



"2021: Año de la Independencia"

Ciudad de México, a 14 de septiembre de 2021.

Oficio: DG/UT/0996/2021

Asunto: Respuesta a solicitud de acceso a la información número de folio **0632500015721**.

**Apreciable solicitante
Presente.**

Recibida su solicitud citada en el asunto a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, el día treinta y uno de agosto del año en curso, que a la letra dice:

Modalidad preferente de entrega de información:
Entrega por Internet en la PNT.

Descripción clara de la solicitud de información:

"... ¿Se solicita copia del contrato y Anexo Técnico, relativo a la prestación del "SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA TERMINALES PUNTO DE VENTA?" o similares, suscrito con la empresa Radiomovil Dipsa S.A. de C.V. para el periodo de 2021..." (Sic)

Otros datos para facilitar su localización:

Número de Procedimiento en Compranet: AA-006G1H002-E3-2020

Al respecto, esta Unidad de Transparencia con fundamento en lo dispuesto por los artículos 6° Base A de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM); 133, 134, 135 y 136 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), hace de su conocimiento que derivado de la búsqueda amplia, exhaustiva y razonable en los archivos y expedientes que obran en las áreas que conforman esta Sociedad Nacional de Crédito, la **Dirección de Administración de Bienes y Servicios**, en el ámbito de su competencia, rindió respuesta a su requerimiento en términos del oficio número **DGAA/DABS/SRM/GA/DA/2987/2021**, de fecha 10 de septiembre de 2021, constante de 52 fojas útiles, la cual se adjunta en formato PDF.

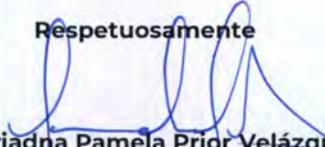
Le recordamos que Banjercito es responsable de la protección de los datos personales que de tratamiento, los cuales serán tratados conforme a las atribuciones que la normatividad aplicable le confiere, y para las finalidades establecidas en nuestro Aviso de Privacidad, el cual puede encontrarlo en nuestro portal web en el apartado de Transparencia-Avisos de Privacidad: https://www.banjercito.com.mx/Transparencia_Focalizada/avisos_privacidad.html

No se omite mencionar que, esta Sociedad Nacional de Crédito, reitera a Usted su disposición para atender sus requerimientos de manera respetuosa, expedita y con estricto apego a derecho; asimismo, le informa que si requiere información adicional o tiene alguna duda, se ponen a su disposición los teléfonos 5626 0500 y 5557 9188 en la extensión 2193 y el correo electrónico unidad_transparencia@banjercito.com.mx.

Finalmente, con el objeto de continuar mejorando nuestros servicios, mucho le agradeceremos contestar una breve Encuesta de Calidad, que podrá encontrar en la siguiente liga de internet: https://www.banjenetbanjercito.com.mx/encuestaARCO/pages/arco_formencuesta.xhtml/ y remitir sus respuestas al correo unidad_transparencia@banjercito.com.mx, las cuales nos ayudarán a fortalecer la calidad del servicio recibido.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Respetuosamente


Lic. Ariadna Pamela Prior Velázquez
Titular de la Unidad de Transparencia de Banjercito S.N.C.



**DIR. DE ADMÓN DE BIENES Y SERVICIOS.
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES.
GERENCIA DE ADQUISICIONES.
DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES.
DGAA/DABS/SRM/GA/DA/2987/2021.**

Asunto: Se remite solicitud de información número de folio **0632500015721**.

Ciudad de México, a 10 de septiembre de 2021.

**LIC. ARIADNA PAMELA PRIOR VELÁZQUEZ.
TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA.
P R E S E N T E.**

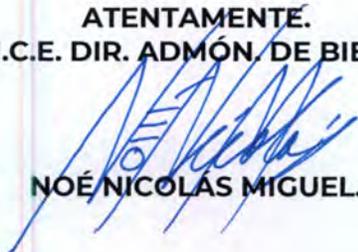
En relación al oficio **DG/UT/0951/2021**, de fecha 01 de septiembre de 2021, en relación a la solicitud de información número de folio **0632500015721**, misma que solicita lo siguiente:

"...Se solicita copia del contrato y anexo técnico, relativo a la prestación del "Servicio de Internet Móvil para Terminales Punto de Venta" o similares, suscrito con la empresa Radiomovil Dipsa, S.A. de C.V., para el periodo de 2021..." (sic).

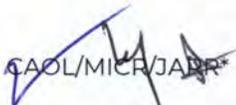
Sobre el particular, después de realizar una búsqueda exhaustiva y pormenorizada dentro de los archivos y registros de la **Gerencia de Adquisiciones**, al respecto me permito informar que se cuenta con una contratación plurianual realizada en el año 2020, con una vigencia del 08 de abril de 2020 a 31 de marzo de 2023 (se adjunta archivo en PDF y Anexos).

Sin más por el momento y agradeciendo por anticipado la atención que otorgue al presente, le envío un cordial saludo.

**ATENTAMENTE.
EL MYR. I.C.E. DIR. ADMÓN. DE BIENES Y SVS.**


NOÉ NICOLÁS MIGUEL.

C.c.p. Dirección General Adjunta de Administración. – Para su superior conocimiento. – Presente.


CAOL/MICR/JADR





PEDIDO NÚMERO 2326, RELATIVO A LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL **SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA TERMINALES PUNTO DE VENTA**, DERIVADO DEL PROCEDIMIENTO DE **ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL MIXTA**, CON FUNDAMENTO EN LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 45, 46 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO (EN ADELANTE "**LA LEY**"), ASÍ COMO EL 82 Y 84 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO (EN ADELANTE "**EL REGLAMENTO**"), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL BANCO NACIONAL DEL EJÉRCITO, FUERZA AÉREA Y ARMADA, SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO "**BANJERCITO**", LEGALMENTE REPRESENTADO POR EL **C. MAYOR I.C.E. NOÉ NICOLÁS MIGUEL**, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS Y APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA PARTE **RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.**, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ COMO "**EL PROVEEDOR**"; LEGALMENTE REPRESENTADA POR EL **LIC. PABLO CARLOS GARCÍA LÓPEZ**, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, AMBAS PARTES POR MUTUO CONSENTIMIENTO CONVIENEN EN SUJETARSE A LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES:

DECLARA "BANJERCITO" POR CONDUCTO DE SU APODERADO LEGAL QUE:
PRIMERA.-

- A)** Es una Sociedad Nacional de Crédito legalmente constituida conforme a las Leyes de este País, bajo lo siguiente:
- a.** Mediante la escritura pública número 56 de fecha 06 de mayo de 1947, otorgada ante la fe del Licenciado Manuel Borja Soriano, titular de la Notaría Pública número 78 del Distrito Federal, se constituyó el "Banco Nacional del Ejército y la Armada, Sociedad Anónima de Capital Variable" la cual se encuentra debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de esta Ciudad de México, el día 12 de junio de 1947, registrado bajo el número 149 a fojas 159, del volumen 231 del libro 3°.
 - b.** Posteriormente cambia su denominación social a "Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.A., lo cual consta en Escritura Pública número 30,196 volumen 596 de fecha 6 de julio de 1979, ante la fe del Lic. Roberto Del Valle Prieto, Notario 113 del Distrito Federal.
 - c.** Mediante Decreto número 1,666 de fecha 10 de julio de 1985, con efectos a partir del 31 de julio de 1985, el Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, Miguel de la Madrid Hurtado decretó la transformación del "Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, Sociedad Anónima" a "Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo", el cual fue inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito Federal, bajo el folio mercantil número 93,741 el 28 de enero de 1987.
- B)** Su representante, el **C. Mayor I.C.E. Noé Nicolás Miguel**, en su carácter de **Director de Administración de Bienes y Servicios y Apoderado Legal**, cuenta con las facultades suficientes para la firma de éste Instrumento, tal y como consta en libro 1,904, folio 271,876 Instrumento Notarial N° 91,314 de fecha 27 de septiembre de 2019, otorgado ante la fe del Licenciado Benito Iván Guerra Silla, Notario Público número 07 de la Ciudad de México, facultades que a la fecha no le han sido revocadas, modificadas, ni limitadas en forma alguna.
- C)** Se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes con el número: **BNE820901682**
- D)** Para todo lo relacionado con este pedido, "**BANJERCITO**" señala como domicilio para oír notificaciones y recibir toda clase de documentos el ubicado en Av. Industria Militar No. 1055, Colonia Lomas de Sotelo, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11200, Ciudad de México.
- E)** Cualquier cambio en el domicilio, debe notificársele a la otra parte, con 5 (cinco) días naturales de anticipación, toda vez que en tanto las partes no cumplan con dicha notificación, todas las diligencias, avisos y emplazamiento realizados en los antes indicados, se entenderán válidamente practicadas.

[Firma]
N. MICHAEL MICR/DIP

Av. Industria Militar 1055, Col. Lomas de Sotelo, Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11200
Conmutador: 55 5626 0500 y 55 5557 9188 Fax: 55 5557 8821 Banjetel: 55 5328 2354 y 800 712 3772

[Firma]
1/15
www.gob.mx/banjercito





- F) El presente pedido se registrará al amparo de "LA LEY" y "EL REGLAMENTO".
- G) El Subdirector de Recursos Materiales, **Cap. I/o. F.A.A.M.A. D.E.M.A. Ret., César Alejandro Orta López** y la Jefa del Departamento de Adquisiciones, **L.C.P. Mónica Iraís Calderón Rojas** o quienes en un futuro los sustituyan, comparecen como el "ÁREA CONTRATANTE" del presente instrumento.
- H) El **Director de Banca Electrónica, Mtro. Marco Vinicio Lozano Valencia** y el **Subdirector de Operación de Dispositivos de Acceso y Servicios de Banca Electrónica, Lic. Felipe de Jesús Pérez López** o quienes en un futuro los sustituyan, constituyen los administradores del pedido, es decir, los responsables de verificar el aspecto operativo mediante los mecanismos determinados en el presente pedido, conforme se establece en el penúltimo párrafo del artículo 84 de "EL REGLAMENTO".

