉRDIDA DE LA INFORMACIÓN) QUE SURGIERAN POR EL USO O LA INCAPACIDAD DE USAR ESTE DOCUMENTO, INCLUSO SI QUEST SOFTWARE LE HUBIERA ADVERTIDO SOBRE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS. Quest Software no efectúa declaraciones ni garantías con respecto a la precisión o a la integridad de los contenidos de este documento y se reserva el derecho de realizar modificaciones a las especificaciones y descripciones del producto en cualquier momento sin previo aviso. Quest Software no se compromete a actualizar la información que figura en este documento.

Patentes

Quest Software se enorgullece de nuestra tecnología avanzada. Pueden aplicarse patentes y patentes pendientes a este producto. Para obtener la información más actualizada sobre las patentes correspondientes para este producto, visite nuestro sitio web en www.quest.com/legal.

Marcas comerciales

Quest y el logotipo de Quest son marcas comerciales y marcas comerciales registradas de Quest Software Inc. Para obtener una lista completa de las marcas de Quest, visite www.quest.com/legal/trademark-information.aspx. Todas las demás marcas comerciales y marcas comerciales registradas son propiedad de sus respectivos dueños.

Si tiene alguna pregunta sobre el posible uso de este material, comuníquese con:

Quest Software Inc.

Attn: LEGAL Dept
4 Polaris Way
Aliso Viejo, CA 92656

Visite nuestro sitio web (www.quest.com) para obtener información sobre nuestras oficinas regionales e internacionales.

Toad® for Oracle

Modernice sus operaciones de base de datos Oracle para permitir la agilidad de la empresa

Desarrolladores y DBA de todo el mundo utilizan Toad® for Oracle para ahorrar tiempo, reducir los riesgos y bajar los costos operativos. Con Toad, dará soporte a DevOps, acelerará la entrega de aplicaciones y mejorará la colaboración en equipo y el rendimiento de las bases de datos, sin riesgos.

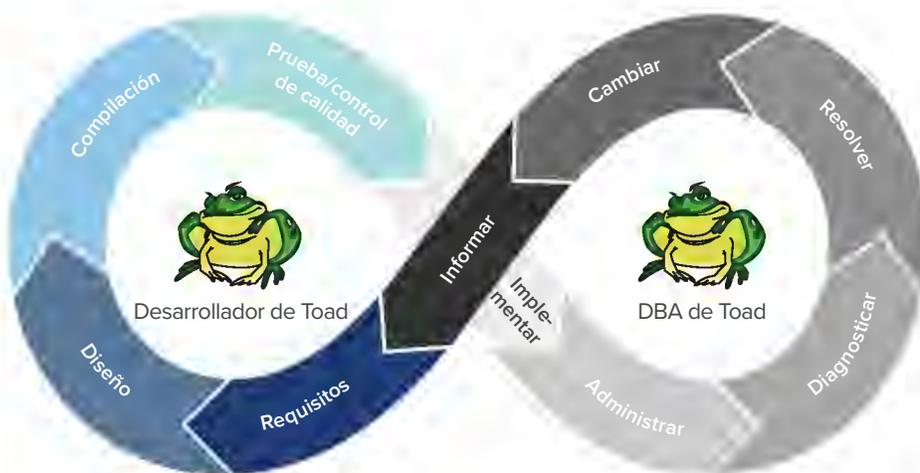
Imagine diseñar aplicaciones sin errores y de alta calidad creadas para realizar y escalar en la producción mientras automatiza las tareas de rutina que lo pueden volver menos proactivo y productivo. La solución Toad for Oracle le ofrece la capacidad de minimizar los riesgos asociados con los cambios a las bases de datos, conservar una calidad excepcional y redirigir su valioso tiempo a tareas más estratégicas.

Debido a que escuchamos los comentarios de los expertos de Oracle y los miembros de la comunidad Toad World® como usted, el conjunto de herramientas Toad for Oracle evolucionó hasta convertirse en la solución más avanzada de su clase.

