

CONTRATO CERRADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE A LA PLATAFORMA DE CONTENEDORES OPEN SOURCE ORACLE LINUX , 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 CARACTER DE APODERADO LEGAL ; ASÍ MISMO EL LI. ALFREDO RIVERA VELIZ, **SUBDIRECTOR DE APLICACIONES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**, COMO TITULAR DEL ÁREA REQUIRENTE; EL MTRO. PEDRO GARCÍA HARO, JEFE DE UNIDAD DE APLICACIONES, COMO ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, ASÍ MISMO EL MTRO. CÉSAR VIDAL VILLA RODRIGUEZ, JEFE DE DEPARTAMENTO EN LA UNIDAD DE APLICACIONES, COMO RESPONSABLE DEL ÁREA TÉCNICA Y, POR LA OTRA, LA PERSONA MORAL DENOMINADA TRIARA.COM SA DE CV , EN LO SUCESIVO "**EL PROVEEDOR**", REPRESENTADA POR EL C. BENJAMÍN ROSAS ZAMORA, 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/030/2022** de fecha 28 de julio de 2022, el Mtro. Alfredo Rivera Veliz, Subdirector de Aplicaciones de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, solicitó a la Subdirección de Administración la contratación del "**Servicio de Soporte a la Plataforma de Contenedores Open Source Oracle Linux**", mediante el procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica, remitiendo él soporte documental que se encuentra referenciado, para efectos de la contratación.

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

Se publicó la convocatoria del procedimiento de Licitación Pública Nacional No. **LA-018TOM999-E45-2022**, para la prestación del "**Servicio de Soporte a la Plataforma de Contenedores Open Source Oracle Linux**" con fecha 19 de agosto de 2022.

Se notifico al Licitante "**TRIARA.COM**", **S.A. de C.V.**, que fue adjudicado, mediante Acta de Fallo de fecha 05 de octubre 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 abierto y no indebidamente 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 del 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, mismas que no han sido revocados ni modificados 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. PEDRO GARCIA HARO , en su carácter de JEFE EN LA UNIDAD DE APLICACIONES , con R.F.C. GAHP720928SW8 , 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 el "**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 establecido en el numeral 5.1.8, fracción X de las POBALINES, cuya última modificación fue publicada en el Diario Oficial de la Federación, el día 09 de mayo de 2022, suscribe el presente instrumento el Mtro. ALFREDO RIVERA VELIZ , en su carácter de SUBDIRECTOR de Aplicaciones de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con 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; 26 BIS, Fracción II; 27 y 28 fracción I, y 29 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público en adelante la "**LAASSP**"; 39 del "**RLAASSP**", La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de LICITACIÓN PÚBLICA , ELECTRÓNICO número **LA-018TOM999-E45-2022**, de carácter NACIONAL , realizado al amparo de lo establecido en el ARTÍCULO 26 FRACCIÓN I de la "**LAASSP**". y los correlativos del "**RLAASSP**".

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, 600034063 con folio de autorización 600034063 con fecha 08 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** Partidas 1 y 2 - "Licencias de uso de programas de cómputo y su actualización", 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, hoy Ciudad de México, mediante la Escritura Pública número 121,463, de fecha 12 de septiembre de 2000, pasada ante la fe del Lic. Ricardo Cuevas Miguel, Notario Público Número 210, del Distrito Federal, (ahora Ciudad de México) actuando como asociado de la Notaría No. 54 del Distrito Federal (ahora Ciudad de México, e inscrita en el registro público de la propiedad y de comercio, con el número 268,392, de fecha 14 de noviembre de 2000. La sociedad denominada TRIARA.COM SA DE CV , cuyo objeto social es, entre otros, obtener, adquirir, desarrollar, comercializar, hacer mejoras, utilizar, otorgar y recibir licencias, o disponer bajo cualquier título legal toda clase de patentes, marcas, certificados de invención, nombres comerciales, modelos de utilidad, diseños industriales, secretos industriales y cualesquiera otros derechos de propiedad industrial, así como derechos de autos, opciones sobre ellos y preferencias, ya sea en México o en el extranjero. En general, celebrar y realizar todos los actos, contratos y operaciones conexos, accesorios o accidentales, que sean necesarios o convenientes para la realización de los objetos anteriores. Y TELECOMUNICACIONES

2.2. El C. **BENJAMÍN ROSAS ZAMORA**, en su carácter de APODERADO LEGAL, cuenta con poderes amplios y suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos del mismo, lo que acredita mediante escritura pública No. 71,209, de fecha 01 de febrero de 2012, instrumento otorgado ante la fe del Lic. Luis Alberto Perera Becerra, Titular de la Notaría Pública No. 26, del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México; mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitados ni revocados en forma alguna. El APODERADO LEGAL se identifica con credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral, con clave de elector [REDACTED]

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.

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 "RLAASSP" ; 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 TCO0009128J1

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. Señala como su domicilio para todos los efectos legales el ubicado en INSURGENTES SUR 3500 PISO 3, COLONIA PEÑA POBRE, TLALPAN, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 14060

Eliminado: Clave de elector. Fundamento legal: Artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y numeral Trigésimo Octavo 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.

### 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 SERVICIO DE SOPORTE A LA PLATAFORMA DE CONTENEDORES OPEN SOURCE ORACLE LINUX bajo los términos y condiciones pactados en este Contrato, 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 1.5 de las declaraciones de este instrumento jurídico.

### ■SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS

El presente contrato - Partidas 1 y 2- se pagarán con la partida presupuestal **32701** - Licencias de uso de programas de cómputo y su actualización.

Los precios indicados en la tabla que a continuación se presenta, incluye los materiales, sueldos, honorarios, organización, dirección técnica propia, administración y todos los demás gastos que se originen como consecuencia de este Contrato, así como su utilidad, por lo que "EL PROVEEDOR" no podrá exigir mayor retribución por ningún otro concepto durante la vigencia del Contrato que nos ocupa.

El desglose pormenorizado de los precios unitarios es de conformidad de conformidad con la (propuesta económica) de "EL PROVEEDOR", el cual es parte del presente contrato como Anexo "**Propuesta económica**"

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
1	LICENCIAS DE USO DE PROGRAMAS DE COMPUTO Y SU ACTUALIZACION	SERVICIO DE SOPORTE A LA PLATAFORMA OPEN SOURCE ORACLE LINUX	S - SERVICIO	14	\$57,489.00	\$1,609,692.00	\$1,867,242.72
2	LICENCIAS DE USO DE PROGRAMAS DE COMPUTO Y SU ACTUALIZACION	SOPORTE PROACTIVO OPEN SOURCE ORACLE LINUX	S - SERVICIO	200	\$934.00	\$373,600.00	\$433,376.00
						SUBTOTAL	\$1,983,292.00

	IMPUESTOS	\$317,326.72
	TOTAL	\$2,300,618.72

“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 equivalente a \$1,983,292.00 (UN MILLÓN NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS 00/100 M.N.) en moneda nacional antes de impuestos y la cantidad antes indicada con I.V.A es \$2,300,618.72 (DOS MILLONES TRESCIENTOS MIL SEISCIENTOS DIECIOCHO PESOS 72/100 M.N.) en moneda nacional después de I.V.A.

Los precios unitarios son considerados fijos, 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 del SERVICIO DE SOPORTE A LA PLATAFORMA DE CONTENEDORES OPEN SOURCE ORACLE LINUX , por lo que “**EL PROVEEDOR**” no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

De acuerdo a la plurianualidad del presente contrato, se pagara a “**EL PROVEEDOR**” los siguientes montos en cada ejercicio fiscal.