El área Administradora del pedido será la responsable de verificar el seguimiento, administración y cumplimiento del presente pedido para todos "LOS SERVICIOS" contemplados en el presente instrumento contractual.

JUSTIFICACIÓN

Con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los artículos 3 fracción IX, 25, 26 fracción III, 26 Bis fracción III, 28 Fracción I, 36, 36 Bis, 42, 45, 46, 47 y 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y art. 75 último párrafo, 82, 84 y 85 de "EL REGLAMENTO" así como los artículos 35 y 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y artículo 148 de su Reglamento, se realizó el procedimiento a través de adjudicación directa correspondiente a la contratación plurianual del **Servicio de Internet Móvil para Terminales Punto de Venta**, el cual se notificó el **25 de marzo de 2020**, mediante oficio número **DABS/SRM/GA/DA/708/2020**, teniendo como resultado de la evaluación de la proposición elaborada por la **Dirección de Banca Electrónica** (evaluación técnica), en colaboración con la Subdirección de Recursos Materiales (evaluación legal y económica) y con fundamento en lo dispuesto en los artículos 36 y 36 Bis fracción II de "LA LEY" y artículo 51 de "EL REGLAMENTO", se adjudicó a "EL PROVEEDOR" la **partida única**, la cual se ve reflejada en el presente instrumento, por la cantidad de un importe mínimo de **\$48,055.68 (Cuarenta y ocho mil cincuenta y cinco pesos 68/100 M.N.)** y un máximo de **\$120,139.20 (Ciento veinte mil ciento treinta y nueve pesos 20/100 M.N.)** más el IVA correspondiente, lo anterior en virtud de que su propuesta cumplió con los requisitos técnicos, administrativos y legales, así como por presentar la propuesta económica más baja, aceptable y conveniente, por lo tanto garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

Los recursos para cubrir el monto del servicio objeto del presente pedido se encuentran disponibles en la Validación Presupuestal No. 1043 y en la Partida No. 31701.

DECLARA "EL PROVEEDOR" QUE:
SEGUNDA. -

- A) Es una Sociedad Mercantil, legalmente constituida conforme a las Leyes de este País, lo que se acredita con el Instrumento Notarial de la Escritura Pública número **27,938 de fecha 14 de octubre de 2003**, otorgada ante la fe del **Lic. Ana Patricia Bandala Tolentino**, titular de la notaría número **195** del Distrito Federal ahora Ciudad de México, inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio bajo el folio mercantil número **13,859**.
- B) Su representante, el **C. Pablo Carlos García Lopez** en su carácter de Representante Legal, cuenta con las facultades propias y suficientes para la firma de este Instrumento, mismas que no le han sido revocadas, modificadas, ni limitadas en forma alguna, lo que consta en el testimonio notarial de la escritura número **51,831 de fecha 10 de abril de 2014**, otorgada ante la fe del **Lic. Ana Patricia Bandala Tolentino**, titular de la notaría número **195** en el Distrito Federal ahora Ciudad de México.
- C) Se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes con el número: **RDI-841003-034**.
- D) Para todo lo relacionado con este Pedido, "EL PROVEEDOR" señala como domicilio y correo electrónico para oír notificaciones y recibir toda clase de documentos, el ubicado en **Calle Lago Zurich No. 245 Torre Telcel, Colonia Ampliación Granada Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11529 Ciudad de México, correo electrónico: victor.quintana@telcel.com.mx, teléfono (55) 2581 - 3700 ext. 4597, 5510100766**.

[Handwritten signature]





- E) Cualquier cambio en los domicilios, debe notificársele a la otra parte, con 5 (cinco) días naturales de anticipación, toda vez que en tanto las partes no cumplan con dicha notificación, todas las diligencias, avisos y emplazamiento realizados en los antes indicados, se entenderán válidamente practicadas.
- F) Cuenta con los conocimientos, la capacidad, experiencia, elementos técnicos, materiales y humanos propios y suficientes para realizar la entrega oportuna y eficiente de "LOS SERVICIOS" así como para dar cumplimiento con la realización del objeto del presente pedido. Asimismo, manifiesta que conoce el contenido y los requisitos que establecen "LA LEY" y "EL REGLAMENTO" vigentes, así como las demás disposiciones de carácter general que regulan el presente pedido.
- G) Ratifica en este acto sus propuestas técnica y económica, así como la documentación legal y administrativa presentada en el procedimiento de contratación que se define en la JUSTIFICACIÓN del presente instrumento.
- H) Acepta que en tanto no se lleve a cabo la verificación de "LOS SERVICIOS" objeto de este instrumento, éstos no se tendrán por recibidos o aceptados.

AUDITORIAS, VISITAS E INSPECCIONES.

- I) "EL PROVEEDOR" se obliga a entregar la información y/o documentación relacionada con el presente pedido que en su momento se requiera, con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que realicen la Secretaría de la Función Pública o el Órgano Interno de Control en "BANJERCITO", lo anterior con fundamento en el artículo 107 de "EL REGLAMENTO".
- J) "EL PROVEEDOR" declaró bajo protesta de decir verdad que no se encuentra impedido con relación a la Ley General de Responsabilidades Administrativas, así como en ninguno de los supuestos a los que se refieren los artículos 50 y 60 de "LA LEY", así como del artículo 39, fracción VI inciso e, de "EL REGLAMENTO" vigente.

Lo anterior lo declaró "EL PROVEEDOR" a sabiendas de las sanciones a las que se hacen merecedores los proveedores que infringen las disposiciones establecidas en "LA LEY", de conformidad a lo establecido en sus artículos 59 y 60.

- K) Para dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, "EL PROVEEDOR" previo a la formalización del pedido, entregó documento vigente expedido por el SAT, en el que se emitió la Opinión Positiva del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales previstas en las reglas 2.1.31 y 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para el ejercicio 2020 publicada el 28 de diciembre de 2019 en el Diario Oficial de la Federación.
- L) De conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR relativo a las reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, "EL PROVEEDOR" entregó constancia con la que acreditó una opinión positiva de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social, conforme al procedimiento establecido en el mismo acuerdo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 27 de febrero de 2015.
- M) De conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en lo sucesivo "INFONAVIT" por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, "EL PROVEEDOR" entregó constancia con la que acreditó una opinión positiva de cumplimiento de obligaciones en materia del "INFONAVIT", conforme al acuerdo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 28 de junio de 2017.
- N) Por lo anteriormente expuesto las partes se reconocen de manera recíproca la personalidad que ostentan por lo que acuerdan en celebrar el presente **pedido relativo** a la contratación del **Servicio de Internet Móvil para Terminales Punto de Venta, derivado del procedimiento de adjudicación directa**, el que libremente convienen en sujetar a las siguientes:

[Firma]
NANCIA MICRIDA

3/15
[Firma]
www.gob.mx/banjercito





CLÁUSULAS

OBJETO DEL PEDIDO.

PRIMERA. - "EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar a "BANJERCITO" "LOS SERVICIOS" que se detallan en el anexo técnico, bajo las características establecidas en la cotización (anexa) la cual consta de 13 fojas por un solo lado, presentada por "EL PROVEEDOR", misma que se integra al presente pedido, tal y como fue presentado.

Verificación de la entrega o realización de "LOS SERVICIOS".

"BANJERCITO", de conformidad con lo previsto por el artículo 84, penúltimo y último párrafos de "EL REGLAMENTO", tendrá en todo tiempo la facultad de comprobar, supervisar y verificar, conforme a los procedimientos establecidos en el presente pedido, que "LOS SERVICIOS" hayan sido efectivamente realizados y cumplan con cada uno de los requerimientos pactados.

El área administradora del pedido, la **Dirección de Banca Electrónica**, en términos de lo previsto por el artículo 84 de "EL REGLAMENTO", realizará la comprobación, supervisión y verificación de "LOS SERVICIOS", de conformidad con lo siguiente:

No.	Objeto	Procedimiento	Periodicidad	Documento-
1	Que "LOS SERVICIOS" recibidos cumplan con la descripción establecida en el Anexo Técnico y cotización.	Verificación documental.	Mensual.	Pedido y/o Anexo Técnico.
2	Que "LOS SERVICIOS" recibidos coincidan con la cantidad establecida en el pedido.	Conteo Físico.	Mensual.	Pedido y CFDI.
3	Verificar que "LOS SERVICIOS" recibidos estén dentro del plazo establecido en el pedido.	Verificación de fechas, días y horarios.	Mensual.	Pedido.
4	Comunicar a la Subdirección de Recursos Materiales, la pena convencional o deductiva en su caso, por atraso en la entrega de "LOS SERVICIOS" o por retraso en la subsanación o sustitución de los mismos de acuerdo con las fechas establecidas en el pedido.	Elaboración de oficio y acta de incumplimiento.	Mensual (en su caso).	Oficio y acta de Incumplimiento.

Todas las demás obligaciones no descritas en el cuadro anterior serán verificadas por la **Dirección de Banca Electrónica**, de conformidad con las especificaciones, condiciones y plazos establecidos en la solicitud de cotización y/o anexo técnico, así como en las cláusulas del presente pedido.

