

CONTRATO **CERRADO** PARA LA PRESTACIÓN DEL DENOMINADO “**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE SOFTWARE DE LA PLATAFORMA PI SYSTEM**”, EN ADELANTE “**LOS SERVICIOS**”, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DEL **CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA**, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL **ING. RAFAEL ADOLFO MERCADO PAREDES**, JEFE DE UNIDAD DE **ADQUISICIONES Y SERVICIOS**, EN SU CARÁCTER DE **APODERADO LEGAL**; ASISTIDO POR LA **MTRA. PAULINA ALEJANDRA COSÍO ALCARAZ**, SUBDIRECTORA DE OPERACIÓN DE **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**, EN SU CARÁCTER DE **TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE**; Y EL **ING. MARIO EDSON ALVAREZ CASTILLEJOS**, JEFE DE DEPARTAMENTO EN LA UNIDAD DE **SISTEMAS DE CONTROL EN TIEMPO REAL**, COMO **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, EN ADELANTE “**EL CENACE**”, Y POR LA OTRA, LA SOCIEDAD DENOMINADA “**AVEVA SOFTWARE MEXICO**”, **S.A. DE C.V.**, EN LO SUCESIVO “**EL PROVEEDOR**”, REPRESENTADO POR EL **C. ENRIQUE BENJAMÍN RODRÍGUEZ RESÉNDEZ** Y LA **C. SUGELY SANDOVAL SÁNCHEZ**, EN SU CARÁCTER DE **APODERADOS LEGALES**; A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ “**LAS PARTES**”, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1. “**EL CENACE**” a través de su **APODERADO LEGAL** 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 16 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, “**EL CENACE**” 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 cargo de **JEFE DE UNIDAD DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS**, cuenta con las facultades legales para celebrar el presente contrato, otorgadas en el artículo 16 fracciones V, XII y XVI del Estatuto Orgánico de “**EL CENACE**”, así mismo 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, cuenta con facultades para celebrar el presente contrato mismas que no le han sido revocadas ni modificadas en forma alguna a la fecha de firma de este instrumento legal, testimonio que fue debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que ello implique la necesidad de elaborar convenio modificatorio.

El servidor público formaliza el presente contrato manifestando que los aspectos técnicos de la contratación son responsabilidad exclusiva del **Área Requirente y Área Técnica**.

- 1.3 De conformidad con lo establecido en el numeral **5.1.8, fracción X** de 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 la **MTRA. PAULINA ALEJANDRA COSÍO ALCARAZ, SUBDIRECTORA DE OPERACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**, en su calidad de **TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE**, quien podrá ser sustituida en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que ello implique la necesidad de elaborar convenio modificatorio.
- 1.4 De conformidad con las **POBALINES**, suscribe el presente instrumento el **ING. MARIO EDSON ALVAREZ CASTILLEJOS, JEFE DE DEPARTAMENTO EN LA UNIDAD DE SISTEMAS DE CONTROL EN TIEMPO REAL**, facultado para administrar y verificar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, informando a **"EL PROVEEDOR"** para los efectos del presente contrato.
- 1.5 La adjudicación del presente Contrato se realizó mediante Adjudicación Directa, identificada con el número de procedimiento **AA-18-TOM-018TOM999-T-54-2025**, con fundamento en el artículo **134** de la **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**; los artículos **33, 35**, párrafo primero, **fracción III, 36, 53, y 54, fracción I** de la **Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público** (en lo sucesivo, la **"LAASSP"**); el artículo **18** y demás disposiciones relativas y aplicables de su **Reglamento**.
- 1.6 **"EL CENACE"** cuenta con suficiencia presupuestaria otorgada mediante **SOLPED** con folio de autorización **600035003**, de fecha **10 de marzo de 2025**, emitida por la **Subdirección de Operación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**, con cargo a la partida **33304 "Servicios de mantenimiento de aplicaciones informáticas"**.
- 1.7 Para efectos fiscales las Autoridades Hacendarias le han asignado el Registro Federal de Contribuyentes **CNC140828PQ4**.
- 1.8 Tiene establecido su domicilio en **Boulevard Adolfo López Mateos No. 2157, Colonia Los Alpes, C.P. 01010, Demarcación Territorial Álvaro Obregón, Ciudad de México**, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.
- 1.9 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"**, a través de sus **APODERADOS LEGALES**, declara que:
 - 2.1 Es una persona **MORAL** legalmente constituida de conformidad con las leyes mexicanas,

como lo acredita con la escritura pública No. **32,466** de fecha **20 de octubre del 2016**, otorgada ante la fe del Licenciado Juan José Barragán Abascal, Notario 171, de la Ciudad de México, inscrita en el Registro Público de Comercio, bajo folio mercantil No. 2016035386 de fecha 28 de noviembre del 2016, como **“SCHNEIDER ELECTRIC SOFTWARE MÉXICO”, S.A. DE C.V.**

Mediante la escritura pública **46,820** del 11 de julio de 2021, pasada ante la fe del Lic. Luis Eduardo Paredes Sánchez, titular de la notaría número 180 de la Ciudad de México, se protocolizo el acta de cambio de denominación social de la sociedad y la consecuente reforma al artículo primero de los estatutos sociales, mediante el cual se formalizo el cambio de denominación por la de **“AVEVA SOFTWARE MEXICO”, S.A. DE C.V.**

Su objeto social es, entre otros, la compra, venta, comercialización, distribución, desarrollo, importación, exportación, implementación, arrendamiento, planeación, diseño, promoción, administración, mantenimiento, reparación y asesoría de todo tipo de programas de software, incluyendo sus mejoras, actualizaciones y/o nuevas versiones; la reparación, instalación, mantenimiento, consignación, compra, venta, distribución, representación comercialización, maquila, importación y exportación de toda clase de equipo y material electromecánico, electrónico, sus refacciones, y accesorios, material eléctrico, equipo de seguridad, software, hardware, equipo de cómputo e informática, equipo de telecomunicaciones, equipo de mediación electrónica y en general todo tipo de artículos, mercancías y bienes muebles, fungibles o no fungibles que se encuentren en el comercio y que sean susceptibles de apropiación; el desarrollo, registro, adquisición y enajenación para su uso y explotación de licencias; patentes, invenciones, modelos industriales, nombres comerciales, marcas, derechos de autor, franquicias y cualquier otro derecho de propiedad industrial e intelectual.

- 2.2** El C. **ENRIQUE BENJAMÍN RODRÍGUEZ RESÉNDEZ**, en su carácter de **APODERADO LEGAL**, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos del presente contrato, lo cual acredita mediante la escritura pública No. **56,739** de fecha **03 de julio del 2024**, otorgada ante la fe del Licenciado Juan José Barragán Abascal, Notario 171, de la Ciudad de México; bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le ha sido limitado ni revocado en forma alguna.

En el presente acto, las persona compareciente se identifica con pasaporte expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores, el cual se encuentra vigente a la fecha de firma del presente instrumento, quedando copia de dicho documento en el expediente de contratación.

- 2.3** La C. **SUGELY SANDOVAL SÁNCHEZ**, en su carácter de **APODERADA LEGAL**, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos del presente contrato, lo cual acreditan mediante la escritura pública No. **56,739** de fecha **03 de julio del 2024**, otorgada ante la fe del Licenciado Juan José Barragán Abascal, Notario 171, de la Ciudad de México; bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le ha sido limitado ni revocado en forma alguna.

En el presente acto, las persona compareciente se identifica con credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral, la cual se encuentra vigente a la fecha de firma del presente instrumento, quedando copia de dicho documento en el expediente de contratación.

2.4 Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, y cuenta con la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.

2.5 Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **SES161020M22**.

2.6 Bajo protesta de decir verdad, está al corriente en los pagos de sus obligaciones fiscales, en específico las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); lo que acredita con las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y en materia de Seguridad Social en sentido positivo, emitidas por el SAT e IMSS, respectivamente, así como con la Constancia de Situación Fiscal en materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, sin adeudo, emitida por el INFONAVIT, las cuales se encuentran vigentes y obran en el expediente respectivo.

2.7 Manifiesta bajo protesta de decir verdad que ni su representante legal y ninguno de sus socios se encuentran ubicados en alguno de los supuestos que establecen los artículos **71 y 90**, de la “**LAASSP**”, y que no desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público de los Estados Unidos Mexicanos, 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 el artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

2.8 “**EL PROVEEDOR**” indica los siguientes números telefónicos **55 7929 2744, 55 8947 1200**, y **81 1790 9765**, así como los siguientes correos electrónicos milton.sandoval@aveva.com, sugely.sandoval@aveva.com y enrique.rodriguez@aveva.com, así mismo, acepta expresamente ser notificado mediante servicio de mensajería o correo certificado con acuse de recibo, así como por medios de comunicación electrónica y cualquier otro medio permitido, en términos del artículo 35, último párrafo y demás aplicables de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, debiendo considerar para su validez, el confirmar la recepción de los mismo, además, señala como su domicilio para todos los efectos legales el ubicado en **Calle Presidente Masaryk, No. 111, Piso 2, Colonia Polanco, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Código Postal 11560, Ciudad de México**.

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 las facultades y capacidades, 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”** la prestación del servicio denominado **“SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE SOFTWARE DE LA PLATAFORMA PI SYSTEM”**, en los términos y condiciones establecidos en este contrato y su Anexo Técnico, documentación que se adjunta como parte integrante del presente contrato.

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO.

“EL CENACE” pagará a **“EL PROVEEDOR”**, como contraprestación por los servicios objeto del presente contrato, la cantidad de **\$3,224,200.00 (TRES MILLONES DOSCIENTOS VEINTICUATRO MIL DOSCIENTOS DÓLARES AMERICANOS 00/100 USD)**, más el Impuesto al Valor Agregado.

Lo anterior, de conformidad con los precios unitarios ofrecidos por **“EL PROVEEDOR”** en su propuesta económica.

Las partes convienen expresamente que las obligaciones de este contrato, cuyo cumplimiento se encuentra previsto realizar durante los ejercicios fiscales de **2025, 2026, 2027 y 2028** quedarán sujetas para fines de su ejecución y pago a la disponibilidad presupuestaria, con que cuente **“EL CENACE”**, conforme al Presupuesto de Egresos de la Federación que para el ejercicio fiscal correspondiente apruebe la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, sin que la no realización de la referida condición suspensiva origine responsabilidad para alguna de las partes.

Los precios unitarios pactados se consideran fijos y expresados en dólares de los Estados Unidos de América, y permanecerán inalterables hasta la conclusión de la relación contractual que se formaliza mediante el presente instrumento. Dichos precios comprenden la totalidad de los conceptos y costos involucrados en la prestación del servicio denominado **“SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE SOFTWARE DE LA PLATAFORMA PI SYSTEM”**, por lo que **“EL PROVEEDOR”** no podrá exigir ni agregar costo adicional alguno.

TERCERA. ANTICIPO.

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

CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

“EL CENACE” efectuará el pago, preferentemente, a través de transferencia electrónica, y de acuerdo con lo establecido en el **Anexo Técnico** que forma parte integrante de este contrato.

De conformidad con el artículo 8 de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, las obligaciones de pago en moneda extranjera contraídas dentro o fuera de la República para ser cumplidas en ésta, se solventarán entregando el equivalente en moneda nacional, al tipo de cambio que rijan en el lugar y fecha en que se realice el pago.

El pago se realizará en un plazo máximo de **17 (DIECISIETE) días hábiles** siguientes, contados a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica a **“EL CENACE”**, con la aprobación (firma) del Administrador del presente contrato.

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la aceptación del CFDI o factura electrónica, y ésta reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia, el desglose de los servicios prestados, los precios unitarios, se verifique su autenticidad, no existan aclaraciones al importe y vaya acompañada con la documentación soporte de la prestación de los servicios facturados.

De conformidad con el artículo 90, del Reglamento de la **“LAASSP”**, en caso de que el CFDI o factura electrónica entregado presente errores, el Administrador del presente contrato o a quien éste designe por escrito, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes de su recepción, indicará a **“EL PROVEEDOR”** las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que **“EL PROVEEDOR”** presente el CFDI y/o documentos soporte corregidos y sean aceptados.

El tiempo que **“EL PROVEEDOR”** utilice para la corrección del CFDI y/o documentación soporte entregada, no se computará para efectos de pago, de acuerdo con lo establecido en el artículo **73** de la **“LAASSP”**.

El comprobante fiscal Digital por Internet (CFDI) en su representación impresa en formato PDF y archivo digital XML de la factura y nota de crédito o débito (en caso de aplicar), de acuerdo con la normatividad vigente, se enviará al correo recepcion.facturas@cenace.gob.mx y al Administrador del contrato.

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

“EL PROVEEDOR” manifiesta su conformidad que, hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de los servicios prestados, no se tendrán como recibidos o aceptados por el Administrador del presente contrato.

Para efectos de trámite de pago, **“EL PROVEEDOR”** deberá ser titular de una cuenta bancaria, en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, respecto de la cual deberá proporcionar toda la información y documentación que le sea requerida por **“EL CENACE”**, para efectos del pago.

“EL PROVEEDOR” deberá presentar la información y documentación que **“EL CENACE”** le solicite para el trámite de pago, atendiendo a las disposiciones legales e internas de **“EL CENACE”**.

El pago de la prestación de los servicios recibidos, quedará condicionado al pago que **“EL PROVEEDOR”** deba efectuar por concepto de penas convencionales y, en su caso, deductivas.

Para el caso que se presenten pagos en exceso, se estará a lo dispuesto por el artículo 73, párrafo tercero, de la **“LAASSP”**.

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

La prestación de **“EL SERVICIO”**, se realizará conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por **“EL CENACE”** en el presente instrumento y el Anexo Técnico.

“EL SERVICIO” será prestado en los domicilios señalados en el Anexo Técnico, mismos que son enunciativos más no limitativos y en las fechas establecidas en el mismo.

En los casos que derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación del servicio o incumplimiento en las especificaciones técnicas, **“EL PROVEEDOR”** contará con el plazo que sea indicado en el Anexo Técnico que forma parte integrante de este contrato, para la reposición o corrección, contados a partir del momento de la notificación por correo electrónico y/o escrito; sin costo adicional para **“EL CENACE”**.

SEXTA. VIGENCIA.

“LAS PARTES” convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir del **15/08/2025** y hasta el **15/08/2028**.

SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

“LAS PARTES” están de acuerdo que **“EL CENACE”** por razones fundadas y explícitas podrá ampliar el monto o la cantidad de los servicios, de conformidad con el artículo 74 de la **“LAASSP”**, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) de los establecidos originalmente, el precio unitario sea igual al originalmente pactado y el contrato esté vigente. La modificación se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificatorio.

