

CONTRATO CERRADO PARA EL SERVICIO DE **MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A VIDEO MURALES PARTIDA 6 GERENCIA DE CONTROL REGIONAL NORESTE**, CON CARÁCTER NACIONAL, EN ADELANTE “LOS SERVICIOS”, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA, EN LO SUCESIVO “EL CENACE”, REPRESENTADO POR EL ING. ELISEO ESTRADA HERNÁNDEZ, EN SU CARÁCTER DE SUBGERENTE DE OPERACIÓN Y DESPACHO; EL ING. LEONARDO ARROYO GALINDO, EN SU CARÁCTER DE SUBGERENTE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE, Y SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO; Y POR LA OTRA, LA PERSONA MORAL DENOMINADA “GAR TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V.”, EN LO SUCESIVO “EL PROVEEDOR”, REPRESENTADO POR EL C. PEDRO SERGIO MÉNDEZ VARGAS, EN SU CARÁCTER DE ADMINISTRADOR ÚNICO, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ “LAS PARTES”, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

### **DECLARACIONES**

- I. **“EL CENACE”** declara que:
  - I.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.
  - I.2 El Ing. **Eliseo Estrada**, en su cargo de **Subgerente de Operación y Despacho de la Gerencia de Control Regional Noreste**, con R.F.C. **EAHE7001283F2**, es un servidor público adscrito a la misma que cuenta con las facultades suficientes para celebrar el presente contrato, otorgadas en los Artículos Primero fracción I, y Quinto del ACUERDO Delegatorio, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de mayo de 2018, mediante el cual el Director de Operación y Planeación del Sistema del CENACE delegó en el Subgerente de Operación y Despacho de la Gerencia de Control Regional Noreste de “EL CENACE”, facultades que no se le han sido revocadas ni modificadas en forma alguna a la fecha de firma de este instrumento legal. Asimismo,

podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que ello implique la necesidad de elaborar convenio modificatorio.

- I.3 De conformidad con las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Centro Nacional de Control de Energía, en lo sucesivo "**LAS POBALINES**", se designa en el presente instrumento al **Ing. Leonardo Arroyo Galindo**, en su carácter de **Subgerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones** de la **Gerencia de Control Regional Noreste**, con R.F.C. **AOGL681121EU2**, quien está facultado para administrar 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.
- I.4 La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de **Licitación Pública** y medio **Electrónico** de carácter **Nacional, LA-18-TOM-018TOM999-N-81-2023**, al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26, fracción I; 26 Bis, fracción II; 27; 28, fracción I; de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en lo sucesivo la "**LAASSP**", y los correlativos del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en adelante el "**RLAASSP**".
- I.5 "**EL CENACE**" cuenta con suficiencia presupuestaria otorgada mediante SOLPED con folio de autorización **600034417** de fecha **21 de julio de 2023**, emitida por la **Gerencia de Control Regional Noreste** conforme a lo establecido en el artículo 25 de la "**LAASSP**", correspondiente a la partida presupuestal **35301 "Mantenimiento y conservación de bienes informáticos"** del Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.
- I.6 Para efectos fiscales las Autoridades Hacendarias le han asignado el Registro Federal de Contribuyentes **Nº CNC140828PQ4**.
- I.7 Tiene establecido su domicilio en **Boulevard Adolfo López Mateos No. 2157, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P.01010, Ciudad de México**, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.
- I.8 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.
- II. "**EL PROVEEDOR**" declara que:
  - II.1 Es una persona Moral legalmente constituida mediante Escritura Pública número **129,039** de fecha cinco de marzo de **2018**, pasada ante la fe del Lic. José Eugenio Castañeda Escobedo, Titular de la Notaría número **211** de la Ciudad de México, instrumento inscrito en el registro Público de Comercio de la Ciudad de México, en el

folio mercantil número 201800966330015 de fecha 03 de mayo del año 2018.

Denominada “**GAR TECNOLOGIA, S.A. DE C.V.**”, cuyo objeto social es, entre otros; la explotación comercial de actividades y/o productos o servicios de cómputo incluyendo el diseño y programación de páginas “web”, software para la venta de productos multimedia, servicio creativo de animación computarizada en todas sus fases, de telecomunicaciones, diseño gráfico, edición de videos, digitalización de imágenes, videos y sonidos, diseño, implementación y puesta en marcha de redes de cómputo e intranets para empresas y sistemas de comunicación remota (telecomunicación) ya sea visual o auditiva.

- II.2** El C. **Pedro Sergio Méndez Vargas**, en su carácter de Administrador Único, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos del presente contrato y su "ANEXO TÉCNICO", lo cual acredita mediante Escritura Pública número **129,039** de fecha cinco de marzo de **2018**, pasada ante la fe del Lic. Jose Eugenio Castañeda Escobedo, Titular de la Notaría número **211** de la Ciudad de México, misma que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitadas ni revocadas en forma alguna, al momento de la firma del presente instrumento legal y se identifica con credencial para votar número de número de folio [REDACTED], expedida por Instituto Nacional Electoral, misma que se encuentra vigente.
- II.3** Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, y cuenta con la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.
- II.4** Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **GTE18030568A**.
- II.5** Bajo protesta de decir verdad, declara estar 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.

Mediante escrito de fecha **15 de noviembre de 2023** manifiesta que es una empresa **Mediana**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3º, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Lo anterior, en términos del artículo 34 del “**RLAASSP**”.

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

penúltimo y antepenúltimo párrafos del artículo 60 de la "**LAASSP**".

**II.6 “EL PROVEEDOR”**. indica el siguiente número telefónico 5571558401 y su correo electrónico es [oficinagar@gartecnologia.com](mailto:oficinagar@gartecnologia.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 mismos, además Señala como su domicilio para todos los efectos legales el ubicado en CALLE PRIVADA DEL BOSQUE NO. 6, COLONIA BOSQUES DEL SUR, XOCHIMILCO, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 16010.

### **III. De “LAS PARTES”:**

**III.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**”, “**LOS SERVICIOS**” objeto del presente contrato, en los términos y condiciones establecidos en este instrumento, su **ANEXO TÉCNICO** y **PROPUESTA TÉCNICO ECONÓMICA DE “EL PROVEEDOR”**, que forman parte integrante del mismo, para los efectos legales y administrativos a que haya lugar, de acuerdo con los alcances, periodicidad, descripción, unidad de medida y cantidad, descritos en los mismos.

### **SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO.**

“**EL CENACE**” a través del Departamento de Finanzas en la Subgerencia de Administración de la Gerencia de Control Regional Noreste pagara a “**EL PROVEEDOR**” como contraprestación por concepto de la prestación de “**LOS SERVICIOS**” objeto de este contrato, la cantidad de **\$1,231,124.16 (Un millón, doscientos treinta y un mil Ciento veinticuatro Pesos 16/100 M.N)**, más impuestos que asciende a **\$196,979.87 (Ciento noventa y seis mil novecientos setenta y nueve pesos 87/100 M.N.)**, que hace un total de **\$1,428,104.03 (Un millón cuatrocientos veintiocho mil ciento cuatro pesos 03/100 M.N.)**, importe que se cubrirá en cada uno de los ejercicios fiscales, de acuerdo a lo siguiente:

<b>Ejercicio Fiscal</b>	<b>Monto (sin impuestos)</b>	<b>Monto (con impuestos)</b>
2023	\$102,593.68	\$119,008.67
2024	\$1,128,530.48	\$1,309,095.36
<b>TOTAL</b>		<b>\$1,428,104.03</b>

Las partes convienen expresamente que las obligaciones de este contrato, cuyo cumplimiento se encuentra previsto realizar durante los ejercicios fiscales de **2023 y 2024**

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 del presente contrato, expresados en moneda nacional son:

Partida	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio unitario	Precio total antes de imp.	Precio total después de imp.
6	Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico a Video Murales, Partida 6	Serv	12	\$ 102,593.68	\$1,231,124.16	\$1,428,104.03

El precio unitario es considerado fijo y en moneda nacional (**pesos mexicanos**) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del “**Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico a Video Murales, Partida 6**”, por lo que “**EL PROVEEDOR**” no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

#### **TERCERA. ANTICIPO.**

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

#### **CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.**

El pago por la prestación de “**LOS SERVICIOS**” se realizará de forma mensual, en moneda nacional, conforme a “**LOS SERVICIOS**” efectivamente prestados y a entera satisfacción del administrador del contrato, en un plazo máximo de 20 días naturales siguientes, a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica por “**EL CENACE**”, con la aprobación (firma) del Administrador del presente contrato el cual deberá cumplir con los requisitos fiscales conforme a lo establecido en los artículos 51 de la “**LAASSP**”, y 89 y 90 del “**RLAASSP**”.

“**EL PROVEEDOR**” emitirá el CFDI o factura electrónica después del corte de cada mes.

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la aceptación del CFDI o factura electrónica, esto considerando que no existan aclaraciones al importe de “**LOS SERVICIOS**” facturados, para lo cual es necesario que el CFDI o factura electrónica que se presente reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia, el desglose de “**LOS SERVICIOS**” entregados y los precios unitarios; asimismo, deberá acompañarse con la documentación completa y debidamente requisitada.

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

Para efectos de lo anterior descrito, "**EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**" deberá remitir al Departamento de Finanzas de la Gerencia de Control Regional Noreste de "**EL CENACE**", solicitud por escrito para que se tramite el pago, adjuntando el Comprobante Fiscal Digital correspondiente, la documentación en original con la que acredite la recepción en tiempo, en forma y a entera satisfacción de "**LOS SERVICIOS**".

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, y enviar al correo: [ramiro.delbosque@cenace.gob.mx](mailto:ramiro.delbosque@cenace.gob.mx); [mario.gallardo@cenace.gob.mx](mailto:mario.gallardo@cenace.gob.mx)

En el caso de que "**EL PROVEEDOR**" determine solicitar el pago de su CFDI o documento análogo, a través de cadenas productivas, se sujetará a lo previsto en las disposiciones del Programa Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo. "**EL CENACE**" manifiesta su consentimiento a "**EL PROVEEDOR**", para que cedan sus derechos de cobro a favor de un intermediario financiero mediante operaciones de factoraje o descuento electrónico en cadenas productivas, en términos del numeral 10 de las Disposiciones Generales a las que deberán sujetarse las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para su incorporación al citado Programa.

El trámite de pago correspondiente se efectuará con los siguientes datos fiscales: a nombre del: Centro Nacional de Control de Energía, con el domicilio fiscal siguiente: Boulevard Adolfo López Mateos No. 2157, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Ciudad de México, con el Registro Federal de Contribuyentes CNC140828PQ4, y deberá ser enviado el Comprobante Fiscal Digital vía electrónica para su validación al correo que señale el "**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**". "**EL PROVEEDOR**" manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de "**LOS SERVICIOS**", no se tendrán como recibidos o aceptados por el Administrador del presente contrato mencionado en la Declaración I.3,

Para efectos de trámite de pago, "**EL PROVEEDOR**" deberá ser titular de una cuenta de cheques vigente, a nombre de la persona moral "**Gar Tecnología S.A. de C.V.** en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, debiendo anexar:

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

1.1. Nombre del beneficiario (conforme al timbre fiscal);

1.2. Registro Federal de Contribuyentes;

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

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

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

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

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

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

Para el caso de que se presenten pagos en exceso, se estará sujeto a lo dispuesto por el artículo 51 párrafo tercero, de la **"LAASSP"**.

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

La recepción, revisión y aceptación de la (s) factura (s) y documentación para trámite de pago que requiera el **"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"**, se realizará a través de este último, quien lo hará llegar al Departamento de Finanzas de la Gerencia de Control Regional Noreste del Centro Nacional, los lunes y martes en un horario de 08:00 a 17:00 horas. Enviar archivos pdf y XML a [ramiro.delbosque@cenace.gob.mx](mailto:ramiro.delbosque@cenace.gob.mx); [mario.gallardo@cenace.gob.mx](mailto:mario.gallardo@cenace.gob.mx)

La (s) factura (s) deberá (n) contener los siguientes datos fiscales:  
Centro Nacional de Control de Energía, con registro federal de contribuyentes CNC140828PQ4 y domicilio en BLVD. Adolfo López Mateos, no. 2157, col. los Alpes, Alcaldía Álvaro obregón, C. P. 01010, Ciudad de México.  
Los términos en los que se debe realizar la Facturación 4.0 son los siguientes: Método de pago-PPD (Pago en parcialidades o diferido) FORMAS DE PAGO-99 (otras formas de pago) USO-G03 (gastos en General)

La documentación para trámite de pago junto con la factura correspondiente deberá presentarse en días hábiles lunes y martes en horario de 08:00 a 17:00 horas, en la Gerencia de Control Regional Noreste.

El CFDI o factura electrónica se deberá presentar desglosando el I.V.A. cuando aplique.

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

**"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"**.

#### **QUINTA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS.**

La prestación de **"LOS SERVICIOS"** será conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por **"EL CENACE"** en el Anexo Técnico, el cual forma parte del presente contrato.

La prestación de "**LOS SERVICIOS** " se realizará en el domicilio señalado en el Anexo Técnico para la Gerencia de Control Regional Noreste y en las fechas establecidas en el mismo.

En los casos que derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la entrega de "**LOS SERVICIOS**" o incumplimiento en las especificaciones técnicas, "**EL PROVEEDOR**" contará con un plazo de **20 días naturales** 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 del **23 de noviembre de 2023 al 22 de noviembre de 2024**.

#### **SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.**

"**LAS PARTES**" están de acuerdo que "**EL CENACE**" por razones fundadas y explícitas podrá ampliar el monto o en la cantidad de "**LOS SERVICIOS**", de conformidad con el artículo 52 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 Modificadorio.

"**EL CENACE**", podrá ampliar la vigencia del presente instrumento, siempre y cuando, no implique incremento del monto contratado o de la cantidad de bienes, 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 "**RLAASSP**", 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 POR DEFECTOS O VICIOS OCULTOS.**

“**EL PROVEEDOR**” deberá responder por defectos o vicios ocultos de “**LOS SERVICIOS**” entregados, 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 53, párrafo segundo de la “**LAASSP**” y 96, párrafo segundo del “**RLAASSP**”.

Para garantizar la reparación y/o sustitución de partes dañadas sin que implique un costo adicional a “**EL CENACE**”, “**EL PROVEEDOR**” se obliga a otorgar fianza expedida por institución legalmente autorizada, a favor del Centro Nacional de Control de Energía equivalente al **10%** (diez por ciento) del monto total del **contrato**, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, la cual deberá entregar dentro de los **10 (DIEZ)** días naturales siguientes a la recepción satisfactoria de “**LOS SERVICIOS**”. Se deberá entregar garantía por Defectos y Vicios Ocultos por Partida. “**EL PROVEEDOR**”, quedará obligado ante “**EL CENACE**”, a responder de los defectos y vicios ocultos en la calidad de “**LOS SERVICIOS**”, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en el presente Contrato y/o en la legislación aplicable.

La vigencia de la Garantía por Defectos o Vicios Ocultos será considerada por 12 meses a partir del día natural siguiente a la recepción y aceptación del último mes de “**LOS SERVICIOS**” por parte del “**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**”, de la **Gerencia de Control Regional Noreste**.

La fianza se aplicará si el tiempo en la atención para la eliminación del defecto o vicio oculto excede de 20 días naturales a partir del reporte emitido por parte del “**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**”.

No se liberará “**La Garantía por Defectos o Vicios Ocultos**”, y en su caso durante la substanciación de juicios o recursos legales hasta su resolución definitiva, salvo que las partes se otorguen el finiquito; y hasta quince días hábiles posteriores a la fecha en el que el mismo haya vencido o de aquellas en que “**EL CENACE**” hubiese comunicado su terminación anticipada, en la inteligencia de que solo podrá ser liberada mediante autorización expresa y por escrito de “**EL CENACE**”.