Ejercicio Fiscal	Monto mínimo	Monto máximo
2022	\$991,646.00	\$991,646.00
2023	\$991,646.00	\$991,646.00
2024	\$0.00	\$0.00

### 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, **por partida; Partida 1**. El pago por la prestación de “LOS SERVICIOS” para la partida 1 se realizará cada 12 meses, 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 y 8 de la Ley Monetaria. **Partida 2**. El pago de la partida 2 Soporte Proactivo Open Source Oracle Linux, iniciará trámite de pago, una vez recibido los servicios, de acuerdo con las horas devengadas, esta deberá cumplir con estipulado para dicha partida en los rubros de “Evidencia del cumplimiento del servicio” y “Entregables”, se realizará 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. Los Comprobantes Fiscales Digitales (CFDI) deberán cumplir con los requisitos fiscales conforme a lo establecido en los artículos 51 de la “**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 informen 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**” deberán 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 “**EL SERVICIO**” contratado, quedará condicionado proporcionalmente al pago que “**EL PROVEEDOR**” deba efectuar por concepto de las penas convencionales, mas 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, la Subdirección de Finanzas, 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 la “**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 los impuestos correspondientes, 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 banco BBVA MÉXICO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA MÉXICO a nombre de “**TRIARA.COM**” S.A. de C.V., en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, debiendo anexar:

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.

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, más los Impuestos correspondientes, “**EL PROVEEDOR**” se obliga en este caso, a emitir y entregar a “**EL CENACE**” el Comprobante Fiscal Digital de Egresos correspondiente (Nota de Crédito).

**Eliminado: Cuenta CLABE. Fundamento legal: Artículos 116 de la LGTAIP y 113 fracciones I y III de la LFTAIP, así como en relación a las fracciones I y II del numeral Trigésimo octavo, y fracción I del numeral Cuadragésimo de los Lineamientos Generales en materia de clasificación y desclasificación 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.**

“EL CENACE” no otorgará ninguna clase de anticipo. ■

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 05/10/2022 y hasta el 04/10/2024 sin perjuicio de su posible terminación anticipada, en los términos establecidos en su clausulado.

#### **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 la “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 dejare en estado de indefensión.

#### **SEXTA. POLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL**

“EL PROVEEDOR” se obliga ante “EL CENACE”, a lo siguiente:

“EL PROVEEDOR” queda obligado ante “EL CENACE” a responder en caso de negligencia, mala fe, impericia y dolo, de la respuesta inmediata en la atención y prestación de “EL SERVICIO”, así como cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en “EL CONTRATO” y en el presente “ANEXO TÉCNICO”, lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 53 párrafo segundo de la “LAASSP”.

Para garantizar a “EL CENACE”, “EL PROVEEDOR”, se obliga a otorgar Póliza de Responsabilidad Civil expedida por Institución Legalmente autorizada, a favor de “EL CENACE”, equivalente al **5%** (cinco por ciento) del **monto total de la partida 2** del “CONTRATO”, sin incluir el I.V.A, la cual deberá entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma de “EL CONTRATO”.

En caso de que “EL PROVEEDOR” cuente con una póliza de responsabilidad civil global, podrá entregar al Área Contratante el endoso que garantice “EL CONTRATO” que celebre con “EL CENACE”, por el monto o porcentaje que se haya establecido, sin que sea necesario exigirle la prestación, exhibición o entrega de la póliza original.

#### **SÉPTIMA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**

El CENACE, 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 y el numeral 5.1.17 de las **POBALINES** y a lo establecido en el "ANEXO TÉCNICO", "EL PROVEEDOR" se obliga a constituir una garantía divisible 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 CENACE, 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 PROVEEDOR", 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](mailto:juan.lopez05@cenace.gob.mx) y/o [eric.delrazo@cenace.gob.mx](mailto:eric.delrazo@cenace.gob.mx) en la cual deberán de indicarse los siguientes requisitos:

1. Expedirse a favor del CENACE 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 divisibilidad de ésta, por lo que en caso de incumplimiento del contrato se hará efectiva por el monto proporcional al momento de las obligaciones incumplidas de conformidad con el criterio AD-02/2011, emitido por la Secretaría de la Función Pública;
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 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 substanciación 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 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 de 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 propuesta técnica y económica 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 que se cumplan éstas a satisfacción expresa del Titular del Área Requirente, 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 **"Servicio de Soporte a la Plataforma de Contenedores Open Source Oracle Linux"**, en las fechas establecidas en el mismo.

La prestación de **"LOS SERVICIOS"**, conforme al **"ANEXO TÉCNICO"** en donde se encuentran dichos plazos, domicilio, condiciones y entregables y en las fechas establecidas en el mismo; **"LOS SERVICIOS"** serán recibidos previa revisión por parte del personal del **"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"**.

**El presente párrafo no debe considerarse como incluido en este Contrato, toda vez que el mismo es de Servicios**, 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 señalar las licencias, autorizaciones y permisos que conforme a otras disposiciones sea necesario contar para la prestación de **"LOS SERVICIOS"** correspondientes, cuando sean del conocimiento del **"EL CENACE"**.

#### **DÉCIMA SEGUNDA. SEGUROS**

**"EL PROVEEDOR"** deberá indicar los seguros que, en su caso, apliquen, y deban de otorgarse, indicando **"LOS SERVICIOS"** que ampararían y la cobertura de la póliza correspondiente;

#### **DÉCIMA TERCERA. TRANSPORTE**

"EL PROVEEDOR" se obliga a efectuar el transporte, en caso de requerirse, o trasladarse para la prestación de "LOS SERVICIOS", objeto del presente contrato, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones referidas en el anexo técnico para la impartición del "Servicio de Soporte a la Plataforma de Contenedores Open Source Oracle Linux" 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 Propuesta Técnica y Económica y la Convocatoria 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 Propuesta Técnica y Económica y la Convocatoria 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, liberándole 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. PEDRO GARCIA HARO , en su carácter de JEFE EN LA UNIDAD DE APLICACIONES 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 de la 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 de "LOS SERVICIOS"; 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, más los impuestos correspondientes.

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 los impuestos correspondientes. 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:

**Porcentaje (%) o Importe: \$500.00 pesos diarios.**

**Forma: \$500.00 pesos por cada día de atraso en la entrega del servicio, conforme al programa pactado. Véase Tabla 4.-Documentación Evidencia de cumplimiento y Tabla 5.– Entregables, del Anexo Técnico.**

**Forma: \$500.00 pesos por cada hora o fracción de retraso hasta la hora de la atención, conforme lo establecido en la tabla Tiempos de respuesta. Véase Tabla 2.- Tiempos de respuesta, del Anexo Técnico**

**Concepto:** Incumplimiento parcial o deficiente del "SERVICIO".

La suma de dichas deductivas no excederá del monto de la garantía de cumplimiento 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 "LAASSP".

"EL PROVEEDOR" **acepta** en forma expresa, que "EL CENACE" descuenta el importe de las deductivas que en su caso se haya hecho acreedor de la facturación que presente para cobro.

**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 de la 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", más los impuestos correspondientes. 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 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 las penas convencionales, corresponde al administrador 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 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 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 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 y/o deducciones 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 respectiva, 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 a 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
PEDRO GARCIA HARO	JEFE EN LA UNIDAD DE APLICACIONES	GAHP720928SW8
ALFREDO RIVERA VELIZ	SUBDIRECTOR	RIVA7310251K0

#### POR: "EL PROVEEDOR"

NOMBRE	R.F.C
TRIARA.COM SA DE CV	TCO0009128J1





## FORMATO 9 MODELO DE PROPUESTA TÉCNICA

Ciudad de México, a 07 de septiembre de 2022.

**BENJAMÍN ROSAS ZAMORA**, en mi carácter de apoderado legal de la empresa **TRIARA.COM, S.A. DE C.V.** (en lo sucesivo **TRIARA**), respecto de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-018TOM999-E45-2022** para la contratación del “**SERVICIO DE SOPORTE A LA PLATAFORMA DE CONTENEDORES OPEN SOURCE ORACLE LINUX**”, por medio de la presente describo la proposición técnica de mi representada correspondiente a la Partida 1 y Partida 2 objeto del procedimiento mencionado.