“EL CENACE”, podrá ampliar la vigencia del presente instrumento, siempre y cuando, no implique incremento del monto contratado o de la cantidad del servicio, siendo necesario que se obtenga el previo consentimiento de **“EL PROVEEDOR”**.

De presentarse caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a **“EL CENACE”**, se podrá modificar el plazo del presente instrumento jurídico, debiendo acreditar dichos supuestos con las constancias respectivas. La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor podrá ser solicitada por cualquiera de **“LAS PARTES”**.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, no procederá la aplicación de penas convencionales por atraso.

Cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse por escrito, y deberá suscribirse por el servidor público de **“EL CENACE”** que lo haya hecho, o quien lo sustituya o esté facultado para ello, para lo cual **“EL PROVEEDOR”** realizará el ajuste respectivo de la garantía de cumplimiento, en términos del artículo 91, último párrafo del Reglamento de la LAASSP, salvo que por disposición legal se encuentre exceptuado de presentar garantía de cumplimiento.

“EL CENACE” se abstendrá de hacer modificaciones que se refieran a precios, anticipos, pagos progresivos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a un proveedor comparadas con las establecidas originalmente.

OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que **“EL PROVEEDOR”** presente una garantía por la calidad de los servicios contratados.

NOVENA. GARANTÍA(S).

A) CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Conforme a los artículos 69, fracción II, 70, fracción II, de la **“LAASSP”**; 85, fracción III, y 103 de su Reglamento, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a constituir una garantía la cual deberá ser **DIVISIBLE**, la cual sólo se hará efectiva en la proporción correspondiente al incumplimiento de la obligación principal, que puede ser mediante fianza expedida por compañía afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, a favor del **CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA**, por un importe equivalente al **10 % (DIEZ POR CIENTO)** del monto total del contrato, sin incluir impuestos. Dicha fianza deberá ser entregada a **“EL CENACE”**, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del presente contrato.

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

Cuando la garantía de cumplimiento se presente a través de una fianza, se deberá observar el **“Modelo de póliza de fianza de Cumplimiento”**, aprobado en las Disposiciones de carácter general publicadas en el Diario Oficial de la Federación, el 15 de abril de 2022, que se encuentra disponible en Compras MX.

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** incumpla con la entrega de la garantía en el plazo establecido, **“EL CENACE”** podrá rescindir el contrato y dará vista al Órgano Interno de Control para que proceda en el ámbito de sus facultades.

La garantía de cumplimiento no será considerada como una limitante de responsabilidad de **“EL PROVEEDOR”**, derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el presente instrumento jurídico, y no impedirá que **“EL CENACE”** reclame la indemnización por cualquier incumplimiento que pueda exceder el valor de la garantía de cumplimiento.

En caso de incremento al monto del presente instrumento jurídico o modificación al plazo, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a entregar a **“EL CENACE”**, dentro de los 10 (diez días) naturales siguientes a la formalización del mismo, de conformidad con el último párrafo del artículo 91, del Reglamento de la **“LAASSP”**, los documentos modificatorios o endosos correspondientes, debiendo contener en el documento la estipulación de que se otorga de manera conjunta, solidaria e inseparable de la garantía otorgada inicialmente.

Cuando la contratación abarque más de un ejercicio fiscal, la garantía de cumplimiento del contrato podrá ser por el porcentaje que corresponda del monto total por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, y deberá ser renovada por **“EL PROVEEDOR”** cada ejercicio fiscal por el monto que se ejercerá en el mismo, la cual deberá presentarse a **“EL CENACE”** a más tardar dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda.

Una vez cumplidas las obligaciones a satisfacción, el servidor público facultado por **“EL CENACE”** procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales e iniciará los trámites para la cancelación de la garantía cumplimiento del contrato, lo que comunicará a **“EL PROVEEDOR”**.

B) GARANTÍA PARA RESPONDER POR VICIOS OCULTOS.

“EL PROVEEDOR” deberá responder por los defectos, vicios ocultos y por la calidad de los servicios prestados, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en este Contrato, convenios modificatorios respectivos y en la legislación aplicable, de conformidad con los artículos 75, párrafo segundo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96, párrafo segundo de su Reglamento.

“EL PROVEEDOR” se obliga a otorgar una garantía por defectos o vicios ocultos expedida por institución legalmente autorizada, a favor del Centro Nacional de Control de Energía equivalente al **5% (CINCO POR CIENTO)** del monto total del contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, la cual deberá entregar dentro de los 10 (DIEZ) días naturales siguientes a la firma del contrato.

“EL PROVEEDOR”, quedará liberado de su obligación, una vez transcurridos **03 (TRES) MESES**, contados a partir del **16/08/2028 y hasta el 16/11/2028**, siempre y cuando **“EL CENACE”** no haya identificado defectos o vicios ocultos en la calidad de los servicios prestados, así como cualquier otra responsabilidad en los términos de este Contrato y convenios modificatorios respectivos.

Cuando la garantía de cumplimiento se presente a través de una fianza, se deberá observar el **“Modelo de póliza de fianza requerida para responder de los defectos y vicios ocultos de los bienes o la calidad de los servicios, así como de cualquier otra responsabilidad en contratos de adquisiciones, arrendamientos o servicios, ante la administración pública federal. (entidades)”**, aprobado en las Disposiciones de carácter general publicadas en el Diario Oficial de la Federación, el 15 de abril de 2022, que se encuentra disponible en Compras MX.

DÉCIMA. OBLIGACIONES DE “EL PROVEEDOR”.

- a) Prestar **“EL SERVICIO”** en las fechas o plazos y lugares establecidos conforme a lo pactado en el presente contrato y su Anexo Técnico.
- b) Cumplir con las especificaciones técnicas, de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y su Anexo Técnico.
- c) Asumir la responsabilidad de cualquier daño que llegue a ocasionar a **“EL CENACE”** o a terceros con motivo de la ejecución y cumplimiento del presente contrato.
- d) Proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno y el Órgano Interno de Control, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la **“LAASSP”**.

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE “EL CENACE”.

- a) Otorgar las facilidades necesarias, a efecto de que **“EL PROVEEDOR”** lleve a cabo en los términos convenidos la prestación de los servicios objeto del contrato.
- b) Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma.

- c) Extender a **“EL PROVEEDOR”**, por conducto del servidor público facultado, la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente que se cumplan éstas a satisfacción expresa de dicho servidor público para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

DÉCIMA SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

“EL CENACE” designa como Administrador del presente contrato al **ING. MARIO EDSON ALVAREZ CASTILLEJOS, JEFE DE DEPARTAMENTO EN LA UNIDAD DE SISTEMAS DE CONTROL EN TIEMPO REAL**, quien dará seguimiento y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento.

Los servicios se tendrán por recibidos previa revisión del Administrador del presente contrato, la cual consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones establecidas y en su caso en los anexos respectivos, así como las contenidas en la propuesta técnica.

“EL CENACE”, a través del Administrador del contrato, rechazará los servicios, que no cumplan las especificaciones establecidas en este contrato y en sus anexos, obligándose **“EL PROVEEDOR”** en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su responsabilidad y sin costo adicional para **“EL CENACE”**, sin perjuicio de la aplicación de las penas convencionales o deducciones al cobro correspondientes.

“EL CENACE”, a través del Administrador del contrato, podrá aceptar los servicios que incumplan de manera parcial o deficiente las especificaciones establecidas en este contrato y en los anexos respectivos, sin perjuicio de la aplicación de las deducciones al pago que procedan, y reposición del servicio, cuando la naturaleza propia de éstos lo permita.

DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES.

“EL CENACE” aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente, en que incurra **“EL PROVEEDOR”** conforme a lo estipulado en el apartado 18. **“DEDUCCIONES”** del **Anexo Técnico** y de forma específica conforme al nivel de prioridad y grados de severidad de los casos de soporte (según aplique) descritos en el apartado 3.6 **“Políticas y contactos de soporte técnico”** del documento de nombre: Oferta Presupuestal de EL PROVEEDOR (**“Tabla de Niveles de Servicio”**), documento que forma parte integral del Anexo Técnico.

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

De no existir pagos pendientes, se requerirá a **“EL PROVEEDOR”** que realice el pago de la deductiva a través del esquema e5cinco Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos (DPA's), a favor de la Tesorería de la Federación, o de la Entidad. En caso de negativa se procederá a hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

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

El cálculo de las deducciones correspondientes las realizará el Administrador del contrato de **“EL CENACE”**, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico, dentro de los **5 DÍAS**

HÁBILES posteriores al incumplimiento parcial o deficiente.

DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES.

En caso de que “**EL PROVEEDOR**” incurra en atraso en el cumplimiento conforme a lo pactado para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, “**EL CENACE**” por conducto del Administrador del contrato aplicará la pena convencional correspondiente, de conformidad con el **Anexo Técnico**.

El Administrador del contrato determinará el cálculo de la pena convencional, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico, dentro de los 5 (cinco) días **HÁBILES** posteriores al atraso en el cumplimiento de la obligación de que se trate.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que “**EL PROVEEDOR**” deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso; en el supuesto que el contrato sea 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.

El pago de la pena podrá efectuarse a través del esquema e5cinco Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos (DPA's), a favor de “**EL CENACE**”; o bien, a través de un comprobante de egreso (CFDI de Egreso) conocido comúnmente como Nota de Crédito, en el momento en el que emita el comprobante de Ingreso (Factura o CFDI de Ingreso) por concepto de los servicios, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.

El importe de la pena convencional, no podrá exceder el equivalente al monto total de la garantía de cumplimiento del contrato, y en el caso de no haberse requerido esta garantía, no deberá exceder del 20% (veinte por ciento) del monto total del contrato.

Cuando “**EL PROVEEDOR**” quede exceptuado de la presentación de la garantía de cumplimiento, en los supuestos previsto en la “**LAASSP**”, el monto máximo de las penas convencionales por atraso que se puede aplicar, será del 20% (veinte por ciento) del monto de los servicios prestados fuera de la fecha convenida, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 96 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS.

“**EL PROVEEDOR**” se obliga a observar y mantener vigentes las licencias, autorizaciones, permisos o registros requeridos para el cumplimiento de sus obligaciones.

DÉCIMA SEXTA. TRANSPORTE.

“**EL PROVEEDOR**” se obliga bajo su costa y riesgo, a transportar los bienes e insumos necesarios para la prestación del servicio, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones señaladas en el **Anexo Técnico**.

DÉCIMA SÉPTIMA. 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 Impuesto al Valor Agregado (IVA), en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

DÉCIMA OCTAVA. 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”**.

DÉCIMA NOVENA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS.

“EL PROVEEDOR” será responsable en caso de infringir patentes, marcas o viole otros registros de derechos de propiedad industrial a nivel nacional e internacional, con motivo del cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, por lo que se obliga a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar a **“EL CENACE”** o a terceros.

De presentarse alguna reclamación en contra de **“EL CENACE”**, por cualquiera de las causas antes mencionadas, **“EL PROVEEDOR”**, se obliga a salvaguardar los derechos e intereses de **“EL CENACE”** de cualquier controversia, liberándola de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole, sacándola en paz y a salvo.

En caso de que **“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. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

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

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

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

Asimismo **“EL PROVEEDOR”** deberá observar lo establecido en el anexo aplicable a la confidencialidad de la información del presente contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Con fundamento en el artículo 80 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102, fracción II, de su Reglamento, **“EL CENACE”** en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de los servicios, de manera temporal, quedando obligado a pagar a **“EL PROVEEDOR”**, aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento.

Una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron la suspensión, el contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, si **“EL CENACE”** así lo determina; y en caso de que subsistan los supuestos que dieron origen a la suspensión, se podrá iniciar la terminación anticipada del contrato, conforme lo dispuesto en la cláusula siguiente.

VIGÉSIMA SEGUNDA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

“EL CENACE” cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir 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 presente contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio, emitida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad alguna para **“EL CENACE”**, ello con independencia de lo establecido en la cláusula que antecede.

Cuando **“EL CENACE”** determine dar por terminado anticipadamente el contrato, lo notificará a **“EL PROVEEDOR”** hasta con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho, debiendo sustentarlo en un dictamen fundado y motivado, en el que, se precisarán las razones o causas que dieron origen a la misma y pagará a **“EL PROVEEDOR”** la parte proporcional de los servicios prestados, así como los gastos no recuperables en que haya incurrido, previa solicitud por escrito, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, limitándose según corresponda a los conceptos establecidos en la fracción I, del artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA TERCERA. RESCISIÓN.

“EL CENACE” podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión, cuando **“EL PROVEEDOR”** incurra en alguna de las siguientes causales:

- a) Contravenir los términos pactados para la prestación de los servicios, establecidos en el presente contrato;
- b) Transferir en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual;
- c) Ceder los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de **“EL CENACE”**;

- d) Suspender total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de los servicios del presente contrato;
- e) No realizar la prestación de los servicios en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos anexos;
- f) No proporcionar a los Órganos de Fiscalización, la información que le sea requerida con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que realicen;
- g) Ser declarado en concurso mercantil, o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio;
- h) En caso de que compruebe la falsedad de alguna manifestación, información o documentación proporcionada para efecto del presente contrato;
- i) No entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento del mismo;
- j) Cuando la suma de las penas convencionales exceda el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato;
- k) Cuando la suma de las deducciones al pago, exceda el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato;
- l) Divulgar, transferir o utilizar la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **“EL CENACE”** en los términos de lo dispuesto en la **CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES** del presente instrumento jurídico;
- m) Impedir el desempeño normal de labores de **“EL CENACE”**;
- n) Cambiar su nacionalidad por otra e invocar la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de **“EL CENACE”**, cuando sea extranjero, e
- o) Incumplir cualquier obligación distinta de las anteriores y derivadas del presente contrato.

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 del día siguiente de la notificación, exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso las pruebas que estime pertinentes.

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

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

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 realiza la prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **“EL CENACE”** de que continúa vigente la necesidad de la prestación de los servicios, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

“EL CENACE” podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo pudiera ocasionar algún daño o afectación a

las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, **“EL CENACE”** elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no rescindirse el contrato, **“EL CENACE”** establecerá con **“EL PROVEEDOR”**, otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento, aplicando las sanciones correspondientes. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 74 de la **“LAASSP”**.

No obstante, de que se hubiere firmado el convenio modificatorio a que se refiere el párrafo anterior, si se presenta de nueva cuenta el incumplimiento, **“EL CENACE”** quedará expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del contrato, o rescindirlo, aplicando las sanciones que procedan.

Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que a **“EL PROVEEDOR”** se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el artículo 73, 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”**.

VIGÉSIMA CUARTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL.