#### **NOVENA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO**

Conforme a los artículos 48, primer párrafo fracción II, 49, primer párrafo fracción II de la “**LAASSP**”; 85, fracción III, y 103 del “**RLAASSP**”, “**EL PROVEEDOR**” se obliga a constituir una garantía **divisible** y en este caso se hará efectiva en proporción al incumplimiento de la obligación principal, 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%** del monto total del contrato, sin incluir el IVA.

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.

La fianza de garantía de cumplimiento deberá emitirse de acuerdo con el Formato 19. Modelo de garantía de cumplimiento de contrato, de la Convocatoria a la Licitación.

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 diez días naturales siguientes a la formalización del mismo, de conformidad con el último párrafo del artículo 91, del **“RLAASSP”**, los documentos modificatorios o endosos correspondientes, debiendo contener en el documento la estipulación de que se otorga de manera conjunta, solidaria e inseparable de la garantía otorgada inicialmente.

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 y dará inicio a los trámites para la cancelación de la garantía de cumplimiento de contrato, lo que comunicará a **“EL PROVEEDOR”**.

#### **DÉCIMA. OBLIGACIONES DE “EL PROVEEDOR”.**

**“EL PROVEEDOR”, se obliga a:**

- a) Prestar **“LOS SERVICIOS”** en el plazo y lugar establecido conforme a lo pactado en el presente Contrato y su Anexo Técnico.
- b) Cumplir con las especificaciones técnicas y de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y su Anexo Técnico, así como su propuesta técnica económica.
- c) Realizar los trámites de importación, cubrir los impuestos y derechos que se generen cuando se trate de bienes de procedencia extranjera
- d) 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.
- e) Proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control, de conformidad con el artículo 107 del **“RLAASSP”**.
- f) No difundir a terceros sin autorización expresa de **“EL CENACE”** la información que le sea proporcionada, inclusive después de la rescisión o terminación del presente instrumento, sin perjuicio de las sanciones administrativas, civiles y penales a que haya lugar.

#### **DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE “EL CENACE”**

**“EL CENACE”, se obliga a:**

- 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 BIENES.**

**“EL CENACE”** designa como Administrador del presente contrato a la **Ing. Leonardo Arroyo Galindo, con RFC AOGL681121EU2**, en su carácter de **Subgerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones** de la Gerencia de Control Regional Noreste, 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 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 y Económica.

**“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 entregarlos nuevamente bajo su responsabilidad y sin costo adicional para **“EL CENACE”**, sin perjuicio de la aplicación de las penas convencionales correspondientes.

#### **DÉCIMA TERCERA. PENAS CONVENCIONALES.**

En caso que **“EL PROVEEDOR”** incurra en la entrega no oportuna de los Entregables conforme a lo pactado para la entrega de **“LOS SERVICIOS”** objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en el **“ANEXO TÉCNICO”**, parte integral del presente contrato, **“EL CENACE”** por conducto del Administrador del contrato aplicará la pena convencional equivalente al **1 % (Uno por ciento)**, por cada **día hábil de atraso** sobre el importe de **“LOS SERVICIOS”** no entregados, instalados y puestos en servicio oportunamente, de conformidad con lo establecido en los artículos 53 de la **“LAASSP”**; 95 y 96 del **“RLAASSP”**.

El Administrador del contrato notificará a **“EL PROVEEDOR”** por escrito o vía correo electrónico el cálculo de la pena convencional, dentro de los **10 (diez) días naturales** 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 VIGÉSIMA TERCERA 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 PROVEEDOR" acepta en forma expresa, que "EL CENACE" descuenta el importe de las penas convencionales que en su caso se haya hecho acreedor del CFDI, 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.

En ningún caso se aceptará la estipulación de penas convencionales a cargo de "EL CENACE", de conformidad con lo señalado en el último párrafo del artículo 96 del "RLAASSP".

#### DÉCIMA CUARTA. DEDUCCIONES

En caso de que "EL PROVEEDOR" incurra en incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones contractuales de forma parcial o deficiente a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, "EL CENACE" por conducto del administrador del contrato aplicará una deducción de conformidad con lo siguiente:

Porcentaje (%) o importe		Forma	Concepto	Responsable de documentar y calcular las deducciones	Responsable de Aplicar las deducciones									
<table border="1"> <tr> <td>Severidad</td> <td>Porcentaje de deducción por día de atraso</td> </tr> <tr> <td>Crítica</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Alta</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Media</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Baja</td> <td>2%</td> </tr> </table>	Severidad	Porcentaje de deducción por día de atraso	Crítica	5%	Alta	4%	Media	3%	Baja	2%	Calculado sobre el importe mensual del mantenimiento correctivo y soporte técnico del sitio afectado por cada día hábil de atraso	Incumplimiento parcial o deficiente en el Nivel de Servicio	Administrador de Contrato	Departamento de finanzas
Severidad	Porcentaje de deducción por día de atraso													
Crítica	5%													
Alta	4%													
Media	3%													
Baja	2%													
1%	Calculado sobre el importe mensual, por la entrega no oportuna de los Entregables Mensuales (EM-01) y Entregables por Evento (EE-01), por cada día hábil de atraso.	Incumpliendo parcial o deficiente de Entregables Mensuales (EM-01) y Entregables por Evento (EE-01)	Administrador de Contrato	Departamento de finanzas										

Los montos 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,

En caso de no existir pagos pendientes, la deducción se aplicará sobre la garantía de cumplimiento del contrato siempre y cuando "EL PROVEEDOR" no realice el pago de la misma. Lo anterior, en el entendido de que se cumpla con el objeto de este contrato de

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

Las deducciones económicas se aplicarán sobre la cantidad indicada sin incluir el IVA. La notificación y cálculo de las deducciones correspondientes las realizará el administrador del contrato de "EL CENACE". Cuando el monto total de aplicación de deducciones alcance el 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión. Para el caso concreto del presente contrato las deducciones se aplicarán en base a lo establecido en el Anexo Técnico

#### **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. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL**

Para garantizar a "EL CENACE" que se cubrirán: los gastos de daños inferidos a personas o infraestructura ya sea de "EL CENACE" o de terceros; indemnizaciones y gastos de defensa, "EL PROVEEDOR", se obliga a otorgar Póliza de Responsabilidad Civil expedida por institución legalmente autorizada, a favor del Centro Nacional de Control de Energía equivalente al **10%** (diez por ciento) del monto total del CONTRATO, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, la cual deberá entregar dentro de los **10** (diez) días naturales siguientes a la firma del CONTRATO.

La vigencia de la póliza de Responsabilidad Civil será considerada a partir del inicio de los trabajos, de puesta en servicio y hasta el término de la vigencia del contrato, sin perjuicio de lo antes mencionado la Póliza de Responsabilidad entregada por el proveedor deberá de cubrir toda la vigencia del contrato.

La póliza se aplicará si el tiempo en la atención al siniestro excede de 20 (veinte) días naturales a partir del reporte emitido por parte del "**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**".

Si el proveedor cuenta con una póliza de responsabilidad civil global, podrá entregar al Área Contratante el endoso que garantice el contrato o convenio que celebre con el CENACE, por el monto o porcentaje que se haya establecido, sin que sea necesario exigirle la presentación, exhibición o entrega de la póliza original

#### **DÉCIMA SÉPTIMA. 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**" del presente contrato.

#### **DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS.**

Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la adquisición 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 NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.**

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

**“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”**

#### **VIGÉSIMA. 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 **“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 PRIMERA. 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 la Ley 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 SEGUNDA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Con fundamento en el artículo **55 Bis** de la **“LAASSP”**; y **102**, párrafo segundo, fracción **II**, del **“RLAASSP”**, **“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 obligada a pagar a **“EL PROVEEDOR”**, aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato.

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 TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO**

**“EL CENACE”** cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de la prestación de **“LOS SERVICIOS”** originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a **“EL CENACE”**, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio, emitida por la Secretaría de la Función Pública, 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 al **“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 bienes suministrados o la prestación de los servicios, así como los gastos no recuperables en que haya incurrido, previa solicitud por escrito, siempre que estos 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 **“RLAASSP”**.

#### **VIGÉSIMA CUARTA. 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 de este.
- j) Cuando la suma de las penas convencionales exceda el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato, en caso de eximir a “**EL PROVEEDOR**” de presentar garantía de cumplimiento, que la suma de las penas convencionales o las deducciones al pago alcancen el **20%** (veinte por ciento) del monto total de este contrato;
- k) Cuando la suma de las deducciones al pago, excedan el límite máximo establecido para las deducciones;
- 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 “**LA ENTIDAD**” en los términos de lo dispuesto en la **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES** del presente instrumento jurídico;
- m) Impedir el desempeño normal de labores de “**EL CENACE**”;
- n) 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 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 entregaran “**LOS SERVICIOS**”, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de “**EL CENACE**” de que continúa vigente la necesidad de los bienes o 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 52 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.

#### **VIGÉSIMA QUINTA. 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 adquisición y suministro de los bienes o servicios, por lo que, deslinda 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 del objeto del presente contrato.

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 los 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 SEXTA. DISCREPANCIAS.**

“**LAS PARTES**” convienen que, en caso de discrepancia entre la convocatoria a la licitación pública, la propuesta del proveedor, y el contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, de conformidad con el artículo 81, fracción IV del “**RLAASSP**”.

#### **VIGÉSIMA SÉPTIMA. 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 77, 78 y 79 de la “**LAASSP**”, y 126 al 136 del “**RLAASSP**”.

#### **VIGÉSIMA OCTAVA. 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 NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE.**

“**LAS PARTES**” se obligan a sujetarse estrictamente para el suministro de bienes o prestación de servicio 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 “**LAASSP**”, y su “**RLAASSP**”; al Código Civil Federal; a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; al Código Federal de Procedimientos Civiles; a la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

#### **TRIGÉSIMA. 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 O SUSCRIPCIÓN**

“**LAS PARTES**” 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 las fechas especificadas.

**POR:  
 "EL CENACE"**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>R.F.C.</b>
<b>Ing. Eliseo Estrada Hernández</b>	<b>Subgerente de Operación y Despacho de la Gerencia de Control Regional Noreste</b>	<b>EAHE7001283F2</b>
<b>Ing. Leonardo Arroyo Galindo</b>	<b>Subgerente de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b>	<b>AOGL681121EU2</b>

**POR:  
 "EL PROVEEDOR"**

<b>NOMBRE</b>	<b>R.F.C.</b>
<b>Gar Tecnología, S.A. de C.V. C. Pedro Sergio Méndez Vargas</b>	<b>GTE18030568A</b>



Npae/Zk5x/oy2d+Sr5bOxmbidZGaeiJU5sn26yyq8cDv+4Pq9VhQkw3xd3crrgNGK14BkJ7Vj721qzQGztUYFLN8wnYGnIoEtkpwVr1mn1ZTbMwgX+VEMxAiTSv4KBsqA380bsUxJLjsjB1GEIDsev858o3mGCDU  
q2f8OKHF4WDKpF99YiXTyPc54d5m9PhX6OevB7nLLhCY06ZOX9ZWFhPqKpJVij7xcM1N5NU2mug8mcAK6ax11PoJGGKOPexeWLC8GF6dev1+pG4MGhKIzKtEGMYmta+YRD3/9eDyhtBYnS0kegXm2Wg9OgEsM4m  
dUfDCHzTkyvUU+x+LwBo/g==

**ANEXO TÉCNICO**  
**SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A VIDEO MURALES PARA EL CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA**

1. Criterio de Evaluación		
Binario	Puntos o Porcentajes	Costo-Beneficio
X		

2. Objeto de la Contratación
Servicio de mantenimiento y soporte técnico a Video Murales.

3. Descripción técnica del objeto			
Partida y Posición	Descripción técnica	Unidad de Medida	Cantidad
1.1	<p><b>1.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A VIDEO MURALES PARA LA GCN</b></p> <p>A. “EL CENACE” requiere del servicio de mantenimiento y soporte técnico a Video Murales incluyendo mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, refacciones, actualización de software para su operación y mano de obra.</p> <p>B. <b>LICITANTE</b>” deberá incluir en el servicio de mantenimiento todo el equipamiento de los Video Murales que se detalla en la <b>Tabla 2</b>: las pantallas, proyectores, gabinetes, además del equipamiento accesorio como la controladora, el cableado de entrada y salida tanto a la controladora como a los video cubos, sistema de audio, PDU’s, convertidores, splitters, switches de datos, ATS, tarjetas de video, filtros de ventilación, cables HDMI y convertidores DVI a HDMI</p> <p><b>1.1.1 Mantenimiento Preventivo</b></p> <p>A. “EL LICITANTE” deberá considerar que el servicio de mantenimiento preventivo deberá realizarse al menos 1 vez al año para cada Video Mural; la relación de sitios y ubicación de dichos equipos se describen en la <b>Tabla 1</b>.</p> <p>B. “EL LICITANTE” deberá realizar al menos las siguientes actividades como parte del mantenimiento preventivo:</p> <p>a) Limpieza externa e interna del video cubo incluyendo la pantalla.</p> <p>b) Limpieza / sustitución de filtros de ventilación en los equipos que los incluyan.</p> <p>c) Revisión de versiones de firmware y software (base y aplicativo). En caso de que “EL LICITANTE” recomiende mediante escrito una actualización de versión deberá ser autorizada por escrito y suscrito tanto por el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> correspondiente como por el “<b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b>”.</p> <p>d) Ajuste electrónico de la convergencia de las imágenes de la configuración de los parámetros:</p> <p align="center">i. BOW.</p>	Servicio	1



	<ul style="list-style-type: none"><li>ii. TILT.</li><li>iii. Contraste.</li><li>iv. Brillo.</li><li>v. Posición Vertical.</li><li>vi. Posición Horizontal.</li><li>vii. Color.</li><li>viii. Escala de grises.</li><li>ix. Anchura de imagen, entre otros.</li></ul> <p>e) Visualización de patrones internos para comprobación y corrección de anomalías y ajustes geométricos en la imagen.</p> <p>f) Comprobación del estado y funcionamiento de los módulos LED.</p> <p>g) Revisión y ajuste de digitalización de fuentes RGB visualizadas.</p> <p>h) Comprobación y control de indicadores de errores internos, de temperatura de funcionamiento y otros parámetros de trabajo.</p> <p>i) Comprobación de estado y funcionamiento de cableado, tarjetas de video, convertidores de DVI a HDMI, PDU, ATS y otros accesorios propios de la pantalla del video mural.</p> <p>j) Diagnóstico de averías.</p> <p>k) Limpieza de los controladores de video y cambio de discos duros en caso de ser necesario.</p> <p>l) Revisión y comprobación de estado de todo el equipamiento accesorio al sistema del video mural.</p> <p>m) Se debe realizar una revisión física para determinar que la separación entre video mural no sea mayor a la que se recomienda por fabricante para una correcta visualización o que sea tan reducida que pudiera generarse un daño ante el propio movimiento de la sala o ante sismos, en caso de ser necesario se deberán realizar los ajustes físicos necesario que corrijan estas condiciones.</p> <p>C. Para realizar las actividades descritas en el punto anterior <b>“EL LICITANTE”</b> deberá ejecutarlas con base en las mejores prácticas propuestas por el fabricante, dentro del horario acordado previamente con el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> en coordinación con el <b>“ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”</b> en cada sitio.</p> <p>D. Si durante la ejecución del mantenimiento preventivo <b>“EL LICITANTE”</b> identifica que un equipo requiere mantenimiento correctivo, informará por escrito el diagnóstico en la memoria técnica del mantenimiento preventivo al <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b>, quien a su vez levantará un ticket en la MSP para su atención en cada sitio.</p> <p>E. Al finalizar el Mantenimiento preventivo <b>“EL LICITANTE”</b> deberá elaborar, una Memoria Técnica por cada uno de los sitios donde se realizó el servicio. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá entregarlo al <b>“ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”</b> a más tardar a los 15 días hábiles posteriores a su terminación; dicho documento deberá estar firmado de conformidad por el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> y el <b>“ADMINISTRADOR DE PROYECTO”</b> por parte de <b>“EL LICITANTE”</b>.</p> <p><b>1.1.2 Mantenimiento Correctivo y Soporte Técnico.</b></p>		
--	--	--	--