CAPACIDADES

- Acercar a los desarrolladores de bases de datos a los procesos de DevOps de manera impecable
- Permitir al personal de desarrollo colaborar y compartir proyectos, códigos e informes
- Obtener los niveles más altos de calidad, rendimiento y mantenimiento de código con menos esfuerzo manual
- Gestionar tareas de administrador en todas las bases de datos Oracle
- Identificar y diagnosticar rápidamente la causa raíz de las ineficiencias de rendimiento y minimizar los riesgos en el entorno de producción
- Implementar nuevas aplicaciones o modificar aplicaciones existentes con mayor confianza
- Aprovechar una comunidad de millones de miembros, entre ellos, pares y expertos

Toad for Oracle Base Edition ofrece una amplia variedad de funciones para crear y mantener programas de base de datos, que incluyen scripts PL/SQL y SQL. Incluye un paquete de depuración



La solución Toad for Oracle da soporte al ciclo de vida de base de datos de un extremo a otro.

"El uso diario de Toad nos ayudó a mejorar nuestros productos, ampliar nuestro alcance en el mercado y enriquecer la experiencia de cliente. Toad ha sido un valioso complemento que brindó soporte para el desarrollo, la implementación y la entrega de soluciones controladas por datos, las cuales contribuyeron al éxito de nuestro personal".

*John Maltais Arquitecto
sénior del área de TI Thermo
Fisher Scientific
(TVID: FD1-153-84B**)*

BENEFICIOS:

- Acorte los ciclos de desarrollo mediante la producción de códigos de mayor calidad con menos defectos
- Defina, encuentre y proteja datos confidenciales en todas las bases de datos Oracle
- Implemente procesos consistentes y repetitivos, además de mejores prácticas
- Identifique y resuelva rápidamente las ineficiencias en el rendimiento de la base de datos
- Automatice las tareas tediosas de optimización de SQL
- Gestione, automatice y programe las tareas de administración complejas y de rutina de la base de datos
- Garantice la escalabilidad de producción con pruebas automatizadas de rendimiento

FOLIO: 23

robusto e integrado para scripts PL/SQL y SQL*Plus y prueba de unidad utPLSQL de manera que pueda incorporar la prueba en los procesos de desarrollo de la base de datos fácilmente usando un marco de prueba estándar de la industria.

Toad for Oracle Professional Edition incluye todas las funciones de Toad for Oracle Base Edition más:

- **Sensitive Data Protection:** le permite definir parámetros de datos confidenciales y encontrar fácilmente datos confidenciales en todas las bases de datos Oracle.
- **Code Analysis:** automatiza revisiones de calidad de código para garantizar la objetividad y la consistencia y genera una tarjeta de calificación de rendimiento para su código. Ajuste las reglas para que se adapten a su empresa o proyecto. Incluye Data Generation, que completa las tablas con múltiples filas de datos realistas para realizar pruebas funcionales.

Toad for Oracle Xpert Edition incluye todas las funciones de Toad for Oracle Professional Edition. Para una optimización de declaración única rápida y simple, se puede acceder al ajuste de rendimiento de SQL y PL/SQL integrado por medio de la función Auto Optimize SQL de Toad Editor o de manera separada por medio de SQL Optimizer for Oracle, que automatiza la validación de SQL y PL/SQL para garantizar el mejor rendimiento posible. Utilice SQL Optimizer para analizar códigos SQL y PL/SQL, identificar problemas de rendimiento potenciales y, si existen alternativas SQL de mejor rendimiento, generar el código de sustitución para la implementación inmediata en la base del código. Genere opciones de creación de índices según la carga de trabajo continua en ejecución del SQL de la base de datos y realice un análisis de impacto de índice en un entorno de prueba para determinar el impacto del rendimiento general de esos cambios. Code Analysis integrado en Xpert Edition permite notificaciones de infracción del código dinámicas y brinda la posibilidad de analizar el código para buscar candidatos de ajuste de SQL.

Toad for Oracle Developer Edition incluye toda la funcionalidad de Toad for Oracle Xpert Edition y agrega Code Tester for Oracle y Benchmark Factory® for Databases. El desarrollo de bases

de datos se puede convertir en el cuello de botella en un proceso que, de lo contrario, sería un proceso de entrega de aplicación ágil. Los equipos necesitan herramientas para habilitar DevOps y disminuir las líneas de tiempo de entrega de proyectos sin sacrificar la calidad ni aumentar el riesgo. Con Toad for Oracle Developer Edition puede implementar procesos de desarrollo de bases de datos coherentes y repetibles, para que pueda cumplir con los requisitos de la empresa y hacer que la organización sea más ágil. Las amplias capacidades de automatización y colaboración permiten agilizar los ciclos de desarrollo y minimizar los riesgos.