“EL PROVEEDOR” reconoce y acepta ser el único patrón de todos y cada uno de los trabajadores que intervienen en la prestación del servicio, deslindando de toda responsabilidad a **“EL CENACE”** respecto de cualquier reclamo que en su caso puedan efectuar sus trabajadores, sea de índole laboral, fiscal o de seguridad social y en ningún caso se le podrá considerar patrón sustituto, patrón solidario, beneficiario o intermediario.

“EL PROVEEDOR” asume en forma total y exclusiva las obligaciones propias de patrón respecto de cualquier relación laboral, que el mismo contraiga con el personal que labore bajo sus órdenes o intervenga o contrate para la atención de los asuntos encomendados por **“EL CENACE”**, así como en la ejecución de los servicios.

Para cualquier caso no previsto, **“EL PROVEEDOR”** exime expresamente a **“EL CENACE”** de cualquier responsabilidad laboral, civil o penal o de cualquier otra especie que en su caso pudiera llegar a generarse, relacionado con el presente contrato.

Para el caso que, con posterioridad a la conclusión del presente contrato, **“EL CENACE”** reciba una demanda laboral por parte de trabajadores de **“EL PROVEEDOR”**, en la que se demande la solidaridad y/o sustitución patronal a **“EL CENACE”**, **“EL PROVEEDOR”** queda obligado a dar cumplimiento a lo establecido en la presente cláusula.

VIGÉSIMA QUINTA. DISCREPANCIAS.

“LAS PARTES” convienen que, en caso de discrepancia entre la invitación a cuando menos tres personas, o la solicitud de cotización y el modelo de contrato, prevalecerá lo establecido en la

invitación o solicitud respectiva, de conformidad con el artículo 81, fracción IV, del Reglamento de la “LAASSP”.

VIGÉSIMA SEXTA. CONCILIACIÓN.

“**LAS PARTES**” acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato podrán someterse al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 109, 111 y 112 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 126 al 136 de su Reglamento.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. DOMICILIOS.

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

VIGÉSIMA OCTAVA. 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, sus anexos que forman parte integral del mismo, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento; Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Código Federal de Procedimientos Civiles; Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

VIGESIMA NOVENA. 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 con sede en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

FIRMANTES

“EL CENACE” y **“EL PROVEEDOR”**, manifiestan estar conformes y enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman en la Ciudad de México, en las fechas especificadas en el apartado de cada firma electrónica.

LAS FIRMAS DEL INSTRUMENTO CONTRACTUAL SERÁN INSERTADAS EN LA ÚLTIMA FOJA DEL ANEXO TÉCNICO.

**POR:
“EL CENACE”**

NOMBRE	CARGO	FIRMAS
ING. RAFAEL ADOLFO MERCADO PAREDES	JEFE DE UNIDAD DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS, Y APODERADO LEGAL	
MTRA. PAULINA ALEJANDRA COSIO ALCARAZ	SUBDIRECTORA DE OPERACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, Y TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE	
ING. MARIO EDSON ALVAREZ CASTILLEJOS	JEFE DE DEPARTAMENTO EN LA UNIDAD DE SISTEMAS DE CONTROL EN TIEMPO REAL, Y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO	

**POR:
“EL PROVEEDOR”**

NOMBRE	FIRMAS
“AVEVA SOFTWARE MEXICO, S.A. DE C.V”. REPRESENTADO POR EL C. ENRIQUE BENJAMÍN RODRÍGUEZ RESÉNDEZ Y LA C. SUGELY SANDOVAL SÁNCHEZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADOS LEGALES	



ANEXO TÉCNICO

“Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento de Licencias de software de la plataforma PI System”

1. CRITERIO DE EVALUACIÓN		
Binario	Puntos o Porcentajes	Costo-Beneficio
Aplica	No Aplica	No Aplica

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN
Actualizar, mantener y dar soporte técnico a la infraestructura de software de la plataforma PI System del fabricante AVEVA OSIsoft instalada en “EL CENACE”.

3. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL OBJETO			
Partida(s)	Descripción técnica del objeto	Unidad de Medida	Cantidad
1	Soporte y mantenimiento de licencias PI System	Servicio Trimestral	12

4. PLAZO, LUGAR DE ENTREGA			
Plazo	“EL COTIZANTE” se obliga a proporcionar “EL SERVICIO” objeto del presente “ANEXO TÉCNICO” a partir del día hábil siguiente a la adjudicación y hasta por 36 meses continuos.		
Lugar	“EL COTIZANTE” debe proporcionar “EL SERVICIO”, en los domicilios de los Centros de trabajos de “EL CENACE”, que se describen a continuación:		
	CENACE		
	Centro de Control	Ubicación	Id
	1. Gerencia del Centro Nacional – CENAL	Calle Don Manuelito No. 32, Col. Olivar de los Padres, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01780	GCN
	2. Gerencia del Centro Alterno – CENALTE	Calle Violetas No. 7, Reserva Territorial Atlixcáyotl, San Andrés Cholula, Puebla, C.P. 72197	GCA
	3. Gerencia de Control Regional Central	Ave. Insurgentes Sur No. 3177, Col. Jardines del Pedregal, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04500	GCR CEL
	4. Gerencia de Control Regional Oriental	Antigua Carretera a Resurrección Km. 4.5, Col. Bosques de Manzanilla, Puebla, Puebla, C.P. 72307	GCR ORI
	5. Gerencia de Control Regional Occidental	Vicente Guerrero No. 1234 Col. Agua Blanca Industrial Zapopan, Jalisco, C.P. 45235	GCR OCC





6. Gerencia de Control Regional Noroeste	Periférico Norte y Reforma S/N, Col. Balderrama, Hermosillo, Sonora, C.P. 83100	GCR NOR
7. Gerencia de Control Regional Norte	Calle Guanacevi No. 131, Parque Industrial Lagunero, Gómez Palacio, Durango, C.P. 35078	GCR NTE
8. Gerencia de Control Regional Noreste	Av. Estrella No. 325 Norte, Col. Country, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64860	GCR NES
9. Gerencia de Control Regional Baja California	Blvd. Héctor Terán Terán No. 1566, Conjunto Urbano Xochimilco, Mexicali, Baja California, C.P. 21380	GCR BCA
10. Gerencia de Control Regional Peninsular	Calle 10 No. 312-A, Fracc. Gonzalo Guerrero, Mérida, Yucatán, C.P. 97115	GCR PEN
11. Subgerencia de Control La Paz	Oaxaca y Chiapas S/N, Col. Ruiz Cortines, La Paz, Baja California C.P. 23079	SC LPZ
12. Subgerencia de Control Santa Rosalía	Prolongación calle del cobre s/n, colonia Unidad deportiva, Santa Rosalía, Baja California Sur, C.P. 23920.	SC STA

Tabla1. Sitios del CENACE

5. CONDICIONES.

5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

La información contenida en estos sistemas es de carácter confidencial por lo que "EL COTIZANTE" debe cumplir con las políticas de confidencialidad y seguridad establecidas por "EL CENACE" mediante la suscripción de un acuerdo de confidencialidad y la aceptación de los reglamentos internos de seguridad para el acceso a nuestros sistemas, así como atender las disposiciones jurídicas aplicables que para tal efecto sean emitidas.

Los servicios deben cubrir al menos las siguientes licencias instaladas en CENACE.

Gerencia del Centro Nacional	GCN
Descripción	Cantidad
PI Server (Data Archive)	6
PI AF Server	2
PI SDK	133
PI Datalink	133
PI Vision	3





PI AF Client	133
PI AF Services	3
PI OLEDB	1
PI ODBC	1
PI SQL Data Access Server	1
PI SQL Commander Lite	3
PI JDBC	1
PI C37118 Interface	2
PI PointSyncForSiemensSpectrum	6
PI Analysis Services	1
PI Notifications Services	1
PI WEB API	3
PI Collective Manager	6
PI Interface Configuration Utility	2
Gerencia del Centro Alterno	GCA
Descripción	Cantidad
PI Server (Data Archive)	6
PI AF Server	4
PI SDK	76
PI Datalink	77
PI Vision	1
PI AF Client	81
PI AF Services	4
PI OLEDB	3
PI ODBC	3
PI SQL Data Access Server	3





PI SQL Commander Lite	3
PI JDBC	3
PI C37118 Interface	2
PI PointSyncForSiemensSpectrum	6
PI Analysis Services	4
PI Notifications Services	4
PI WEB API	3
PI Interface Configuration Utility	3
Gerencia de Control Regional CENTRAL	GCR CEL
Descripción	Cantidad
PI Server (Data Archive)	7
PI SDK	90
PI API	2
PI Datalink	90
PI AF Client	90
PI OLEDB	4
PI C37118 Interface	4
PI Interface Configuration Utility	4
Gerencia de Control Regional ORIENTAL	GCR ORI
Descripción	Cantidad
PI Server (Data Archive)	2
PI SDK	122
PI Datalink	122
PI AF Client	20
PI OLEDB	19
PI ODBC	13
PI SQL Data Access Server	13





PI SQL Commander Lite	12
PI JDBC	13
PI C37118 Interface	1
PI Interface Configuration Utility	1
Gerencia de Control Regional OCCIDENTAL	GCR OCC
Descripción	Cantidad
PI SDK	100
PI Datalink	100
PI AF Client	100
PI OLEDB	13
PI ODBC	7
Gerencia de Control Regional NOROESTE	GCR NOR
Descripción	Cantidad
PI Server (Data Archive)	1
PI SDK	83
PI Datalink	83
PI AF Client	83
PI OLEDB	12
PI ODBC	4
PI C37118 Interface	1
PI Interface Configuration Utility	1
Gerencia de Control Regional NORTE	GCR NTE
Descripción	Cantidad
PI Server (Data Archive)	4
PI SDK	27
PI Datalink	27
PI AF Client	27





PI Interface Configuration Utility	4
Gerencia de Control Regional NORESTE	GCR NES
Descripción	Cantidad
PI Server (Data Archive)	1
PI SDK	75
PI Datalink	75
PI AF Client	75
PI ODBC	2
PI C37118 Interface	2
PI Interface Configuration Utility	3
Gerencia de Control Regional BAJA CALIFORNIA	GCR BCA
Descripción	Cantidad
PI SDK	97
PI Datalink	91
PI AF Client	97
PI OLEDB	4
PI ODBC	3
PI SQL Data Access Server	3
PI SQL Commander Lite	3
Gerencia de Control Regional PENINSULAR	GCR PEN
Descripción	Cantidad
PI SDK	88
PI Datalink	86
PI AF Client	87
PI OLEDB	7
PI ODBC	1
Subgerencia de Control LA PAZ	SC LPZ





Descripción	Cantidad
PI SDK	25
PI Datalink	25
PI AF Client	5
Subgerencia de Control Santa Rosalía	SC STA
Descripción	Cantidad
PI Server (Data Archive)	2
PI SDK	12
PI Datalink	12
PI AF Client	6

Tabla2. Relación de Licencias PI System del CENACE

Las anteriores licencias integran el uso estimado de las siguiente de Etiquetas (Tags) y Usuarios:

Sítio ID	Número estimado de TAGS operando en cada Sítio	Número Estimado de Usuarios
GCN	6,750,000	150
GCA	6,750,000	100
GCR CEL	400,000	168
GCR ORI	200,000	109
GCR OCC	0	121
GCR NOR	300,000	53
GCR NTE	300,000	125
GCR NES	300,000	79
GCR BCA	0	83
GCR PEN	0	96
SC LPZ	0	18
SC STA	10,000	12

Tabla 3. Relación de Tags y usuarios del CENACE





"EL CENACE", podrá contar con la disponibilidad de las licencias antes listadas en por lo menos las últimas 3 versiones liberadas por el fabricante. La versión instalada en sus sistemas será definición de "EL CENACE", de acuerdo con sus necesidades operativas.

"EL COTIZANTE" debe cubrir en su propuesta la actualización de las licencias utilizadas en "EL CENACE" acorde a las siguientes especificaciones funcionales:

5.1.1. BASE DE DATOS PI SERVER.

La Base de Datos PI Server debe cumplir con las siguientes características:

- a) Debe ser 100% compatible con la Base de Datos PI Server ya instalada en CENACE.
- b) Debe ser capaz de coleccionar datos en tiempo real de varias fuentes con protocolos diferentes, a través de interfaces compatibles. Las fuentes por integrar deben ser al menos las siguientes:
 - SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition)
 - PMU (Phasor Measurement Unit)
- c) Debe almacenar los datos en elementos independientes (tags) uno de otro, que permitan la configuración del almacenamiento para hacerlo más eficiente.
- d) Debe ser del tipo "series de tiempo" (registra eventos del proceso con su respectiva estampa de tiempo), con capacidad para almacenar información masiva de datos de proceso.
- e) Debe permitir la conexión concurrente de diferentes usuarios a través de herramientas de explotación.
- f) Debe estar basada en un esquema de Seguridad de usuarios y manejo de grupos (un usuario puede pertenecer a uno o muchos grupos). Cada Tag de la Base de Datos debe poder ser configurado individualmente con permisos de lectura o escritura o ambos.
- g) Debe tener una bitácora de errores y mensajes que facilite la solución de cualquier inconveniente.
- h) Debe contar con una herramienta que permita realizar las gestiones de administración de la base de datos y de todas sus funcionalidades.
- i) Debe tener la capacidad de almacenar información futura y del pasado que pueda ser consultada por las aplicaciones cliente de forma transparente.
- j) Debe ser escalable y tener la capacidad de manejar al menos 3,000,000 de tags en una sola base de datos, sin que esto represente un decremento en la disponibilidad o confiabilidad de la información.
- k) Debe permitir la consulta concurrente de información de hasta 250 usuarios, sin que esto represente un decremento en la disponibilidad y confiabilidad de la información.
- l) Debe ser capaz de almacenar los datos en su resolución y muestreo original, o aplicar algoritmos de almacenamiento que permitan ser más eficientes en el uso de espacio de almacenamiento.
- m) Debe almacenar los datos con su correspondiente estampa de tiempo en resolución de al menos milisegundos.
- n) Cuando "EL CENACE" lo considere necesario, en arquitecturas de 2 o más bases de datos, debe permitir la configuración de alta disponibilidad, asegurando la continuidad, integridad y seguridad de los datos en caso de incidente o mantenimiento de una de las bases de datos.