<b>X</b>				<b>LA-018TOM999-E45-2022</b>
<b>Licitación Pública</b>	<b>ITP</b>	<b>Adjudicación Directa</b>	<b>Solicitud de Información</b>	<b>Número de Procedimiento</b>
<b>Tipo de Procedimiento</b>				

<b>Triara.com, S.A. de C.V.</b>	<b>TCO-000912-8J1</b>
<b>Nombre del LICITANTE</b>	<b>R:F:C</b>

Partida	Descripción Técnica		
<b>Partida 1 y 2</b>	<b>Objeto de la Contratación</b>		
	<p><b>TRIARA.COM, S.A. DE C.V.</b> en adelante <b>TRIARA</b> entiende que el Centro Nacional de Control de Energía, en adelante “<b>EL CENACE</b>”, requiere contratar los “Servicio de Soporte a la Plataforma de Contenedores Open Source Oracle Linux.”, en lo sucesivo “<b>LOS SERVICIOS</b>”.</p> <p>La contratación de los servicios de “<b>SERVICIO DE SOPORTE A LA PLATAFORMA DE CONTENEDORES OPEN SOURCE ORACLE LINUX</b>” permitirá cubrir las necesidades de licenciamiento Soporte y mantenimiento en plataformas de sistemas operativos Oracle Linux, con el fin de asegurar un continuo y efectivo manejo de la operación de servidores basados en esta tecnología de Open Source, mediante un modelo de Soporte Preventivo y Correctivo.</p>		
	<b>Partidas</b>	<b>Descripción técnica del objeto</b>	<b>Fecha</b>
		<b>Inicio</b>	<b>Termino</b>
1	Servicio de Soporte a la Plataforma Open Source Oracle Linux.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la notificación del fallo.	24 meses posteriores a la entrega de los servicios.
2	Soporte Proactivo Open-Source Oracle Linux.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la notificación del fallo.	o Primer año: Hasta 10 días hábiles posterior a la notificación del fallo y hasta el 3 de diciembre 2022 para devengar las horas de servicio.



o Segundo año: A partir de 1 de enero y hasta el 3 de diciembre 2023 para devengar las horas de servicio.

**Plazo, Lugar y Condiciones de Entrega**

<b>Plazo</b>	<b>TRIARA</b> , en caso de resultar adjudicado proporcionará “ <b>LOS SERVICIOS</b> ” objeto del “ <b>ANEXO TÉCNICO</b> ” dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la notificación del fallo por el periodo de 24 meses.
<b>Lugar</b>	<b>TRIARA</b> , en caso de resultar adjudicado proporcionará “ <b>LOS SERVICIOS</b> ” en el domicilio de la Unidad de Aplicaciones, sita en Don Manuelito No. 32, Colonia Olivar de los Padres, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01780, Ciudad de México.

**DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

**TRIARA** entiende que para efectos de la presente Propuesta Técnica, se entenderá por:

Término	Descripción o Significado
CENACE	Centro Nacional de Control de Energía
Administrador del Contrato	Servidor público de “ <b>EL CENACE</b> ”, encargado de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato.
KVM	Kernel Virtual Manager
SaaS	Software as a Service

Gravedad	<p><b>Gravedad 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El uso de producción de los programas admitidos se detiene o se ve tan gravemente afectado que no puede continuar trabajando de manera razonable.</li> <li>Experimenta una <b>pérdida total de servicio</b>.</li> <li>La operación es una misión crítica para el negocio y la situación es una emergencia.</li> <li>Una solicitud de servicio de gravedad 1 tiene una o más de las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> <li>Datos corruptos.</li> <li>No se dispone de una función crítica documentada.</li> <li>El sistema se cuelga indefinidamente, lo que provoca retrasos inaceptables o indefinidos en los recursos o la respuesta.</li> <li>El sistema se bloquea y se bloquea repetidamente después de los intentos de reinicio.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Severidad 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experimenta una <b>grave pérdida de servicio</b>.</li> <li>Las funciones importantes no están disponibles sin una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar de manera restringida.</li> </ul> <p><b>Gravedad 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experimenta una <b>pequeña pérdida de servicio</b>.</li> <li>El impacto es un inconveniente, que puede requerir una solución para restaurar la funcionalidad.</li> </ul> <p><b>Gravedad 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicita información, una mejora o una aclaración de la documentación con respecto a su software, pero no hay ningún impacto en el funcionamiento del software.</li> <li>No experimenta <b>pérdida de servicio</b></li> <li>El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.</li> </ul>
----------	--

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

**SERVICIO DE SOPORTE PLATAFORMA OPEN SOURCE ORACLE LINUX**

**TRIARA** entiende que “**EI CENACE**” requiere asegurar y garantizar la correcta operación de la plataforma operativa Open Source de Oracle Linux sobre sus diferentes ambientes instalados; por lo que **TRIARA** dará soporte sobre las plataformas Open Source Oracle Linux existentes en “**EI CENACE**.”

El servicio asegurará el soporte y mantenimiento (actualizaciones) del software. Las siguientes especificaciones del servicio descritas de manera enunciativa más no limitativa, se cubrirán.

**ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:**

**I. PARTIDA 1: SERVICIO DE SOPORTE A PLATAFORMA OPEN SOURCE ORACLE LINUX.**

Consiste en el Servicio de “**Oracle Linux Premier Support**” para los productos Open Source Oracle Linux, asegurando el soporte técnico del fabricante vía telefónica o webs ilimitados durante la vigencia del contrato, así como el acceso a las descargas de actualizaciones y fixes de estos a las versiones más recientes que se encuentren disponibles en el portal de clientes de Oracle Linux, según las especificaciones que se enlista en la tabla siguiente:

**De acuerdo a la respuesta de la pregunta número 3 del licitante Triara.com, S.A. de C.V. en la página 12 del acta correspondiente al acto de Junta de Aclaraciones publicada el día 26 de agosto de 2022, TRIARA considera que la contratación se refiere únicamente al servicio de “Oracle Linux Premier Support”.**



**Partida 1.**  
 SERVICIO DE  
 SOPORTE A  
 PLATAFORMA  
 OPEN  
 SOURCE  
 ORACLE  
 LINUX.

Solicitud de Servicio de Soporte a Plataforma Open Source Oracle Linux		
Servicio	Descripción	Cantidad
Plataforma Open-Source Oracle Linux	Servicio de uso de la plataforma de Open Source Oracle Linux para ambientes físicos y virtualizados de la granja de servidores que soportan bases de datos y aplicaciones productivas del <b>CENACE</b> . El servicio de atención será de 7X24 en específico de la plataforma de Oracle Linux. Descrito en Partida 1.  El Servicio considerará los servidores físicos de 2 sockets.	14

Se suministrará el acceso al portal de administración de Servicio y descargas que permita el acceso a parches y actualizaciones estables del software para las plataformas Oracle Linux del Fabricante, en los links ULN & Oracle Public – YUM y atención de tickets vía telefónica o webs ilimitados con **5 niveles de SLA (véase Tabla 3.- Niveles de Servicio de Soporte )**, durante la vigencia del soporte.

**De acuerdo a la respuesta de la pregunta número 6 del licitante B Drive IT, S.A. de C.V. en la página 4 del acta correspondiente al acto de Junta de Aclaraciones publicada el día 26 de agosto de 2022, TRIARA considera la partida 1 no incluye la actualización e instalación de parches, sin embargo, estos trabajos podrán solicitarse a través de la partida 2.**

“EL CENACE” mediante los administradores de esta plataforma asignados por el Administrador del contrato (Véase Evidencia del cumplimiento del servicio. EC-2) tendrá acceso al portal de administración de Servicios para realizar las descargas para los ambientes físicos y virtualizados de la granja Open Source Oracle Linux, de 14 servidores físicos de al menos 2 sockets, solicitados en la presente Propuesta Técnica.