	<p>A. “EL LICITANTE” deberá proporcionar el servicio de mantenimiento correctivo y soporte técnico a los componentes que conforman la Infraestructura de Video Murales de los sitios de “EL CENACE” listados en la <b>Tabla 2</b>, garantizando en todo momento su funcionalidad y disponibilidad.</p> <p>B. Al momento de reportar una incidencia en la MSP, “EL LICITANTE” tratará de resolverla de forma telefónica o remota si es posible con el apoyo del personal de <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> dentro de la primera hora de la atención del ticket. Si no fuese posible resolver el problema, el personal técnico de “EL LICITANTE” deberá desplazarse al sitio donde se encuentra el Video Mural para su atención dentro de los Niveles de Servicio estipulados en el numeral 5 del presente Anexo Técnico.</p> <p>C. “EL LICITANTE” deberá mantener la infraestructura de los Video Murales de la <b>Tabla 2</b>, en óptimas condiciones de operación, proporcionando refacciones y consumibles nuevos, originales, no remanufacturados y de acuerdo con la marca y modelo del equipo del Video Mural.</p> <p>D. “EL LICITANTE” deberá considerar que los tickets registrados en la MSP deberán ser solucionados en un plazo máximo de <b>5 días hábiles</b>.</p> <p>E. Si “EL LICITANTE” determina que debe llevarse algún equipo para solucionar la falla reportada deberá sustituir temporalmente el equipo durante el tiempo que tome su reparación, periodo que no deberá exceder de <b>5 días hábiles</b>, considerando los procedimientos administrativos y de seguridad física además las medidas implementadas al interior de “EL CENACE” para la salida y acceso de los bienes.</p>		
2.1	<p><b>2.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A VIDEO MURALES PARA LA CORP</b></p> <p>A. “EL CENACE” requiere del servicio de mantenimiento y soporte técnico a Video Murales incluyendo mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, refacciones, actualización de software para su operación y mano de obra.</p> <p>B. <b>LICITANTE</b>” deberá incluir en el servicio de mantenimiento todo el equipamiento de los Video Murales que se detalla en la <b>Tabla 2</b>: las pantallas, proyectores, gabinetes, además del equipamiento accesorio como la controladora, el cableado de entrada y salida tanto a la controladora como a los video cubos, sistema de audio, PDU’s, convertidores, splitters, switches de datos, ATS, tarjetas de video, filtros de ventilación, cables HDMI y convertidores DVI a HDMI</p> <p><b>2.1.1 Mantenimiento Preventivo</b></p> <p>A. “EL LICITANTE” deberá considerar que el servicio de mantenimiento preventivo deberá realizarse al menos 1 vez al año para cada Video Mural; la relación de sitios y ubicación de dichos equipos se describen en la <b>Tabla 1</b>.</p> <p>B. “EL LICITANTE” deberá realizar al menos las siguientes actividades como parte del mantenimiento preventivo:</p>	Servicio	1



	<p>a) Limpieza externa e interna del video cubo incluyendo la pantalla.</p> <p>b) Limpieza / sustitución de filtros de ventilación en los equipos que los incluyan.</p> <p>c) Revisión de versiones de firmware y software (base y aplicativo). En caso de que “<b>EL LICITANTE</b>” recomiende mediante escrito una actualización de versión deberá ser autorizada por escrito y suscrito tanto por el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> correspondiente como por el “<b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b>”.</p> <p>d) Ajuste electrónico de la convergencia de las imágenes de la configuración de los parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. BOW.</li><li>ii. TILT.</li><li>iii. Contraste.</li><li>iv. Brillo.</li><li>v. Posición Vertical.</li><li>vi. Posición Horizontal.</li><li>vii. Color.</li><li>viii. Escala de grises.</li><li>ix. Anchura de imagen, entre otros.</li></ul> <p>e) Visualización de patrones internos para comprobación y corrección de anomalías y ajustes geométricos en la imagen.</p> <p>f) Comprobación del estado y funcionamiento de los módulos LED.</p> <p>g) Revisión y ajuste de digitalización de fuentes RGB visualizadas.</p> <p>h) Comprobación y control de indicadores de errores internos, de temperatura de funcionamiento y otros parámetros de trabajo.</p> <p>i) Comprobación de estado y funcionamiento de cableado, tarjetas de video, convertidores de DVI a HDMI, PDU, ATS y otros accesorios propios de la pantalla del video mural.</p> <p>j) Diagnóstico de averías.</p> <p>k) Limpieza de los controladores de video y cambio de discos duros en caso de ser necesario.</p> <p>l) Revisión y comprobación de estado de todo el equipamiento accesorio al sistema del video mural.</p> <p>m) Se debe realizar una revisión física para determinar que la separación entre video mural no sea mayor a la que se recomienda por fabricante para una correcta visualización o que sea tan reducida que pudiera generarse un daño ante el propio movimiento de la sala o ante sismos, en caso de ser necesario se deberán realizar los ajustes físicos necesario que corrijan estas condiciones.</p> <p>C. Para realizar las actividades descritas en el punto anterior “<b>EL LICITANTE</b>” deberá ejecutarlas con base en las mejores prácticas propuestas por el fabricante, dentro del horario acordado previamente con el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> en coordinación con el “<b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b>” en cada sitio.</p> <p>D. Si durante la ejecución del mantenimiento preventivo “<b>EL LICITANTE</b>” identifica que un equipo requiere mantenimiento correctivo, informará por escrito el diagnóstico en la memoria técnica del mantenimiento preventivo al <b>Responsable del Área</b></p>		
--	--	--	--



	<p><b>Técnica en la Unidad Administrativa</b>, quien a su vez levantará un ticket en la MSP para su atención en cada sitio.</p> <p>E. Al finalizar el Mantenimiento preventivo <b>“EL LICITANTE”</b> deberá elaborar, una Memoria Técnica por cada uno de los sitios donde se realizó el servicio. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá entregarlo al <b>“ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”</b> a más tardar a los 15 días hábiles posteriores a su terminación; dicho documento deberá estar firmado de conformidad por el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> y el <b>“ADMINISTRADOR DE PROYECTO”</b> por parte de <b>“EL LICITANTE”</b>.</p> <p><b>2.1.2 Mantenimiento Correctivo y Soporte Técnico.</b></p> <p>A. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá proporcionar el servicio de mantenimiento correctivo y soporte técnico a los componentes que conforman la Infraestructura de Video Murales de los sitios de <b>“EL CENACE”</b> listados en la <b>Tabla 2</b>, garantizando en todo momento su funcionalidad y disponibilidad.</p> <p>B. Al momento de reportar una incidencia en la MSP, <b>“EL LICITANTE”</b> tratará de resolverla de forma telefónica o remota si es posible con el apoyo del personal de <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> dentro de la primera hora de la atención del ticket. Si no fuese posible resolver el problema, el personal técnico de <b>“EL LICITANTE”</b> deberá desplazarse al sitio donde se encuentra el Video Mural para su atención dentro de los Niveles de Servicio estipulados en el numeral 5 del presente Anexo Técnico.</p> <p>C. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá mantener la infraestructura de los Video Murales de la <b>Tabla 2</b>, en óptimas condiciones de operación, proporcionando refacciones y consumibles nuevos, originales, no remanufacturados y de acuerdo con la marca y modelo del equipo del Video Mural.</p> <p>D. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá considerar que los tickets registrados en la MSP deberán ser solucionados en un plazo máximo de <b>5 días hábiles</b>.</p> <p>E. Si <b>“EL LICITANTE”</b> determina que debe llevarse algún equipo para solucionar la falla reportada deberá sustituir temporalmente el equipo durante el tiempo que tome su reparación, periodo que no deberá exceder de <b>5 días hábiles</b>, considerando los procedimientos administrativos y de seguridad física además las medidas implementadas al interior de <b>“EL CENACE”</b> para la salida y acceso de los bienes.</p>		
<b>3.1</b>	<p><b>3.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A VIDEO MURALES PARA LA GCRCE</b></p> <p>A. <b>“EL CENACE”</b> requiere del servicio de mantenimiento y soporte técnico a Video Murales incluyendo mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, refacciones, actualización de software para su operación y mano de obra.</p> <p>B. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá incluir en el servicio de mantenimiento todo el equipamiento de los Video Murales que se detalla en la <b>Tabla 2</b>: las pantallas, proyectores, gabinetes, además del equipamiento accesorio como la controladora, el cableado de entrada y salida tanto a la controladora como a los video cubos, sistema de audio, PDU's, convertidores, splitters, switches de datos, ATS, tarjetas de</p>	<b>Servicio</b>	<b>1</b>



	<p>video, filtros de ventilación, cables HDMI y convertidores DVI a HDMI</p> <p><b>3.1.1 Mantenimiento Preventivo</b></p> <p>A. “<b>EL LICITANTE</b>” deberá considerar que el servicio de mantenimiento preventivo deberá realizarse al menos 1 vez al año para cada Video Mural; la relación de sitios y ubicación de dichos equipos se describen en la <b>Tabla 1</b>.</p> <p>B. “<b>EL LICITANTE</b>” deberá realizar al menos las siguientes actividades como parte del mantenimiento preventivo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Limpieza externa e interna del video cubo incluyendo la pantalla.</li><li>b) Limpieza / sustitución de filtros de ventilación en los equipos que los incluyan.</li><li>c) Revisión de versiones de firmware y software (base y aplicativo). En caso de que “<b>EL LICITANTE</b>” recomiende mediante escrito una actualización de versión deberá ser autorizada por escrito y suscrito tanto por el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> correspondiente como por el “<b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b>”.</li><li>d) Ajuste electrónico de la convergencia de las imágenes de la configuración de los parámetros:<ul style="list-style-type: none"><li>i. BOW.</li><li>ii. TILT.</li><li>iii. Contraste.</li><li>iv. Brillo.</li><li>v. Posición Vertical.</li><li>vi. Posición Horizontal.</li><li>vii. Color.</li><li>viii. Escala de grises.</li><li>ix. Anchura de imagen, entre otros.</li></ul></li><li>e) Visualización de patrones internos para comprobación y corrección de anomalías y ajustes geométricos en la imagen.</li><li>f) Comprobación del estado y funcionamiento de los módulos LED.</li><li>g) Revisión y ajuste de digitalización de fuentes RGB visualizadas.</li><li>h) Comprobación y control de indicadores de errores internos, de temperatura de funcionamiento y otros parámetros de trabajo.</li><li>i) Comprobación de estado y funcionamiento de cableado, tarjetas de video, convertidores de DVI a HDMI, PDU, ATS y otros accesorios propios de la pantalla del video mural.</li><li>j) Diagnóstico de averías.</li><li>k) Limpieza de los controladores de video y cambio de discos duros en caso de ser necesario.</li><li>l) Revisión y comprobación de estado de todo el equipamiento accesorio al sistema del video mural.</li><li>m) Se debe realizar una revisión física para determinar que la separación entre video mural no sea mayor a la que se recomienda por fabricante para una correcta visualización o que sea tan reducida que pudiera generarse un daño ante el propio movimiento de la sala o ante sismos, en caso de ser necesario</li></ul>		
--	--	--	--



	<p>se deberán realizar los ajustes físicos necesario que corrijan estas condiciones.</p> <p>C. Para realizar las actividades descritas en el punto anterior <b>“EL LICITANTE”</b> deberá ejecutarlas con base en las mejores prácticas propuestas por el fabricante, dentro del horario acordado previamente con el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> en coordinación con el <b>“ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”</b> en cada sitio.</p> <p>D. Si durante la ejecución del mantenimiento preventivo <b>“EL LICITANTE”</b> identifica que un equipo requiere mantenimiento correctivo, informará por escrito el diagnóstico en la memoria técnica del mantenimiento preventivo al <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b>, quien a su vez levantará un ticket en la MSP para su atención en cada sitio.</p> <p>E. Al finalizar el Mantenimiento preventivo <b>“EL LICITANTE”</b> deberá elaborar, una Memoria Técnica por cada uno de los sitios donde se realizó el servicio. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá entregarlo al <b>“ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”</b> a más tardar a los 15 días hábiles posteriores a su terminación; dicho documento deberá estar firmado de conformidad por el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> y el <b>“ADMINISTRADOR DE PROYECTO”</b> por parte de <b>“EL LICITANTE”</b>.</p> <p><b>3.1.2 Mantenimiento Correctivo y Soporte Técnico.</b></p> <p>A. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá proporcionar el servicio de mantenimiento correctivo y soporte técnico a los componentes que conforman la Infraestructura de Video Murales de los sitios de <b>“EL CENACE”</b> listados en la <b>Tabla 2</b>, garantizando en todo momento su funcionalidad y disponibilidad.</p> <p>B. Al momento de reportar una incidencia en la MSP, <b>“EL LICITANTE”</b> tratará de resolverla de forma telefónica o remota si es posible con el apoyo del personal de <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> dentro de la primera hora de la atención del ticket. Si no fuese posible resolver el problema, el personal técnico de <b>“EL LICITANTE”</b> deberá desplazarse al sitio donde se encuentra el Video Mural para su atención dentro de los Niveles de Servicio estipulados en el numeral 5 del presente Anexo Técnico.</p> <p>C. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá mantener la infraestructura de los Video Murales de la <b>Tabla 2</b>, en óptimas condiciones de operación, proporcionando refacciones y consumibles nuevos, originales, no remanufacturados y de acuerdo con la marca y modelo del equipo del Video Mural.</p> <p>D. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá considerar que los tickets registrados en la MSP deberán ser solucionados en un plazo máximo de <b>5 días hábiles</b>.</p> <p>E. Si <b>“EL LICITANTE”</b> determina que debe llevarse algún equipo para solucionar la falla reportada deberá sustituir temporalmente el equipo durante el tiempo que tome su reparación, periodo que no deberá exceder de <b>5 días hábiles</b>, considerando los procedimientos administrativos y de seguridad física además las medidas implementadas al interior de <b>“EI CENACE”</b> para la salida y acceso de los bienes.</p>		
--	---	--	--