- o) En configuración de alta disponibilidad, las bases de datos deben sincronizar la configuración de sus tags de manera automática, asegurando la integridad y el acceso a los datos ya almacenados.
- p) A través de componentes externos, debe ser capaz de organizar y contextualizar los datos (presentar los datos de manera estructurada para mejorar su comprensión como información del proceso), de manera configurable de acuerdo con las necesidades de “EL CENACE”.
- q) A través de componentes externos o dentro del procesamiento de la misma base de datos, debe permitir el procesamiento en tiempo real de cálculos básicos (suma, resta, división, multiplicación) considerando lógica matemática y manteniendo los periodos de muestreo de los datos de origen según se configure.
- r) A través de componentes externos, debe poder realizar notificaciones configurables por medio de servicio de correo electrónico, permitiendo establecer condiciones lógicas que dependan de los datos capturados.
- s) Debe permitir la disponibilidad de los datos en tiempo real y por un periodo de tiempo, limitado únicamente por la capacidad de almacenamiento del servidor donde se encuentre instalada.

“EL CENACE” tiene actualmente instalada una infraestructura de Base de Datos PI Server histórica, que cubre las necesidades antes mencionadas, y que por lo tanto también debe ser atendidas por el servicio de mantenimiento de licencias, considerando las funcionalidades a continuación descritas:

Funcionalidad	Requerimiento	Licencia
Almacenamiento	Continuar almacenando grandes cantidades de datos con su correspondiente estampa de tiempo, garantizando su integridad, seguridad y disponibilidad, acorde con las necesidades de escalabilidad de sus sistemas.	PI Server (Data Archive)
Contextualización	Continuar realizando consultas de acuerdo a los requerimientos contextuales que el usuario configure, de acuerdo con sus requerimientos de especialidad.	PI AF Server PI AF Services
Notificaciones	Continuar generando notificaciones con base a condiciones lógicas configurables, de acuerdo con los valores de los datos capturados y almacenados, según los requerimientos del usuario.	PI Notifications Services
Cálculos	Continuar la ejecución de cálculos básicos con lógica matemática, de acuerdo con los requerimientos de almacenamiento y procesamiento del usuario.	PI Analysis Services

Tabla4. Funcionalidades PI Server

5.1.2. HERRAMIENTAS DE EXPLOTACION.

Las herramientas de explotación deben consultar los datos que sean colectados en tiempo real y almacenados en la Base de Datos PI Server actualmente instaladas en “EL CENACE” o los componentes que la integren, de tal forma que permita a los diferentes usuarios, interpretar los datos como información útil para el análisis y la toma de decisiones en tiempo real y post mortem, a través de la elaboración de reportes o el monitoreo y seguimiento de variables según se requiera.

La consulta de los datos debe permitir realizarse a una o distintas Bases de Datos PI Server instaladas en “EL CENACE”, así como de los componentes que la integren, a través de cualquiera de los siguientes medios:

Medio	Especificación Funcional	Licencia
Gráficos	Realizar la visualización a través de plataformas web o aplicaciones locales, de los datos en tiempo real e histórica, por medio de gráficas o elementos dinámicos configurables, convirtiendo las diferentes variables capturadas, en información útil y oportuna para el monitoreo, análisis y reporte de los sistemas, según lo requieran los usuarios.	PI Vision
Numéricos o contextuales	Descargar de los datos almacenados, incluyendo su respectiva estampa de tiempo, a través de hojas de cálculo o archivos planos, de acuerdo con los criterios o las condiciones que establezca el usuario.	PI Datalink
Interfaces	Según sea requerido por el usuario, las herramientas deben poder realizar la captura de datos en tiempo real de sistemas o aplicaciones externas, para su almacenamiento en la Base de Datos PI Server, así mismo permitir el envío de los datos ya almacenados, a distintas plataformas de almacenamiento (como bases de datos relacionales) o hacia aplicaciones desarrolladas con distintos lenguajes de programación, al menos (C#, C++, VB, etc.).	PI SDK PI AF Client PI OLEDB PI JDBC PI C37118 Interface PI SQL Data Access Server PI SQL Commander Lite PI WEB API PI Web Services PI Integrator for Esri ArcGIS PI PointSyncForSiemensSpectrum

Tabla5. Medios de Consulta

Según sea necesario, “EL CENACE” podrá usar las interfaces que el proveedor tenga disponibles previamente o durante la vigencia del contrato, así como solicitar el desarrollo específico de alguna de ellas según sean los requerimientos de actualización. “EL COTIZANTE” debe cumplir con los tiempos pactados de común acuerdo para el desarrollo y puesta en servicio de las mismas, según se plasme en minuta de reunión de trabajo formalizada por el administrador del contrato de “EL CENACE” y el gerente de proyecto de “EL COTIZANTE”.

5.1.3. SOPORTE TECNICO.

Se requiere de Soporte Técnico Especializado para los siguientes conceptos:

- Atención a fallas de software o incidentes. “EL COTIZANTE” debe colaborar con personal especialista de “EL CENACE” en la atención y resolución de las fallas o incidentes que sean reportadas referentes al software de PI System, cumpliendo con los niveles de servicio establecidos en la Tabla 7.
- Apoyo Técnico Especializado para el manejo y configuración de cualquiera de las herramientas de software de PI System proporcionada por “EL COTIZANTE”. “EL COTIZANTE” debe atender las consultas requeridas por personal especialista de “EL CENACE” para el uso y configuración de las herramientas de software de PI System.



- c) Asesoría de especialistas para la implementación de las herramientas de software de PI System. “EL COTIZANTE” debe colaborar con personal especialista de “EL CENACE” en el diseño y arquitectura de proyectos que involucren el uso de software de PI System.

“EL COTIZANTE” debe otorgar el servicio de soporte técnico especializado vía telefónica o correo electrónico o visita en sitio o a través de un sitio web, durante toda la vigencia del contrato. “EL COTIZANTE” del soporte técnico especializado debe cumplir con los niveles de servicio descritos en las condiciones técnicas de aceptación de este anexo técnico.

“EL COTIZANTE”, debe poner a disposición de “EL CENACE” un sitio web para el registro y seguimiento de los incidentes o fallas reportados, así como para las consultas o asesorías solicitadas a técnicos especialistas.

5.1.4. GESTION DE LICENCIAS.

Para que “EL CENACE” pueda realizar la gestión de las licencias disponibles por contrato, “EL COTIZANTE” debe:

- a) Poner a disposición de “EL CENACE” un sitio web, que permita descargar el software con las versiones que “EL CENACE” requiera, así como consultar la información técnica publicada por el fabricante. El sitio debe permitir la creación de al menos 2 cuentas de acceso por sitio más 2 cuentas de administración las cuales serán asignadas por el administrador de contrato.
- b) Proporcionar el acceso al sitio manejando controles de seguridad, habilitando o deshabilitando la descarga de software únicamente al personal de “EL CENACE” que el administrador del contrato solicite vía correo electrónico.
- c) Describir dentro del reporte de los servicios, las versiones de software liberadas por el fabricante, dentro del periodo de tiempo que corresponda a dicho reporte.

5.2. REQUERIMIENTOS TECNICOS DE ACEPTACION.

“EL COTIZANTE” debe presentar una carta que lo acredite como distribuidor exclusivo del fabricante del software PI System para vender, mantener y dar soporte técnico especializado a las licencias de software descritas en este anexo técnico.

Reporte de los servicios. “EL COTIZANTE” debe presentar los reportes de actividades realizadas en forma trimestral, durante la vigencia del contrato como evidencia de recepción de los servicios.

El reporte trimestral de actividades debe incluir al menos la relación de la infraestructura de software de Base de Datos PI Server instalada por Centro de Control de “EL CENACE”, la relación de consultas técnicas atendidas por “EL COTIZANTE” y el reporte de incidentes o fallas que fueron cerradas durante el trimestre correspondiente, este último debe incluir al menos los siguientes campos:

Nombre del Campo	Descripción del Contenido
Centro de Control.	Id del Centro de Control al que corresponde el incidente o falla registrada.
Descripción de la falla o incidente	Descripción breve de la falla o incidente acorde con lo registrado en el sitio web.
Número	Número de identificación único del registro de falla o incidente asignado en el sitio web.
Fecha y hora de Registro	Fecha y hora en que se realizó el registro del incidente o falla. En caso de que el reporte se halla realizado vía telefónica, la hora de registro se indicará dentro de la descripción del mismo.
Prioridad	Prioridad asignada al registro de la falla o incidente de acuerdo al criterio establecido en la tabla Niveles de Servicio.
Fecha de Inicio de la Solución	Fecha y hora en que el cotizante atendió el registro e inició los trabajos para solucionar el incidente reportado.
Fecha fin de la solución.	Fecha y hora en que el cotizante proporcionó la solución a CENACE o restableció el servicio reportado, ya sea directamente en el sistema o vía correo electrónico. No considera el tiempo requerido para la validación o monitoreo.
Tiempo de Solución	Es la diferencia entre la "Fecha fin de la solución" y la "Fecha de inicio de la solución". Se define en número de horas y minutos. (HH:mm)
Aplica Deducción/ Penalización	Se define con las opciones "Si" o "No" y corresponde al cumplimiento del periodo de Solución descritos en la tabla "Niveles de servicio" respecto al Tiempo de Solución de la falla o Incidente.
Responsable	Personal técnico de CENACE que realizó el registro y seguimiento a la falla o incidente.
Comentarios u observaciones	Describir en este campo si por alguna circunstancia técnica del CENACE se haya afectado el cálculo del tiempo de solución de la falla o incidente, como por ejemplo la conectividad remota al servidor o la disponibilidad operativa del sistema, etc... O cualquier otra redacción que complemente el registro del incidente o falla.

Tabla6. Contenido del reporte trimestral

Soporte Técnico Especializado para atención a fallas de software o incidentes. Este servicio debe estar disponible las 24 hrs del día los 7 días de la semana durante toda la vigencia del contrato. **"EL COTIZANTE"** debe atender el registro de una falla o incidente en el sitio web en un tiempo máximo de *8hrs (Tiempo de Atención)* de haberlo realizado, en caso de que se cubriera este tiempo sin respuesta, se considerará como el inicio del periodo de solución al termino de estas 8hrs.

Los registros realizados telefónicamente no consideran Tiempo de Atención, y posteriormente deben ser registrados en el sitio web. **"EL COTIZANTE"** debe cumplir con los tiempos descritos en la tabla7 "Niveles de Servicio" para la solución (*Periodo de Solución*) de una falla o incidente reportado.



Prioridad	Descripción	Periodo de Solución
Critico	Cualquier caso que involucre la pérdida no recuperable de datos, en una base de datos que no tenga otra de respaldo, o impactos en la operación del sistema al punto en que los datos operacionales críticos son inaccesibles al usuario.	12 Hrs contadas a partir de la atención al registro.
Alto	Cualquier caso que involucre la pérdida no recuperable de datos, en una base de datos que tenga otra de respaldo, o Cualquier caso que no involucre la pérdida de datos, pero que impida el acceso a los mismos.	24 Hrs contadas a partir de la atención al registro.
Medio	Cualquier caso que no involucre la pérdida de datos en la base de datos y que permita el acceso limitado a los mismos.	96 Hrs contadas a partir de la atención al registro.
Bajo	Cualquier caso que no involucre la pérdida de datos en la base de datos y que permita el acceso limitado o nulo de usuarios.	120 Hrs contadas a partir de la atención al registro.

Tabla7. Niveles de Servicio

El periodo de tiempo de solución se contabiliza a partir de que **"EL COTIZANTE"** ha atendido el registro del incidente o falla. En caso de ser requerida la conexión remota al o los equipos con el software fallado o degradado, **"EL CENACE"** será responsable de garantizar los accesos seguros a los mismos con la plataforma utilizada por **"EL COTIZANTE"**, o utilizando las plataformas propias, el tiempo requerido para realizar el acceso no se considerará dentro del tiempo de solución, siempre y cuando no se presente algún retraso para establecer la conexión por parte el **"EL COTIZANTE"**.

"EL COTIZANTE" debe proporcionar la solución dentro del periodo de tiempo establecido en la Tabla7 "Niveles de Servicio" de acuerdo con la prioridad que corresponda a la falla o incidente, el incumplimiento de este periodo obliga a establecer de inmediato un nuevo periodo de solución con el mismo tiempo y con su correspondiente deducción o pena convencional de acuerdo con lo descrito en este anexo técnico, continuando con este proceso hasta que se proporcione la solución a la falla o incidente.

El soporte técnico especializado para consultas y la asesoría de especialistas serán de acuerdo con las necesidades de **"EL CENACE"** y cumplirá con los acuerdos establecidos entre las partes en el momento de la solicitud.

5.2.1. EVIDENCIA DOCUMENTAL.

"EL COTIZANTE" debe entregar a **"EL CENACE"** la evidencia documental de inicio de proyecto descrita en la Tabla8 "Evidencia Documental", en los terminos y condiciones estipuladas en la misma, y en caso de que se retrase su entrega en el Tiempo mencionado **"EL COTIZANTE"** se hará acreedor a la penalización que corresponda, de acuerdo a lo descrito en este anexo técnico.





ID	Documento	Descripción	Medio	Tiempo
D01	Minuta de Inicio de proyecto	Reunión de trabajo para presentación del equipo de trabajo.	Entrega física o digital.	Dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de la prestación de los servicios.
D02	Carta de Acreditación	Carta que lo acredite como representante o distribuidor autorizado del fabricante del software PI System para vender, mantener y dar soporte técnico especializado	Entrega física o digital.	Dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de la prestación de los servicios.
D03	Carta de confidencialidad	Carta de confidencialidad (CONVENIOS DE CONFIDENCIALIDAD)	Entrega física o digital.	Dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de la prestación de los servicios.
D04	Entrega de sitio web para la gestión de licencias y el soporte técnico especializado.	Instrucciones de acceso al sitio web para la descarga de las licencias de software y registro de fallas o incidentes, con la cuenta de acceso del administrador del contrato y número telefónico para reporte de fallas o incidentes.	Entrega física o digital.	Dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de la prestación de los servicios.

Tabla8 Evidencia Documental

5.3. ENTREGABLES.

“EL COTIZANTE”, se obliga a entregar a “EL CENACE”, los entregables descritos en la Tabla9 “Entregables”, en los terminos y condiciones estipuladas en la misma, aceptando de manera tacita que el incumplimiento lo hace acreedor a la pena convencional o deducción que corresponda, de acuerdo a lo descrito en este anexo técnico.

ID	Entregable	Descripción	Medio	Tiempo	Costo
ER01	Reporte General Trimestral del Proyecto	Reporte de incidentes solucionados durante el correspondiente periodo trimestral.	Entrega física o digital.	Dentro de los 10 días hábiles posteriores al término del trimestre al que corresponda el reporte.	Valor trimestral por sitio de la partida

Tabla9. Entregables



Es importante señalar, que todos los entregables y documentación generada por “EL COTIZANTE” como parte del cumplimiento a las obligaciones del Contrato que derive de “EL SERVICIO” y el seguimiento a éste, deberá estar en hoja membretada de “EL COTIZANTE”, firmados y autorizados por persona debidamente facultada para ello.