***De acuerdo a la respuesta de la pregunta número 4 del licitante Triara.com, S.A. de C.V. en la página 12 del acta correspondiente al acto de Junta de Aclaraciones publicada el día 26 de agosto de 2022, TRIARA considera que la Convocante será quien administre el uso del portal.***

“EL CENACE” podrá levantar tickets en línea, por teléfono o a través de la herramienta web de soporte mediante acceso autorizado al sitio web portal de Clientes, donde el personal de “EL CENACE” asignado (véase EC-2 Tabla 4.-Documentación Evidencia de cumplimiento) pueda registrar su solicitud de requerimiento para los problemas y solicitar asistencia técnica. El servicio de soporte a los productos listados será proporcionado directamente por el fabricante;

***De acuerdo a la respuesta de la pregunta número 5 del licitante Triara.com, S.A. de C.V. en las páginas 12 y 13 del acta correspondiente al acto de Junta de Aclaraciones publicada el día 26 de agosto de 2022, TRIARA considera que la Convocante será quien administre las solicitudes de soporte a través de los medios de comunicación del fabricante y no requiere que el licitante proporcione una mesa de servicio para la generación y atención de tickets.***

El Servicio permitirá el uso ilimitado de máquinas virtuales dentro de los servidores físicos asignados para la Plataforma Open Source Oracle Linux, con soporte para el Sistema operativo Oracle Linux de estos servidores.

**Para mayor referencia ver “Soporte Oracle Linux Premier” en la presente propuesta técnica.**

Adicionalmente, **TRIARA** incluirá el soporte a las siguientes funcionalidades para las cantidades solicitadas:

#### **1.1 ORACLE ENTERPRISE MANAGER FOR ORACLE LINUX MANAGEMENT**

El Servicio de la Plataforma Open Source Oracle Linux incluirá el soporte a Oracle Enterprise Manager para la gestión de Oracle Linux, así como las capacidades de monitoreo, alertas y distribución de parches y actualizaciones para cargas de trabajo Oracle Linux.

#### **1.2 SPACEWALK SUPPORT**

El Servicio de la Plataforma Open Source Oracle Linux incluirá el soporte a la herramienta de administración de sistemas para el aprovisionamiento, la aplicación de parches y la configuración del sistema, durante la vigencia del soporte.

#### **1.3 HIGH AVAILABILITY WITH ORACLE CLUSTERWARE**

El Servicio incluirá el software de alta disponibilidad para cargas de trabajo, el software permitirá la creación de clusters de servidores independientes que cooperen entre sí como un sistema único.

#### **1.4 COMPREHENSIVE TRACING WITH DTRACE**

El Servicio de la Plataforma Open Source Oracle Linux incluirá el soporte a Dtrace, que es un framework de rastreo y monitoreo global y dinámico para diagnosticar problemas de kernel y aplicaciones en sistemas de producción en tiempo real.

#### **1.5 ORACLE LINUX LOAD BALANCER**

El Servicio de la Plataforma Open Source Oracle Linux incluirá el soporte para el balanceo y el acceso a los servicios de red mientras se mantiene el acceso continuo a esos servicios. Oracle Linux incluirá las tecnologías Keepalived y HAProxy.

#### **1.6 ZERO-DOWNTIME PATCHING WITH KSPLICE**

El Servicio de la Plataforma Open Source Oracle Linux incluirá el soporte a Ksplice que es una extensión libre del núcleo de Linux que permite al administrador de un sistema aplicar un parche en caliente, sin tener que reiniciarlo. Ksplice funciona sobre las arquitecturas x86 y x86-64.

#### **1.7 ORACLE LINUX VIRTUALIZATION MANAGER**

El Servicio incluirá una plataforma de virtualización que sea capaz de desplegar, gestionar, monitorear máquinas virtuales basadas en kernel (KVM).

#### **1.8 UNBREAKABLE ENTERPRISE KERNEL & RED HAT COMPATIBLE KERNEL**

El Servicio incluirá soporte a unbreakable enterprise kernel y a Red Hat Compatible kernel ofreciendo la posibilidad de utilizar 2 versiones de kernel diferentes en caso de requerir cargas de trabajo con desempeño alto (UEK) o compatibilidad de software con Red Hat (red hat compatible kernel)

#### **1.9 ORACLE CONTAINER RUNTIME FOR KUBERNETES AND KATA CONTAINERS.**

El Servicio de la Plataforma Open Source Oracle Linux incluirá el soporte a Oracle Container Runtime para kubernetes que son motores, que empaquetan y ejecutan las aplicaciones, y se integra con software que administra los kubernetes y Oracle Container Registry para compartir las aplicaciones en una nube. (SaaS)

#### **1.10 ORACLE LINUX CLOUD NATIVE ENVIRONMENT**

Ambiente abierto e integrado de plataformas nativas de nube para el despliegue de contenedores, orquestación, herramientas de gestión y herramientas de desarrollo.

El ambiente estará certificado por la Cloud Native Computing Foundation y los motores de contenedores por los estándares de la Open Container Initiative.

Incluirá al menos.

- Orquestacion y gestión de contenedores
- Motores de Contenedores. (CRI-O, Kata y runC)
- Service Mesh
- Observabilidad y Diagnosticos

#### **1.11 GLUSTER STORAGE FOR ORACLE LINUX**

El Servicio de la Plataforma Open Source Oracle Linux incluirá el soporte a Gluster Storage for Oracle Linux, que es una plataforma de almacenamiento definido por software (Software-defined storage).

#### **1.12 CEPH STORAGE FOR ORACLE LINUX**

	<p>El Servicio de la Plataforma Open Source Oracle Linux incluirá el soporte a Ceph Storage for Oracle Linux.</p> <p><b>1.13 ORACLE LINUX SOFTWARE COLLECTIONS</b>                  El Servicio de la Plataforma Open Source Oracle Linux incluirá el soporte a las colecciones de software destinadas principalmente a entornos de desarrollo.</p> <p><b>1.14 ORACLE LINUX HIGH AVAILABILITY SERVICES SUPPORT (COROSYNC AND PACEMAKER)</b>                  La Servicio de la Plataforma Open Source Oracle Linux incluirá el soporte para el balanceo y el acceso a los servicios de red mientras se mantiene el acceso continuo a esos servicios. Oracle Linux incluirá las tecnologías Keepalived y HAProxy.</p> <p><b>1.15 PREMIER BACKPORTS</b>                  El Servicio incluirá la modalidad de backport que permita instalar parches y/o actualizaciones a versiones pasadas de kernel con esfuerzos razonablemente viables para así ofrecer la posibilidad de no tener que realizar actualizaciones hacia nuevas versiones.</p>
<p><b>Partida 2.</b>                  SOPORTE PROACTIVO OPEN SOURCE ORACLE LINUX.</p>	<p><b>ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:</b></p> <p><b>II. PARTIDA 2: SOPORTE PROACTIVO OPEN SOURCE ORACLE LINUX.</b></p> <p>El equipo de Soporte Proactivo estará disponible para proveer soluciones según los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mejores prácticas de despliegue de contenedores:</b> Evaluar los procesos de despliegue para definir, mismo que ayude a definir los <i>procedimientos</i> según las mejores prácticas de despliegue.</li> <li>• <b>Pipelines:</b> según las mejores prácticas, definir los PipeLines despliegue de los contenedores y gestionar su ciclo de vida, en un <i>procedimiento</i> de uso para publicaciones a QA y PRODUCTIVO.</li> <li>• <b>Backup:</b> Establecer el procedimiento de Backup de contenedores según la infraestructura actual de “<b>EL CENACE</b>”.</li> <li>• <b>Pruebas de Vulnerabilidad:</b> Probar y evaluar todos los servicios contenerizados, para establecer un <i>procedimiento</i> de servicio seguro.</li> <li>• <b>Mantenimiento y plataforma:</b> Definir <i>procedimiento</i> de Mantenimiento rutinario a la plataforma productivo y QA.</li> <li>• <b>Proponer soluciones:</b> Contenedores para Big Data, analíticas, funciones de red, seguridad, bases de datos, herramientas para desarrolladores, creadas para ejecutarse en entornos de Kubernetes, según las necesidades actuales del <b>CENACE</b>.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> La anterior lista es enunciativa mas no limitativa a las posibles opciones de Soporte Proactivo, Cabe señalar, que las horas devengadas por los servicios de Soporte Proactivo, estarán limitadas a las horas contratadas para cada año considerando alguno(s) de los servicios enlistados.</p>



**TRIARA** considerará lo siguiente dentro del servicio:

- El personal de **CENACE** es el responsable de la administración de la plataforma Open Source Oracle Linux, no es necesario considerar horas para la Administración del día a día.
- El tiempo de reconocimiento y familiarización de la plataforma de “**EL CENACE**”, no será considerado ni devengado dentro de las horas de proactivo, esto será sin costo adicional para “**EL CENACE**”.