- **Diseñar y desarrollar:** asegúrese de que su código esté diseñado correctamente, cumpla con los requisitos funcionales y esté libre de errores.
- **Realizar pruebas y revisiones:** vaya más allá de las revisiones de código manuales, cree código de alta calidad más rápido, automatice las pruebas en todo el proceso de lanzamiento y desarrollo, optimice el código y realice pruebas de escalabilidad.
- **Implementar:** prepárese de forma adecuada para la implementación al garantizar estándares uniformes de calidad de código en el proyecto y obtenga información clara sobre el rendimiento y la calidad del código.
- **Automatizar:** asegúrese la coherencia de los códigos y su propia productividad durante el ciclo de vida de desarrollo de la base de datos, incluidos el desarrollo, las pruebas y la implementación, mediante la automatización.
- **Colaborar:** trabaje fácilmente con los miembros del personal, pares y expertos en bases de datos a través de varios flujos de trabajo de colaboración integrados, incluida la integración con la comunidad de Toad World.

Toad for Oracle DBA Edition es un conjunto integrado que incluye Toad for Oracle Xpert Edition, Spotlight® on Oracle, Toad Data Modeler, Benchmark Factory for Databases y el Toad DB Admin Module. Este conjunto también está disponible en DBA RAC Edition y Exadata Edition. Con Toad for Oracle DBA Edition puede ser incluso más proactivo con la automatización del mantenimiento, la garantía de rendimiento óptimo y la mitigación del riesgo del cambio.

- **Administrar:** automatice tareas repetitivas y rutinarias, entre las que se incluyen la administración de usuarios, roles, infraestructura y utilidades para bases de datos en las instalaciones y en la nube.
- **Administrar el rendimiento:** identifique y resuelva rápidamente problemas de rendimiento de aplicaciones, bases de datos y sistemas y evite futuros incidentes de forma preventiva.
- **Administrar los cambios:** utilice pruebas de rendimiento para predecir y entender el impacto de los cambios antes de la implementación, a fin de asegurar que las actualizaciones y migraciones de las bases de datos sean exitosas, sin riesgos para la empresa.
- **Colaborar:** comparta scripts, conocimientos y mejores prácticas con otros DBA y personal de desarrollo para mejorar el flujo de trabajo y la calidad.

Toad for Oracle DB Admin Module asegura la estabilidad e integridad de la base de datos. Utilice el navegador de la base de datos para navegar por las múltiples bases de datos y garantizar la navegación profunda a nivel de objeto para cualquier base de datos Oracle con un navegador de esquema incorporado. Reciba alertas desde el monitor de la base de datos y diagnostique problemas de rendimiento con Spotlight en Oracle. Use el chequeo de estado de DB Admin Module para ejecutar una inspección de casi 300 puntos en múltiples bases de datos virtualizadas con categorías que incluyen la evaluación de la vulnerabilidad, la configuración (incluido Oracle RAC y el uso de opciones de Oracle, paquetes de administración de OEM y Exadata), al igual que el rendimiento y el almacenamiento.

ACERCA DE QUEST

Quest proporciona soluciones de software para el mundo de TI empresarial en rápida transformación. Ayudamos a simplificar los desafíos causados por la explosión de datos, la expansión en la nube, los centros de datos híbridos, las amenazas de seguridad y los requisitos regulatorios. Nuestro portafolio incluye soluciones para la administración de bases de datos, la protección de datos, la administración de endpoints unificada, la administración de entidades y accesos, y la administración de plataformas de Microsoft.

*Toad se ubicó en el primer puesto en el submercado de software de optimización y desarrollo de bases de datos según IDC, en noviembre de 2015.

**https://www.techvalidate.com/product-research/quest-information-management-toad-solutions/facts?utf8=%E2%9C%93&fact_search%5Bquery%5D=john