4.1	<p><b>4.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A VIDEO MURALES PARA LA GCRNO</b></p> <p>A. “EL CENACE” requiere del servicio de mantenimiento y soporte técnico a Video Murales incluyendo mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, refacciones, actualización de software para su operación y mano de obra.</p> <p>B. “EL LICITANTE” deberá incluir en el servicio de mantenimiento todo el equipamiento de los Video Murales que se detalla en la <b>Tabla 2</b>: las pantallas, proyectores, gabinetes, además del equipamiento accesorio como la controladora, el cableado de entrada y salida tanto a la controladora como a los video cubos, sistema de audio, PDU’s, convertidores, splitters, switches de datos, ATS, tarjetas de video, filtros de ventilación, cables HDMI y convertidores DVI a HDMI</p> <p><b>4.1.1 Mantenimiento Preventivo</b></p> <p>A. “EL LICITANTE” deberá considerar que el servicio de mantenimiento preventivo deberá realizarse al menos 1 vez al año para cada Video Mural; la relación de sitios y ubicación de dichos equipos se describen en la <b>Tabla 1</b>.</p> <p>B. “EL LICITANTE” deberá realizar al menos las siguientes actividades como parte del mantenimiento preventivo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Limpieza externa e interna del video cubo incluyendo la pantalla.</li><li>b) Limpieza / sustitución de filtros de ventilación en los equipos que los incluyan.</li><li>c) Revisión de versiones de firmware y software (base y aplicativo). En caso de que “EL LICITANTE” recomiende mediante escrito una actualización de versión deberá ser autorizada por escrito y suscrito tanto por el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> correspondiente como por el “<b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b>”.</li><li>d) Ajuste electrónico de la convergencia de las imágenes de la configuración de los parámetros:<ul style="list-style-type: none"><li>i. BOW.</li><li>ii. TILT.</li><li>iii. Contraste.</li><li>iv. Brillo.</li><li>v. Posición Vertical.</li><li>vi. Posición Horizontal.</li><li>vii. Color.</li><li>viii. Escala de grises.</li><li>ix. Anchura de imagen, entre otros.</li></ul></li><li>e) Visualización de patrones internos para comprobación y corrección de anomalías y ajustes geométricos en la imagen.</li><li>f) Comprobación del estado y funcionamiento de los módulos LED.</li><li>g) Revisión y ajuste de digitalización de fuentes RGB visualizadas.</li><li>h) Comprobación y control de indicadores de errores internos, de temperatura de funcionamiento y otros parámetros de trabajo.</li></ul>		
-----	--	--	--



	<p>i) Comprobación de estado y funcionamiento de cableado, tarjetas de video, convertidores de DVI a HDMI, PDU, ATS y otros accesorios propios de la pantalla del video mural.</p> <p>j) Diagnóstico de averías.</p> <p>k) Limpieza de los controladores de video y cambio de discos duros en caso de ser necesario.</p> <p>l) Revisión y comprobación de estado de todo el equipamiento accesorio al sistema del video mural.</p> <p>m) Se debe realizar una revisión física para determinar que la separación entre video mural no sea mayor a la que se recomiende por fabricante para una correcta visualización o que sea tan reducida que pudiera generarse un daño ante el propio movimiento de la sala o ante sismos, en caso de ser necesario se deberán realizar los ajustes físicos necesario que corrijan estas condiciones.</p> <p>C. Para realizar las actividades descritas en el punto anterior “<b>EL LICITANTE</b>” deberá ejecutarlas con base en las mejores prácticas propuestas por el fabricante, dentro del horario acordado previamente con el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> en coordinación con el “<b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b>” en cada sitio.</p> <p>D. Si durante la ejecución del mantenimiento preventivo “<b>EL LICITANTE</b>” identifica que un equipo requiere mantenimiento correctivo, informará por escrito el diagnóstico en la memoria técnica del mantenimiento preventivo al <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b>, quien a su vez levantará un ticket en la MSP para su atención en cada sitio.</p> <p>E. Al finalizar el Mantenimiento preventivo “<b>EL LICITANTE</b>” deberá elaborar, una Memoria Técnica por cada uno de los sitios donde se realizó el servicio. “<b>EL LICITANTE</b>” deberá entregarlo al “<b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b>” a más tardar a los 15 días hábiles posteriores a su terminación; dicho documento deberá estar firmado de conformidad por el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> y el “<b>ADMINISTRADOR DE PROYECTO</b>” por parte de “<b>EL LICITANTE</b>”.</p> <p><b>4.1.2 Mantenimiento Correctivo y Soporte Técnico.</b></p> <p>A. “<b>EL LICITANTE</b>” deberá proporcionar el servicio de mantenimiento correctivo y soporte técnico a los componentes que conforman la Infraestructura de Video Murales de los sitios de “<b>EL CENACE</b>” listados en la <b>Tabla 2</b>, garantizando en todo momento su funcionalidad y disponibilidad.</p> <p>B. Al momento de reportar una incidencia en la MSP, “<b>EL LICITANTE</b>” tratará de resolverla de forma telefónica o remota si es posible con el apoyo del personal de <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> dentro de la primera hora de la atención del ticket. Si no fuese posible resolver el problema, el personal técnico de “<b>EL LICITANTE</b>” deberá desplazarse al sitio donde se encuentra el Video Mural para su atención dentro de los Niveles de Servicio estipulados en el numeral 5 del presente Anexo Técnico.</p> <p>C. “<b>EL LICITANTE</b>” deberá mantener la infraestructura de los Video Murales de la <b>Tabla 2</b>, en óptimas condiciones de operación, proporcionando refacciones y consumibles nuevos, originales, no</p>		
--	---	--	--



	<p>remanufacturados y de acuerdo con la marca y modelo del equipo del Video Mural.</p> <p>D. “EL LICITANTE” deberá considerar que los tickets registrados en la MSP deberán ser solucionados en un plazo máximo de <b>5 días hábiles</b>.</p> <p>E. Si “EL LICITANTE” determina que debe llevarse algún equipo para solucionar la falla reportada deberá sustituir temporalmente el equipo durante el tiempo que tome su reparación, periodo que no deberá exceder de <b>5 días hábiles</b>, considerando los procedimientos administrativos y de seguridad física además las medidas implementadas al interior de “EI CENACE” para la salida y acceso de los bienes.</p>		
5.1	<p><b>5.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A VIDEO MURALES PARA LA GCRNT</b></p> <p>A. “EL CENACE” requiere del servicio de mantenimiento y soporte técnico a Video Murales incluyendo mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, refacciones, actualización de software para su operación y mano de obra.</p> <p>B. “EL LICITANTE” deberá incluir en el servicio de mantenimiento todo el equipamiento de los Video Murales que se detalla en la <b>Tabla 2</b>: las pantallas, proyectores, gabinetes, además del equipamiento accesorio como la controladora, el cableado de entrada y salida tanto a la controladora como a los video cubos, sistema de audio, PDU’s, convertidores, splitters, switches de datos, ATS, tarjetas de video, filtros de ventilación, cables HDMI y convertidores DVI a HDMI</p> <p><b>5.1.1 Mantenimiento Preventivo</b></p> <p>A. “EL LICITANTE” deberá considerar que el servicio de mantenimiento preventivo deberá realizarse al menos 1 vez al año para cada Video Mural; la relación de sitios y ubicación de dichos equipos se describen en la <b>Tabla 1</b>.</p> <p>B. “EL LICITANTE” deberá realizar al menos las siguientes actividades como parte del mantenimiento preventivo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Limpieza externa e interna del video cubo incluyendo la pantalla.</li><li>b) Limpieza / sustitución de filtros de ventilación en los equipos que los incluyan.</li><li>c) Revisión de versiones de firmware y software (base y aplicativo). En caso de que “EL LICITANTE” recomiende mediante escrito una actualización de versión deberá ser autorizada por escrito y suscrito tanto por el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> correspondiente como por el “<b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b>”.</li><li>d) Ajuste electrónico de la convergencia de las imágenes de la configuración de los parámetros:<ul style="list-style-type: none"><li>i. BOW.</li><li>ii. TILT.</li><li>iii. Contraste.</li><li>iv. Brillo.</li><li>v. Posición Vertical.</li></ul></li></ul>		



	<p>vi. Posición Horizontal. vii. Color. viii. Escala de grises. ix. Anchura de imagen, entre otros.</p> <p>e) Visualización de patrones internos para comprobación y corrección de anomalías y ajustes geométricos en la imagen. f) Comprobación del estado y funcionamiento de los módulos LED. g) Revisión y ajuste de digitalización de fuentes RGB visualizadas. h) Comprobación y control de indicadores de errores internos, de temperatura de funcionamiento y otros parámetros de trabajo. i) Comprobación de estado y funcionamiento de cableado, tarjetas de video, convertidores de DVI a HDMI, PDU, ATS y otros accesorios propios de la pantalla del video mural. j) Diagnóstico de averías. k) Limpieza de los controladores de video y cambio de discos duros en caso de ser necesario. l) Revisión y comprobación de estado de todo el equipamiento accesorio al sistema del video mural. m) Se debe realizar una revisión física para determinar que la separación entre video mural no sea mayor a la que se recomienda por fabricante para una correcta visualización o que sea tan reducida que pudiera generarse un daño ante el propio movimiento de la sala o ante sismos, en caso de ser necesario se deberán realizar los ajustes físicos necesario que corrijan estas condiciones.</p> <p>C. Para realizar las actividades descritas en el punto anterior <b>“EL LICITANTE”</b> deberá ejecutarlas con base en las mejores prácticas propuestas por el fabricante, dentro del horario acordado previamente con el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> en coordinación con el <b>“ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”</b> en cada sitio.</p> <p>D. Si durante la ejecución del mantenimiento preventivo <b>“EL LICITANTE”</b> identifica que un equipo requiere mantenimiento correctivo, informará por escrito el diagnóstico en la memoria técnica del mantenimiento preventivo al <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b>, quien a su vez levantará un ticket en la MSP para su atención en cada sitio.</p> <p>E. Al finalizar el Mantenimiento preventivo <b>“EL LICITANTE”</b> deberá elaborar, una Memoria Técnica por cada uno de los sitios donde se realizó el servicio. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá entregarlo al <b>“ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”</b> a más tardar a los 15 días hábiles posteriores a su terminación; dicho documento deberá estar firmado de conformidad por el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> y el <b>“ADMINISTRADOR DE PROYECTO”</b> por parte de <b>“EL LICITANTE”</b>.</p> <p><b>5.1.2 Mantenimiento Correctivo y Soporte Técnico.</b></p> <p>A. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá proporcionar el servicio de mantenimiento correctivo y soporte técnico a los componentes que conforman la Infraestructura de Video Murales de los sitios de <b>“EL CENACE”</b> listados en la <b>Tabla 2</b>, garantizando en todo momento su funcionalidad y disponibilidad.</p>	
--	--	--



	<p>B. Al momento de reportar una incidencia en la MSP, <b>"EL LICITANTE"</b> tratará de resolverla de forma telefónica o remota si es posible con el apoyo del personal de <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> dentro de la primera hora de la atención del ticket. Si no fuese posible resolver el problema, el personal técnico de <b>"EL LICITANTE"</b> deberá desplazarse al sitio donde se encuentra el Video Mural para su atención dentro de los Niveles de Servicio estipulados en el numeral 5 del presente Anexo Técnico.</p> <p>C. <b>"EL LICITANTE"</b> deberá mantener la infraestructura de los Video Murales de la <b>Tabla 2</b>, en óptimas condiciones de operación, proporcionando refacciones y consumibles nuevos, originales, no remanufacturados y de acuerdo con la marca y modelo del equipo del Video Mural.</p> <p>D. <b>"EL LICITANTE"</b> deberá considerar que los tickets registrados en la MSP deberán ser solucionados en un plazo máximo de <b>5 días hábiles</b>.</p> <p>E. Si <b>"EL LICITANTE"</b> determina que debe llevarse algún equipo para solucionar la falla reportada deberá sustituir temporalmente el equipo durante el tiempo que tome su reparación, periodo que no deberá exceder de <b>5 días hábiles</b>, considerando los procedimientos administrativos y de seguridad física además las medidas implementadas al interior de <b>"EI CENACE"</b> para la salida y acceso de los bienes.</p>		
6.1	<p><b>6.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A VIDEO MURALES PARA LA GCRNE</b></p> <p>A. <b>"EL CENACE"</b> requiere del servicio de mantenimiento y soporte técnico a Video Murales incluyendo mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, refacciones, actualización de software para su operación y mano de obra.</p> <p>B. <b>"EL LICITANTE"</b> deberá incluir en el servicio de mantenimiento todo el equipamiento de los Video Murales que se detalla en la <b>Tabla 2</b>: las pantallas, proyectores, gabinetes, además del equipamiento accesorio como la controladora, el cableado de entrada y salida tanto a la controladora como a los video cubos, sistema de audio, PDU's, convertidores, splitters, switches de datos, ATS, tarjetas de video, filtros de ventilación, cables HDMI y convertidores DVI a HDMI</p> <p><b>6.1.1 Mantenimiento Preventivo</b></p> <p>A. <b>"EL LICITANTE"</b> deberá considerar que el servicio de mantenimiento preventivo deberá realizarse al menos 1 vez al año para cada Video Mural; la relación de sitios y ubicación de dichos equipos se describen en la <b>Tabla 1</b>.</p> <p>B. <b>"EL LICITANTE"</b> deberá realizar al menos las siguientes actividades como parte del mantenimiento preventivo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Limpieza externa e interna del video cubo incluyendo la pantalla.</li><li>b) Limpieza / sustitución de filtros de ventilación en los equipos que los incluyan.</li><li>c) Revisión de versiones de firmware y software (base y aplicativo). En caso de que <b>"EL LICITANTE"</b> recomiende mediante escrito una actualización de versión deberá ser</li></ul>		



	<p>autorizada por escrito y suscrito tanto por el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> correspondiente como por el <b>“ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”</b>.</p> <p>d) Ajuste electrónico de la convergencia de las imágenes de la configuración de los parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. BOW.</li><li>ii. TILT.</li><li>iii. Contraste.</li><li>iv. Brillo.</li><li>v. Posición Vertical.</li><li>vi. Posición Horizontal.</li><li>vii. Color.</li><li>viii. Escala de grises.</li><li>ix. Anchura de imagen, entre otros.</li></ul> <p>e) Visualización de patrones internos para comprobación y corrección de anomalías y ajustes geométricos en la imagen.</p> <p>f) Comprobación del estado y funcionamiento de los módulos LED.</p> <p>g) Revisión y ajuste de digitalización de fuentes RGB visualizadas.</p> <p>h) Comprobación y control de indicadores de errores internos, de temperatura de funcionamiento y otros parámetros de trabajo.</p> <p>i) Comprobación de estado y funcionamiento de cableado, tarjetas de video, convertidores de DVI a HDMI, PDU, ATS y otros accesorios propios de la pantalla del video mural.</p> <p>j) Diagnóstico de averías.</p> <p>k) Limpieza de los controladores de video y cambio de discos duros en caso de ser necesario.</p> <p>l) Revisión y comprobación de estado de todo el equipamiento accesorio al sistema del video mural.</p> <p>m) Se debe realizar una revisión física para determinar que la separación entre video mural no sea mayor a la que se recomienda por fabricante para una correcta visualización o que sea tan reducida que pudiera generarse un daño ante el propio movimiento de la sala o ante sismos, en caso de ser necesario se deberán realizar los ajustes físicos necesario que corrijan estas condiciones.</p> <p>C. Para realizar las actividades descritas en el punto anterior <b>“EL LICITANTE”</b> deberá ejecutarlas con base en las mejores prácticas propuestas por el fabricante, dentro del horario acordado previamente con el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> en coordinación con el <b>“ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”</b> en cada sitio.</p> <p>D. Si durante la ejecución del mantenimiento preventivo <b>“EL LICITANTE”</b> identifica que un equipo requiere mantenimiento correctivo, informará por escrito el diagnóstico en la memoria técnica del mantenimiento preventivo al <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b>, quien a su vez levantará un ticket en la MSP para su atención en cada sitio.</p> <p>E. Al finalizar el Mantenimiento preventivo <b>“EL LICITANTE”</b> deberá elaborar, una Memoria Técnica por cada uno de los sitios donde se realizó el servicio. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá entregarlo al <b>“ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”</b> a más tardar a los 15 días hábiles posteriores a su terminación; dicho documento deberá estar</p>		
--	--	--	--