6. EQUIPO EN COMODATO

6.1. Se requiere que “EL COTIZANTE” proporcione equipo en Comodato		
Aplica		Equipo Requerido
SI	NO	
---	X	No Aplica

7. AUTORIZACIONES

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

8. ADMINISTRADOR DE CONTRATO

8.1. 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.				
Partida	Nombre	Cargo	Correo electrónico	Teléfono
1	Ing. Mario Edson Alvarez Castillejos	Jefe de Departamento en la Unidad de Sistemas de Control en Tiempo Real	mario.alvarez@cenace.gob.mx	5575884200 Ext. 63220

9. Indicación respecto a si la contratación abarcará uno o más ejercicios fiscales, o si se pagará con recursos del ejercicio fiscal inmediato posterior al año en que se hace la publicación, en los términos del segundo párrafo del artículo 33 de Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Tipo de Contratación		Recursos Fiscales		Ejercicio(s) Fiscal(es)
Anual	Plurianual	Anual	Plurianual	
---	X	---	X	2025, 2026, 2027 y 2028

10. Para el presente procedimiento de contratación, el ÁREA REQUIRENTE cuenta con disponibilidad presupuestaria en la(s):

10.1. Disponibilidad Presupuestaria	
Partida(s) de Gasto	Denominación de la Partida Presupuestal conforme al Clasificador por Objeto del Gasto
33304	Servicios de Mantenimiento de aplicaciones informáticas

10.2. Naturaleza de los Recursos			
Propios	Fiscales	Créditos Externos	Recursos de terceros





X	---	---	---
---	-----	-----	-----

11. Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas, Normas Internacionales, Normas de Referencia o Especificaciones, cuyo cumplimiento se exija a los COTIZANTES conforme a la ley de Infraestructura de la calidad y los artículos 31 y 32 del Reglamento de ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con las que deberán demostrar que "LOS SERVICIOS" o los procesos de fabricación cumplen los estándares de calidad o unidades de medida requeridas.

11.1. Normas Aplicables a la Contratación		
Norma Número	Denominación	Partida a la que Aplica
No Aplica	No Aplica	No Aplica

Para la prestación de "LOS SERVICIOS" objeto de la presente contratación, 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 "EL COTIZANTE" será responsable de observar el cumplimiento de aquellas que indirectamente se relacionen con la prestación de "LOS SERVICIOS", de conformidad con lo dispuesto en los artículos 64 y 73 de la referida Ley.

12. Para el caso previsto en la fracción XII del artículo 40 de Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se deberá especificar si para verificar el cumplimiento de las especificaciones solicitadas se requiere la evaluación de conformidad, de acuerdo con la Ley de Infraestructura de la Calidad; la institución pública o privada que las realizará y el momento para efectuarlas, así como la unidad de medida con la cual se determinará el resultado mínimo que deberá obtenerse en las pruebas señaladas. Será responsabilidad del Área Técnica determinar que los niveles de aceptación sean los adecuados para la Entidad y no se constituyan en un requisito que limite la libre participación de los interesados.

12.1. Evaluación de Conformidad				
Se requiere	Institución Pública o Privada	Momento	Unidad de Medida	Resultado Mínimo
No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

13. Conforme a lo establecido por los artículos 67 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la adjudicación del contrato del procedimiento de contratación será formalizada mediante un acuerdo de voluntades por:

Cantidad Determinada	Contrato Abierto (Art. 68 de la LAASSP)
X	---

Sólo en caso de contratos abiertos						
Partida	Unidad de Medida	Precio Unitario	Cantidad Requeridos		Presupuesto	
			Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica



14. La adjudicación del procedimiento de contratación se llevará mediante:

14.1. Forma de Contratación		
Partida	Todas las partidas a un sólo COTIZANTE	Abastecimiento Simultáneo
1	Aplica	No Aplica

14.2. Abastecimiento Simultáneo		
Fuente	Porcentajes asignados a cada una de ellas	Porcentaje diferencial en precio
No Aplica	No Aplica	No Aplica

15. La firma del CONTRATO que se derive del procedimiento de contratación se realizará en los términos previstos en los artículos 66, 67, de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público; y 81 de su Reglamento.

15.1. Período para la entrega/prestación de los "SERVICIOS"	
Del	Hasta
Día hábil siguiente a la adjudicación	Por 36 meses continuos

15.2. Vigencia del Contrato		
A Partir del día hábil siguiente a la emisión del fallo a Adjudicación	A partir de	Hasta
X	No Aplica	Por 36 meses continuos

16. GARANTIAS.

16.1. Garantía de Cumplimiento

De conformidad con lo establecido en los artículos 66, fracción XI; 69 y 70, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; y 103 de su Reglamento, "EL COTIZANTE" se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones que se derive del procedimiento de contratación a través de alguna de las formas previstas en los artículos 48 de la Ley de Tesorería de la Federación; y 79, fracción III del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto del Contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, en favor de "EL CENACE" a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del instrumento jurídico.

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

La garantía deberá presentarse en la Jefatura de Unidad de Adquisiciones y Servicios de la Subdirección de Administración ubicada en Boulevard Adolfo López Mateos No. 2157, piso 3, Col. Los Alpes Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01010, Ciudad de México en días hábiles dentro del horario de 09:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 17:00 horas.





16.2. Criterio de Divisibilidad o Indivisibilidad de la Garantía de Cumplimiento

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

16.3. Garantía por Defectos o Vicios Ocultos o Póliza de Responsabilidad Civil

"EL COTIZANTE" queda obligado ante "EL CENACE" a responder en caso de negligencia, mala fe, impericia, dolo, de la respuesta inmediata en la atención y prestación de "LOS SERVICIOS", así como cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en el CONTRATO y en el presente "ANEXO TÉCNICO", lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 75 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Garantía por Defectos o Vicios Ocultos	Póliza de Responsabilidad Civil
Para garantizar a "EL CENACE", "EL COTIZANTE", se obliga a otorgar una garantía por defectos o Vicios ocultos expedida por institución legalmente autorizada, a favor del Centro Nacional de Control de Energía equivalente al 5% (cinco por ciento) del monto total del CONTRATO, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, la cual deberá entregar dentro de los 10 (DIEZ) días naturales siguientes a la firma del CONTRATO.	NO APLICA.

17. PENAS CONVENCIONALES

El monto por considerar para el cálculo de la penalización para los documentos D01, D02, D03 y D04 descritos en la Tabla 8 "Evidencia Documental" será por una cantidad de \$500 pesos por cada día natural de atraso en la entrega.

El monto por considerar para el cálculo de la penalización del entregable ER01 de la Tabla 9 "Entregables" será sobre el importe de la factura del trimestre al que corresponda.

Si el servicio anterior no es entregado en el tiempo establecido "EL COTIZANTE" se obliga a pagar a "EL CENACE" una pena convencional equivalente al 0.5% (CERO PUNTO CINCO POR CIENTO), por cada día natural de atraso sobre el importe de "EL SERVICIO" no prestado oportunamente. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 75 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 95 y 96 de su Reglamento.

Las penas convencionales serán documentadas y calculadas por el "ADMINISTRADOR DEL CONTRATO" y serán aplicadas por la Subdirección de Finanzas.

La suma de dichas penalizaciones no excederá del 10% (DIEZ POR CIENTO) del monto de "EL CONTRATO"; en caso de que la suma de las penas convencionales rebase este monto, "EL CENACE" podrá optar entre exigir el cumplimiento de "EL CONTRATO" o rescindirlo en los términos del artículo 77 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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



18. DEDUCCIONES

"EL CENACE" aplicará a "EL COTIZANTE" 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 76 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; y 97 de su Reglamento, en los términos siguientes:

No.	Servicio / Entregable	Motivo de la deducción	Base de Cálculo para la deducción	Deducción
1	Soporte Técnico Especializado	Se definirá de acuerdo con las fallas o incidentes reportadas en el entregable ER01 y su cumplimiento en los tiempos establecidos en la Tabla7 "Niveles de Servicio"	Por cada incidente o falla, de acuerdo con lo especificado en la Tabla7 "Niveles de Servicio", se aplicará un 2% del valor del servicio del centro de control y trimestre al que corresponda, por cada periodo de solución adicional al comprometido para proporcionar la solución, de acuerdo con la prioridad del incidente o falla. $D = (VS \times 0.02) \times NP$ D = Deducción VS = Valor del Servicio por Centro de Control y Trimestre al que corresponda. NP = Numero de Periodos adicionales El porcentaje es acumulativo hasta llegar a un máximo del 10% del valor del contrato.	2%

Las deducciones serán documentadas, calculadas y aplicadas por el "ADMINISTRADOR DEL CONTRATO" y serán aplicadas por la **Subdirección de Finanzas**. La aplicación de deductivas es independiente de la aplicación de las penas convencionales.

La suma de dichas deducciones no excederá del 10% (diez por ciento) del monto de "EL CONTRATO"; en caso de que la suma de deducciones rebase este monto, "EL CENACE" podrá optar entre exigir el cumplimiento de "EL CONTRATO" o rescindirlo en los términos del artículo 77 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. "EL COTIZANTE" acepta en forma expresa, que "EL CENACE" descuenta el importe de las deducciones que en su caso se haya hecho acreedor de la facturación que presente para cobro.

19. FORMA Y LUGAR DE PAGO

El pago se realizará en exhibiciones vencidas sobre los servicios prestados en el periodo que corresponda, previa aceptación de "LOS SERVICIOS" dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación del Comprobante Fiscal Digital respectivo, el cual deberá cumplir con los requisitos fiscales conforme a lo establecido en los artículos 73 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 89 y 90 de su Reglamento. El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la recepción del Comprobante Fiscal Digital que ampare "LOS SERVICIOS" recibidos. El pago, se efectuará mediante transferencia electrónica, por lo que "EL COTIZANTE" deberá presentar documento expedido por institución bancaria.





En caso de que el Comprobante Fiscal Digital entregado por **"EL COTIZANTE"** para su pago presente errores o deficiencias, el **"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"**, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito a **"EL COTIZANTE"**, las deficiencias que deberán corregir. El periodo que transcurre a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **"EL COTIZANTE"** presente las correcciones no se computará para efectos del artículo 73 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

El trámite de pago correspondiente se efectuará con los siguientes datos fiscales:

Datos de Facturación	
Razón Social:	CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA
R.F.C.	CNC140828PQ4
Domicilio Fiscal:	Boulevard Adolfo López Mateos No. 2157, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01010, Ciudad de México.

Deberá enviarse el comprobante fiscal digital vía electrónica en archivos PDF y XML, para su validación al correo recepción.facturas@cenace.gob.mx y poner copia al correo electrónico del **"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"**.

Así mismo, **"EL COTIZANTE"** deberá entregar su expediente de solicitud de pago impreso junto con la factura original correspondiente, en la **Subdirección de Finanzas** situada en Blvd. Adolfo López Mateos No. 2157, piso 3, Colonia Los Alpes, C.P. 01010, Alcaldía Álvaro Obregón en Ciudad de México, los días hábiles de lunes a viernes en horario de 09:00 a 14:00 horas.

El pago de **"LOS SERVICIOS"** quedará condicionado al pago que **"EL COTIZANTE"** deba efectuar por concepto de penas convencionales y/o deducciones.

En el supuesto de que sea rescindido el Contrato, no procederá el cobro de dichas penas, ni la contabilización de éstas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento. Lo anterior, de conformidad con el contenido del segundo párrafo del artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

20. Anticipo

"El CENACE" no otorgará ninguna clase de anticipo.

21. Prórroga

"El CENACE" no otorgará prórroga para la entrega/prestación de **"LOS SERVICIOS"**.

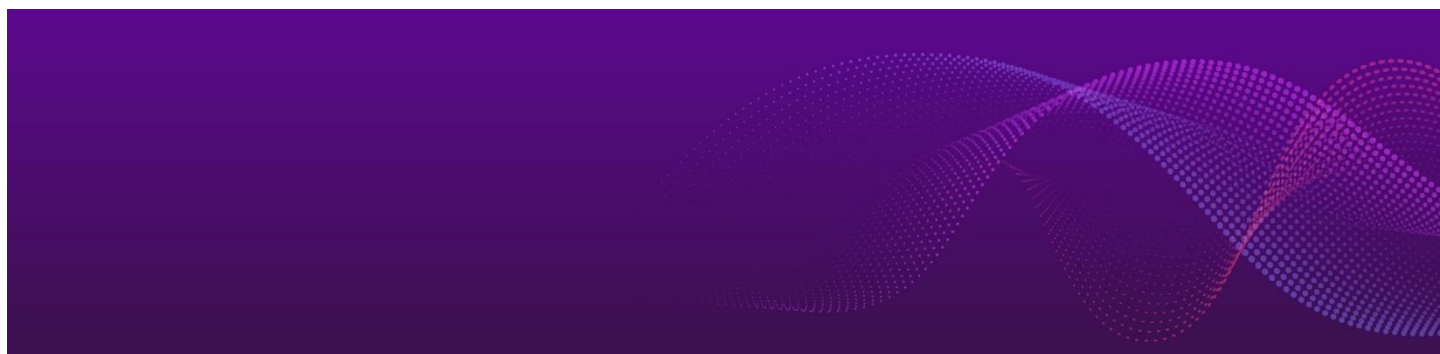


Ciudad de México a, 01 de Agosto de 2025.

Por el Área Requiriente	Por el Administrador de Contrato	Por el Área Técnica
 Mtra. Paulina Alejandra Cosío Alcaraz Subdirectora Subdirección de Operación de TICs	 Ing. Mario Edson Alvarez Castillejos Jefe de Departamento en la Unidad de Sistemas de Control en Tiempo Real	 Ing. Javier Barcenás Rosas Jefe de Departamento en la Unidad de Sistemas de Control en Tiempo Real

Las firmas que anteceden corresponden al Anexo Técnico para la contratación de los “**Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento de Licencias de software de la plataforma PI System**”

[The page contains faint horizontal lines, suggesting ghosting or extremely faded text.]



Acuerdo AVEVA Flex basado en activos para CENACE

Oferta Presupuestal

Propuesta No.: **OPN-250210-0000386000**

D365: OPP-562487_Ver.4

Presentada por:

DocuSigned by:

Sugely Sandoval Sanchez

9A4D89F261EC446...

Sugely Sandoval / Legal Representative
AVEVA Software Mexico S.A. de C.V.

sugely.sandoval@aveva.com

Atención a :

Gerente de Compras
Centro Nacional de Control de Energía

DocuSigned by:

Enrique Benjamín Rodríguez Peñón

3C2E1143B49F462

Enrique Rodríguez / Legal Representative
AVEVA Software Mexico S.A. de C.V.

enrique.rodriguez@aveva.com

Fecha: **11 de agosto de 2025**

Validez: **30 de agosto de 2025**

Autor: Ivone Garcia | Deal Desk Americas

© 2025 AVEVA Group Limited or its subsidiaries. All rights reserved.