La verificación de la entrega o realización de "LOS SERVICIOS" que realice "BANJERCITO", a través del área administradora del pedido, no libera a "EL PROVEEDOR" del cumplimiento de sus obligaciones contraídas, así como de subsanar las deficiencias que aparezcan posteriormente una vez realizados los mismos. Lo anterior en el entendido que el ejercicio de esta facultad no será considerada como aceptación tácita o expresa de la recepción de "LOS SERVICIOS".

CONTRAPRESTACIÓN.

SEGUNDA.- De conformidad con lo estipulado en la cotización de "EL PROVEEDOR", "BANJERCITO" pagará a "EL PROVEEDOR" en moneda nacional por "LOS SERVICIOS", de un importe mínimo de \$48,055.68 (Cuarenta y ocho mil cincuenta y cinco pesos 68/100 M.N.) y un máximo de \$120,139.20 (Ciento veinte mil ciento treinta y nueve pesos 20/100 M.N.) más el IVA correspondiente, conforme a los precios de "LOS SERVICIOS" contratados, los cuales se desglosan a continuación:

Part.	Cantidades Mensuales		Meses Solicitados	Unidad de Medida	Descripción	P.U.	Monto Mínimo	Monto Máximo
	Min	Max						
Única	72	180	36	Serv.	Servicio de internet móvil para Terminales punto de venta.	\$18.54	\$48,055.68	\$120,139.20

	Ejercicio 2020 (1 de abril al 31 de diciembre).	Ejercicio 2021 (1 de enero al 31 de diciembre).	Ejercicio 2022 (1 de enero al 31 de diciembre).	Ejercicio 2023 (1 de enero al 31 de marzo).
Monto mínimo	\$12,013.92	\$16,018.56	\$16,018.56	\$4,004.64
Monto máximo	\$30,034.80	\$40,046.40	\$40,046.40	\$10,011.60

M/M/O/O/M/O/O/D/S/D

4/15





Nota: Estas cantidades son enunciativas y no limitativas, por lo que su administración se realizará por las cantidades mínimas y máximas que se determinen, considerando los servicios reales que se requieran, por lo que solo se pagarán los servicios efectivamente prestados y devengados.

La cantidad estipulada en esta cláusula constituye la contraprestación total que "BANJERCITO" pagará a "EL PROVEEDOR" y consecuentemente, en ella quedará incluido cualquier costo, gasto o erogación que "EL PROVEEDOR" realice, directa o indirectamente, para dar debido cumplimiento a las obligaciones contraídas.

Por ninguna causa motivo, "BANJERCITO" cubrirá a "EL PROVEEDOR" pasajes, viáticos o traslados, importación exportación, pagar impuestos y derechos entre otros y toda actividad relacionada a la prestación de "LOS SERVICIOS" a las oficinas de "BANJERCITO" con forme al art. 53 último párrafo de "LA LEY".

RECEPCIÓN, ACEPTACIÓN Y PAGO DEL COMPROBANTE FISCAL DIGITAL POR INTERNET.

TERCERA.- La facturación debe realizarse de la siguiente manera:

Dentro de los primeros 5 días naturales de cada mes "EL PROVEEDOR" presentará impreso y enviará en forma electrónica a los siguientes correos: mgomez@banjercito.com.mx, jlopezv@banjercito.com.mx y rgarcia@banjercito.com.mx, así como a los correos: rrodriguez@banjercito.com.mx y mcedillo@banjercito.com.mx, el (los) Comprobante (es) Fiscal(es) Digital(es) por Internet (CFDI) en formato PDF y XML al "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO", para proceder a la recepción del CFDI(s) y a la validación del (los) CFDI(s) como sigue:

- 1) El CFDI(s) validado(s) por el "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO", debe cumplir con todos los requisitos fiscales establecidos en el Código Fiscal de la Federación (CFF) en el Art. 29 fracción III y VI y Art. 29 A y en el concepto se debe incluir el número de pedido, la descripción de "LOS SERVICIOS" recibidos como se especifican en el contrato de acuerdo a la cláusula de contraprestación y forma de pago, así como la cuenta clabe y nombre del Banco a la que se depositará el pago del pedido.

Asimismo, los CFDI(s) deben cumplir con los requisitos establecidos en el anexo 20 Guía de llenado de los comprobantes fiscales digitales por internet emitidos por el SAT y con el acuerdo de la regla 2.7.1.44 y 2.7.1.32 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2019 y sus anexos 1 y 1-A emitidos el 29 de abril de 2019, considerando los siguientes datos:

BANCO NACIONAL DEL EJÉRCITO, FUERZA AÉREA Y ARMADA, S.N.C.
RFC: BNE-820901-682
DOMICILIO: Av. Industria Militar No. 1055 Col. Lomas de Sotelo. Código Postal 11200, Alcaldía Miguel Hidalgo. Ciudad de México

Método de pago: PUE (Pago en Una sola Exhibición) o PPD (Pago en Parcialidades Diferidas).

Forma de pago: Transferencia electrónica o Por definir

Uso de CFDI: G03 Gasto General o P01 Por Definir

Para la validación del(os) CFDI(s) el "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO", en el reverso debe especificar el nombre, puesto y firma de los funcionarios administradores y responsables del pedido o quien en su momento lo sustituya, encargados de verificar el aspecto técnico y operativo de los servicios recibidos a entera satisfacción, que fueron especificados en el pedido, incluyendo la siguiente leyenda:

"El presente CFDI(s) ampara "LOS SERVICIOS" proporcionados por "EL PROVEEDOR" con motivo de la prestación de "LOS SERVICIOS" recibidos en tiempo y forma, de conformidad a las condiciones y cláusulas pactadas en el número de pedido.

Cabe mencionar que el "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO" verificó los precios facturados de acuerdo a lo pactado en el pedido y tiene bajo su resguardo los reportes y documentos que ampara la recepción de "LOS SERVICIOS", por lo que solicita bajo su responsabilidad se realice el pago correspondiente."

En caso de que sean detectados errores en el (los) CFDI (s), "EL PROVEEDOR" debe entregar nuevamente el (los) CFDI (s) al "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO", dentro de los tres días hábiles siguientes a partir de que le sean notificados dichos errores por escrito o a través de correo electrónico, tiempo con el que contará "EL PROVEEDOR" a fin de que gestione lo necesario y se lleven a cabo las correcciones.

[Handwritten signature]





- 2) Cuando corresponda al primer pago, el "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO" debe de verificar que el "DEPARTAMENTO DE PAGO A PROVEEDORES" cuente con una copia original del pedido y sus anexos.
- 3) "EL PROVEEDOR" debe indicar los datos de la cuenta bancaria en la cual se depositará el pago del presente pedido. En caso de hacer cambios a la cuenta bancaria "EL PROVEEDOR" debe notificar de forma escrita, en hoja membretada y firmada por el representante legal al "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO" y al "DEPARTAMENTO DE PAGO A PROVEEDORES".
- 4) En el caso del pago de anticipos, (cuando aplique), la solicitud de pago del anticipo debe incluir la copia de la fianza de anticipo.
- 5) En caso de que aplique una pena convencional y/o deductiva, es responsabilidad del "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO" calcular y verificar que se haya notificado al "EL PROVEEDOR" y que el "DEPARTAMENTO DE PAGO A PROVEEDORES" cuente con la siguiente documentación:
 - a. Copia del oficio remitido al "ÁREA CONTRATANTE" por el "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO" solicitando la notificación de la penalización y/o deductiva, con copia del acta de incumplimiento correspondiente elaborada por el "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO".
 - b. Copia del oficio de notificación de la penalización y/o deductiva dirigido a "EL PROVEEDOR" suscrito por el "ÁREA CONTRATANTE".
 - c. Copia del oficio de aceptación de la penalización y/o deductiva, emitido por "EL PROVEEDOR" en la cual se especifique la forma en que será cubierta (Cheque, transferencia o compensación de adeudo).

Por lo que "EL PROVEEDOR" debe presentar en el "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO" el cheque, copia de la transferencia, ficha de depósito o en su caso el oficio con la autorización para compensar el importe de la penalización y/o deductiva contra el pago del(os) CFDI(s) correspondiente(s) debidamente firmado por el representante legal, para su verificación conforme a los montos reportados en el acta de incumplimiento. Asimismo, es responsabilidad del "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO" hacer del conocimiento al "DEPARTAMENTO DE PAGO A PROVEEDORES" mediante oficio de remisión de los CFDI para orden de pago de pedidos para su aplicación correspondiente.

En caso de que se decida realizar el pago correspondiente a las penalizaciones y/o deductivas mediante transferencia electrónica o depósito, los datos del número de cuenta y CLABE interbancaria son:

BANCO: Banjercito, S.N.C.
CUENTA: 11287349
CUENTA CLABE: 019180000112873492

Una vez recibido el pago de la penalización y/o deductiva y se haya aplicado contablemente, el "DEPARTAMENTO DE PAGO A PROVEEDORES" emitirá y enviará el CFDI(s) correspondiente a "EL PROVEEDOR".

El "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO" no debe de validar los CFDI a los cuales apliquen penalización y/o deductiva. En caso de que validen un CFDI y el "DEPARTAMENTO DE PAGO A PROVEEDORES" no cuente con copia de los documentos mencionados en el punto 5, será responsabilidad exclusiva del "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO" el no haber notificado en tiempo y forma las penas convencionales y/o deductivas al "DEPARTAMENTO DE PAGO A PROVEEDORES".