	<p>firmado de conformidad por el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> y el <b>“ADMINISTRADOR DE PROYECTO”</b> por parte de <b>“EL LICITANTE”</b>.</p> <p><b>6.1.2 Mantenimiento Correctivo y Soporte Técnico.</b></p> <p>A. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá proporcionar el servicio de mantenimiento correctivo y soporte técnico a los componentes que conforman la Infraestructura de Video Murales de los sitios de <b>“EL CENACE”</b> listados en la <b>Tabla 2</b>, garantizando en todo momento su funcionalidad y disponibilidad.</p> <p>B. Al momento de reportar una incidencia en la MSP, <b>“EL LICITANTE”</b> tratará de resolverla de forma telefónica o remota si es posible con el apoyo del personal de <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> dentro de la primera hora de la atención del ticket. Si no fuese posible resolver el problema, el personal técnico de <b>“EL LICITANTE”</b> deberá desplazarse al sitio donde se encuentra el Video Mural para su atención dentro de los Niveles de Servicio estipulados en el numeral 5 del presente Anexo Técnico.</p> <p>C. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá mantener la infraestructura de los Video Murales de la <b>Tabla 2</b>, en óptimas condiciones de operación, proporcionando refacciones y consumibles nuevos, originales, no remanufacturados y de acuerdo con la marca y modelo del equipo del Video Mural.</p> <p>D. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá considerar que los tickets registrados en la MSP deberán ser solucionados en un plazo máximo de <b>5 días hábiles</b>.</p> <p>E. Si <b>“EL LICITANTE”</b> determina que debe llevarse algún equipo para solucionar la falla reportada deberá sustituir temporalmente el equipo durante el tiempo que tome su reparación, periodo que no deberá exceder de <b>5 días hábiles</b>, considerando los procedimientos administrativos y de seguridad física además las medidas implementadas al interior de <b>“EL CENACE”</b> para la salida y acceso de los bienes</p>		
7.1	<p><b>7.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A VIDEO MURALES PARA LA GCRBC</b></p> <p>A. <b>“EL CENACE”</b> requiere del servicio de mantenimiento y soporte técnico a Video Murales incluyendo mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, refacciones, actualización de software para su operación y mano de obra.</p> <p>B. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá incluir en el servicio de mantenimiento todo el equipamiento de los Video Murales que se detalla en la <b>Tabla 2</b>: las pantallas, proyectores, gabinetes, además del equipamiento accesorio como la controladora, el cableado de entrada y salida tanto a la controladora como a los video cubos, sistema de audio, PDU’s, convertidores, splitters, switches de datos, ATS, tarjetas de video, filtros de ventilación, cables HDMI y convertidores DVI a HDMI</p> <p><b>7.1.1 Mantenimiento Preventivo</b></p> <p>A. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá considerar que el servicio de mantenimiento preventivo deberá realizarse al menos 1 vez al año</p>		



	<p>para cada Video Mural; la relación de sitios y ubicación de dichos equipos se describen en la <b>Tabla 1</b>.</p> <p>B. <b>"EL LICITANTE"</b> deberá realizar al menos las siguientes actividades como parte del mantenimiento preventivo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Limpieza externa e interna del video cubo incluyendo la pantalla.</li><li>b) Limpieza / sustitución de filtros de ventilación en los equipos que los incluyan.</li><li>c) Revisión de versiones de firmware y software (base y aplicativo). En caso de que <b>"EL LICITANTE"</b> recomiende mediante escrito una actualización de versión deberá ser autorizada por escrito y suscrito tanto por el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> correspondiente como por el <b>"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"</b>.</li><li>d) Ajuste electrónico de la convergencia de las imágenes de la configuración de los parámetros:<ul style="list-style-type: none"><li>i. BOW.</li><li>ii. TILT.</li><li>iii. Contraste.</li><li>iv. Brillo.</li><li>v. Posición Vertical.</li><li>vi. Posición Horizontal.</li><li>vii. Color.</li><li>viii. Escala de grises.</li><li>ix. Anchura de imagen, entre otros.</li></ul></li><li>e) Visualización de patrones internos para comprobación y corrección de anomalías y ajustes geométricos en la imagen.</li><li>f) Comprobación del estado y funcionamiento de los módulos LED.</li><li>g) Revisión y ajuste de digitalización de fuentes RGB visualizadas.</li><li>h) Comprobación y control de indicadores de errores internos, de temperatura de funcionamiento y otros parámetros de trabajo.</li><li>i) Comprobación de estado y funcionamiento de cableado, tarjetas de video, convertidores de DVI a HDMI, PDU, ATS y otros accesorios propios de la pantalla del video mural.</li><li>j) Diagnóstico de averías.</li><li>k) Limpieza de los controladores de video y cambio de discos duros en caso de ser necesario.</li><li>l) Revisión y comprobación de estado de todo el equipamiento accesorio al sistema del video mural.</li><li>m) Se debe realizar una revisión física para determinar que la separación entre video mural no sea mayor a la que se recomiende por fabricante para una correcta visualización o que sea tan reducida que pudiera generarse un daño ante el propio movimiento de la sala o ante sismos, en caso de ser necesario se deberán realizar los ajustes físicos necesario que corrijan estas condiciones.</li></ul> <p>C. Para realizar las actividades descritas en el punto anterior <b>"EL LICITANTE"</b> deberá ejecutarlas con base en las mejores prácticas propuestas por el fabricante, dentro del horario acordado previamente con el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad</b></p>		
--	---	--	--



	<p><b>Administrativa</b> en coordinación con el “<b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b>” en cada sitio.</p> <p>D. Si durante la ejecución del mantenimiento preventivo “<b>EL LICITANTE</b>” identifica que un equipo requiere mantenimiento correctivo, informará por escrito el diagnóstico en la memoria técnica del mantenimiento preventivo al <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b>, quien a su vez levantará un ticket en la MSP para su atención en cada sitio.</p> <p>E. Al finalizar el Mantenimiento preventivo “<b>EL LICITANTE</b>” deberá elaborar, una Memoria Técnica por cada uno de los sitios donde se realizó el servicio. “<b>EL LICITANTE</b>” deberá entregarlo al “<b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b>” a más tardar a los 15 días hábiles posteriores a su terminación; dicho documento deberá estar firmado de conformidad por el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> y el “<b>ADMINISTRADOR DE PROYECTO</b>” por parte de “<b>EL LICITANTE</b>”.</p> <p><b>7.1.2 Mantenimiento Correctivo y Soporte Técnico.</b></p> <p>A. “<b>EL LICITANTE</b>” deberá proporcionar el servicio de mantenimiento correctivo y soporte técnico a los componentes que conforman la Infraestructura de Video Murales de los sitios de “<b>EL CENACE</b>” listados en la <b>Tabla 2</b>, garantizando en todo momento su funcionalidad y disponibilidad.</p> <p>B. Al momento de reportar una incidencia en la MSP, “<b>EL LICITANTE</b>” tratará de resolverla de forma telefónica o remota si es posible con el apoyo del personal de <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> dentro de la primera hora de la atención del ticket. Si no fuese posible resolver el problema, el personal técnico de “<b>EL LICITANTE</b>” deberá desplazarse al sitio donde se encuentra el Video Mural para su atención dentro de los Niveles de Servicio estipulados en el numeral 5 del presente Anexo Técnico.</p> <p>C. “<b>EL LICITANTE</b>” deberá mantener la infraestructura de los Video Murales de la <b>Tabla 2</b>, en óptimas condiciones de operación, proporcionando refacciones y consumibles nuevos, originales, no remanufacturados y de acuerdo con la marca y modelo del equipo del Video Mural.</p> <p>D. “<b>EL LICITANTE</b>” deberá considerar que los tickets registrados en la MSP deberán ser solucionados en un plazo máximo de <b>5 días hábiles</b>.</p> <p>E. Si “<b>EL LICITANTE</b>” determina que debe llevarse algún equipo para solucionar la falla reportada deberá sustituir temporalmente el equipo durante el tiempo que tome su reparación, periodo que no deberá exceder de <b>5 días hábiles</b>, considerando los procedimientos administrativos y de seguridad física además las medidas implementadas al interior de “<b>EI CENACE</b>” para la salida y acceso de los bienes.</p>		
<b>8.1</b>	<p><b>8.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A VIDEO MURALES PARA LA GCRPE</b></p> <p>A. “<b>EL CENACE</b>” requiere del servicio de mantenimiento y soporte técnico a Video Murales incluyendo mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, refacciones, actualización de software para su operación y mano de obra.</p>		



	<p>B. “EL LICITANTE” deberá incluir en el servicio de mantenimiento todo el equipamiento de los Video Murales que se detalla en la <b>Tabla 2</b>: las pantallas, proyectores, gabinetes, además del equipamiento accesorio como la controladora, el cableado de entrada y salida tanto a la controladora como a los video cubos, sistema de audio, PDU’s, convertidores, splitters, switches de datos, ATS, tarjetas de video, filtros de ventilación, cables HDMI y convertidores DVI a HDMI</p> <p><b>8.1.1 Mantenimiento Preventivo</b></p> <p>A. “EL LICITANTE” deberá considerar que el servicio de mantenimiento preventivo deberá realizarse al menos 1 vez al año para cada Video Mural; la relación de sitios y ubicación de dichos equipos se describen en la <b>Tabla 1</b>.</p> <p>B. “EL LICITANTE” deberá realizar al menos las siguientes actividades como parte del mantenimiento preventivo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Limpieza externa e interna del video cubo incluyendo la pantalla.</li><li>b) Limpieza / sustitución de filtros de ventilación en los equipos que los incluyan.</li><li>c) Revisión de versiones de firmware y software (base y aplicativo). En caso de que “EL LICITANTE” recomiende mediante escrito una actualización de versión deberá ser autorizada por escrito y suscrito tanto por el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> correspondiente como por el “<b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b>”.</li><li>d) Ajuste electrónico de la convergencia de las imágenes de la configuración de los parámetros:<ul style="list-style-type: none"><li>i. BOW.</li><li>ii. TILT.</li><li>iii. Contraste.</li><li>iv. Brillo.</li><li>v. Posición Vertical.</li><li>vi. Posición Horizontal.</li><li>vii. Color.</li><li>viii. Escala de grises.</li><li>ix. Anchura de imagen, entre otros.</li></ul></li><li>e) Visualización de patrones internos para comprobación y corrección de anomalías y ajustes geométricos en la imagen.</li><li>f) Comprobación del estado y funcionamiento de los módulos LED.</li><li>g) Revisión y ajuste de digitalización de fuentes RGB visualizadas.</li><li>h) Comprobación y control de indicadores de errores internos, de temperatura de funcionamiento y otros parámetros de trabajo.</li><li>i) Comprobación de estado y funcionamiento de cableado, tarjetas de video, convertidores de DVI a HDMI, PDU, ATS y otros accesorios propios de la pantalla del video mural.</li><li>j) Diagnóstico de averías.</li><li>k) Limpieza de los controladores de video y cambio de discos duros en caso de ser necesario.</li><li>l) Revisión y comprobación de estado de todo el equipamiento accesorio al sistema del video mural.</li></ul>		
--	--	--	--



	<p>m) Se debe realizar una revisión física para determinar que la separación entre video mural no sea mayor a la que se recomiende por fabricante para una correcta visualización o que sea tan reducida que pudiera generarse un daño ante el propio movimiento de la sala o ante sismos, en caso de ser necesario se deberán realizar los ajustes físicos necesario que corrijan estas condiciones.</p> <p>C. Para realizar las actividades descritas en el punto anterior <b>“EL LICITANTE”</b> deberá ejecutarlas con base en las mejores prácticas propuestas por el fabricante, dentro del horario acordado previamente con el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> en coordinación con el <b>“ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”</b> en cada sitio.</p> <p>D. Si durante la ejecución del mantenimiento preventivo <b>“EL LICITANTE”</b> identifica que un equipo requiere mantenimiento correctivo, informará por escrito el diagnóstico en la memoria técnica del mantenimiento preventivo al <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b>, quien a su vez levantará un ticket en la MSP para su atención en cada sitio.</p> <p>E. Al finalizar el Mantenimiento preventivo <b>“EL LICITANTE”</b> deberá elaborar, una Memoria Técnica por cada uno de los sitios donde se realizó el servicio. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá entregarlo al <b>“ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”</b> a más tardar a los 15 días hábiles posteriores a su terminación; dicho documento deberá estar firmado de conformidad por el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> y el <b>“ADMINISTRADOR DE PROYECTO”</b> por parte de <b>“EL LICITANTE”</b>.</p> <p><b>8.1.2 Mantenimiento Correctivo y Soporte Técnico.</b></p> <p>A. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá proporcionar el servicio de mantenimiento correctivo y soporte técnico a los componentes que conforman la Infraestructura de Video Murales de los sitios de <b>“EL CENACE”</b> listados en la <b>Tabla 2</b>, garantizando en todo momento su funcionalidad y disponibilidad.</p> <p>B. Al momento de reportar una incidencia en la MSP, <b>“EL LICITANTE”</b> tratará de resolverla de forma telefónica o remota si es posible con el apoyo del personal de <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> dentro de la primera hora de la atención del ticket. Si no fuese posible resolver el problema, el personal técnico de <b>“EL LICITANTE”</b> deberá desplazarse al sitio donde se encuentra el Video Mural para su atención dentro de los Niveles de Servicio estipulados en el numeral 5 del presente Anexo Técnico.</p> <p>C. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá mantener la infraestructura de los Video Murales de la <b>Tabla 2</b>, en óptimas condiciones de operación, proporcionando refacciones y consumibles nuevos, originales, no remanufacturados y de acuerdo con la marca y modelo del equipo del Video Mural.</p> <p>D. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá considerar que los tickets registrados en la MSP deberán ser solucionados en un plazo máximo de <b>5 días hábiles</b>.</p> <p>E. Si <b>“EL LICITANTE”</b> determina que debe llevarse algún equipo para solucionar la falla reportada deberá sustituir temporalmente el equipo durante el tiempo que tome su reparación, periodo que no</p>		
--	---	--	--



	deberá exceder de <b>5 días hábiles</b> , considerando los procedimientos administrativos y de seguridad física además las medidas implementadas al interior de “ <b>EI CENACE</b> ” para la salida y acceso de los bienes.		
<b>9.1</b>	<p><b>9.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A VIDEO MURALES PARA LA SCLP</b></p> <p>A. “<b>EL CENACE</b>” requiere del servicio de mantenimiento y soporte técnico a Video Murales incluyendo mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, refacciones, actualización de software para su operación y mano de obra.</p> <p>B. “<b>EL LICITANTE</b>” deberá incluir en el servicio de mantenimiento todo el equipamiento de los Video Murales que se detalla en la <b>Tabla 2</b>: las pantallas, proyectores, gabinetes, además del equipamiento accesorio como la controladora, el cableado de entrada y salida tanto a la controladora como a los video cubos, sistema de audio, PDU’s, convertidores, splitters, switches de datos, ATS, tarjetas de video, filtros de ventilación, cables HDMI y convertidores DVI a HDMI</p> <p><b>9.1.1 Mantenimiento Preventivo</b></p> <p>A. “<b>EL LICITANTE</b>” deberá considerar que el servicio de mantenimiento preventivo deberá realizarse al menos 1 vez al año para cada Video Mural; la relación de sitios y ubicación de dichos equipos se describen en la <b>Tabla 1</b>.</p> <p>B. “<b>EL LICITANTE</b>” deberá realizar al menos las siguientes actividades como parte del mantenimiento preventivo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Limpieza externa e interna del video cubo incluyendo la pantalla.</li><li>b) Limpieza / sustitución de filtros de ventilación en los equipos que los incluyan.</li><li>c) Revisión de versiones de firmware y software (base y aplicativo). En caso de que “<b>EL LICITANTE</b>” recomiende mediante escrito una actualización de versión deberá ser autorizada por escrito y suscrito tanto por el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> correspondiente como por el “<b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b>”.</li><li>d) Ajuste electrónico de la convergencia de las imágenes de la configuración de los parámetros:<ul style="list-style-type: none"><li>i. BOW.</li><li>ii. TILT.</li><li>iii. Contraste.</li><li>iv. Brillo.</li><li>v. Posición Vertical.</li><li>vi. Posición Horizontal.</li><li>vii. Color.</li><li>viii. Escala de grises.</li><li>ix. Anchura de imagen, entre otros.</li></ul></li><li>e) Visualización de patrones internos para comprobación y corrección de anomalías y ajustes geométricos en la imagen.</li><li>f) Comprobación del estado y funcionamiento de los módulos LED.</li></ul>		