AVEVA, the AVEVA logos and AVEVA product names are a trademarks or registered trademarks of AVEVA Group Limited or its subsidiaries in the U.S. and other countries. Other brands and products names are the trademarks of their respective companies.

AVEVA Group Limited
High Cross, Madingley Road
Cambridge CB3 0HB, UK
Tel +44 (0)1223 556655
Fax +44 (0)1223 556666

aveva.com

Copyright

Los derechos de autor de este documento, el cual contiene información de naturaleza patentada, pertenecen a **AVEVA Software Mexico S.A. de C.V. (AVEVA)**. El contenido de este documento no se puede utilizar para fines distintos de aquellos para los que se proporcionó y no se puede producir, total o parcialmente, de ninguna manera. Tampoco pueden ser utilizados ni divulgados a ninguna otra persona sin el permiso previo por escrito de AVEVA. Tras la publicación, con o sin autorización, se reclama la protección de los derechos de autor. Si esta comunicación se recibe por error, por favor notifique a AVEVA para que se pueda concertar su devolución o eliminación inmediata.

Disclaimer

AVEVA ha preparado este documento para uso exclusivo de **Centro Nacional de Control de Energía**. El contenido de este documento es confidencial y no debe comunicarse a ninguna otra parte sin la aprobación previa por escrito de AVEVA.

AVEVA garantiza que, a su leal saber y entender, quienes prepararon este documento han tomado todos los cuidados razonables al prepararlo, han realizado todas las averiguaciones razonables para establecer la veracidad de las declaraciones contenidas en él y creen que su contenido es verdadero. Sin embargo, AVEVA no puede garantizar la veracidad de asuntos fuera de su control y, por lo tanto, no garantiza la veracidad de todas las declaraciones establecidas en este documento en la medida en que dichas declaraciones se deriven de hechos y materiales proporcionados por otras personas a AVEVA. Las declaraciones de este documento están calificadas en consecuencia. Los errores y omisiones están exentos. Todas las marcas mencionadas son nombres comerciales, marcas de servicio, marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios.

AVEVA Software Mexico S.A. de C.V. es una subsidiaria de propiedad total de **AVEVA Group Limited**.

Detalles de contacto

Todas las consultas a:

Milton Sandoval

Territory Sales Manager – Mexico and Central America

AVEVA Software México, S.A. de C.V.

Email: milton.sandoval@aveva.com

Internet: <http://www.aveva.com>

An **AVEVA** Group plc Company



Tabla de Contenido

- 1. INTRODUCCIÓN 4
- 2. PROPUESTA COMERCIAL – AVEVA FLEX..... 5
 - 2.1. SUSCRIPCIÓN AVEVA FLEX POR 3 AÑOS5
 - 2.2. SUSCRIPCIÓN AVEVA FLEX POR 2 AÑOS5
 - 2.3. SUSCRIPCIÓN AVEVA FLEX POR 1 AÑO6
 - 2.3.1. Notas Comerciales..... 6
 - 2.4. APÉNDICE DEL PRODUCTO PROPUESTO7
 - 2.4.1. Software AVEVA Cloud SaaS..... 7
 - 2.4.2. Alcance de la oferta PI Server basada en activos AVEVA Flex..... 7
 - 2.4.3. Plan de facturación propuesto 8
- 3. CONDICIONES COMERCIALES GENERALES..... 9
 - 3.1. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO9
 - 3.2. ORDEN DE COMPRA9
 - 3.2.1. Dirección de Pago e Información Bancaria 10
 - 3.3. TÉRMINOS Y CONDICIONES LEGALES.....10
- APÉNDICE A – PROGRAMA DE SUSCRIPCIÓN AVEVA FLEX 11
- APÉNDICE B – UBICACIONES DE USO AUTORIZADAS..... 12
- APÉNDICE C – MODELO DE SOPORTE AVEVA CUSTOMER FIRST 13
 - 3.4. ALCANCE DEL PROGRAMA13
 - 3.4.1. Programa Customer FIRST – Nivel Elite..... 13
 - 3.4.2. Resumen del Programa - Customer FIRST..... 14
 - 3.4.3. Políticas de soporte y programa Customer FIRST 14
 - 3.5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y SOPORTE DE CUSTOMER FIRST15
 - 3.5.1. Nivel Elite – Servicios incluidos 15
 - 3.6. POLÍTICAS Y CONTACTOS DE SOPORTE TÉCNICO.....18
 - 3.6.1. Política de priorización de soporte y frecuencia de actualización 18
 - 3.6.2. Centros de soporte de AVEVA..... 19



1. Introducción

En nombre del equipo directivo de AVEVA, apreciamos la oportunidad de continuar la asociación con el **Centro Nacional de Control de Energía** para apoyarlo en sus objetivos de generar valor comercial al aprovechar el sistema AVEVA PI como una infraestructura de datos operativos empresariales.

AVEVA se complace en presentar nuestra propuesta comercial para ampliar la asociación con la nueva oferta de suscripción AVEVA Flex para respaldar los objetivos comerciales del **Centro Nacional de Control de Energía**. También nos gustaría aprovechar esta oportunidad para agradecer al equipo del **Centro Nacional de Control de Energía** por la orientación que nos brindaron a través de reuniones informativas y aclaraciones para ayudarnos a comprender mejor sus necesidades y prioridades.

Con la visión de AVEVA para las soluciones de generación de energía, puede ver tanto la optimización de hoy como la oportunidad de mañana. Se trata de empoderar a sus equipos, obtener una mejor visibilidad de sus operaciones en vivo y empoderar a sus líderes para que tomen mejores decisiones. El equipo de AVEVA espera poder seguir debatiendo cómo nuestra solución se adapta mejor al **Centro Nacional de Control de Energía** para el alcance especificado y programar una demostración en vivo de nuestra cartera de productos.

2. Propuesta Comercial – AVEVA Flex

AVEVA™ es el único proveedor de software industrial que ofrece un único programa de suscripción que abarca soluciones desde el borde hasta la nube, desde la ingeniería hasta las operaciones: AVEVA Flex, programa de suscripción.

El programa de suscripción AVEVA Flex permite acceder a todo el portafolio de AVEVA para brindarle al **Centro Nacional de Control de Energía** una flexibilidad total que le permita impulsar un crecimiento sustentable con simplicidad en el acceso, el consumo y la gestión del software. El programa ofrece soporte experto y servicios de éxito para acelerar la transformación digital y empoderar a su fuerza laboral a través del soporte Customer FIRST.

AVEVA se complace en compartir los precios de su oferta para **Enterprise PI System**. Esta oferta se basa en la lista de materiales que figura en la Sección 2.4 – Apéndice del producto propuesto y las notas comerciales que se indican en el presente documento. Cualquier desviación de esta propuesta le otorga a AVEVA el derecho de cambiar los precios propuestos.

Puede encontrar más información detallada sobre el programa de suscripción AVEVA Flex en el Apéndice A adjunto.

2.1. Suscripción AVEVA Flex por 3 años

La siguiente tabla resume los precios de suscripción de AVEVA Flex para el **Centro Nacional de Control de Energía** para un período de suscripción de 3 años según el alcance de Enterprise PI System definido en la Sección.

Tipo de Producto AVEVA Flex Credits	Año 1 (USD)	Año 2 (USD)	Año 3 (USD)
AVEVA Flex Credits para Software Cloud SaaS			
AVEVA Flex Credits Cloud SaaS	70,000	70,000	70,000
Precio Total AVEVA Flex	\$1,022,700.00	\$1,073,800.00	\$1,127,700.00

2.2. Suscripción AVEVA Flex por 2 años

La siguiente tabla resume los precios de suscripción de AVEVA Flex para el **Centro Nacional de Control de Energía** para un período de suscripción de 2 años según el alcance de Enterprise PI System definido en la Sección.

Tipo de Producto AVEVA Flex Credit	Año 1 (USD)	Año 2 (USD)
AVEVA Flex Credits para Software Cloud SaaS		
AVEVA Flex Credits Cloud SaaS	70,000	70,000
Precio Total AVEVA Flex	\$1,124,970.00	\$1,181,218.50

2.3. Suscripción AVEVA Flex por 1 año

La siguiente tabla resume los precios de suscripción de AVEVA Flex para el **Centro Nacional de Control de Energía** para un período de suscripción de 1 año según el alcance de Enterprise PI System definido en la Sección

Tipo de Producto AVEVA Flex Credit		Año 1 (USD)
AVEVA Flex Credits para Software Cloud SaaS		
AVEVA Flex Credits Cloud SaaS		70,000
Precio Total AVEVA Flex		\$1,176,105.00

2.3.1. Notas Comerciales

- Esta propuesta se rige por los términos de los Términos y condiciones generales de AVEVA Software, LLC.
- Todos los precios se expresan en dólares estadounidenses y se pagarán en billetes de esa moneda. El plazo de pago será de 30 (treinta) días netos.
- Los precios no incluyen aranceles, obligaciones ni impuestos federales, extranjeros o locales. Los aranceles, impuestos, regalías o bonos aplicables a este contrato serán adicionales.
- AVEVA permitirá al **Centro Nacional de Control de Energía** (como cliente no estadounidense) retener el impuesto a las ganancias y proporcionar un certificado que demuestre que los impuestos se pagaron al gobierno extranjero.
- El precio de suscripción de AVEVA Flex incluye un aumento progresivo anual del 5 %.
- Las tarifas de AVEVA Flex se basan en el nivel Elite de soporte Customer FIRST.
- Tras la aceptación de esta oferta, AVEVA emitirá un formulario de pedido de AVEVA Flex para su ejecución.
- Los créditos de AVEVA Flex no se podrán cancelar y las tarifas pagadas no serán reembolsables.
- Los servicios de ingeniería de AVEVA no están disponibles (no se pueden canjear) con créditos Flex.
- Los créditos Flex de AVEVA solo se aplican al software de AVEVA. Todo software de terceros está excluido del uso de créditos Flex.
- El apéndice de producto propuesto de AVEVA Flex se revisará y finalizará.
- Validez: esta oferta es válida al **30 de agosto de 2025**.

2.4. Apéndice del producto propuesto

El Apéndice del producto AVEVA Flex a continuación describe el software AVEVA seleccionado inicialmente por el **Centro Nacional de Control de Energía** y sus planes de tarifas de productos asociados.

2.4.1. Software AVEVA Cloud SaaS

Código de Producto AVEVA Flex	Cantidad	Nombre de Producto AVEVA Flex	Descripción de Producto AVEVA Flex	Unidad Comercial	Tasa de crédito por mes
FLEX-PIDI-360	1	AVEVA PI Data Infrastructure - asset based	Incluye PI Data Infrastructure (Server, Connectivity, Clients, y add-ons), CONNECT data (200 streams) and visualization (5 usuarios) services)	Cargo fijo mensual	5,833.33

La oferta basada en activos de AVEVA PI Data Infrastructure – asset based incluyen los siguientes derechos de licencia:

- CONNECT data services
- CONNECT visualization
- AVEVA PI System Connectivity Pack, incluye las interfaces no-estándar:
 - PI C37118 Interface
 - PI PointSyncForSiemensSpectrum
- AVEVA PI System Aggregation Connectivity Pack - asset based
- AVEVA PI Client Pack - asset based
- AVEVA Add-ons HA Node - asset based
- AVEVA Add-ons PI System Access (PSA) - asset based
- AVEVA Ancillary PI Server - asset based
- AVEVA Ancillary PI Server Add-ons HA Node - asset based
- AVEVA Ancillary Add-ons PI System Access (PSA) - asset based
- AVEVA PI Server - Test - asset based

2.4.2. Alcance de la oferta PI Server basada en activos AVEVA Flex

- **“Operating Data”** son (i) datos generados directamente por la operación de los Activos, incluidos todos los análisis, cálculos y derivados de los mismos, y (ii) datos de mercado, ambientales, meteorológicos u otra información que se utiliza para operar los activos.
- **“Enterprise Licensed Software”** es el sistema de software comercial propietario de AVEVA compuesto por base de datos, visualización, análisis e interfaz de AVEVA, tal como se describe en este documento.
- **“Baseline Asset Capacity”** es la variable de cálculo en la que se basa esta oferta, definida como Licensed Asset Capacity.
- La **“Licensed Asset Capacity”** significa la capacidad de medida de cada Activo como se especifica a continuación: la capacidad del activo es la carga basada en la corriente de 45 GW.
- Un **“Material Change”** en *Licensed Asset Capacity* se define como un cambio (aumento o disminución) del diez por ciento (10%) en el *Baseline Asset Capacity*. En caso de que exista un *Material Change* en el *Licensed Asset Capacity*, el plan de tarifas del producto para el Sistema de Infraestructura de Datos PI Empresarial del **Centro Nacional de Control de Energía** se ajustará en consecuencia.
- El uso deberá ser revisado por ambas partes anualmente. El **Centro Nacional de Control de Energía** deberá proporcionar a AVEVA un listado de inventario de activos a partir de cada fecha de renovación anual.
 - El *Material Change* en el *Asset Capacity* se revisará anualmente al comienzo de cada año de suscripción.

- Si el Licenciatario ha dejado de operar un *Licensed Asset* y todo uso del Software Licenciado Empresarial que contiene los Datos Operativos generados a partir de él o si hay de otro modo una disminución material en el *Licensed Asset Capacity*, entonces la tarifa de Suscripción Basada en Activos anual del Licenciatario se reducirá por la Tasa de Crédito Flexible multiplicada por la tarifa aplicable para los Activos Licenciados vigentes en ese momento en y para el nuevo Año de Licencia. Sin perjuicio de lo anterior, en todos los casos si el Licenciatario retiene al menos un Activo bajo este Acuerdo, el Licenciatario pagará un mínimo de USD \$925,000 por el 1^{er} año, aplicando el aumento de escalamiento anual del 5% para los años subsiguientes, por Suscripción Basada en Activos por Período de Revisión.

2.4.3. Plan de facturación propuesto

2.4.3.1. Duración del contrato de 3 años

A continuación se detalla la facturación propuesta para el Acuerdo AVEVA Flex desde el 12 de Agosto de 2025 hasta 36 meses después de asignado el contrato.

Periodo de facturación	Monto de facturación anual (USD)	AVEVA Flex Credits	*Pago trimestral (USD)
Mes 1- 12	\$1,022,700.00	70,000	\$255,675.00
Mes 13 - 24	\$1,073,800.00	70,000	\$268,450.00
Mes 25 - 36	\$1,127,700.00	70,000	\$281,925.00
Tarifas y créditos netos totales del acuerdo Flex	\$3,224,200.00	210,000	NA

*Considera cuatro pagos al año.