**De acuerdo a la respuesta de la pregunta número 6 del licitante Triara.com, S.A. de C.V. en la página 13 del acta correspondiente al acto de Junta de Aclaraciones publicada el día 26 de agosto de 2022, TRIARA considera que se proporcionará un tiempo para realizar el reconocimiento y familiarización de la plataforma actual, de hasta tres semanas continuas, contadas a partir del fallo, en horario laboral del CENACE.**

- Actualmente se cuenta con un ambiente QA y PRODUCTIVO, con un total de 13 servidores (MV). Oracle Linux 8.4, Kubernetes y CRI-O.
- Planear la entrega del servicio. Mediante la solicitud expresa del **Administrador del contrato** de “**EL CENACE**”, esta será mediante oficio de solicitud o correo electrónico.

**De acuerdo a la respuesta de la pregunta número 7 del licitante Triara.com, S.A. de C.V. en la página 13 del acta correspondiente al acto de Junta de Aclaraciones publicada el día 26 de agosto de 2022, TRIARA considera que la modalidad de solicitud de horas de soporte proactivo será mediante un oficio o correo electrónico emitido por la Convocante.**

- El servicio será prestado dentro de la vigencia del contrato y según lo aprobado por el **Administrador del contrato**.
- En la propuesta de solución especificará lo siguiente:
  - Actividades a realizar.
  - Tiempo a devengar.
  - Pre-requisitos (en caso de requerirlos).
  - Plan del servicio. (tipo Project).
- El plan de horas a devengar será entregado para autorización del **Administrador del contrato** de “**EL CENACE**” según la solicitud del mismo (véase Evidencia del cumplimiento del servicio. pág. 10 EC-3).
- El Soporte Proactivo será prestado en sitio o de forma remota de común acuerdo con el Administrador del Contrato del “**CENACE**”.

**De acuerdo a la respuesta de la pregunta número 8 del licitante Triara.com, S.A. de C.V. en la página 13 del acta correspondiente al acto de Junta de Aclaraciones publicada el día 26 de agosto de 2022, TRIARA considera para la atención de solicitudes de soporte proactivo, el horario laboral del CENACE, es decir de lunes a viernes entre 8:00 y 18:00 horas. Sin embargo, TRIARA considera los días inhábiles conforme al calendario oficial del CENACE publicado en el Diario Oficial de la Federación.**

- **Los procedimientos** solicitados serán:
  - Basados en servicios y software existente en “**EI CENACE**”.
  - Ejecutables en las plataformas actuales QA o PRODUCTIVO.

- Probados en la/las plataformas QA o PRODUCTIVO (en el que aplique).
- Entregados de manera digital.
- **Personal Calificado:** Para atención de soporte en sitio o a distancia.
  - El personal que entregue servicios en sitio o a distancia de soporte técnico proactivo estará certificado en la tecnología solicitada o una certificación vigente en la tecnología contratada con experiencia comprobable (Véase EC-3 Tabla 4.-Documentación Evidencia de cumplimiento).

**De acuerdo a la respuesta de la pregunta número 9 del licitante Triara.com, S.A. de C.V. en las páginas 13 y 14 del acta correspondiente al acto de Junta de Aclaraciones publicada el día 26 de agosto de 2022, TRIARA considera que la cantidad de personal para atender la solicitud de servicio será acordada y aprobada con el administrador de contrato de la Convocante y el licitante, el personal tendrá un perfil orientado a la administración a la administración de la tecnología de Kubernetes y contenedores y una certificación en este tipo de tecnologías, puede ser una de las siguientes (CKA, CKAD,CKS, CKNA, Oracle Certified Professional Oracle Linux System Administrator).**

**De acuerdo a la respuesta de la pregunta número 34 del licitante B Drive IT, S.A. de C.V. en la página 7 del acta correspondiente al acto de Junta de Aclaraciones publicada el día 26 de agosto de 2022, TRIARA considera que se aceptan las certificaciones Oracle Cloud Infrastructure Foundations 2020 Certified Associate y/o Oracle Cloud Infrastructure Developer 2020 Certified Associate, siempre y cuando se encuentren vigentes.**

**De acuerdo a la respuesta de la pregunta número 35 del licitante B Drive IT, S.A. de C.V. en las páginas 7 y 8 del acta correspondiente al acto de Junta de Aclaraciones publicada el día 26 de agosto de 2022, TRIARA considera que la evidencia de cumplimiento de la certificación será entregada únicamente por el licitante adjudicado, no como parte de la propuesta.**

**De acuerdo a la respuesta de la pregunta número 12 del licitante Triara.com, S.A. de C.V. en las páginas 14 y 15 del acta correspondiente al acto de Junta de Aclaraciones publicada el día 26 de agosto de 2022, TRIARA considera que el personal tendrá experiencia en otros trabajos de administración de la tecnología Kubernetes y contenedores, esta comprobación podrá ser a través de referencias personales o documentos donde se conste su participación en este tipo de proyectos. Esto es adicional a la certificación.**

Solicitud de Servicio de Soporte Proactivo			
Partida	Descripción	Cantidad Horas por año	Periodos
2	Soporte Proactivo Open Source Oracle Linux	200	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Primer año: Hasta 10 días hábiles posterior a la notificación del fallo y hasta el 3 de diciembre 2022 para devengar las horas de servicio.</li> <li>o Segundo año: A partir de 1 de enero y hasta el 3 de diciembre 2023 para devengar las horas de servicio.</li> </ul>

**Tabla 1.- Soporte Proactivo**

**De acuerdo a la respuesta de la pregunta número 10 del licitante Triara.com, S.A. de C.V. en la página 14 del acta correspondiente al acto de Junta de Aclaraciones publicada el día 26 de agosto de 2022, TRIARA considera 400 horas para los 24 meses.**

### III. NIVELES DE SERVICIO

En esta sección se describen los Niveles de Servicio requeridos que **TRIARA** cumplirá con relación a los servicios contratados.

Indicador	Atención Soporte Premier.												
Objetivo	Garantizará en tiempo el cumplimiento en la atención de Soporte.												
Fuente	Calculado a partir de la hora de atención al servicio (Ticket) solicitado en la plataforma de Oracle Support. Consideraciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención: Será según el tiempo de respuesta estipulado en la severidad del servicio solicitado.</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Nivel de Severidad</th> <th>Tiempo de Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gravedad 1</td> <td>1 hora</td> </tr> <tr> <td>Severidad 2</td> <td>4 horas</td> </tr> <tr> <td>Gravedad 2</td> <td>4 horas</td> </tr> <tr> <td>Gravedad 3</td> <td>4 horas</td> </tr> <tr> <td>Gravedad 4</td> <td>4 horas</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><i>Tabla 2.- Tiempos de respuesta</i></p>	Nivel de Severidad	Tiempo de Respuesta	Gravedad 1	1 hora	Severidad 2	4 horas	Gravedad 2	4 horas	Gravedad 3	4 horas	Gravedad 4	4 horas
Nivel de Severidad	Tiempo de Respuesta												
Gravedad 1	1 hora												
Severidad 2	4 horas												
Gravedad 2	4 horas												
Gravedad 3	4 horas												
Gravedad 4	4 horas												
Aplica deductiva	Si la atención es posterior a la hora comprometida.												
Factura por deducir	A la partida que aplique según el entregable incumplido.												
Deductiva	La afectación se define en \$500.00 pesos antes de I.V.A. por cada hora o fracción vencida hasta la hora de la atención.												
Exclusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>No Aplica</li> </ul>												

*Tabla 3.- Niveles de Servicio de Soporte*

### IV. DOCUMENTACIÓN

#### Evidencia del cumplimiento del servicio.

A entregar al **Administrador del contrato** de “**EL CENACE**”.  
 Todos los documentos serán entregados para aprobación del “**Administrador del Contrato**” 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.  
 Esta documentación será entregada cada año, según la partida especificada.