Con fundamento en los artículos 53 Bis de "LA LEY" y 95 de "EL REGLAMENTO" vigente, el pago del CFDI correspondiente quedará condicionado, proporcionalmente al pago que "EL PROVEEDOR" deba efectuar por concepto de penas convencionales y deductivas por incumplimiento.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

6/15





- 6) Una vez recibido en el "DEPARTAMENTO DE PAGO A PROVEEDORES" el(os) CFDI(s) validado(s) mediante oficio de remisión de los CFDI para orden de pago de pedidos este procederá con el trámite de pago para cumplir con lo establecido en el artículo 51 de "LA LEY".
- 7) "EL PROVEEDOR" debe dar seguimiento al pago de sus CFDI desde la recepción, validación (Vo.Bo.), hasta su pago mediante contacto con el "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO".

"BANJERCITO" y "EL PROVEEDOR" acuerdan que los derechos y obligaciones que se deriven del pedido no podrán ser transferidos por "EL PROVEEDOR" en favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se debe contar con el consentimiento previo de "BANJERCITO", con fundamento en el último párrafo del artículo 46 de "LA LEY".

CFDI COMPLEMENTO POR RECEPCIÓN DE PAGOS.

Dentro de los 10 días naturales de cada mes "EL PROVEEDOR" presentará impreso y enviará en forma electrónica por correo electrónico el (los) CFDI del (los) Complemento (s) por Recepción de Pagos correspondientes a los pagos efectuados en el mes anterior de facturas con método de pago PPD, en formato PDF y XML al "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO".

CANCELACIÓN DE FACTURAS (CFDI).

Cuando "EL PROVEEDOR" requiera cancelar una factura (CFDI) emitida a "BANJERCITO" previo a solicitar la autorización de esta S.N.C. a través del Buzón Tributario del SAT, tal como lo establece la normatividad vigente, deberá efectuar su petición por escrito mediante carta dirigida al "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO" explicando los motivos por los que requiere efectuar la cancelación de la factura (CFDI). Una vez confirmada la precedencia de la cancelación por el "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO" "EL PROVEEDOR" podrá realizar su petición de autorización de cancelación mediante el buzón tributario del SAT.

PROVEEDORES EN LISTA DEL 69-B DEL CÓDIGO FISCAL.

En caso que "EL PROVEEDOR" sea publicado en los listados emitidos por el SAT de los contribuyentes que, con base en el artículo 69-B del Código Fiscal de la Federación, se presume que factura operaciones simuladas, "EL PROVEEDOR" debe avisar por escrito al "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO" a más tardar en los 3 días siguientes hábiles siguientes a la publicación en el Diario Oficial de la Federación, ya sea en el listado de "PRESUNTOS" o en el listado de "DEFINITIVOS"; de igual forma, "EL PROVEEDOR" se obliga a sacar en paz y a salvo a "BANJERCITO" de cualquier responsabilidad legal y/o fiscal originada por esta situación.

FORMA DE PAGO.

De conformidad con el artículo 51 de "LA LEY", el pago se realizará mediante transferencia electrónica a "EL PROVEEDOR", en moneda nacional conforme a los **servicios devengados a mes vencido** y se harán todas las retenciones que por ley se tengan que efectuar al momento de aplicar el pago, una vez entregada la factura y validada por el área administradora del pedido, de conformidad al artículo 44 de "LA LEY" los precios permanecerán fijos durante la vigencia del pedido.

"BANJERCITO" pagará a "EL PROVEEDOR" la totalidad de la partida, dentro de los veinte (20) días naturales siguientes a la presentación del Comprobante Fiscal Digital por Internet (vía electrónica e impreso debidamente validado) ante el "DEPARTAMENTO DE PAGO A PROVEEDORES" de "BANJERCITO", mediante transferencia electrónica a la cuenta de "EL PROVEEDOR", para lo cual debe proporcionar su número de cuenta CLABE y el nombre del banco en donde está ubicada.

"EL PROVEEDOR" al momento de emitir los CFDI(s) al "ÁREA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO", debe indicar los datos bancarios a los cuales se realizarán los pagos, mismos que deben contar con los siguientes datos: **RAZÓN SOCIAL, RFC, BANCO, CUENTA CLABE, REFERENCIA BANCARIA:** (en caso de ser requerido).

CADENAS PRODUCTIVAS.

Se informa a "EL PROVEEDOR" que esta Institución Bancaria está inscrita en el Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C. en las cuales se encuentran registradas las cuentas por pagar de nuestros proveedores y contratistas en adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles, servicios y obra pública, con el objeto de dar mayor certidumbre, transparencia y eficiencia en los pagos, por lo que la empresa que representa se encuentra registrada, en dicho programa. Lo anterior conforme a lo publicado en el D.O.F. del 28/02/07 y D.O.F. del 06/04/09 y D.O.F. del 25 de junio de 2010.

[Handwritten signature]

4 / 7/15
[Handwritten signature]
www.gob.mx/banjercito





Por lo anterior, cabe mencionar que "BANJERCITO", otorga a "EL PROVEEDOR", su consentimiento para que ceda sus derechos de cobro a un intermediario financiero mediante operaciones de factoraje o descuento electrónico de cadenas productivas, conforme a lo establecido en el numeral 10 de las Disposiciones Generales a las que deberá sujetarse las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para su incorporación al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

Conforme al programa de cadenas productivas "EL PROVEEDOR" deberá entregar el CFDI correspondiente de acuerdo a la forma de pago que corresponda por la venta/prestación de "LOS SERVICIOS" en un solo pago, en caso de que "EL PROVEEDOR" no pueda facturar al momento por alguna razón, contará con un plazo de 30 días naturales para la entrega del CFDI correspondiente a partir de la fecha en la que debió entregarse originalmente.

Lo anteriormente señalado en esta cláusula, sin perjuicio del contenido en el anexo 1 de las Disposiciones Generales relativas a este concepto.

GARANTÍAS.

CUARTA.- "EL PROVEEDOR" se obliga a entregar a "BANJERCITO" las siguientes garantías:

1. GARANTÍA DE ANTICIPO. (No aplica).

2. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.

Se exceptúa de conformidad al punto EE. Fracción VI numeral 4 de POBALINES, artículo 48 de la LAASP Y 86 DEL RLAASP.

INDIVISIBILIDAD O DIVISIBILIDAD DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.

De conformidad con el artículo 81, fracción II, del Reglamento de "LA LEY", en concordancia con el artículo 2003 del Código Civil Federal, sobre la prestación de "LOS SERVICIOS" objeto del presente pedido, las obligaciones cuyo cumplimiento se garantiza, se consideran **divisibles**.

3. GARANTÍA DE VICIOS OCULTOS O DEFECTOS DE FABRICACIÓN.

"EL PROVEEDOR" manifestó por escrito, mediante el cual manifiesta otorgar una garantía contra vicios ocultos cuya validez sea aplicable a la vigencia del pedido en Territorio Nacional, comprometiéndose a responder de la calidad de los servicios en un plazo que no deberá exceder de 5 días naturales contados a partir de que BANJERCITO le comunique vía correo electrónico (en caso de resultar en un día inhábil, se considerara al siguiente día hábil) en caso de no subsanar los vicios ocultos o defectos de fabricación en las SIMS y calidad de los servicios, en el plazo anteriormente establecido, BANJERCITO comenzará a computar deducivas correspondientes.

4. GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL:

"EL PROVEEDOR" se compromete a atender, solventar y cubrir como responsabilidad civil cualquier daño, es decir todo evento y todo riesgo como: incendio, robo, explosión, muerte accidental, incluyendo procedimientos legales, en caso de que el personal a su cargo provoque daños a personal de "BANJERCITO" a terceros o las instalaciones propias o arrendadas donde se realicen "LOS SERVICIOS", inclusive aquellos bienes inmuebles anexos o circundantes a los anteriores que pudieran verse afectados, se hará totalmente responsable de solventar cualquier siniestro, por lo que deslinda a "BANJERCITO" de cualquier asunto relacionado con este aspecto, la presente garantía tendrá vigencia durante la vigencia del pedido.

VIGENCIA.

QUINTA.- El presente instrumento contractual tendrá una vigencia por un periodo de 36 meses a partir del 01 de abril del 2020 hasta el 31 de marzo del 2023, "EL PROVEEDOR" quedará obligado a responder con posterioridad a las obligaciones correspondientes a la "Garantía comercial por defecto y/o vicios ocultos" por el tiempo previsto en el presente pedido.

LUGAR, FECHA, HORARIO Y CONDICIONES DE ENTREGA Y/O PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

SEXTA.- "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar "LOS SERVICIOS" conforme a lo siguiente:

[Handwritten signature]

8/15





ENTREGA DE LAS SIM

Banjercito remitirá orden de suministro por la cantidad requerida al momento de la contratación misma que deberá de entregarse a más tardar 10 días naturales después de la notificación de adjudicación (en caso de resultar en un día inhábil, se considerara al siguiente día hábil), dentro de un horario de 8:00 hrs a 16:00 hrs. en la cual se señalará la fecha de inicio de servicio.

Posterior a la cantidad mínima, las tarjetas SIM se entregarán 48 horas después de la notificación de solicitud de la institución.

En caso de pérdida o extravío de la SIM, Banjercito realizará el reporte correspondiente y el proveedor remitirá 48 horas posteriores a la notificación en el lugar de entrega sin costo para la Institución.

En caso de solicitud por parte de Banjercito, el proveedor realizará la actualización de la tarjeta SIM que permita la mejor operatividad del servicio sin costo adicional para esta Institución a más tardar 10 días naturales después de la notificación de actualización.

Nota: a la entrega de las SIMS, "EL PROVEEDOR" deberá de remitir listado de números de serie de los SIMS. Si dichas SIMS presentan algún defecto, "EL PROVEEDOR" realizará el cambio de las tarjetas SIMS correspondientes sin costo adicional para Banjercito, por otro igual o de las características superiores al afectado de acuerdo a la garantía de vicios ocultos, señalando en las hojas de servicio si este cambio será temporal o definitivo.