3. Condiciones comerciales generales

- **Tipo de oferta:** Esta propuesta es **presupuestal**. AVEVA no está legalmente vinculada por la información contenida en esta oferta y se reserva el derecho de cambiar esta información en función de las especificaciones y requisitos finalmente aprobados.
- **Validez de la oferta:** La presente oferta es válida al **30 de agosto de 2025** a partir de su fecha de emisión. Vencido este plazo, esta propuesta carece de validez y se ruega consultarnos para actualizar la cotización.
- **Forma de entrega:** Todas las licencias de software y códigos de activación se entregarán por correo electrónico.
- **Plazo de entrega:** Licencias; Entrega web 2 semanas.
Soporte; de acuerdo con el termino de validez del contrato.

3.1. Facturación y Forma de Pago

Favor de remitir su Orden de Compra (OC) de acuerdo con los siguientes requisitos para facilitar su procesamiento.

- **Precios:** Netos **DDP en Dólares Americanos**. Serán pagaderos en billetes de esa divisa, o en moneda nacional tomando para la conversión el tipo de cambio libre fijado por el Banco Central Nacional tipo vendedor, del día anterior al pago. En caso de que ocurriera una modificación en la paridad cambiaria mayor al $\pm 2\%$ entre el día de la conversión y la efectiva acreditación del pago, se emitirá una nota de débito o crédito por la diferencia según corresponda.
- **Impuestos Aranceles:** y Los precios serán válidos mientras se mantengan invariables los derechos, gastos de importación, impuestos, tasas, contribuciones (nacionales, provinciales o municipales) vigentes a la fecha de esta oferta y que apliquen sobre los productos.
Los precios cotizados **no incluyen Impuesto del Valor Agregado** (IVA o IGV según corresponda), retenciones ni impuestos (tasas, sellos, etc.).
- **Crédito:** Pago a los **30 días** de la fecha de emisión de la factura. Crédito superior al estándar requieren aprobación financiera.

3.2. Orden de Compra

Favor de remitir la Orden de Compra (OC) indicando el Numero de Cotización **OPP-562487_Ver.0** a:

AVEVA SOFTWARE MEXICO, S.A. DE C. V.

RFC: SES-161020-M22

Av. Presidente Masaryk No. 111, Piso 2, Colonia Polanco V Sección,
Delegación Miguel Hidalgo Ciudad de México (C.P. 11560)

Teléfono: +52 (55) 3067 2900

Email de contacto para notificar: accountsreceivableMX@aveva.com | sugely.sandoval@aveva.com

Al colocar la OC deberá suministrarse la siguiente información:

- **Usuario Final:** Nombre de la compañía, dirección, nombre, email de la persona contacto y números de teléfonos.
- **Dirección de Entrega:** dirección de correo electrónico y dirección de correo postal para la entrega de los medios electrónicos y físicos.
- Razón Social y Número de Identificación Tributaria a la que deberá facturarse.
- **Condición de pago** según cotización.
- Descripción correcta de los entregables (Alcance del trabajo), incluidos el número de pieza / parte del material, los valores y la moneda.

3.2.1. Dirección de Pago e Información Bancaria

Pagos nacionales:

Banco: **HSBC**
Moneda: **USD**
Nombre del Beneficiario: **AVEVA SOFTWARE MEXICO, S.A. DE C.V.**
Dirección del Beneficiario: Av. Presidente Masaryk 111, Piso 2, Col. Polanco V Secc CP 11560, CDMX
Cuenta Clave: **021180070028489011**
Cuenta: **7002848901**
Sucursal: 044
Dirección del Banco: Paseo de la Reforma N° 347, Col. Cuauhtémoc, C.P. 06500, CDMX
SWIFT Code: BIMEMXMMXXX
Email de contacto para notificar: **accountsreceivableMX@aveva.com**

3.3. Términos y Condiciones Legales

Esta propuesta es de carácter informativo para definir la mejor solución posible para el trabajo aquí descrito y se registrará por el documento legal "*Statement of Work (SOW)*". En caso de inconsistencia entre el SOW y esta Propuesta, prevalecerá el SOW.

Apéndice A – Programa de suscripción AVEVA Flex

En el documento adjunto se incluye la hoja de datos del programa de suscripción AVEVA™ Flex.

Apéndice B – Ubicaciones de uso autorizadas

“Ubicaciones de uso autorizadas” significa las ubicaciones establecidas en el documento del Formulario de pedido donde se permite instalar el Software.

CENACE		
Ubicación	Dirección	Id
1. Gerencia del Centro Nacional – CENAL	Calle Don Manuelito No. 32, Col Olivar de los Padres, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01780	GCN
2. Gerencia del Centro Alterno – CENALTE	Calle Violetas No. 7, Reserva Territorial Atlixcáyotl, San Andrés Cholula, Puebla, C.P. 72197	GCA
3. Gerencia de Control Regional Central	Ave. Insurgentes Sur No. 3177, Col. Jardines del Pedregal, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04500	GCR CEL
4. Gerencia de Control Regional Oriental	Antigua Carretera a Resurrección Km. 4.5, Col. Bosques de Manzanilla, Puebla, C.P. 72307	GCR ORI
5. Gerencia de Control Regional Occidental	Vicente Guerrero No. 1234 Col. Agua Blanca Industrial Zapopan, Jalisco, C.P. 45235	GCR OCC
6. Gerencia de Control Regional Noroeste	Periférico Norte y Reforma S/N, Col. Balderrama, Hermosillo, Sonora, C.P. 83100	GCR NOR
7. Gerencia de Control Regional Norte	Calle Guanacevi No. 131, Parque Industrial Lagunero, Gómez Palacio, Durango, C.P. 35078	GCR NTE
8. Gerencia de Control Regional Noreste	Av. Estrella No. 325 Norte, Col. Country, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64860	GCR NES
9. Gerencia de Control Regional Baja California	Blvd. Héctor Terán Terán No. 1566, Conjunto Urbano Xochimilco, Mexicali, Baja California, C.P. 21380	GCR BCA
10. Gerencia de Control Regional Peninsular	Calle 10 No. 312-A, Fracc. Gonzalo Guerrero, Mérida, Yucatán, C.P. 97115	GCR PEN
11. Subgerencia de Control La Paz	Oaxaca y Chiapas S/N, Col. Ruiz Cortines, La Paz, Baja California C.P. 23079	SC LPZ
12. Subgerencia de Control Santa Rosalía	Prolongación calle del cobre s/n, colonia Unidad deportiva, Santa Rosalía, Baja California Sur, C.P. 23920	SC STA

Apéndice C – Modelo de soporte AVEVA Customer FIRST

El programa Customer FIRST de AVEVA es un programa de mantenimiento de software y soporte técnico de pago, diseñado para que los usuarios finales extraigan y conserven el máximo beneficio de sus inversiones en software de AVEVA, incluido el software entregado a través de una de nuestras opciones de suscripción flexibles. Customer FIRST se adquiere en forma de un acuerdo anual o plurianual, que se compra por separado o como parte de su suscripción de software. Customer FIRST es la base de su relación de servicio y soporte con AVEVA y nuestra red global de socios. Ofrece una cartera integral de servicios, que incluye actualizaciones y mantenimiento de versiones de software, soporte técnico experto y servicios basados en el éxito para ayudarlo a obtener el mayor valor posible de su inversión en nuestro software y mantener sus operaciones funcionando sin problemas.

El programa AVEVA Customer FIRST le ayuda a obtener:

- Mantenimiento e innovación de software continuos a través de actualizaciones de versiones de software para que su solución de software evolucione y se adapte mejor a las cambiantes necesidades de su negocio.
- Acceso a expertos en soporte técnico que son expertos en resolver problemas rápidamente, aprovechando años de experiencia.
- Servicios opcionales, recursos y aplicaciones de gestión de sistemas para mantener y optimizar de manera eficiente el rendimiento de su software y satisfacer las cambiantes necesidades de su negocio.

3.4. Alcance del programa

El programa Customer FIRST ofrece una amplia gama de funciones de soporte que abarcan soporte técnico a través de una variedad de modos de comunicación, soporte correctivo remoto e in situ, y más. También se ofrecen descuentos en servicios de valor agregado o se aprovecha la oportunidad de establecer reservas financiadas para ayudar a cubrir cualquier requisito de mano de obra facturable que anticipe encontrar durante el período de vigencia de su Acuerdo.

3.4.1. Programa Customer FIRST – Nivel Elite

AVEVA ofrece membresía de nivel Elite en el Programa Customer FIRST para aquellos con los requisitos comerciales más críticos, ideal para grandes empresas u organizaciones globales. Satisfaga sus exigentes necesidades de soporte y servicios con todo lo que el programa Customer FIRST tiene para ofrecer: acceso las 24 horas, los 7 días de la semana a soporte técnico, amplio soporte basado en la web, actualizaciones y mejoras de software. Complemente sus recursos internos con los servicios opcionales de un ingeniero residente a tiempo completo o parcial. Utilice los importantes descuentos disponibles para usted en los Servicios de consultoría para mejorar las capacidades de su equipo o para aumentar su capacidad de ingeniería de manera flexible. En todo momento, AVEVA está aquí para usted, para responder sus preguntas y brindarle asistencia en situaciones complejas.

3.4.2. Resumen del Programa - Customer FIRST

A continuación se resumen las características del Programa Customer FIRST.

Servicios incluidos	Elite
Soporte técnico y servicios	
Soporte técnico en horario comercial (horario comercial local normal)	✓
Sitio web del Centro de conocimiento y soporte	✓
Plan de respuesta en ruta para asistencia correctiva facturable en el sitio	4 horas
Descuento en servicios de consultoría de soporte técnico	20%
Soporte técnico 24 horas (24/7) - Idioma ingles	✓
Reseñas del programa Customer FIRST (por año)	2
Compromiso de respuesta prioritaria de soporte técnico	✓
Beneficios adicionales: Gasto mínimo de contrato requerido	
Capacitación incluida para su producto de software AVEVA (aula o impartida por un instructor virtual)	Por definir
Bloque de Servicios de Consultoría de Soporte Técnico incluido	Por definir
Invitaciones de cortesía a eventos para clientes de AVEVA Software	Por definir

3.4.3. Políticas de soporte y programa Customer FIRST

Para obtener más información sobre sus derechos en virtud del programa Customer FIRST de AVEVA, el acceso al servicio de soporte técnico global de AVEVA y nuestras políticas de soporte técnico, consulte la Guía del usuario de Customer FIRST de AVEVA, que está disponible para su descarga a través del sitio web de nuestro Centro de soporte técnico y conocimientos:

<http://softwaresupport.aveva.com/>

Nota: Para acceder a nuestro sitio web del Centro de soporte técnico y conocimientos, es necesario registrarse.

3.5. Descripción de los servicios y soporte de Customer FIRST

Las características del Programa Cliente FIRST se describen a continuación.

3.5.1. Nivel Elite – Servicios incluidos

3.5.1.1. Soporte técnico y servicios

Horario comercial de soporte técnico (horario comercial local normal):

AVEVA ofrece asistencia técnica especializada durante el horario laboral habitual a través de centros de soporte regionales e ingenieros de servicio con base local. Cada solicitud se procesa a través de un modelo de respuesta multinivel bien definido que garantiza una respuesta calificada y oportuna, adecuada a la urgencia y complejidad de la situación informada. Las situaciones informadas se evalúan de acuerdo con el impacto en la producción, la seguridad o el medio ambiente del cliente.

Sitio web del Centro de conocimiento y soporte:

AVEVA pone a su disposición su amplia base de conocimientos de documentación técnica para usuarios, soluciones a problemas, tendencias de productos y actualizaciones de software a través de nuestro sitio web Centro de soporte y conocimiento y el Portal de clientes de PI para contenido relacionado con los productos de PI. Su acceso al sitio web también le permite aprovechar el conocimiento de sus colegas mediante nuestros foros comunitarios.

El sitio web de AVEVA también le proporciona administración de casos de soporte en línea. Puede enviar solicitudes de servicio en línea para obtener soporte técnico y, si califica para su manejo como caso de soporte técnico, se le emitirá un número de seguimiento. El remitente puede revisar en línea los casos enviados.

La dirección del sitio web Centro de soporte y conocimiento de AVEVA es: <https://softwaresupport.aveva.com/>

El Portal de clientes de PI es: <https://my.osisoft.com/>

Compromiso de respuesta en ruta para asistencia correctiva facturable en el sitio:

Las soluciones de AVEVA cuentan con soporte confiable a través de una conexión remota (VPN o conferencia web). Este enfoque proporciona un soporte rápido y eficaz, especialmente en situaciones de emergencia. En caso de que nuestros ingenieros de soporte técnico no puedan resolver su caso de soporte mediante métodos de soporte remoto, los recursos de AVEVA están disponibles para brindar asistencia correctiva práctica en su sitio.

Un ingeniero de soporte técnico de AVEVA capacitado se comprometerá a proporcionar un plan dentro del plazo designado para viajar a su sitio y realizar las acciones correctivas necesarias para que su sistema o aplicación de producción regrese de una situación de emergencia que implique la pérdida de funciones operativas significativas a un estado operativo estable. Estas actividades pueden incluir la resolución de problemas del sistema y la restauración o corrección del software debido a la corrupción de datos.

Notas:

- Este compromiso depende de la disponibilidad de recursos regionales y el tiempo de llegada depende de contingencias de transporte que estén fuera del control de AVEVA. Su representante de ventas de AVEVA trabajará con usted para definir el compromiso de respuesta adecuado para su sitio.
- La mano de obra y los materiales, los gastos de viaje y alojamiento son facturables a menos que se disponga lo contrario. Las horas de mano de obra facturables incluyen el tiempo de viaje, el tiempo empleado en obtener acceso a la planta, el tiempo empleado en el sitio y fuera del sitio para realizar evaluaciones y preparar la documentación necesaria para las tareas asignadas.
- La restauración del software se puede lograr utilizando discos de instalación o mediante una descarga y una copia de seguridad de la configuración y los datos del cliente. Si los datos del cliente están dañados, es posible que no haya ningún recurso, en algunos casos, para restaurar los datos dañados del usuario.
- Las actividades que no están cubiertas por la Asistencia correctiva en el sitio incluyen el trabajo de la aplicación, la configuración de bloques, la creación de pantallas, la creación de historiales, la instalación del software, el trabajo de mantenimiento preventivo y el soporte de inicio.

Descuento en Servicios de Consultoría de Soporte Técnico:

Los servicios de consultoría de AVEVA le permiten aprovechar los recursos especializados de AVEVA que pueden ayudarlo a gestionar migraciones complejas, optimizar el rendimiento de sus activos existentes, realizar evaluaciones de rendimiento de rutina y ayudarlo con la implementación de nuevos productos. El programa Customer FIRST les brinda acceso a descuentos en servicios de consultoría facturables brindados por los expertos de nuestro equipo de soporte al cliente global.