Partida	Clave	Nombre	Contenido	Fecha de entrega
General	EC-1	Matriz de servicio	Documento que contenga los nombres de las personas que serán designadas para la atención y ejecución del contrato, incluyendo su puesto, las actividades que desempeñarán durante el proyecto, correo electrónico, número de oficina y número celular. Documento impreso y en medio electrónico en formato PDF.	A partir de la notificación del fallo y hasta 10 días hábiles posteriores a la notificación del fallo.



	1	EC-2	Acceso al Portal Oracle Linux	Acceso a la bitácora de Solución de problemas registrados en el portal de soporte de Oracle Linux. Se dará acceso por lo menos a 2 administradores de esta plataforma, mismos que serán designados por el Administrador del contrato del <b>CENACE</b> .	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la notificación del fallo.
	2	EC-3	Plan Soporte Proactivo	Documento que describa el plan de trabajo solicitado como parte de los servicios del soporte Proactivo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades a realizar.</li> <li>• Tiempo a devengar.</li> <li>• Pre- requisitos (en caso de requerirlos).</li> <li>• Plan del servicio. (tipo Project).</li> </ul>	10 días hábiles posteriores a la solicitud del servicio.
	2	EC-4	Cierre Plan de Proyecto de Soporte Proactivo	Documento impreso que acredita la finalización del plan de trabajo solicitado como parte de los servicios del soporte Proactivo, con al menos la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de actividades realizadas.</li> <li>• Fecha de inicio y fin soporte.</li> <li>• Total de horas devengadas.</li> </ul> Dicho documento será aprobado y firmado por el <b>"Administrador del Contrato"</b> de <b>"EL CENACE"</b> y por <b>TRIARA</b> .	Hasta 10 días hábiles posteriores a la finalización del servicio.
	2	EC-5	Procedimiento	Documento que especifique, acredita y referencia el trabajo realizado impreso y digital editable, con el resumen de los reportes de Soporte Proactivo por servicio solicitado; con al menos la siguiente información referente a cada reporte (Evidenciando el paso a paso del proceso del plan). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades realizadas.</li> <li>• Descripción del soporte.</li> <li>• Fecha del soporte.</li> <li>• Tiempo total de atención.</li> </ul> Dicho documento será aprobado y firmado por el <b>"Administrador del Contrato"</b> de <b>"EL CENACE"</b> y por <b>TRIARA</b> .	Hasta 10 días hábiles posteriores a la finalización del servicio.
	2	EC-6	Certificación	Documento membretado y firmado por el que entregue el servicio Oracle Linux, donde manifieste la antigüedad de su experiencia en el servicio que prestará, acompañado del documento que acredita la certificación vigente correspondiente a su experiencia.	A partir de la entrega del plan de Plan Soporte Proactivo y hasta 1 día hábil antes del inicio de los servicios.
	General	EC-7	Documentos de Cierre de proyecto.	Documentos elaborados y proporcionado por el <b>CENACE</b> , serán firmado por <b>TRIARA</b> y <b>CENACE</b> , a la entrega del servicio.	Hasta 10 días hábiles posteriores a la entrega de los formatos.

Tabla 4.-Documentación Evidencia de cumplimiento

**De acuerdo a la respuesta de la pregunta número 13 del licitante Triara.com, S.A. de C.V. en la página 15 del acta correspondiente al acto de Junta de Aclaraciones publicada el día 26 de agosto de 2022, TRIARA considera que únicamente el licitante adjudicado deberá presentar la Documentación Evidencia de cumplimiento columna Clave (EC-1, EC-2, EC-3, EC-4, EC-5, EC-6 y EC-7).**

**Entregables.**

Partida	Clave	Nombre del producto	Descripción	Entrega
1	1-EU-01	Constancia de entrega de	Carta membretada firmada por el representante legal de la empresa y aceptada por el <b>"Administrador del Contrato"</b>	Al inicio de los servicios.

		servicios de Soporte a Plataforma Open Source Oracle Linux	de "EL CENACE", una vez que se acredite el EC-1 en donde conste la entrega y la vigencia de los servicios contratados de la <b>Partida 1. Servicio de Soporte a Plataforma Open Source Oracle Linux, sirviendo esta de constancia para pago de factura.</b>	
2	2-EU-01	Constancia de entrega de Soporte Proactivo.	Carta membretada firmada por el representante legal de la empresa y aceptada por el "Administrador del Contrato" de "EL CENACE", donde acredite la entrega y las horas devengadas y periodo de la entrega de los servicios Oracle Linux adquiridas en <b>Partida 2. Soporte Proactivo Open Source Linux.</b>	A la entrega de los servicios solicitados.

Tabla 5.- Entregables

**De acuerdo a la respuesta de la pregunta número 14 del licitante Triara.com, S.A. de C.V. en las páginas 15 y 16 del acta correspondiente al acto de Junta de Aclaraciones publicada el día 26 de agosto de 2022, TRIARA considera que únicamente el licitante adjudicado deberá presentar los puntos de la tabla 5.-Entregables, columna Clave (1-EU-01 y 2-EU-01)**

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

Sólo en caso de contratos abiertos						
Descripción	Unidad de Medida	Precio Unitario	Cantidad o Volúmenes Requeridos		Importe	
			Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo

Vigencia del Contrato			
A partir de la emisión del Fallo o Adjudicación	A partir de la formalización del Contrato	Periodo	
		Del	Al
X		Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la notificación del fallo.	24 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
No Aplica	Aplica	No aplica	No aplica

Nombre y cargo de los Servidores Públicos que serán responsables de administrar y verificar el cumplimiento del contrato, y en su caso, realizarán la inspección y supervisión del mismo.			
Nombre	Cargo	Teléfono y Correo	Actividad
Pedro García Haro.	Jefe de Unidad de Aplicaciones.	(55) 5595 5400 Ext. 62200 pedro.garcia@cenace.gob.mx	Administrar y verificar el cumplimiento del Contrato.
Cesar Vidal Villa Rodríguez	Jefe de Departamento.	(55) 5595 5400 Ext. 62222 cesar.villa@cenace.gob.mx	Responsable técnico del Proyecto.

  

Disponibilidad Presupuestaria			
De conformidad con lo establecido en el artículo 25 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la Jefatura de Unidad de Aplicaciones cuenta con disponibilidad presupuestaria en:			
Partida(s) de Gasto	Denominación de la Partida(s) de Gasto conforme al Clasificador por Objeto del Gasto		
32701	Partida 1 y 2 - 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							
No Aplica	X	Número de Fuentes de Abastecimiento	No Aplica						
		Porcentajes asignados a cada una de ellas	<table border="1"> <tr> <th>Fuente 1</th> <th>Fuente 2</th> <th>Fuente N</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Fuente 1	Fuente 2	Fuente N			
Fuente 1	Fuente 2	Fuente N							
		Porcentaje diferencial en precio	No Aplica						

  

Se requiere que "EL LICITANTE" proporcione equipo en Comodato		
Aplica		Equipo Requerido
SI	NO	
	X	No Aplica

  

Licencias, Permisos o Autorizaciones que debe cumplir la Contratación	
Autoridad Emisora	Denominación
No Aplica	No Aplica