	<p>g) Revisión y ajuste de digitalización de fuentes RGB visualizadas.</p> <p>h) Comprobación y control de indicadores de errores internos, de temperatura de funcionamiento y otros parámetros de trabajo.</p> <p>i) Comprobación de estado y funcionamiento de cableado, tarjetas de video, convertidores de DVI a HDMI, PDU, ATS y otros accesorios propios de la pantalla del video mural.</p> <p>j) Diagnóstico de averías.</p> <p>k) Limpieza de los controladores de video y cambio de discos duros en caso de ser necesario.</p> <p>l) Revisión y comprobación de estado de todo el equipamiento accesorio al sistema del video mural.</p> <p>m) Se debe realizar una revisión física para determinar que la separación entre video mural no sea mayor a la que se recomiende por fabricante para una correcta visualización o que sea tan reducida que pudiera generarse un daño ante el propio movimiento de la sala o ante sismos, en caso de ser necesario se deberán realizar los ajustes físicos necesario que corrijan estas condiciones.</p> <p>C. Para realizar las actividades descritas en el punto anterior <b>“EL LICITANTE”</b> deberá ejecutarlas con base en las mejores prácticas propuestas por el fabricante, dentro del horario acordado previamente con el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> en coordinación con el <b>“ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”</b> en cada sitio.</p> <p>D. Si durante la ejecución del mantenimiento preventivo <b>“EL LICITANTE”</b> identifica que un equipo requiere mantenimiento correctivo, informará por escrito el diagnóstico en la memoria técnica del mantenimiento preventivo al <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b>, quien a su vez levantará un ticket en la MSP para su atención en cada sitio.</p> <p>E. Al finalizar el Mantenimiento preventivo <b>“EL LICITANTE”</b> deberá elaborar, una Memoria Técnica por cada uno de los sitios donde se realizó el servicio. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá entregarlo al <b>“ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”</b> a más tardar a los 15 días hábiles posteriores a su terminación; dicho documento deberá estar firmado de conformidad por el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> y el <b>“ADMINISTRADOR DE PROYECTO”</b> por parte de <b>“EL LICITANTE”</b>.</p> <p><b>9.1.2 Mantenimiento Correctivo y Soporte Técnico.</b></p> <p>A. <b>“EL LICITANTE”</b> deberá proporcionar el servicio de mantenimiento correctivo y soporte técnico a los componentes que conforman la Infraestructura de Video Murales de los sitios de <b>“EL CENACE”</b> listados en la <b>Tabla 2</b>, garantizando en todo momento su funcionalidad y disponibilidad.</p> <p>B. Al momento de reportar una incidencia en la MSP, <b>“EL LICITANTE”</b> tratará de resolverla de forma telefónica o remota si es posible con el apoyo del personal de <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> dentro de la primera hora de la atención del ticket. Si no fuese posible resolver el problema, el personal técnico de <b>“EL LICITANTE”</b> deberá desplazarse al sitio donde se encuentra el Video Mural para su atención dentro de los Niveles de Servicio estipulados en el numeral 5 del presente Anexo Técnico.</p>		
--	--	--	--

	<p>C. “EL LICITANTE” deberá mantener la infraestructura de los Video Murales de la <b>Tabla 2</b>, en óptimas condiciones de operación, proporcionando refacciones y consumibles nuevos, originales, no remanufacturados y de acuerdo con la marca y modelo del equipo del Video Mural.</p> <p>D. “EL LICITANTE” deberá considerar que los tickets registrados en la MSP deberán ser solucionados en un plazo máximo de <b>5 días hábiles</b>.</p> <p>E. Si “EL LICITANTE” determina que debe llevarse algún equipo para solucionar la falla reportada deberá sustituir temporalmente el equipo durante el tiempo que tome su reparación, periodo que no deberá exceder de <b>5 días hábiles</b>, considerando los procedimientos administrativos y de seguridad física además las medidas implementadas al interior de “EI CENACE” para la salida y acceso de los bienes.</p>		
--	--	--	--

**Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas**

**CENACE.** - Centro Nacional de Control de Energía.  
**GCN.** - Gerencia de Control Nacional  
**GCRCE.** - Gerencia de Control Regional Central  
**GCRNO.** - Gerencia de Control Regional Noroeste  
**GCRNT.** - Gerencia de Control Regional Norte  
**GCRNE.** - Gerencia de Control Regional Noreste  
**GCRBC.** - Gerencia de Control Regional Baja California  
**GCRPE.** - Gerencia de Control Regional Peninsular  
**SCLP.** - Subgerencia de Control La Paz  
**CORP.** - Corporativo  
**EL PROVEEDOR.** - La persona, compañía o entidad que celebra el presente contrato de servicios.  
**EL FABRICANTE.** - Entidad productora de los aires acondicionados de precisión según corresponda en cada partida y posición.  
**TR.** - Tonelada de Refrigeración  
**ATS:** Del inglés, Automatic Transfer Switch, equipo electrónico que conmuta la alimentación a una carga entre dos fuentes eléctricas en menos de 10 milisegundos.  
**BOW:** Parámetro para calibración de la imagen de la pantalla con software.  
**Controlador, video controlador o controlador de video** Dispositivo encargado de administrar las fuentes de señal de entrada y entregar la señal de video correspondiente a cada video cubo.  
**DVI:** Del inglés, Digital Visual Interface, Interfase digital visual  
**HD:** Del inglés, High Definition, Alta Definición  
**HDMI:** Del inglés, High Definition Multimedia Interfaz, Interfase Multimedia de Alta Definición  
**LED:** Del inglés, Light-Emitting Diode, Diodo Emisor de Luz  
**Mesa de Servicio del Proveedor (MSP):** Punto de contacto para todos los usuarios de los servicios contratados en el cual se registran las solicitudes, incidentes, requerimientos o fallas por parte de “EL CENACE” objeto de la prestación del servicio relacionado con este “Anexo Técnico” y a partir del cual deberán ser atendidos por “EL LICITANTE” cumpliendo los términos de los niveles de servicio acordados hasta su solución.  
**PDU:** Unidad de distribución de energía (PDU) es una barra de contactos altamente confiable, con múltiples tomacorrientes diseñada para suministrar energía regulada a equipos vitales de conexión en red, telecomunicaciones o servidores. A menudo se usa en combinación con un equipo de suministros de energía ininterrumpible (UPS).  
**RGB:** Del inglés, Red, Green and Blue, Rojo, Verde, Azul.  
**Splitter:** Un repartidor (del inglés splitter) o caja separadora es un dispositivo electrónico de interconexión empleado en tomas de sonido para conseguir separar varios canales de audio idénticos de una sola fuente, como un micrófono.  
**Ticket:** Número de reporte registrado en la Mesa de Servicio del Proveedor a través de los mecanismos establecidos, para la atención, seguimiento y solución de requerimientos o fallas reportados por parte de “EL CENACE”.  
**Tiempo de Solución:** Se entiende al periodo transcurrido desde el momento en que EL CENACE reporta formalmente la solicitud de atención de la falla, dejando registro en la MSP hasta que el Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa determina de conformidad con “EL LICITANTE” que se han realizado todas las actividades requeridas para solucionar la falla reportada y se cierra el Ticket en la MSP.

**TILT:** Parámetro para calibración de la inclinación de la imagen en la pantalla con software.

**Video Mural:** Del inglés Videowall, es una colección de pantallas que se combinan en mosaico para crear una pantalla grande e integral y controlados por un "controlador de video".

**Video cubo:** Es un sistema de proyección cuyos elementos mínimos son: gabinete, pantalla y proyector.

#### 4. Plazo y Lugar de Entrega

Plazo	4.1 "EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar "LOS SERVICIOS", objeto del presente Anexo Técnico, A partir del 5 (quinto) día hábil después del fallo, por un periodo de <b>12 meses</b> .						
Lugar	4.2. "EL PROVEEDOR" deberá proporcionar "LOS SERVICIOS" objeto de este contrato en los sitios referidos en la siguiente tabla:						
	No.	Sitio	Clave	Dirección		Cantida d de Video Murales	No. de Video Cubos (Vertical por Horizontal)
	1	Gerencia del Centro Nacional	GCN	Calle Don Manuelito No. 32, Col. Olivar de los Padres, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01780	Ciudad de México	1	3X15
	2	Corporativo	CORP	Calle Don Manuelito No. 32, Col. Olivar de los Padres, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01780	Ciudad de México	1	2X4
	3	Gerencia de Control Regional Central	GCRCE	Av. Insurgentes Sur No. 3177 Col. Pedregal de San Ángel Alcaldía Coyoacán, C.P. 04500	Ciudad de México	1	3X9
	4	Gerencia de Control Regional Noroeste	GCRNO	Reforma y Periférico Norte sin número, Col. Balderrama, C.P. 83180	Hermosillo, Son.	1	3X7
	5	Gerencia de Control Regional Norte	GCRNT	Calle Guanaceví 131, Parque Industrial Lagunero, C.P. 35078	Gómez Palacio, Dgo.	1	3X9
	6	Gerencia de Control Regional Noreste	GCRNE	Av. Estrellas 325, Colonia Contry, C.P. 64860	Monterrey, N.L.	1	3X9
	7	Gerencia de Control Regional Baja California	GCRBC	Calzada Héctor Terán No. 1566 Conj. Urb. Xochimilco, C.P. 21380.	Mexicali, B.C.	1	3X9
	8	Gerencia de Control Regional Peninsular	GCRPE	Calle 10 No. 312 A entre 1 y 1 Bis, Fraccionamiento Gonzalo Guerrero, C.P. 97115.	Mérida, Yuc.	1	3X6

	9	Subgerencia de Control La Paz	SCLP	Oaxaca y Chiapas S/N Col. Ruiz Cortines, C.P. 23079	La Paz, B.C.S.	1	2X4
<i>Tabla 1. Relación de ubicaciones en que se prestarán los servicios objeto de este Anexo Técnico.</i>							

## 5. Condiciones

### 5.1. Condiciones para la realización de los trabajos.

- 5.1.1. "EL LICITANTE" deberá designar a un **Administrador del Proyecto**, mediante carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, indicando el nombre completo de la persona designada, cargo, números telefónicos de localización y correo electrónico; quien será responsable de: coordinar las actividades; verificar la correcta instalación y entrega de informes al "**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**"; informar de manera inmediata al "**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**" de cualquier eventualidad que afecte el cumplimiento oportuno; y atender las controversias que se susciten en la prestación del servicio en el sitio que corresponda.
- 5.1.2. En caso de cambio del Administrador del Proyecto, se deberá notificar mediante correo electrónico al "**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**" de cada sitio. Cabe hacer mención que el nuevo Administrador del Proyecto deberá cumplir con las funciones previamente descritas.
- 5.1.3. El Administrador del Proyecto en acuerdo con el "**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**" de cada sitio, definirán los horarios de trabajo, deben cumplir con los siguientes lineamientos de conducta del sitio: respetar las medidas de seguridad y de protección civil que apliquen, en caso de cualquier tipo de siniestro deberá acatar las indicaciones del personal de protección civil. También debe abstenerse de tomar objetos que no sean de su propiedad, la persona que sea sorprendida en dichos actos será remitida a las autoridades correspondientes y en este supuesto, los daños y perjuicios serán imputables a "EL LICITANTE".
- 5.1.4. El personal que "EL LICITANTE" destine para los trabajos en sitio, deberán ser mayores de edad y portar en un lugar visible un gafete de identificación expedido por el mismo, así como portar el equipo de seguridad personal necesario para la realización de las actividades que realice.
- 5.1.5. "EL LICITANTE" deberá garantizar en todo momento la funcionalidad y disponibilidad de los Vídeos Murales objeto del presente Anexo Técnico; la ubicación física de dichos Video Murales se describe en la Tabla 2.
- 5.1.6. Los tickets registrados en la MSP serán atendidos apeguándose a lo especificado en el numeral 5 del presente Anexo Técnico.
- 5.1.7. El "Administrador del Proyecto" y el "**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**" deberán realizar la reunión de inicio de proyecto o a más tardar el quinto (5) día hábil posterior a la notificación del fallo. En ella se deberán llevar a cabo además de la entrega del programa de trabajo de mantenimiento preventivo, las siguientes actividades:
  - a. Presentación del personal responsable e integrantes de la administración del contrato de cada unidad administrativa del CENACE y atención del proyecto (Licitante y CENACE).
  - b. Validación de las plantillas de reportes mensuales.
  - c. Validación de la encuesta de calidad del servicio en la atención de un ticket que debe llenarse de manera obligatoria para poder cerrar un ticket (incluir de 3 a 5 preguntas).
- 5.1.8. "EL LICITANTE" deberá respetar todas las disposiciones, licencias y permisos técnicos, de seguridad y operativas que "EL CENACE" establezca para la atención de fallas, instalaciones, actualizaciones y demás trabajos que sean requeridos en este Anexo Técnico.
- 5.1.9. "EL LICITANTE" deberá entregar al "EL CENACE", al quinto (5) día hábil posterior a la notificación del fallo, a más tardar, y durante la reunión de inicio de proyecto, la matriz de escalación que permita a "EL CENACE" contactar al personal designado por "EL LICITANTE" para asegurar la prestación del servicio con los siguientes datos; nombre, cargo, teléfono fijo y celular, correo electrónico y tiempo de escalación.
- 5.1.10. "EL LICITANTE" conocerá de la solicitud de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico cuando:
  - a. Personal autorizado por "**EL CENACE**" registre un ticket en la MSP.
  - b. A través de una solicitud de personal de "**EL CENACE**" a cualquier persona que se encuentre en la matriz de escalación de "**EL LICITANTE**", quien deberá gestionar el registro de la solicitud en la MSP.
- 5.1.11. "EL LICITANTE" será el único responsable de la calidad y ejecución del servicio prestado a "EL CENACE".

No.	Elemento	Modelo	Marca	CORP	GCN	GCRNO	GCRNTE	GCRNE	GCRBC	GCRPEN	SCLP	GCRCE	Total
1	PROCESADOR DSP	CORE 110F	QSC	1									1
2	AMPLIFICADOR 2 CANALES	SPA2-60	QSC	1									1
3	DISTRIBUIDOR	DVI-5312B	DVIGEAR	8	5	5	5	5	5	3	5	5	48
4	PDU	PDUMH30ATNET	TRIPPLITE	5	5	3	3	3	3	2	1	3	25
5	GABINETE	VS-60HS12U	MITSUBISHI	8									8
6	GABINETE	S-70HE75CA	MITSUBISHI		45	21	27	27	27	18	8	27	200
7	PANTALLA	SC-70HE75U	MITSUBISHI		45	21	27	27	27	18	8	27	200
8	SWITCH DE DATOS 48 PTOS 10/100/1000	C2960S-48	CISCO		2								2
9	SWITCH DE DATOS 48 PTOS 10/100	SF300-48	CISCO	1		1	1	1	1		1	1	7
10	SWITCH DE DATOS 24 PTOS 10/100	SF300-24	CISCO							1			1
11	PROYECTOR	VS-70HE120U	MITSUBISHI		45	21	27	27	27	18	8	27	200
12	CONTROLADOR	VC-TP9S	MITSUBISHI	2		2	2	2	2	2	2	2	16
13	CONTROLADOR	VC-TP14S	MITSUBISHI		2								2

Tabla 2. Relación de elementos de la infraestructura de los video murales en cada sitio

5.1.12. Además de lo descrito en la Tabla 2, "EL LICITANTE" será responsable del correcto funcionamiento del equipamiento y todo accesorio requerido para la operación de los Video Murales.