"EL PROVEEDOR" llevará a cabo la entrega de la SIM solicitadas en **BANJERCITO**, en la Dirección de Banca Electrónica con Dirección en Av. Industria Militar no. 1055, Col. Lomas de Sotelo, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11200, Cd. México, de lunes a viernes en un horario de 8:00 hrs. a 16:00 hrs.

CUOTAS COMPENSATORIAS.

SÉPTIMA.- De conformidad con el artículo 53 último párrafo de "LA LEY", "EL PROVEEDOR" cubrirá las cuotas compensatorias a que, conforme a la ley de la materia, pudiera estar sujeta la importación de "LOS SERVICIOS" objeto del presente instrumento, y en estos casos no procederán incrementos a los precios pactados, ni cualquier otra modificación al pedido.

PRÓRROGAS.

OCTAVA.- Con fundamento en el artículo 45 fracción XV de "LA LEY", solo se otorgarán prórrogas en caso fortuito, fuerza mayor o alguna otra causa atribuible a "BANJERCITO" para el cumplimiento de obligaciones contraídas en los siguientes casos:

1. Cuando se justifique plenamente el motivo de la prórroga, previa validación de dicho motivo por parte del área encargada de la administración del presente pedido.
2. Que dicha prórroga no afecte la operación de la Institución.

Por lo anterior, "EL PROVEEDOR" deberá presentar un escrito debidamente firmado por su representante legal y previamente al vencimiento del plazo o de la fecha de entrega pactada ante la **Dirección de Banca Electrónica**, mediante el cual se solicite dicha prórroga, mismo que deberá contener lo siguiente:

- Motivos por los cuales se solicita la prórroga.
- Tiempo requerido para el cumplimiento de obligaciones.

Dicha prórroga deberá ser validada y autorizada por la **Dirección de Banca Electrónica**, bajo su propia responsabilidad, **la cual deberá solicitar a la Subdirección de Recursos Materiales**, la modificación al presente pedido.

Ninguna de las partes será responsable de cualquier retraso o incumplimiento en la prestación de "LOS SERVICIOS" materia del presente pedido, cuando éstos resulten directa o indirectamente de casos fortuitos o fuerza mayor.

Lo previsto en el párrafo anterior no aplicará cuando debido a una falta de previsión atribuible a "EL PROVEEDOR" se impida el cabal cumplimiento de las obligaciones que adquiere en este instrumento.

RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.

NOVENA.- Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 54 de LA LEY y 98 de "EL REGLAMENTO" vigentes, el presente pedido podrá ser rescindido administrativamente sin necesidad de declaración.

[Handwritten signature]

9/15





judicial, por incumplimiento de "EL PROVEEDOR" a las obligaciones pactadas en el presente instrumento jurídico.

CAUSAS DE RESCISIÓN.

DÉCIMA.- De conformidad con el artículo 54 de "LA LEY", "BANJERCITO", podrá rescindir administrativamente el presente pedido, cuando "EL PROVEEDOR" incurra en incumplimiento de sus obligaciones contractuales, conforme al procedimiento especificado en las fracciones I a la III de dicho artículo.

Serán causas de rescisión del presente pedido:

- En general cualquier incumplimiento de las obligaciones que se deriven a cargo de "EL PROVEEDOR", o por el incumplimiento a cualquier ordenamiento establecido en las Leyes que regulan a "BANJERCITO", como entidad de la Administración Pública Federal.
- Si "EL PROVEEDOR" no guarda confidencialidad y reserva en cuanto a la información que tenga acceso.
- Si "EL PROVEEDOR" no presta o entrega "LOS SERVICIOS" de conformidad con lo estipulado en el pedido de (forma, cantidad, calidad, tiempo).
- Si "EL PROVEEDOR" no entrega la garantía de cumplimiento de las obligaciones contraídas, con motivo de la contratación, en los términos y condiciones estipuladas en el presente pedido.
- Por haber incurrido "EL PROVEEDOR", en falsedad de declaraciones respecto de sus conocimientos y experiencia para la realización de los trabajos y reportes, objeto del presente pedido.

Ambas partes aceptan que las controversias que se susciten con motivo de la interpretación o aplicación de las condiciones del pedido, serán resueltas por los Tribunales Federales ubicados en la Ciudad de México, renunciándose a cualquier otro fuero que por razón de sus domicilios presentes o futuros llegare a corresponderles.

DE LA CALIDAD DE "LOS SERVICIOS".

DÉCIMA PRIMERA.- "EL PROVEEDOR" se obliga a responder por la calidad de "LOS SERVICIOS" y en su caso la calidad y/o prestación de los mismos, así como de cualquier otra responsabilidad en que se hubiere incurrido, en los términos señalados en el presente pedido y en la legislación aplicable.

PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS.

DÉCIMA SEGUNDA.- Con base en los artículos 53 y en su caso 53 Bis de "LA LEY" y Numeral VII de las "POBALINES", las penas convencionales y deductivas que se aplicarán en caso de retraso en el cumplimiento de las obligaciones que se asumen con motivo de la presente contratación, serán las que a continuación se detallan:

Penalizaciones

En caso de incumplimiento por parte de **EL PROVEEDOR** en las obligaciones contraídas en el presente pedido, se aplicará el 1% por cada día natural de retraso en la entrega de los Servicios y/o entregables de acuerdo a los tiempos estipulados en la tabla entrega de SIM, descripción de prioridades y Tabla de afectación de servicio a usuario y penalización sobre el precio unitario mensual del servicio (SIM) facturable.

Descripción de prioridades			
Nivel de prioridad	Descripción	Tiempo de respuesta y solución	% de Penalización
1: Crítico	El servicio está totalmente abajo o impacta críticamente la capacidad de hacer negocio.	Tiempo máximo de Respuesta: 2 horas. Tiempo máximo de solución: 16 hrs.	De acuerdo a la tabla de afectación de servicio a usuario y penalización.
2: Media.	Las principales funciones empresariales se ven afectadas, cuya gravedad es significativa y puede ser de naturaleza repetitiva.	Tiempo máximo de respuesta: 8 horas. Tiempo máximo de solución: 36 hrs.	De acuerdo a la tabla de afectación de servicio a usuario y penalización.
3: Baja.	Poco o ningún impacto en su capacidad para hacer negocios. Preguntas, Documentación, Informes.	Tiempo máximo de respuesta: 48 horas. Tiempo máximo de solución: 30 días.	De acuerdo a la tabla de afectación de servicio a usuario y penalización.

MICAQUEL...

10/15
[Signature]





TIEMPOS DE RESPUESTA DE SOPORTE Y DE SERVICIO

Tabla de afectación de servicio a usuario y penalización			
Prioridad:	1 (Crítico)	2 (Media)	3 (Baja)
Servicio:	Pérdida completa de la aplicación	Pérdida parcial de la aplicación.	No hay pérdida de la aplicación.
Número de afectados:	Todos los usuarios.	Algunos usuarios.	Ninguno.
Procedimiento Respaldo:	Necesario.	Opcional.	No se requiere.
Tiempo de respuesta:	2hr.	8 hrs.	48 horas
Penalización para respuesta:	1% por cada hr. sobre el precio unitario mensual del servicio (SIM) facturable	1% por cada hr. sobre el precio unitario mensual del servicio (SIM) facturable	1% por cada día sobre el precio unitario mensual del servicio (SIM) facturable
Tiempo para dar alguna opción de solución:	16 hr.	36 hrs.	30 días
Penalización para solución:	1% por cada hr. sobre el precio unitario mensual del servicio (SIM) facturable	1% por cada 24 hrs. sobre el precio unitario mensual del servicio (SIM) facturable	1% por cada 30 días sobre el precio unitario mensual del servicio (SIM) facturable

DEDUCTIVAS

Las deductivas derivadas de un incidente de seguridad de la información, serán ponderadas según el nivel de impacto que la Subdirección de Seguridad de la Información determine mediante un análisis de impacto.

Tabla de deductiva por incidentes de seguridad de la información	
Impacto	Porcentaje
Informativo	Deductivas: 0.5% por cada incidente de seguridad.
Bajo	Deductivas : 2% por cada incidente de seguridad.
Medio	Deductivas : 4% por cada incidente de seguridad.
Alto	Deductivas : 8% por cada incidente de seguridad.
Crítico	Deductivas : 20% por cada incidente de seguridad.

Deductiva de vicios ocultos Se cobrará el 0.5% del monto máximo del contrato por cada día natural de retraso en subsanar cualquier defecto o vicio oculto respecto a la calidad de los servicios que se encuentre a partir de que **BANJERCITO** se lo comunique y venza el término de los 5 días naturales de que dispone para subsanarlos.

BANJERCITO se obliga a notificar mediante correo electrónico al proveedor el vicio oculto que se encuentre, dicho correo deberá ser acusado.

En caso de que se genere una interrupción o afectación al servicio, el participante adjudicado deberá proporcionar a esta Institución un informe técnico en el que especifique las causas que propiciaron el incidente, con la finalidad de contar con evidencia que permita dar respuesta a las observaciones que emitan las Entidades y órganos regulatorios del ámbito financiero.

NOTA:

- La suma total de las penas convencionales y deductivas no deberá ser mayor al 20% del monto máximo del contrato o pedido antes de IVA.
- Las Deductivas para los impactos: Informativos, Bajo y Medio, serán con base al monto total de la renta mensual del servicio antes de I.V.A. en que incurrió el incidente.
- Las Deductivas para los impactos: Alto y Crítico serán con base al monto máximo del contrato o pedido antes de I.V.A.
- Los Impactos Alto y Crítico deberán ser evaluadas por un perito externo independiente a las partes involucradas, para poder comprobar que los servicios prestados son responsables de la afectación a **BANJERCITO**. En caso de que se demuestre de que el incidente de seguridad de la información es atribuible a **EL PROVEEDOR** deberá cubrir los servicios profesionales del citado perito.