Normas Aplicables a la Contratación					
Norma Número		Denominación		Partida a la que Aplica	
No Aplica		No Aplica		No Aplica	
<p>Para la contratación objeto del presente <b>“ANEXO TÉCNICO”</b> 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 <b>TRIARA</b> será responsable de observar el cumplimiento de aquellas que indirectamente se relacionen con la prestación de <b>“LOS SERVICIOS”</b>, de conformidad con lo dispuesto en los artículos <b>64</b> y <b>73</b> de la referida Ley.</p>					
Método de Pruebas e Institución Pública o Privada que realizará la evaluación del cumplimiento de Normas					
Aplica		Método		Unidad de Medida para la determinación	
No Aplica		No Aplica		No Aplica	
Aplica		Garantía de Cumplimiento			
Si	No				
X		<p>Para garantizar a <b>“EL CENACE”</b>, el exacto cumplimiento de las obligaciones que <b>TRIARA</b> 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 <b>“EL CENACE”</b> equivalente al <b>10%</b> (DIEZ POR CIENTO) del monto total del <b>CONTRATO</b>, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, la cual se entregará dentro de los <b>10</b> (DIEZ) días naturales siguientes a la firma del <b>CONTRATO</b>.</p> <p>Las modificaciones en monto, plazo o vigencia del <b>CONTRATO</b> conllevarán el respectivo ajuste a la garantía de cumplimiento cuando dicho incremento no se encuentre cubierto por la garantía originalmente otorgada, para lo cual se estipulará en el convenio modificatorio respectivo el plazo para entregar la ampliación de garantía, el cual no excederá de <b>10</b> (DIEZ) días naturales siguientes a la firma de dicho convenio, así como la fecha de la prestación de <b>“LOS SERVICIOS”</b> para las cantidades adicionales.</p>			
Aplica		Criterio de Divisibilidad o Indivisibilidad de la Garantía de Cumplimiento		Criterio	
Si	No			Divisible	Indivisible
X		<p>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</p>		X	



		<b>CONTRATO</b> , se considera que la obligación contractual es:		
		<b>Garantía por Defectos o Vicios Ocultos o Póliza de Responsabilidad Civil</b>		
		<b>Aplica</b>		
<b>Si</b>	<b>No</b>			
X		<p><b>TRIARA</b> queda obligado ante "<b>EL CENACE</b>" responder en caso de negligencia, mala fe, impericia y dolo, de la respuesta inmediata en la atención y prestación de "<b>LOS SERVICIOS</b>", así como cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en el "<b>CONTRATO</b>" y en la presente <b>Propuesta Técnica</b>, lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo <b>53</b> párrafo segundo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.</p>		
		<b>Aplica</b>	<b>Garantía por Defectos o Vicios Ocultos</b>	<b>Póliza de Responsabilidad Civil</b>
<b>Si</b>	<b>No</b>			
X		No Aplica	<p>Para garantizar a "<b>EL CENACE</b>", <b>TRIARA</b>, se obliga a otorgar Póliza de Responsabilidad Civil expedida por institución legalmente autorizada, a favor del Centro Nacional de Control de Energía equivalente al <b>5%</b> (cinco por ciento) del monto total de la partida <b>2</b> del <b>CONTRATO</b>, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, la cual se entregará dentro de los <b>10</b> (DIEZ) días naturales siguientes a la firma del <b>CONTRATO</b>.                      Cuando el <b>TRIARA</b> cuente con una póliza de responsabilidad civil global, podrá entregar al Área Contratante el endoso que garantice el contrato o convenio que celebre con el CENACE, por el monto o porcentaje que se haya establecido, sin que sea necesario exigirle la presentación, exhibición o entrega de la póliza original.</p>	
<b>Forma y Datos de Facturación</b>				
Razón Social:		Centro Nacional de Control de Energía		
R.F.C.		CNC140828PQ4		
Domicilio Fiscal:		Boulevard Adolfo Lopez Mateos No. 2157, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01010, Ciudad de México.		
<p>La documentación impresa con firma autógrafa para trámite de pago revisada por el <b>Administrador del Contrato</b>, junto con la factura correspondiente se presentará en días hábiles de lunes a martes en horario de 09:00 a 14:00 horas, en la <b>Subdirección de Finanzas</b>, previa cita ubicada en Boulevard Adolfo López Mateos No. 2157, piso 3, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01010, Ciudad de México.</p>				
Documentación a presentar:		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acta de aceptación y reporte de servicio técnico firmada por el administrador del contrato.</li> <li>➤ Factura original y copia.</li> <li>➤ Comprobante fiscal digital (Archivos pdf y xml).</li> </ul>		



**Forma de Pago**

**1. CONDICIONES DE PAGO**

- 1.1. TRIARA** en caso de resultar adjudicado, entiende que el pago por la prestación de "**LOS SERVICIOS**", Para la **partida 1** se realizará cada 12 meses, 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 y 8 de la Ley Monetaria.
- 1.2. TRIARA** en caso de resultar adjudicado, entiende que el pago de la **partida 2** Soporte Proactivo Open Source Oracle Linux, iniciará trámite de pago, una vez recibido los servicios, de acuerdo con las horas devengadas, esta se cumplirá con estipulado para dicha partida en los rubros de "Evidencia del cumplimiento del servicio" y "Entregables".
- 1.3.** El pago de "**LOS SERVICIOS**" contratados, quedará condicionado proporcionalmente al pago que **TRIARA** efectuará por concepto de las penas convencionales y/o Deducciones a que, en su caso, haya sido acreedor.
- 1.4. TRIARA** expedirá la factura con el Impuesto al Valor Agregado debidamente desglosado.
- 1.5.** Al tratarse de un servicio de soporte, el pago por la prestación de "**LOS SERVICIOS**" se realizará al inicio de los servicios contratados.
- 1.6.** Para iniciar el trámite de pago, **TRIARA** cumplirá con lo siguiente:
- 1.6.1.** Presentará en la Jefatura de Unidad de Aplicaciones, cita en Don Manuelito No. 32, piso 1, Colonia Olivar de los Padres, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01780, Ciudad de México, los comprobantes fiscales y documentos correspondientes, en los que se acredite que "**LOS SERVICIOS**" fue proporcionado de conformidad con lo estipulado en la presente **Propuesta Técnica**, para que en caso de que estos sean procedentes, el "**Administrador del Contrato**" acusará de recibido.



**Penas Convencionales**

Aplica		Porcentaje (%)	Forma	Responsable de Aplicar la Penas
SI	NO			
X		0.5%	<b>TRIARA</b> , en caso de resultar adjudicado, se obliga a pagar a " <b>EL CENACE</b> " una pena convencional equivalente al <b>0.5%</b> (CERO PUNTO CINCO POR CIENTO) por cada día natural de atraso sobre el importe de " <b>LOS SERVICIOS</b> " no prestados oportunamente correspondientes a cada partida. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de	Subdirección de Finanzas

			<p>Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.</p> <p>Las penas convencionales serán documentadas y calculadas por el <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> y serán aplicadas por la Subdirección de Finanzas. La suma de dichas penalizaciones no excederá del 10% (DIEZ POR CIENTO) del monto del <b>CONTRATO</b>; en caso de que la suma de las penas convencionales rebase este monto, "<b>EL CENACE</b>" podrá optar entre exigir el cumplimiento del <b>CONTRATO</b> o rescindirlo en los términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.</p> <p><b>TRIARA</b> acepta en forma expresa, que "<b>EL CENACE</b>" descuenta el importe de las penas convencionales que en su caso se haya hecho acreedor de la facturación que presente para cobro.</p>	
--	--	--	--	--

Deducciones					
Aplica		Cantidad (Moneda nacional)	Concepto	Forma	Responsable de aplicar las deductivas
SI	NO				
X		\$500.00 pesos por cada día de atraso.	Incumplimiento parcial o deficiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>\$500.00 pesos por cada día de atraso en la entrega del servicio, conforme al programa pactado. Véase Tabla 4.-Documentación Evidencia de cumplimiento y Tabla 5.- Entregables.</li> <li>\$500.00 pesos por cada hora o fracción de retraso hasta la hora de la atención, conforme lo establecido en la tabla Tiempos de respuesta. Véase Tabla 2.- Tiempos de respuesta.</li> </ul>	Subdirección de Finanzas

"**EL CENACE**" aplicará a **TRIARA** 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, calculadas y aplicadas por el “**Administrador del Contrato**”, informando de las mismas a la Subdirección de Finanzas.

La suma de dichas deductivas no excederá del monto de la garantía de cumplimiento 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.

**TRIARA**, en caso de resultar adjudicado, acepta en forma expresa, que “**EL CENACE**” descuenta el importe de las deductivas que en su caso se haya hecho acreedor de la facturación que presente para cobro.