## 5.2 Mesa de Servicio del Proveedor (MSP)

5.2.1 "EL LICITANTE" deberá proporcionar una MSP como único punto de registro de las solicitudes de servicio del presente "Anexo Técnico" con acceso vía internet y disponible 7x24 (siete días por veinticuatro horas). En ella se registrarán y dará atención/seguimiento a las solicitudes e incidencias registradas por el personal designado por el **Administrador del Contrato** y personal designado por el proveedor.

5.2.3 "EL LICITANTE" deberá considerar que la MSP deberá enviar un correo electrónico al **Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa** y a la persona que reportó el ticket al momento de:

- Registrar un ticket.
- Actualizar un ticket.
- Cerrar un ticket.

"EL LICITANTE" deberá entregar al "**Administrador del Contrato**" a cada unidad administrativa a más tardar **al quinto (5) día hábil posterior a la notificación del fallo**, el manual de funcionamiento de la MSP, el cual deberá contener la guía de funcionalidad de la plataforma para los usuarios y la matriz de escalamiento.

“**EL LICITANTE**” deberá otorgar a más tardar al **quinto (5) día hábil posterior a la notificación del fallo**, cuentas de acceso individual al personal designado por “**EL CENACE**”. El **Administrador del Contrato** proporcionará al “**EL LICITANTE**” el listado de usuarios autorizados para el acceso a la plataforma para la consulta y/o registro de ticket(s) en la MSP e indicará su nivel de acceso (global – todos los sitios o local – un solo sitio).

5.2.3 “**EL LICITANTE**” deberá monitorear las Solicitudes de Servicios que se reciban en el portal de la MSP, al registrar una solicitud deberá de proporcionar un número de ticket único; desde la apertura hasta el cierre, debe incluir al menos las acciones realizadas relacionadas con: el diagnóstico, configuración, reparación o refaccionamiento del Video Mural reportado, así como la identificación de la persona que da atención por parte de “**EL LICITANTE**”, los tiempos de atención, cierre y solución.

5.2.3 La MSP deberá contener el inventario de la **Tabla 2**, la cual será entregada por el **Administrador del Contrato** en la reunión de inicio de proyecto con la información necesaria para relacionar dicho inventario con las posibles solicitudes considerando al menos los siguientes campos:

- a. Número de ticket.
- b. Número de Video Cubos afectados
- c. Datos del equipo o componente reportado (Descripción/Marca/ Modelo/ Número de Serie).
- d. Descripción de la solicitud de atención de la falla (Requerimientos, afectación al servicio, entre otros).
- e. Fecha y hora de Registro.
- f. Fecha y hora de Solución.
- g. Nombre del contacto y Sitio de quien reporta en “**EL CENACE**”
- h. Nombre del contacto de quien atiende la falla por parte de “**EL LICITANTE**”.
- i. Actividades realizadas para la atención y resolución del ticket.
- j. Observaciones o comentarios adicionales.
- k. Encuesta de calidad del servicio (incluir de 3 a 5 preguntas) que debe llenarse de manera obligatoria para poder cerrar un ticket.

Al cerrar un ticket “**EL LICITANTE**” deberá generar un Reporte de Servicio con los campos listados para firma de conformidad del **Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa** correspondiente

5.2.4 “**EL LICITANTE**” deberá atender y solucionar los tickets (s), conforme a lo establecido en el numeral 5 y mantener el registro disponible para consulta de personal autorizado por “**EL CENACE**” durante toda la vigencia del contrato.

5.2.5 Durante los primeros **7 días hábiles** a mes devengado, el **Administrador del Proyecto** deberá integrar todos los tickets registrados en la MSP del mes y entregar al **Administrador del Contrato** de cada unidad administrativa, el Reporte Mensual de la MSP, agrupando la información por sitio con base en la **Tabla 1**. El reporte deberá contener al menos los siguientes campos:

- a. Mes y año del reporte.
- b. Número de ticket.
- c. Número de Video Cubos afectados.
- d. Datos del equipo o componente reportado (Descripción/Marca/ Modelo/ Número de Serie).
- e. Descripción de la solicitud de atención de la falla (Requerimientos, afectación al servicio, entre otros).
- f. Fecha y hora de Registro.
- g. Fecha y hora de Solución.
- h. Tiempo de compromiso de solución.
- i. Tiempo excedido del compromiso para la solución.
- j. Firma del **Administrador del Proyecto**.

El **Administrador del Proyecto** deberá anexar el Reporte de Servicio firmado por su personal técnico del “**EL LICITANTE**” y el **Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa** para cada uno de los tickets listados en el Reporte Mensual de la MSP.

### 5.3 Visitas en Sitio

- 5.3.1 Si para la prestación de los servicios objeto de este Anexo Técnico “EL LICITANTE” requiere realizar una visita en sitio, “EL LICITANTE” deberá convenir el horario y la gestión de acceso con el **Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa** del sitio correspondiente, ajustándose a los tiempos operativos de “EL CENACE”.
- 5.3.2 El personal técnico de “EL LICITANTE” deberá presentarse con una identificación oficial vigente con fotografía y con credencial de la empresa que lo identifique como su representante.
- 5.3.3 Todos los gastos relacionados a la visita en sitio correrán por cuenta de “EL LICITANTE”.
- 5.3.4 “EL LICITANTE” entregará al Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa y al Administrador del Contrato, al concluir la visita, al menos la siguiente documentación:
- ✓ Reporte de servicio de “EL LICITANTE” firmado por su personal y **Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa** del sitio.
  - ✓ Incluya fecha y hora de inicio y fin de atención.
  - ✓ Descripción de los trabajos realizados en sitio.
  - ✓ Sección para la calificación de la calidad del servicio de “EL LICITANTE”.

## 6 ENTREGABLES

### 6.1 Condiciones de Aceptación de Entrega

- 6.1.1. Toda la documentación que derive del cumplimiento, seguimiento y atención contractual deberá entregarse mediante oficio en hoja membretada y debidamente firmada y rubricada por el representante legal de “EL LICITANTE” ganador a cada **Administrador de Contrato** de cada sitio.
- 6.1.2. Previo acuerdo entre Administrador del Proyecto y el Administrador del Contrato, y mediante un acta de actualización del documento, se podrán realizar modificación en los entregables durante la vigencia del contrato.
- 6.1.3. Todo documento que sea entregado por “EL LICITANTE” al **Administrador del Contrato** deberá:
- a. Estar validado y autorizado por el **Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa** correspondiente.
  - b. Firmarse en tres tantos y distribuirse la siguiente manera: el primer tanto para el **Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa** correspondiente, el segundo para el **Administrador del Contrato** en la unidad administrativa correspondiente y el último para “EL LICITANTE”.
  - c. Estar firmada por el **Administrador del Proyecto** y el **Administrador del Contrato** y personal técnico de “EL LICITANTE”.
  - d. Impresa y en formato PDF.
- 6.1.4. “EL LICITANTE” deberá entregar a “EL CENACE” todos los entregables en los tiempos estipulados, de no hacerlo se le aplicaran las penalidades o deductivas aplicables.
- 6.1.5. Se listan los entregables de única ocasión (EU), mensuales (EM) y por evento (EE), todos los documentos deberán ser entregados al **Administrador del Contrato** de cada sitio y en los casos que aplique deberán estar validados y firmados por parte del Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa correspondiente.

### Entregables de Única Ocasión (EU)

Documento	ID	Contenido	Regla de entrega
Designación del <b>Administrador del proyecto</b> por parte de “EL LICITANTE” ganador	EU-01	Carta membretada y firmada por el representante legal donde el “EL LICITANTE” designe a un <b>Administrador del Proyecto</b> , indicando el nombre de la persona, cargo en la empresa, números telefónicos de localización y correo electrónico	Al quinto (5) día hábil posterior a la notificación del fallo, durante la reunión de inicio del proyecto.
Carta de la empresa	EU-02	Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, donde se detallen las actividades recomendadas (mejores prácticas) para el servicio de	Al quinto (5) día hábil posterior a la notificación del fallo, a más tardar

		mantenimiento preventivo de los Video Murales de “ <b>EL CENACE</b> ”.	durante la reunión de inicio del proyecto.
Minuta de inicio de actividades del contrato	EU-03	Actividades que se deberán realizar en la reunión: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del personal responsable e integrantes de la administración y atención del proyecto (Licitante y CENACE).</li> <li>• Identificación de los entregables y entrega de los que aplique.</li> <li>• Validación de entregables y plantillas de reportes.</li> <li>• El <b>Administrador del Contrato</b> deberá validar la estructura de la encuesta de calidad del servicio de los tickets de la MSP.</li> <li>• Registrar la entrega del inventario de Video Murales de cada sitio</li> <li>• Otros</li> </ul>	Al quinto (5) día hábil posterior a la notificación del fallo, a más tardar durante la reunión de inicio del proyecto.
Plan de trabajo de los mantenimientos preventivos	EU-04	Deberá incluir al menos los recursos humanos y materiales necesarios para su realización, fecha de realización, duración de este, desglose de actividades a realizar en cada sitio de “ <b>EL CENACE</b> ” y deberá estar acordado con cada <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> conforme a la sección “ <b>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</b> ”.	A más tardar (15) quince días hábiles posterior a la notificación del fallo.
Propuesta de las plantillas de reportes	EU-05	Documentos con las plantillas de reporte, para validación del <b>Administrador del Contrato</b> , como por ejemplo el Reporte de Servicio que deberá estar firmado por el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> respectivo.	Al quinto (5) día hábil posterior a la notificación del fallo, a más tardar durante la reunión de inicio del proyecto.
Relación del personal que participará en el contrato por parte de “ <b>EL LICITANTE</b> ” ganador	EU-06	Documento con la relación del personal que participará en el proyecto incluyendo al menos: roles y responsabilidades, teléfonos de contacto, cuentas de correo electrónico, todo lo anterior mediante carta en papel membretado y firmado por el <b>representante legal</b> .	Al quinto (5) día hábil posterior a la notificación del fallo, a más tardar durante la reunión de inicio del proyecto.
Manual de funcionamiento de la MSP	EU-07	Deberá contener la guía de funcionalidad de la plataforma para los usuarios y la matriz de escalamiento.	Al quinto (5) día hábil posterior a la notificación del fallo, a más tardar durante la reunión de inicio del proyecto.
Matriz de escalación	EU-08	La lista deberá contener: nombre, cargo, teléfono fijo y celular, correo electrónico y tiempo de escalación para contactar al personal designado por “ <b>EL LICITANTE</b> ” y asegurar la prestación del servicio.	Al quinto (5) día hábil posterior a la notificación del fallo, a más tardar durante la reunión de inicio del proyecto.

#### Entregables Mensuales (EM)

Documento	ID	Contenido	Regla de entrega
Reporte Mensual de la MSP	EM-01	Documento que incluye un concentrado por sitio listado en la <b>Tabla 1</b> , de los tickets registrados en el mes. El <b>Administrador del Proyecto</b> deberá anexar el Reporte de Servicio firmado por su personal técnico y el	Dentro de los <b>primeros siete (7) días hábiles</b> después del mes devengado

		<b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> para cada uno de los tickets listados en el Reporte Mensual de la MSP.	
--	--	--	--

### Entregables por Evento (EE)

Documento	ID	Contenido	Regla de entrega
Memoria Técnica de mantenimiento preventivo de cada Video Mural	EE-01	Documento que deberá incluir todas las actividades realizadas la duración y evidencia fotográfica. Deberá estar firmado de conformidad por el <b>Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa</b> , y entregado al <b>Administrador del Contrato</b> en cada unidad administrativa del CENACE.	<b>Quince (15) días hábiles</b> posteriores a la conclusión del mantenimiento preventivo

## 7 Descripción detallada:

### 7.1 Niveles de servicio

- 7.1.1 “**EL LICITANTE**” deberá considerar que un ticket registrado en la MSP deberá ser atendido y solucionado en un plazo máximo de **5 días hábiles**.
- 7.1.2 Si “**EL LICITANTE**” determina que debe llevarse algún equipo para solucionar la falla reportada deberá sustituir temporalmente el equipo durante el tiempo que tome su reparación, con los equipos necesarios de las mismas características que permitan mantener la continuidad y disponibilidad del servicio de video proyección y coordinándose con el **Responsable del Área Técnica en la Unidad Administrativa** para efectuar todas las acciones para el ingreso y egreso de los equipos.
- 7.1.3 Con base en el número reportado de cubos afectados dentro del ticket y la cantidad total de los video cubos del Video Mural se obtiene el porcentaje de afectación del servicio para poder determinar la severidad
- 7.1.4 Para calcular el porcentaje de afectación del servicio se utilizará la siguiente fórmula:

$$\text{Porcentaje de afectación del servicio} = 100 * \frac{\text{Número de video cubos afectados (registrado en el ticket)}}{\text{Total de video cubos del Video Mural}}$$

#### Ejemplo:

Se reporta en el Video Mural de la GCN que en 4 video cubos se observa en la imagen una sombra. El Video Mural de la GCN es de 3x15 video cubos. Por lo que su tiempo máximo de Solución se obtiene al calcular el % Porcentaje de afectación del servicio:

$$\text{Porcentaje de afectación del servicio} = 100 * \frac{4}{45} = 8.88$$

De acuerdo con lo que se indica en el Cuadro 1, en el caso del ejemplo la severidad es BAJA, por lo que se cuenta con un máximo de 5 días hábiles para resolver la afectación.

- 7.1.5 El tiempo de solución de acuerdo con la severidad de la afectación del servicio se presentan en el Cuadro 1, mismo que no podrá exceder lo que se indica en el punto 5.1.
- 7.1.6 Con el porcentaje de afectación del servicio se determina la severidad y el Tiempo Máximo de solución del ticket.

Severidad	% Porcentaje de afectación del servicio	Tiempo Máximo de Solución
Crítica	Del 76% al 100%	<b>2 días hábiles</b>
Alta	Del 51% al 75%	<b>3 días hábiles</b>
Media	Del 26% al 50%	<b>4 días hábiles</b>
Baja	Del 2% al 25%	<b>5 días hábiles</b>

Cuadro 1. Nivel de Severidad

Donde:

- ✓ **Severidad Crítica:** No se encuentra disponible el servicio del Video Mural.
- ✓ **Severidad Alta:** Afecta severamente el servicio en sus funciones vitales de operación y disponibilidad del Video Mural.
- ✓ **Severidad Media:** Incidente que no daña las funciones vitales de operación y disponibilidad del Video Mural.
- ✓ **Severidad Baja:** Evento que no representa un riesgo para las funciones vitales de operación y disponibilidad del Video Mural.