MIGUEL HIDALGO

11/15





Entendiendo por incidente de seguridad de la información, lo establecido en el Artículo 1, numeral LXXVI de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito que a la letra dice:

"... aquel evento que la Institución evalúe de acuerdo a sus procesos de gestión, que pueda:

- Poner en peligro la confidencialidad, integridad o disponibilidad de un componente o la totalidad de la Infraestructura Tecnológica utilizada por una Institución o de la información que dicha infraestructura procesa, almacena o transmite.
- Representar una pérdida, extracción, alteración o extravío de información.
- Constituir una violación de las políticas y procedimientos de seguridad de la información. ..."

Lo mencionado anteriormente se aplicará conforme a lo señalado en el anexo técnico conforme a lo establecido en los artículos 53 y 53 bis de la "Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios" y 95, 96 y 97 de su "REGLAMENTO".

La suma del total de las penas convencionales y deductivas, no deberán rebasar el 20% del monto máximo del contrato antes de IVA.

PROPIEDAD INTELECTUAL.

DÉCIMA TERCERA.- "EL PROVEEDOR" se obliga a dejar a salvo de cualquier reclamación derivada de Propiedad Intelectual, patente, propiedad industrial y cualquier derecho que pudiera reclamar un tercero incluyendo regalías o cualquier otro reclamo inherente en relación a los **"LOS SERVICIOS"**; por lo que en caso de la instauración de un procedimiento judicial, administrativo, arbitral o de cualquier otra naturaleza ya sea nacional o internacional, se obliga a dejar a salvo los derechos de **"BANJERCITO"**.

En caso de que **"BANJERCITO"** tenga que comparecer para hacer valer sus derechos a cualquiera de los procedimientos mencionados, **"EL PROVEEDOR"** debe cubrir cualquier gasto que **"BANJERCITO"** tuviera que erogar para defender sus derechos, incluyendo, gastos judiciales, abogados, asesores, etcétera.

En este supuesto **"BANJERCITO"** podrá rescindir el presente pedido, y/o reclamar el pago de los daños y perjuicios que le pudiera causar la controversia mencionada; cabe señalar que aun cuando el presente pedido sea rescindido o sujeto a un procedimiento judicial de cualquier índole, **"EL PROVEEDOR"** debe dejar a salvo a **"BANJERCITO"** de lo citado en la presente cláusula.

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

DÉCIMA CUARTA.- En caso de que se presenten discrepancias con motivo de la materialización del presente pedido, **"EL PROVEEDOR"**, debe manifestar por escrito su postura, la cual en su caso será analizada por **"BANJERCITO"**, a fin de determinar su admisión para buscar una solución adecuada a la controversia.

NORMAS OFICIALES (NO APLICA).

DÉCIMA QUINTA.- "EL PROVEEDOR" debe cumplir con el objeto del presente pedido, conforme a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y los artículos 31 y 32 de **"EL REGLAMENTO"**, manifestando el cumplimiento de las normas aplicables o en su caso la inexistencia de estas para el objeto de la presente contratación.

RESPONSABILIDAD PATRONAL.

DÉCIMA SEXTA.- "BANJERCITO" no será patrón solidario o sustituto de las actividades relacionadas con la prestación de **"LOS SERVICIOS"**.

En caso de alguna situación derivada de ello **"EL PROVEEDOR"** deberá dejar a salvo a **"BANJERCITO"**, por lo tanto: **"EL PROVEEDOR"** será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social para con su personal; por lo que se reconoce y se obliga a que los recursos humanos que utilice para la prestación de **"LOS SERVICIOS"**, no tendrán con esta entidad ninguna relación laboral y que **"EL PROVEEDOR"** será el único obligado a afrontar las obligaciones laborales, fiscales de seguridad social o de cualquier otra naturaleza que pudieran surgir con motivo de los pactos y/o pedido que celebre con sus empleados y a responder de todas las demandas y reclamaciones que sus trabajadores pudiesen presentar en contra de **"BANJERCITO"**, en relación con el objeto de contratación del

12/15





presente pedido aun y cuando se le reclame a ésta última alguna responsabilidad solidaria y que resarcirá a la Entidad de todo daño o perjuicio que ésta pudiera sufrir por tal situación.

En caso de incumplimiento, "BANJERCITO" podrá ejercitar las acciones que le correspondan, ante las autoridades respectivas.

CONFIDENCIALIDAD.

DÉCIMA SÉPTIMA. - "EL PROVEEDOR" se obliga expresamente a mantener y guardar en estricta y absoluta confidencialidad y reserva toda la información o documentación que le sea proporcionada por "BANJERCITO" o de cualquier otra fuente.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Derivado del presente instrumento "EL PROVEEDOR" tendrá acceso a Datos Personales, por lo que bajo protesta de decir verdad en el presente acto, se obliga a implementar las medidas de seguridad de carácter administrativo, físico y técnico para su debida protección contra daño, pérdida, alteración, destrucción o su uso, acceso o tratamiento no autorizado, así como, garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad de acuerdo a lo establecido por los artículos 30 y 59 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

En caso de que ocurra una vulneración a la seguridad de los datos personales ocurrida en cualquier fase del tratamiento, entendida como cualquier daño autorizado de los datos personales aun cuando de manera accidental, "EL PROVEEDOR" notificará a "BANJERCITO" sin dilación alguna.

La notificación que realice "EL PROVEEDOR" contendrá, al menos, la siguiente información:

- a. La naturaleza del incidente.
- b. Los datos personales comprometidos.
- c. Las acciones correctivas realizadas de forma inmediata.
- d. Las recomendaciones sobre las medidas que éste pueda adoptar para proteger sus intereses.
- e. Los medios disponibles al titular para obtener mayor información al respecto.

"EL PROVEEDOR" documentará toda vulneración de seguridad de los datos personales ocurrida en cualquier fase del tratamiento identificado, de manera enunciativa más no limitativa, la fecha en que ocurrió; el motivo de la vulneración; los hechos relacionados con ella y sus efectos y las medidas correctivas implementadas de forma inmediata y definitiva, la cual estará a disposición de "BANJERCITO".

SECRETO BANCARIO

"EL PROVEEDOR" manifiesta que conoce el contenido del artículo 46 Bis 1 de la Ley de Instituciones de Crédito (LIC), el cual establece que las personas que contraten con las Instituciones de Crédito, deben salvaguardar la confidencialidad de la información de los usuarios del sistema bancario y proveer que en la celebración de dichas operaciones se cumplan las disposiciones aplicables para que lleven a cabo servicios necesarios para su operación, les serán aplicables las disposiciones relativas a los secretos bancarios establecidos en el artículo 142 de la LIC, aun cuando dejen de laborar o prestar sus servicios.

SUSPENSIÓN DEL PEDIDO.

DÉCIMA OCTAVA.- Con fundamento en el Artículo 55 Bis de LA LEY y 91 de "EL REGLAMENTO", en caso fortuito, fuerza mayor o por cuestiones atribuibles a la institución, "BANJERCITO", podrá suspender la prestación del servicio o la entrega de los bienes.

CONVENIO MODIFICATORIO.

DÉCIMA NOVENA.- Las partes podrán convenir la realización de modificaciones al pedido, informándose por escrito y manifestando los motivos que originen dicha modificación. Lo anterior de conformidad con lo establecido en los artículos 52 de LA LEY, así como el 91, 92 y 103 fracción II de "EL REGLAMENTO" vigentes.

En su caso el "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO", solicitará mediante oficio dirigido a "EL PROVEEDOR" la anuencia para la ampliación del pedido en los mismos términos y condiciones establecidos en el presente

MIGUEL HIDALGO

13/15





instrumento legal y su "Anexo Técnico" a su vez "EL PROVEEDOR" mediante escrito membretado aceptará o declinará la petición de ampliación del pedido.

En caso de tener la anuencia de "EL PROVEEDOR", el "ÁREA ADMINISTRADORA DEL PEDIDO", remitirá en tiempo y forma así como debidamente requisitada la solicitud de ampliación del pedido principal al "ÁREA CONTRATANTE".

Es necesario, tener presente, que en caso de cualquier modificación que se presente al pedido se debe formalizar un convenio modificatorio, por lo que "EL PROVEEDOR" se obliga a entregar la modificación correspondiente de la fianza.

TERMINACIÓN ANTICIPADA.

VIGÉSIMA.- Con fundamento en los artículos 54 Bis y 55 Bis último párrafo de "LA LEY", 102 de "EL REGLAMENTO", sin perjuicio para "BANJERCITO", podrá terminar anticipadamente el pedido notificando a "EL PROVEEDOR" cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al Estado, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al pedido, con motivo de la resolución de intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública.

CONDICIONES DE ACEPTACIÓN DE "LOS SERVICIOS".

VIGÉSIMA PRIMERA.- "BANJERCITO", sólo aceptará de "EL PROVEEDOR", la entrega o realización de "LOS SERVICIOS" objeto del presente pedido, conforme a lo señalado en la cláusula primera de este instrumento, siempre y cuando la misma cumpla con las características ya estipuladas, asimismo, deben contar con el visto bueno y la autorización por parte de la **Dirección de Banca Electrónica.**

CONCILIACIÓN.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- En caso de desavenencia durante la ejecución del pedido, "EL PROVEEDOR" o "BANJERCITO", pueden iniciar el procedimiento de conciliación previsto en el Capítulo Segundo del Título Sexto de la "LA LEY", así como a lo previsto en el Decreto por el que se establecen las acciones administrativas que deberá implementar la Administración Pública Federal para llevar a cabo la conciliación o la celebración de convenios o acuerdos previstos en las leyes respectivas como medios alternativos de solución de controversias que se susciten con los particulares, publicado en el DOF el 29 de abril de 2016.