Aplica		Prórrogas
SI	NO	
	X	No Aplica

Aplica		Devoluciones
SI	NO	
	X	No Aplica

ATENTAMENTE



**BENJAMÍN ROSAS ZAMORA**  
**APODERADO LEGAL**  
**TRIARA.COM, S.A. DE C.V.**

# Soporte Oracle Linux Premier



# Are you getting the best Linux support?

## Oracle Linux Premier Support

Linux is an open source operating system and Oracle Linux, which is 100% application binary compatible with the corresponding Red Hat Enterprise Linux releases, is free to download, use and share. There is no license cost, no need for a contract and no usage audits. However, for your business critical infrastructure, you should consider Oracle Linux Premier Support.

### Comprehensive

Oracle Linux Premier Support, backed by one of the most experienced engineering and QA teams in the world, provides a complete open DevOps environment:

- Zero-downtime kernel and user-space updates with Oracle Ksplice
- KVM and server virtualization manager
- Integrated management with Oracle Enterprise Manager and Oracle Linux Manager
- Infrastructure as code with Oracle Linux Automation Manager/Engine
- High availability with Oracle Clusterware
- Dynamic tracing and diagnostics with DTrace
- Oracle Cloud Native Environment which includes Kubernetes, Kata Containers, and more.
- Software Collection Library and application streams for development
- Premier backports and life time sustaining support
- Legal indemnification
- A broad range of storage or file system options such as: Gluster, XFS, OCFS2, and Btrfs
- FIPS 140-2, Common Criteria certifications
- Listed on NIAP product compliant list
- 24 X 7 enterprise-class support
- Full stack, single vendor support

### Flexible, simple and best value

Oracle Linux Premier Support contracts include access and support for all the above add-on technologies—at no additional charge. Additionally you have the flexibility to purchase support for only the systems you choose, as you can install updates and errata without purchasing support. Moreover, the Oracle Premier Support pricing metric is per system. **The system can have unlimited number of physical processors (sockets), unlimited number of cores, unlimited virtual machines and or containers.**



### Easy switch

No need to reinstall your Linux systems. You can start benefiting from Oracle Linux Premier Support right away by simply running a set of commands on your current Linux systems. **Then on your next Linux update, you will be using Oracle's Unbreakable Linux Network (ULN).**

**For more information and to purchase Oracle Linux Premier Support, go to [shop.oracle.com](https://shop.oracle.com) or contact your Oracle Sales representative.**

# Get the support you need

## Oracle Linux Premier Support

Oracle's worldwide, around-the-clock, cost-effective Linux support is offered in 145 countries for traditional, cloud-based, or virtual environments

Feature	Premier Support	Basic Support
24x7 telephone and online support	✓	✓
Around-the-clock access to enhancements, updates, and errata	✓	✓
Oracle Enterprise Manager for Linux Management	✓	✓
Spacewalk support	✓	✓
High availability with Oracle Clusterware	✓	✓
Comprehensive tracing with DTrace	✓	✓
Oracle Linux load balancer	✓	✓
Comprehensive indemnification	✓	✓
Oracle Container runtime for Docker	✓	✓
Oracle Linux Virtualization Manager	✓	✗
Zero-downtime patching with Ksplice	✓	✗
Oracle Linux Automation Manager/Engine	✓	✗
Oracle Cloud Native Environment: Kubernetes, Kata Containers, and more	✓	✗
Gluster Storage for Oracle Linux	✓	✗
Oracle Linux software collections	✓	✗
Oracle Linux high availability services support (Corosync and Pacemaker)	✓	✗
Premier backports	✓	✗
Lifetime sustaining support	✓	✗

For more information and to purchase Oracle Linux Premier Support, go to [shop.oracle.com](https://shop.oracle.com) or contact your Oracle Sales representative.

# ¿Está recibiendo el mejor soporte de Linux?

## Soporte Premier de Oracle Linux

Linux es un sistema operativo de código abierto y Oracle Linux, que es 100 % compatible con aplicaciones binarias con las versiones correspondientes de Red Hat Enterprise Linux, se puede descargar, usar y compartir de forma gratuita. No hay costo de licencia, no hay necesidad de un contrato y no hay auditorías de uso. Sin embargo, para la infraestructura crítica de su negocio, debe considerar Oracle Linux Premier Support.

### Integral

Oracle Linux Premier Support, respaldado por uno de los equipos de ingeniería y control de calidad más experimentados del mundo, proporciona un entorno DevOps completamente abierto:

- Actualizaciones de kernel y espacio de usuario sin tiempo de inactividad con Oracle Ksplice
- Gestor de virtualización de servidores y KVM
- Gestión integrada con Oracle Enterprise Manager y Oracle Linux Manager Infrastructure como código con Oracle Linux Automation
- Gerente/Motor
- Alta disponibilidad con Oracle Clusterware
- Seguimiento y diagnóstico dinámicos con DTrace
- Oracle Cloud Native Environment que incluye Kubernetes, Kata Containers y más.

- Biblioteca de colecciones de software y flujos de aplicaciones para el desarrollo
- Premier backports y soporte de por vida
- Indemnización legal
- Una amplia gama de opciones de almacenamiento o sistema de archivos, como: Gluster, XFS, OCFS2 y Btrfs
- FIPS 140-2, certificaciones Common Criteria Incluido en la lista de productos compatibles con NIAP Soporte de clase empresarial 24 horas al día, 7 días a la semana
- Compatibilidad completa con un solo proveedor



### Flexible, simple y de mejor valor

Los contratos de Oracle Linux Premier Support incluyen acceso y soporte para todas las tecnologías complementarias anteriores, sin cargo adicional. Además, tiene la flexibilidad de comprar soporte solo para los sistemas que elija, ya que puede instalar actualizaciones y erratas sin comprar soporte. Además, la métrica de precios de Oracle Premier Support es por sistema. El sistema puede tener una cantidad ilimitada de procesadores físicos (sockets), una cantidad ilimitada de núcleos, máquinas virtuales ilimitadas o contenedores.



### Cambio fácil

No es necesario reinstalar sus sistemas Linux. Puede comenzar a beneficiarse de Oracle Linux Premier Support de inmediato simplemente ejecutando un conjunto de comandos en sus sistemas Linux actuales. Luego, en su próxima actualización de Linux, utilizará la red Unbreakable Linux Network (ULN) de Oracle.

**Fo más información y para comprar Oracle Linux Premier Support, vaya [tienda.oracle.com](https://tienda.oracle.com) o comuníquese con su representante de ventas de Oracle.**

# Obtenga el apoyo que necesita

## Soporte Premier de Oracle Linux

El soporte Linux rentable, las 24 horas del día y en todo el mundo de Oracle se ofrece en 145 países para entornos tradicionales, basados en la nube o virtuales.

Rasgo	Soporte Premier	Soporte básico
Soporte telefónico y en línea 24x7	✓	✓
Acceso las 24 horas a mejoras, actualizaciones y erratas	✓	✓
Oracle Enterprise Manager para la gestión de Linux	✓	✓
Soporte de paseo espacial	✓	✓
Alta disponibilidad con Oracle Clusterware	✓	✓
Seguimiento integral con DTrace	✓	✓
Equilibrador de carga de Oracle Linux	✓	✓
Indemnización integral	✓	✓
Tiempo de ejecución de Oracle Container para Docker	✓	✓
Administrador de virtualización de Oracle Linux	✓	✗
Aplicación de parches sin tiempo de inactividad con Ksplice	✓	✗
Administrador/motor de automatización de Oracle Linux	✓	✗
Entorno nativo de Oracle Cloud:Kubernetes, contenedores Kata y más	✓	✗
Almacenamiento Gluster para Oracle Linux	✓	✗
Colecciones de software de Oracle Linux	✓	✗
Compatibilidad con los servicios de alta disponibilidad de Oracle Linux (Corosync y Para obtener más información y adquirir el soporte Premier de Oracle Linux, vaya a Pacemaker)	✓	✗
Primeros backports	✓	✗
Soporte de por vida	✓	✗

Para más información y para comprar Oracle Linux Premier Support, vaya a [atienda.oracle.com](https://atienda.oracle.com) o comuníquese con su representante de ventas de Oracle.