## 8 Equipo en Comodato

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

## 9 Autorizaciones

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

## 10 Administradores de Contrato

10.1 Nombre y cargo del Servidor Público que será responsable 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	Nilthon Serna Solís	GCN – Jefe de Departamento	nilthon.serna@cenace.gob.mx	Administrador del Contrato GCN, partida 1
2	Yareb Ibarra Reséndiz	CORP - Jefa de Departamento	yareb.ibarra@cenace.gob.mx	Administrador del Contrato CORP, partida 2
3	Gustavo Roberto Villa Rodríguez	GCRCE – Jefe de Depto. Y encargado de la Subgerencia de TIC	gustavo.villa01@cenace.gob.mx	Administrador del Contrato GCRCE, partida 3
4	Edgardo López Trujillo	GCRNO – Jefe de Departamento	edgardo.lopez@cenace.gob.mx	Administrador del Contrato GCRNO, partida 4
5	Juan Manuel González Bautista	GCRNT - Subgerente de TIC	juan.gonzalez01@cenace.gob.mx	Administrador del Contrato GCRNT, partida 5
6	Leonardo Arroyo Galindo	GCRNE – Subgerente de TIC	leonardo.arroyo@cenace.gob.mx	Administrador del Contrato GCRNE, partida 6

7	José de Jesús Guitrón Mejía	GCRBC - Subgerente de TIC	jose.guitron@cenace.gob.mx	Administrador del Contrato GCRBC, partida 7
8	Evelina Cristal Rodriguez Magaña	GCRPE - Subgerente de TIC	evelina.rodriguez@cenace.gob.mx	Administradora del Contrato GCRPE, partida 8
9	Asunción Baltazar Rojas Gonzalez	SCLP – Subgerente de Control	baltazar.rojas@cenace.gob.mx	Administrador del Contrato SCLP, partida 9

- 11 De conformidad con lo establecido en el artículo 25 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, “EL CENACE” cuenta con disponibilidad presupuestaria

Tipo de Contratación	
Anual	Plurianual
No Aplica	Aplica

Recursos Fiscales	
Anual	Plurianual
No Aplica	Aplica

Ejercicio Fiscal
2023-2024

- 12 Para el presente procedimiento de contratación, el Área Requiriente cuenta con disponibilidad presupuestaria en la (s)

12.1 Disponibilidad Presupuestaria	
Partida(s) de Gasto	Denominación de la Partida(s) de Gasto conforme al Clasificador por Objeto del Gasto
35301	Servicio de Mantenimiento de conservación de bienes informáticos

12.2 Naturaleza de los Recursos			
Propios	Fiscales	Créditos Externos	Recursos de terceros
Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

- 13 Normas oficiales mexicanas, Normas mexicanas, Normas internacionales, normas de referencia o especificaciones, cuyo cumplimiento exija a los LICITANTES, conforme a la ley de la infraestructura de calidad y los artículos 31 y 32 del Reglamento de la 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

13.1 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, normas de referencia o especificaciones, cuyo cumplimiento exija a los LICITANTES, conforme a la ley de la infraestructura de calidad, no obstante “EL LICITANTE” será responsable de observar el cumplimiento de aquellas que indirectamente se relacionan con la prestación de “LOS SERVICIOS”, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 64 y 73 de la referida Ley

- 14 Para el caso previsto en la fracción X del artículo 29 de Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se deberá especificar el método que se utilizará para realizar las pruebas que permitan verificar el cumplimiento de las especificaciones de los para bienes a adquirir o arrendar o servicios a contratar; la institución pública o privada que las realizara y el momento para efectuarlas, así como la unidad de medida se determinará pública 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.

14.1 Pruebas				
Método	Institución pública-privada	Momento	Unidad de Medida	Resultado Mínimo
No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

- 15 Conforme a lo establecido por los artículos 46 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:

Cantidades Determinadas	Contrato (Art. 47 de la LAASSP)
Aplica	No Aplica

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

- 16 La adjudicación del procedimiento de contratación se llevará mediante:

16.1 Forma de Adjudicación		
Partida	Todas las partidas a un sólo proveedor	Por Abastecimiento Simultáneo
Aplica	No Aplica	No Aplica

16.2 Abastecimiento Simultáneo		
Fuente	Porcentaje asignado a cada una de ellas	Porcentaje diferencial en precio
No Aplica	No Aplica	No Aplica

- 17 La firma del CONTRATO que se derive del procedimiento de contratación se realizará en los términos previstos en los artículos 45, 46, de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público; y 81 de su Reglamento.

17.1 Periodo para la entrega de "LOS SERVICIOS"	
De	Hasta
A partir del 5 (quinto) día hábil después del fallo.	Por un periodo de 12 meses.

17.2 Vigencia del Contrato		
A partir de la emisión del Fallo o Adjudicación	A partir de la formalización del Contrato	Periodo
		Hasta
Aplica	No Aplica	Por un periodo de 12 meses.

- 18 Garantías

"EL LICITANTE" queda obligado ante "EL CENACE" a responder en caso de negligencia, mala fe, impericia y dolo, de la respuesta inmediata en la atención, prestación y/o sustitución de partes dañadas, así como cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en el "CONTRATO" y en el presente "ANEXO TÉCNICO", lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 53 párrafo segundo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

18.1 Garantía de Cumplimiento
Para garantizar a "EL CENACE", el exacto cumplimiento de las obligaciones que "EL LICITANTE" contraiga en virtud del instrumento contractual que se derive del procedimiento de contratación, se obliga a otorgar fianza expedida por institución legalmente autorizada, a favor del Centro Nacional de Control de Energía equivalente al <b>10% (diez por ciento)</b> del monto total del <b>CONTRATO</b> , sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, la cual deberá entregar <b>dentro de los</b>

### 18.1 Garantía de Cumplimiento

**10 (diez) días hábiles siguientes a la firma del CONTRATO.** 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 diez días hábiles siguientes a la firma de dicho convenio, así como la fecha de la prestación de **"EL SERVICIO"** para las cantidades adicionales.

El periodo de vigencia de la fianza que respalde la garantía de cumplimiento debe ser desde la firma del contrato y hasta la recepción satisfactoria de servicio (Acta aceptación del servicio). **No se liberará la fianza en tanto permanezca en vigor "EL CONTRATO"**, y en su caso durante la substanciación de juicios o recursos legales hasta su resolución definitiva, salvo que las partes se otorguen el finiquito; y hasta quince días hábiles posteriores a la fecha en el que el mismo haya vencido o de aquellas en que **"EL CENACE"** hubiese comunicado su terminación anticipada, en la inteligencia de que solo podrá ser liberada mediante autorización expresa y por escrito de **"EL CENACE"**

La garantía deberá presentarse en el **Departamento de Abastecimientos** de cada Gerencia de Control en días hábiles dentro del horario de **08:00 a 17:00** horas

### 18.2 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 del **CONTRATO**, se considera que la obligación contractual es **Divisible**.

Proporcional conforme al monto de cada partida. No aplicara la proporcionalidad a cada componente de la partida.

### 18.3 Garantía por Defectos o Vicios Ocultos o Póliza de Responsabilidad Civil

**"EL PROVEEDOR"** queda obligados ante **"EL CENACE"** responder en caso de negligencia, mala fe, impericia y dolo, de la respuesta inmediata en la atención y prestación de **"LOS SERVICIOS"**, así como cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en el **"CONTRATO"** y en el presente **"ANEXO TÉCNICO"**, lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo **53** párrafo segundo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Garantía por Defectos o Vicios Ocultos	Póliza de Responsabilidad Civil
Aplica	Aplica
<p>Para garantizar el funcionamiento correcto de las refacciones suministradas derivado de su instalación o defectos de fabricación sin que implique un costo adicional a <b>"EL CENACE"</b>, <b>"EL PROVEEDOR"</b> se obliga a otorgar <b>fianza</b> expedida por institución legalmente autorizada, a favor del Centro Nacional de Control de Energía equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del <b>CONTRATO</b>, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, la cual deberá entregar dentro de los 10 (DIEZ) días naturales siguientes a la recepción satisfactoria de <b>"LOS SERVICIOS"</b>. <b>"EL PROVEEDOR"</b>, quedará obligado ante <b>"EL CENACE"</b>, a responder de los defectos y vicios ocultos en la calidad de las refacciones suministradas y su instalación, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en el presente Contrato y/o en la legislación aplicable.</p> <p>La <b>vigencia</b> de la Garantía por Defectos o Vicios Ocultos será considerada por <b>12 meses contados a partir del día natural siguiente a la recepción satisfactoria de "LOS SERVICIOS"</b> por parte del <b>"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"</b>.</p>	<p>Para garantizar a <b>"EL CENACE"</b> que se cubrirán: los gastos de daños inferidos a personas o infraestructura ya sea de <b>"EL CENACE"</b> o de terceros; Indemnizaciones y gastos de defensa, <b>"EL LICITANTE"</b>, se obliga a otorgar Póliza de Responsabilidad Civil expedida por institución legalmente autorizada, a favor del Centro Nacional de Control de Energía equivalente al <b>10% (diez por ciento)</b> del monto total del <b>CONTRATO</b>, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, la cual deberá entregar <b>10 (DIEZ) días hábiles siguientes a la firma del CONTRATO</b>.</p> <p>La <b>vigencia</b> de la póliza de Responsabilidad Civil será considerada a partir del <b>inicio de los trabajos</b> y hasta la <b>recepción de "EL SERVICIO"</b> por parte del <b>"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"</b>.</p> <p>La póliza se aplicará si el <b>tiempo en la atención</b> al siniestro <b>excede de 20 días hábiles</b> a partir del reporte</p>

<b>18.3 Garantía por Defectos o Vicios Ocultos o Póliza de Responsabilidad Civil</b>	
<p>La <b>fianza se aplicará</b> si el tiempo en la atención para la eliminación del defecto o vicio oculto <b>excede de 10 días naturales</b> a partir del reporte emitido por parte del <b>“ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”</b>.</p> <p><b>No se liberará la fianza antes del periodo de vigencia</b> y en su caso durante la substanciación de juicios o recursos legales hasta su resolución definitiva, salvo que las partes se otorguen el finiquito; y hasta quince días hábiles posteriores a la fecha en el que el mismo haya vencido o de aquellas en que <b>“EL CENACE”</b> hubiese comunicado su terminación anticipada, en la inteligencia de que solo podrá ser liberada mediante autorización expresa y por escrito de <b>“EL CENACE”</b></p>	<p>emitido por parte del <b>“ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”</b>.</p> <p>Si <b>“EL LICITANTE”</b> cuenta con una <b>póliza de responsabilidad civil global</b>, podrá entregar al Área Contratante el endoso que garantice el contrato o convenio que celebre con el CENACE, por el monto o porcentaje que se haya establecido, sin que sea necesario exigirle la presentación, exhibición o entrega de la póliza original</p>

## 19 Penas Convencionales

**“EL LICITANTE”** se obliga a pagar a **“EL CENACE”** una pena convencional por la entrega no oportuna de los Entregables de Única Ocasión, del 1% (uno por ciento) por cada día hábil de atraso, sobre el monto **TOTAL** del **CONTRATO**.

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

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**“EL LICITANTE”** 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.

## 20 Deduciones

**“EL CENACE”** aplicará a **“EL LICITANTE”** deducciones al pago de **“EL SERVICIO”** con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que haya incurrido respecto a los conceptos que integran el **CONTRATO**. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Aplica		Porcentaje o Importe	Forma	Concepto	Responsable de Aplicar las deducciones										
Si	No														
X		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Severidad</th> <th>Porcentaje de deducción por día de atraso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Crítica</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Alta</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Media</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Baja</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Severidad	Porcentaje de deducción por día de atraso	Crítica	5%	Alta	4%	Media	3%	Baja	2%	Calculado sobre el importe mensual del mantenimiento correctivo y soporte técnico del sitio afectado por cada día hábil de atraso	Incumplimiento parcial o deficiente en el Nivel de Servicio	Departamento de Finanzas
	Severidad	Porcentaje de deducción por día de atraso													
	Crítica	5%													
	Alta	4%													
	Media	3%													
Baja	2%														
	1%	Calculado sobre el importe mensual, por la entrega no oportuna de los Entregables Mensuales (EM-01) y Entregables por Evento (EE-01), por cada día hábil de atraso.	Incumpliendo parcial o deficiente de Entregables Mensuales (EM-01) y Entregables por Evento (EE-01)	Departamento de Finanzas											

Las deducciones serán documentadas y calculadas por el **"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"**.

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

Para cumplir con el párrafo anterior se deberá entregar la factura por el monto mensual y deberá expedir una nota de crédito por las deductivas que apliquen en el periodo con base en los tickets registrados cuyo servicio no se recibió correctamente y a satisfacción del **"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"** de la gerencia correspondiente.

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

## 21 Forma y Lugar de Pago

El pago por el suministro de **"EL SERVICIO"** se realizará en moneda nacional, mediante transferencia de fondos o cheque, dentro de los 20 (veinte) naturales posteriores a la aceptación de la(s) factura(s), siendo los días de pago lunes y/o viernes. Si el servicio se cotizó en dólares, el pago será moneda nacional al tipo de cambio para solventar obligaciones publicado por el Banco de México para el día en que se realice el pago. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

El pago de **"EL SERVICIO"** contratados, quedará condicionado por concepto de deductivas al que haya sido acreedor, para lo cual deberá emitir la correspondiente nota de crédito.

"EL CENACE" no otorgará anticipos para la prestación de **"EL SERVICIO"**.

El pago por la adquisición de **"EL SERVICIO"**, se realizará una vez entregado por completo el material solicitado en moneda nacional, mediante transferencia de fondos dentro de los 20 (VEINTE) días naturales contados a partir de la entrega y aceptación de la factura correspondiente y demás documentos en que conste la debida entrega de **"EL SERVICIO"** a entera satisfacción del **"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"**.

El trámite de pago correspondiente se efectuará con los siguientes datos fiscales: a nombre del Centro Nacional de Control de Energía, con el domicilio fiscal: Boulevard Adolfo López Mateas No. 2157, Colonia Los Alpes, C.P. 01010, Demarcación Álvaro

Obregón, Ciudad de México, con el Registro Federal de Contribuyentes CNC140828PQ4, y de ser enviado el comprobante fiscal digital vía electrónica para su validación al correo que señale **"EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"**.

El pago de **"LOS SERVICIOS"**, quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PROVEEDOR"** 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.

## 22 Anticipo

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

## 23 Prórroga

**"EL CENACE"** no otorgará prórroga para la prestación y/o entrega de **"LOS SERVICIOS"**

## 24 Devoluciones

**"EL CENACE"** devolverá el entregable que no cumpla con las formalidades descritas y requeridas en el numeral 5.2 del presente Anexo Técnico.

Firmas		
Sitio	Por el Área Técnica	Por el Administrador del Contrato
GCN	Antonio Alba Jaime	Nilthon Serna Solís
CORP	Arturo Martínez Sosa	Yareb Ibarra Reséndiz
GCRCE	Fabián Juárez López	Gustavo Roberto Villa Rodríguez
GCRNO	Rogelio Uribe Enríquez	Edgardo López Trujillo
GCRNT	Carlos Antonio Moreno Rivera	Juan Manuel González Bautista
GCRNE	Leopoldo III de la Garza Bernal	Leonardo Arroyo Galindo
GCRBC	David Alejandro Langarica Palomo	José de Jesús Guitrón Mejía
GCRPE	Gerardo Gonzalo Jiménez López	Evelina Cristal Rodríguez Magaña
SCLP	Jorge Márquez González	Asunción Baltazar Rojas Gonzalez
Área Requirente	Erasmus Jonathan Rosas Ruiz	

12 de octubre de 2023

El presente documento electrónico ha sido firmado mediante el uso de la firma electrónica avanzada por el servidor público competente, amparada por un certificado digital vigente a la fecha de su elaboración, y es válido de conformidad con lo dispuesto en los Artículos 7 y 9 fracción I de la Ley de Firma Electrónica Avanzada y Artículo 12 de su Reglamento.