Ya sea que esté planificando un nuevo proyecto y necesite ayuda para diseñar una solución o desee recomendaciones para optimizar el rendimiento de su aplicación existente para un proyecto de un solo sitio o un compromiso global para toda la empresa, lo ayudaremos a hacer los arreglos con recursos calificados dentro de AVEVA. Como siempre, los servicios de consultoría de AVEVA combinan las mejores tecnologías de software con una profunda experiencia en procesos, plantas y TI.

Soporte técnico 24 horas (24/7/365):

AVEVA proporciona soporte técnico de emergencia fuera del horario comercial normal para situaciones que implican la pérdida de funciones operativas de software importantes en el sistema de producción o situaciones de inactividad de la planta.

Compromiso de respuesta prioritaria de soporte técnico:

Nuestro equipo de Atención al cliente global gestionará sus casos de soporte técnico de forma prioritaria. Con la gestión prioritaria de casos, tendrá la seguridad de tener acceso rápido a nuestros ingenieros de soporte técnico cuando abra sus casos, lo que se traducirá en tiempos de resolución más rápidos.

Nota:

El tiempo total de resolución dependerá de la complejidad del problema informado y de la participación del cliente durante el proceso de gestión y resolución del caso.

Beneficios adicionales: Se requiere un gasto mínimo en el contrato.

Capacitación incluida para su producto de software AVEVA (aula o impartida por un instructor virtual¹):

Obtenga la solución de capacitación que necesita con un curso de capacitación integral de primer nivel que se equipara a la potencia y la excelencia de su software AVEVA. Puede utilizar el beneficio de capacitación incluido para asistir a cursos de capacitación en una de nuestras instalaciones de capacitación o a una de nuestras clases virtuales dirigidas por un instructor.

Notas:

- Los cupos no utilizados no se pueden transferir al siguiente período de 12 meses o período de inscripción.
- La disponibilidad de los módulos de aprendizaje electrónico varía según el producto de AVEVA.
- Se requiere un cupo de capacitación por persona, por clase, independientemente de la duración de la clase.

Bloque de Servicios de Consultoría de Soporte Técnico Incluido:

El programa Customer FIRST ofrece a los clientes inscritos que cumplan con los requisitos un bloque de servicios de consultoría de soporte técnico remoto o en el sitio para instalaciones más grandes. Este bloque de servicios de consultoría de soporte técnico se puede utilizar, por ejemplo, para verificaciones del estado del sistema o auditorías de optimización y servicios de actualización de software. Las horas de servicios de consultoría también se pueden utilizar para participar en talleres.

Notas:

- Los gastos de viaje y alojamiento, así como el tiempo de viaje relacionado con una visita in situ, son facturables.
- Las horas de trabajo necesarias para completar el trabajo in situ que excedan las horas previstas en el acuerdo son facturables.
- Las horas no utilizadas no se pueden trasladar al siguiente período de 12 meses o al siguiente período de inscripción.

Invitaciones de cortesía a eventos para clientes de AVEVA:

AVEVA organiza anualmente eventos enfocados en el cliente. Estos eventos brindan a los clientes una gran oportunidad de reunirse con el personal de ingeniería, desarrollo, administración ejecutiva y soporte técnico de AVEVA, así como de analizar la dirección corporativa y obtener una vista previa de las soluciones de software emergentes. El programa Customer FIRST brinda a los clientes calificados pases gratuitos para estos eventos.

Notas:

- Los pases no utilizados no se pueden transferir al siguiente período de 12 meses o período de inscripción.
- Este derecho cubre la tarifa de inscripción para el evento de clientes de AVEVA y no incluye los gastos de viaje y alojamiento relacionados con la asistencia al evento.

¹ La disponibilidad de capacitación grabada o virtual puede ser limitada según su producto o área de interés.

3.6. Políticas y contactos de soporte técnico

3.6.1. Política de priorización de soporte y frecuencia de actualización

En función del nivel de prioridad asignado a su caso, el servicio de atención al cliente global de AVEVA tomará las medidas adecuadas para resolver su pregunta o problema. Es decir, según el nivel de prioridad, esto es lo que haremos:

Niveles de prioridad de los casos		
Nivel de Prioridad	Definición	Acción por tomar
P1 – Critico	Tiempo de inactividad del sistema o proceso, pérdida de funciones esenciales, impacto crítico en el negocio u operativo, seguridad humana o impacto ambiental.	El soporte al cliente global de AVEVA trabajará en el caso a tiempo completo, incluso por las tardes y los fines de semana según sea necesario, hasta que se resuelva o se encuentre una solución alternativa adecuada.
P2 – Grave	Características inoperantes, ninguna solución evidente, falla de uno o más componentes, funcionamiento degradado de una función esencial, posible impacto comercial u operativo, incumplimiento de una fecha límite estricta.	El servicio de atención al cliente global de AVEVA trabajará en el caso a tiempo completo durante el horario comercial normal.
P3 – Moderado	La función no está operativa y es posible encontrar una solución alternativa, es una cuestión operativa y el impacto operativo o comercial es mínimo o nulo.	El servicio de atención al cliente global de AVEVA trabajará en el caso durante el horario comercial normal.
P4 – Informativo	Se aceptan preguntas informativas, sin impacto comercial u operativo, solicitudes del cliente o devolución de llamada al día siguiente.	El servicio de atención al cliente global de AVEVA trabajará en el caso durante el horario comercial normal.

Además, el servicio de atención al cliente global de AVEVA le proporcionará actualizaciones periódicas sobre su problema en función del nivel de prioridad del caso y su nivel de programa Customer FIRST:

Case Update Frequency	
Nivel de prioridad	Elite
P1 – Critico	6 horas
P2 – Grave	Una vez al día
P3 – Moderado	3 días
P4 – Informativo	5 días

Nota: La frecuencia de actualización programada se basa en el tiempo transcurrido durante el horario comercial normal del centro regional de atención al cliente de AVEVA que lo recibe, excepto en el caso de las consultas P1, en las que el tiempo transcurrido incluye tanto el horario comercial como fuera del horario comercial.

Si bien nuestra intención es resolver su caso lo más rápido posible, no podemos proyectar una resolución exacta al inicio del problema. Esto se debe a que depende de la complejidad de su pregunta o problema y de la velocidad con la que recibamos cualquier documentación o resultado de diagnóstico que nos solicite.

3.6.2. Centros de soporte de AVEVA

Los centros de soporte de AVEVA o autorizados por AVEVA que están disponibles para brindar soporte a su sitio se pueden encontrar en: <https://sw.aveva.com/support>

FIRMANTES

“**EL CENACE**” y “**EL PROVEEDOR**”, manifiestan estar conformes y enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman en la Ciudad de México, en las fechas especificadas en el apartado de cada firma electrónica.

**POR:
“EL CENACE”**

NOMBRE	CARGO	FIRMAS
ING. RAFAEL ADOLFO MERCADO PAREDES	JEFE DE UNIDAD DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS, Y APODERADO LEGAL	
MTRA. PAULINA ALEJANDRA COSIO ALCARAZ	SUBDIRECTORA DE OPERACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, Y TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE	
ING. MARIO EDSON ALVAREZ CASTILLEJOS	JEFE DE DEPARTAMENTO EN LA UNIDAD DE SISTEMAS DE CONTROL EN TIEMPO REAL, Y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO	

**POR:
“EL PROVEEDOR”**

NOMBRE	FIRMAS
“ AVEVA SOFTWARE MEXICO, S.A. DE C.V. ”. REPRESENTADO POR EL C. ENRIQUE BENJAMÍN RODRÍGUEZ RESÉNDEZ Y LA C. SUGELY SANDOVAL SÁNCHEZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADOS LEGALES	

AY78YtCgvLzAlFqcD/ARQ2Q+g2/pUK4eo+mLAWkJmItC2Fqz382jkcpg+ZaF0R0IqXNLR8GH9GA9+qm+qCnECiWBG0loKuitg0pwC8azhDl+vQ73WCn+1oHZlC4HSuBn+Nrfc/6qReMDlTWgPPasHs7v17cBiEa0FK/MnXov7/gdPswveP5hmpXESFmNwcneM9Y+ms0m/7/TP0QgsW5e602qekrCBy4yE1p/IWQfDqJE8E4erhdeJL5G0ybzEhkD0RmRbjq0KCzz0mwuR0Xa/pBT0vpMV9Ay/5aoV1eXAN86m+w5Jm63904RATjzqW+KLfI5Al34mqcwtP15lyDPNA==

Firmante: AVEVA SOFTWARE MEXICO SA DE CV
RFC: SES161020M22

Número de Serie: 00001000000716966693
Fecha de Firma: 05/09/2025 17:33

Certificado:
MIIGbjCCBFagAwIBAgIUmdAwMDEwMDAwMDA3MTY5NjY2OTMwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwggVMTUwMwYDVQDDCxBQYBERUwgu0VSVklDSU8gREUGQURNSU5JU1RSQUNJT04gVFJJQlVUQVJJQTEuMcwGA1UECgwL U0VSVklDSU8gREUGQURNSU5JU1RSQUNJT04gVFJJQlVUQVJJQTEuMBGGA1UECwwRU0FULUFlUyBBdXRob3JpdHkxMjAwBgkqhkiG9w0BCQEWI3NlcnZpY2lvc2FsY29udHJpYnV5ZW50ZUBzYXQuZ291Lm14MSYw JAYDVQJQDB1Bd14gSGlkYwxbnbyA3NywgQ29sLiBHdWVycmVyb3EOMAwGA1UEEQwFMDYzMDAxZCZAJBgNVBAYTAk1YMq0wCwYDVQQIDARDRE1YMRMwEQYDVQQHDApDVUFVSFRFTU9DMRUwEwYDVQQtEwxtQVQ5NzA3 MDFOTjMxXDBaBgkqhkiG9w0BCQITTXJlcn3BvbnNhYm91BBRE1JTkltVFJBQ0lPTiBDRU5UUKFMIERFIENFUlZJQ0lPUyBUUk1CVVRBUEk1PUyBBTCDT05UUK1CVVlFTlRFMB4XDTI1MDcwMjAyMTA1N10XDTI5 MDcwMjAyMTEZn1owgfkxJzAlBgNVBAMTHkFWRVZBIFNPRlRXQVJFIE1FWEldTyBTQSBERSBDVjEnMCUGA1UEKRMQVZFVKEgu09GVFdBUKUGTUVYSUNPFIENBIERFIENwMScwJQYDVQQKEs5BVkVwMQSBTT0ZUV0FS RSBNRVhJQ08gU0EgREUGQ1YxZCZAJBgNVBAYTAk1YMSGwJGyJKoZIhvcNAQkBFhlzdwldBhkuc2FuZG92YwYXZldmEuY29tMSUwIwYDVQQtExxTRVMxNjEwMjBNNjIglYBTQVNTNzcxMDIzRVA1MR4wHAYDVQQF ExUgLyBTQVNTNzcxMDIzTURGTk5HMDkwggE1MA0GCsqGSIb3DQEBAAQAA4IBDwAwggEKAoIBAQC+jA+shKlUn64SJ1ANWq3Q2UE8X+fwh+Vmg0DQgg1b8vVpStG9uWIZayf2tyIMyCsX1YRc/3hpwMVq0CHhW86 052LHF918hGczJ3ePwp4G6Y/GMSdwCbwFdds8hb/xC4Z8cXq+piKrv8AVJHAdwtIo23g7azVoyzCI3BoxVYnbXl1v63l3SrT7iVBsJh0N6oJ5BhxpGd0+dTRc0Vf3R2fVK7ogs03LJEt9ZwKQxc6qh/EvShEtng kyj0V8+eaBjzhSfSddlbv/sEuK/Q4MNVlc8xtvJkEiZzsoin2mNut+ue/4XP96+pWKPj5YwmQVG/nsn1p7EbWHGLXx8HLrPNAGMBAAAGjTzBNMAwGA1UdEwEB/wQCAAAwCwYDVR0PBAQDAgPYMBEGCwGSAAGG+EIB AQQEAWIFoDadBgNVHSUEFjAUBgggrBgEFBQcDBAYIKwYBBQUHAWIwDQYJKoZIhvcNAQELBQADggIBAHCZaySp14g3Wp6YZHE06LYn3r0RUA0GiYzXR7rs/54gVV3C5DATKtyfe1tXSBtJ3UlnX5QYa+gk1p1za9b/YR2ADA1Zw113zc646DhgYRUNlNvtY1+KcgRf6la0u59XNVVYbLqLLSHSHRzuIWoaPFWT+j9BQL29/Q3jQtfg1JooEN0Nxx3KVP60NjtwFLkLP5rM3VerIM49j8ft1+CL9EawRFXMnK8gqFL2zUHiwcAeSbFTD/Kw dw087AoZDSGwyW3U5upJn0AZCYPNTek0a3x4Q9iL7CPLntvDvjx0DV50pE9lqCN/o+SOHwwUxYv6lTh/H3LHoayD7hJvN1gb+IyQrf7HmVnUIFa+ghqkgfSkTxqLKRHHMx0XXKN+VkkqB8TN8G1opAIRsKD4WjQBT aBP1N1goLdEbZammA1rsXqmJX1AypdAV1SwdG9gk2ZnrFueh8n4FmRfZbyYiyknHly+ChseB3++fLVD+CNMRJf0P09nR2x9dEv6JATER9mgSBqVyBWT5RpaGwWfsEa+jvSICeH54Y3AMP0j10JJz+foLQm/KryBV M5HoFFUYZGchLFGnhnzSGixYHN3BP/7AIG6IBc6mVNJRbVob1Q92MjrmKY+nLezXvRB+LqFzC0NpvtAikNhlbs0L6hRyrr/IrObcKicuIwdBx4aIB/jt5yj

Firma:
Fy8h1wLk0du9T1qt6yZPKguKzHSxFeisA0F/WlqzrJj15fCN6K0CGHkuY/jDVP8cs8myRx7MLs+0dqQTV9gwgqdrxQmsXCiK/x/HpAocBcyR0wNFA31PwRh0nuVw6f/16bufc2Nn6+Jo0bfeP402YQMjWE5j27 lWEgTeUfO5v0vOZQ6UroStTN18cIWM2q1rLueL18FitlNUh33YD1vhaQawYRnnJsFR9J+qgogv01l+8AiaotLs4Pe0Xgw3AW1onfE+MoZy8jkHUXZmSfQhmq4xohG4d5n9yWxWihoE3+tJ9oYKcmPkBAmtqPz2C k5X56zyMMJ8vXk8P8H+otA==