DISCREPANCIA.

VIGÉSIMA TERCERA.- En caso de discrepancia entre la solicitud de información/cotización, la cotización del proveedor y el presente pedido, con fundamento en lo establecido en el artículo 45 penúltimo párrafo de "LA LEY", prevalecerá lo establecido en la solicitud de información/cotización y la cotización del mismo.

JURISDICCIÓN.

VIGÉSIMA CUARTA.- Para la interpretación, ejecución y cumplimiento del presente pedido, las partes se someten expresamente a la legislación, jurisdicción y competencia de los tribunales federales radicados en la Ciudad de México, renunciando desde este momento a cualquier otro fuero que, por razón de sus domicilios presentes o futuros llegare a corresponderles.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS, OTORGAMIENTO Y PRÓRROGAS DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES.

VIGÉSIMA QUINTA.- "BANJERCITO", da a conocer el Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórrogas de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones:

A. Protocolo de actuación: En este acto, se hace del conocimiento que el personal del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., en todas las fases del procedimientos de contratación, da cumplimiento a lo citado en el acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 20 de agosto del 2015 reformado el 19 de febrero del 2016, el cual se encuentra disponible en la sección de la Ventanilla Única Nacional de la SFP (gob.mx) a través de la liga www.gob.mx/sfp www.dof.gob.mx

MICHELLE MORALES
14/15





B. Protección de datos personales: BANJERCITO, S.N.C., informa que los datos personales obtenidos en este acto, serán utilizados únicamente para los fines conducentes y estarán protegidos y tratados conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, por lo que en caso de incumplimiento o falla por parte de algún servidor público de esta Sociedad Nacional de Crédito, tiene derecho a presentar queja o denuncia ante la Unidad de Transparencia mediante correo electrónico unidad.transparencia@banjercito.com.mx y/o al Órgano Interno de Control quejasysresp@banjercito.com.mx

EN LA CIUDAD DE MÉXICO, A 08 DE ABRIL DE 2020, UNA VEZ LEÍDO Y ESTANDO DE ACUERDO EN EL CONTENIDO DEL PRESENTE PEDIDO, DERIVADO DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA, LIBRE DE DOLO, ERROR O MALA FE, MISMO QUE CONSTA DE 15 FOJAS ÚTILES (MÁS 13 FOJAS DE COTIZACIÓN) ESCRITAS POR UN SOLO LADO, LO RATIFICAN Y FIRMAN POR CUADRUPLICADO, QUEDANDO 1 (UN) EJEMPLAR EN PODER DE "EL PROVEEDOR" Y 3 (TRES) EJEMPLARES EN PODER DE "BANJERCITO".

POR
BANCO NACIONAL DEL EJÉRCITO, FUERZA AÉREA Y
ARMADA, S.N.C.

FIRMA:

MAYOR I.C.E. NOE NICOLÁS MIGUEL
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y
SERVICIOS Y APODERADO LEGAL

RÚBRICA

POR
RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.

FIRMA:

LIC. PABLO CARLOS GARCIA LÓPEZ
REPRESENTANTE LEGAL

RÚBRICA

POR PARTE DEL ÁREA CONTRATANTE DEL PRESENTE INSTRUMENTO.

FIRMA:

CAP. 1/o. F.A.A.M.A. D.E.M.A.-RET.
CÉSAR ALEJANDRO ORTA LÓPEZ.
SUBDIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES.

RÚBRICA

FIRMA:

L.C.P. MÓNICA IRAIS CALDERÓN ROJAS.

El presente documento lo firmo en mi calidad de Jefa del Departamento de Adquisiciones, por ausencia temporal de la Gerente de Adquisiciones la Lic. Ma. Azucena Nuñez Cardenas, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 primer párrafo de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y Art. 31 del Reglamento Orgánico de Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.

RÚBRICA

POR EL ÁREA ADMINISTRADORA DEL PRESENTE PEDIDO.

FIRMA:

MTR. MARCO VINICIO LOZANO VALENCIA.
DIRECTOR DE BANCA ELECTRÓNICA.

RÚBRICA

FIRMA:

LIC. FELIPE DE JESÚS PÉREZ LÓPEZ.
SUBDIRECTOR DE OPERACIÓN DE
DISPOSITIVOS DE ACCESO Y SVS. DE BANCA
ELECTRÓNICA.

RÚBRICA



PROPUESTA TÉCNICA

Propuesta al documento técnico para Servicio de internet móvil para Terminales Punto de Venta

I - Objetivo

Ofrecer el servicio de procesamiento y recepción de pagos con Tarjetas Bancarias nacionales y extranjeras afiliadas a los sistemas Visa, Visa Electrón, Maestro y MasterCard a través de soluciones apropiadas a los comercios afiliados a esta Institución, bajo ventajas de movilidad total.

II.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Otorgamiento del servicio de renta mensual de Internet móvil para Terminales Punto de Venta (TPV) de comercios afiliados a Banjercito que requieren de tecnología GPRS para otorgar conectividad inalámbrica a las TPV designadas por Banjercito.

Para la entrega del servicio, se prevé un proceso formal, de acuerdo a los requerimientos siguientes:

a. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

Servicio.

Radiomóvil Dipsa SA de CV proporcionará el Servicio de internet 1 MB de Navegación más Punto de Acceso Privado hacia Prosa (APN), que ofrece seguridad y estabilidad en las transacciones del BANCO NACIONAL DEL EJÉRCITO, FUERZA AÉREA Y ARMADA, S.N.C con un mínimo de 72 servicios y hasta un máximo de 180 servicios.

Las especificaciones técnicas mínimas recomendadas son:

Partida	Nombre del proyecto	Concepto	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima
Única	Servicio de internet móvil para Terminales Punto de Venta	Renta mensual del servicio de internet 1MB, Con Punto de Acceso Privado hacia Prosa (APN) (deberá incluir SIM CARD para el otorgamiento del servicio).	72	180

- Servicio de internet 1 MB - Punto de Acceso Privado hacia Prosa (APN), incluye SIM CARD sin costo para la institución para el otorgamiento del servicio.
 - Cobertura: del 100% de los Estados de la República Mexicana.
 - Disponibilidad mensual de los servicios: disponibilidad del servicio no menor a 98.6% Mensual¹.

¹ Se entenderá como disponibilidad al tiempo donde el servicio no presente cortes, donde el tiempo total de posibles cortes en el servicio no podrá acceder el 1% mensual, consideraran en dicho tiempo algún corte programado o solicitado por la institución.

Nota: Estas cantidades son enunciativas y no limitativas, por lo que su administración se realizará por las cantidades mínimas y máximas que se determinen, considerando los servicios reales que se requieran, por lo que solo se pagarán los servicios efectivamente prestados y devengados.

La naturaleza de la contratación será bajo la modalidad de contrato abierto, en términos de lo establecido en el artículo 47 de la LAASSP.

b. REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

Atención

RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV, otorgará un procedimiento de atención ante caídas y/o fallas en el servicio, mismo que se establecerá y formalizará como parte de las actividades de inicio del servicio. Dicho procedimiento deberá de contener el número telefónico de atención de fallas y la información mínima requerida para la atención de los incidentes de acuerdo a los tiempos de atención establecidos en la Descripción de prioridades y considerando tiempo de atención telefónica de máximo 15 minutos.

Asimismo, RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV considera la entrega de informes mensuales de estadísticas de consumo y disponibilidad de "LOS SERVICIOS" vía correo electrónico durante los primeros 15 días naturales del mes.

Las definiciones y acuerdos en torno a la atención de fallas de servicio serán realizados entre ambas partes, en reunión inicial de trabajo, misma que se deberá de celebrar 3 días hábiles después de la fecha de notificación de Adjudicación con el área administradora del contrato, con el Lic. Octavio Mendoza Rodríguez Gerente de Dispositivos de Acceso, al teléfono 56260500 ext. 1236, correo electrónico omendoza@banjercito.com.mx. En un horario de las 08:00 a las 14:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.

Control de seguridad.

RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV estará obligado a cumplir con los Requerimientos Generales de Seguridad Informática (Anexo 1-A), así como con cualquier lineamiento, política, normatividad o procedimiento en materia de seguridad Informática, física o de protección civil con que cuente Banjercito durante la vigencia del contrato o pedido.

Por lo anterior, RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV dentro de su propuesta técnica expide carta firmada por su representante legal preferentemente en papel membretado, señalando que otorgará el servicio en apego y cumplimiento de los Requerimientos Generales de Seguridad Informática establecidos en el anexo 1-A.

De igual manera, se estará a lo establecido en las disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en las Seguridad de la Información, Art.26 que a la letra dice... *"Las Instituciones a lo indicado en el MAAGTICSI, previo inicio de la puesta en operación de un aplicativo de cómputo, realizarán el análisis de vulnerabilidades correspondientes, el cual preferentemente será realizado por un tercero, distinto a quién desarrolló el aplicativo. El resultado del análisis deberá preservarse para efectos de auditoría"*.

- De acuerdo a la normatividad vigente de seguridad de la información de BANJERCITO, RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV debe apegarse a los "Requerimientos Generales de Seguridad Informática".



- RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV debe considerar lo previsto en las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito, en materia de seguridad de la información.
- Asimismo, RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV debe considerar lo previsto en el artículo 26 del Acuerdo por el que se modifican las políticas y disposiciones para la estrategia digital nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como el manual administrativo de aplicación general en dichas materias, que a la letra dice: "...Las Instituciones conforme a lo indicado en el MAAGTICS, previo al inicio de la puesta en operación de un aplicativo de cómputo, realizarán el análisis de vulnerabilidades correspondiente, el cual deberá preservarse para efectos de auditoría...".

RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV dentro de su cotización presenta un escrito firmado por su representante legal preferentemente en papel membretado en la que declara cumplir todos los requerimientos del presente anexo técnico dirigido a Banjercito, S.N.C.

Esquema de escalamiento y soporte técnico

Radiomóvil Dipsa SA de CV cuenta con el siguiente esquema de escalamiento y soporte, los cuales se anexan a continuación:

Servicio Telefónico Clientes Corporativos GPRS:

- Atención Telefónica Servicios y productos de Datos (help desk datos) 25813347 y 01800 4333347. Lunes a Domingo las 24 hrs. los 365 días del año.

Cobertura.

Radiomóvil Dipsa SA de CV cuenta con Cobertura a nivel nacional, proporcionando la siguiente liga de Internet que los llevara a nuestros mapas de cobertura:

http://www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/mapas-cobertura.html

c. CASOS DE USO, MÓDULOS, MATRIZ DE TRAZABILIDAD Y PROTOCOLOS DE PRUEBA.

Actualmente se cuenta con comercios afiliados en la modalidad GPRS en las localidades siguientes:

- | | | | |
|------------------|---------------|-------------------|--------------------|
| ➤ Acapulco | ➤ Durango | ➤ Morelia | ➤ Temamatla |
| ➤ Aguascalientes | ➤ Edo. de Méx | ➤ Oaxaca | ➤ Tlaxcala |
| ➤ Antón Lizardo | ➤ Guadalajara | ➤ Pachuca | ➤ Toluca |
| ➤ Campeche | ➤ Irapuato | ➤ Puebla | ➤ Torreón |
| ➤ Cancún | ➤ La Paz | ➤ Puerto Vallarta | ➤ Tuxtla Gutiérrez |
| ➤ Cd. México | ➤ Mérida | ➤ Querétaro | ➤ Veracruz |
| ➤ Chihuahua | ➤ Monterrey | ➤ San Luis potosí | ➤ Villahermosa |
| ➤ Cuernavaca | | ➤ Tampico | ➤ Zapopan |

Método de prueba:

RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV tiene conocimiento que deberá de remitir a más tardar dentro de los 15 días naturales siguientes a la entrega de su cotización, 3 SIM CARD (sin costo para Banjercito), para lo cual, Banjercito realizará un proceso de pruebas de conectividad y transaccionalidad en el corporativo Banjercito o en ubicaciones donde se

tienen colocadas Terminales Punto de Venta Banjercito, considerando las siguientes condiciones:

- Una vez vencido el tiempo de recepción de entrega de las SIMS, Banjercito mediante la Dirección de Banca Electrónica iniciará al proceso de selección de ubicaciones, envío y ejecución de las pruebas a través de las SIMS solicitadas durante un máximo de 5 días hábiles.
- Para lo anterior, RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV entregará tres tarjetas SIM durante el periodo establecido para tal efecto, mismos a los que se les ejecutarán pruebas que podrán ser monitoreadas por RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV a través de sus sistemas internos.
- Banjercito ejecutará las pruebas y levantará una MATRIZ DE EVALUACIÓN "PRUEBA DE CONCEPTO" sobre las afiliaciones con las tarjetas SIM de los potenciales proveedores en el que señalará el día y la hora en que se ejecutan.
- Durante el proceso de pruebas Banjercito notificará de manera inmediata vía llamada telefónica o en su caso vía correo electrónico a los potenciales proveedores las posibles fallas a fin de que sean monitoreadas por el mismo y corregidas en el momento.

d. NIVELES DE SERVICIO.

RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV tiene conocimiento que el procedimiento de atención ante caídas y/o fallas en el servicio que se establece en el inciso b denominado requerimientos no funcionales deberá de incluir los siguientes niveles de servicio:

Nivel de prioridad	Descripción	Tiempo de respuesta
1: Crítico	El servicio está totalmente abajo o impacta críticamente la capacidad de hacer negocio (Disponibilidad del servicio no menor a 98.6% Mensual).	Tiempo máximo de Respuesta: 2 horas.
2: Media.	Las principales funciones empresariales se ven afectadas, cuya gravedad es significativa y puede ser de naturaleza repetitiva.	Tiempo máximo de respuesta: 8 horas.
3: Baja.	Poco o ningún impacto en su capacidad para hacer negocios. Preguntas, Documentación, Informes.	48 horas.

e. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ENTREGA Y DE ACEPTACIÓN

CONDICIONES DE LOS SERVICIOS.

CONDICIONES DE ENTREGA (RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV COMO PROVEEDOR ADJUDICADO):

El servicio se otorgará con una cobertura a nivel nacional, a través de SIM CARD, de acuerdo a lo siguiente:



Banjercito remitirá orden de suministro por la cantidad requerida al momento de la contratación misma que RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV deberá de entregarse a más tardar 10 días naturales después de la notificación de adjudicación (en caso de resultar en un día inhábil, se considerara al siguiente día hábil), dentro de un horario de 8:00 hrs a 16:00 hrs. en la cual se señalará la fecha de inicio de servicio.

Posterior a la cantidad mínima, las tarjetas SIM se entregarán 48 horas después de la notificación de solicitud de la institución.

En caso de pérdida o extravío de la SIM, Banjercito realizará el reporte correspondiente y RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV remitirá 48 horas posteriores a la notificación en el lugar de entrega sin costo para la Institución.

En caso de solicitud por parte de Banjercito, RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV realizará la actualización de la tarjeta SIM que permita la mejor operatividad del servicio sin costo adicional para esta Institución a más tardar 10 días naturales después de la notificación de actualización.

Nota: a la entrega de las SIMS, RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV deberá de remitir listado de números de serie de los SIMS. Si dichas SIMS presentan algún defecto, RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV realizará el cambio de las tarjetas SIMS correspondientes sin costo adicional para Banjercito, por otro igual o de las características superiores al afectado de acuerdo a la garantía de vicios ocultos, señalando en las hojas de servicio si este cambio será temporal o definitivo.

EL LUGAR DE ENTREGA DE SIM:

- o RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV llevará a cabo la entrega de la SIM solicitadas en Banjercito, en la Dirección de Banca Electrónica con Dirección en Av. Industria Militar no. 1055, Col. Lomas de Sotelo, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11200, Cd. México, de lunes a viernes en un horario de 8:00 hrs. a 16:00 hrs.

PORCENTAJE DE ANTICIPO: RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV tiene conocimiento que no se otorgará anticipo.

Vigencia del servicio: Radiomóvil Dipsa SA de CV tiene conocimiento que la vigencia del servicio será de (36 meses) del 01 de abril del 2020 al 31 de marzo del 2023.

Forma de Pago: 20 días naturales posteriores a la entrega de la factura sobre el mes vencido del servicio proporcionado previa validación a satisfacción del área requirente (administradora del contrato o pedido).

Garantía De Cumplimiento Se exceptúa conforme al punto EE. Fracción VI numeral 4 de POBALINES, artículo 48 de la LAASSP Y 86 DEL RLAASSP.

Penas convencionales: Con base en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de incumplimiento por parte de Radiomóvil Dipsa SA de CV en las obligaciones contraídas mediante el contrato o pedido, se aplicará el 1% por cada día natural de retraso en la entrega de los Servicios y/o entregables de acuerdo a los tiempos estipulados en la tabla entrega de SIM, descripción de prioridades y Tabla de afectación de servicio a usuario y penalización sobre el precio unitario mensual del servicio (SIM) facturable.



Por otro lado, en caso de tiempos de descripción de prioridades

RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV no está fundamentado solo en la atención de reportes o incidentes sino en la atención y la arquitectura, siendo los indicadores de referencia la disponibilidad del servicio.

1.-En el esquema ordinario, la atención es reactiva, con tiempos de respuesta de 15 minutos y el tiempo de solución depende de la particularidad de la falla, siendo un promedio de solución hasta 8 hrs en severidades críticas. La atención es a través de Help Desk.

2.-En el esquema de Servicio Monitoreado Telcel, hay requerimientos de infraestructura hacia el cliente (tipos de Medios de transmisión dedicados, redundancia geográfica y CPEs Homologados), para poder llevar a cabo un proceso de integración a un monitoreo y atención proactiva que permita asegurar la disponibilidad de cada servicio. La atención es a través del CNOC en Operación y Mantenimiento sin pasar por Help Desk y Se acuerda un SLA de disponibilidad del servicio no menor a 98.6% Mensual.

Nivel de prioridad	Descripción	Tiempo de respuesta y solución	% de Penalización
1: Crítico	El servicio está totalmente abajo o impacta críticamente la capacidad de hacer negocio.	Tiempo máximo de Respuesta: 2 horas. Tiempo máximo de solución: 16 hrs.	De acuerdo a la tabla de afectación de servicio a usuario y penalización.
2: Media.	Las principales funciones empresariales se ven afectadas, cuya gravedad es significativa y puede ser de naturaleza repetitiva.	Tiempo máximo de respuesta: 8 horas. Tiempo máximo de solución: 36 hrs.	De acuerdo a la tabla de afectación de servicio a usuario y penalización.
3: Baja.	Poco o ningún impacto en su capacidad para hacer negocios. Preguntas, Documentación, Informes.	Tiempo máximo de respuesta: 48 horas. Tiempo máximo de solución: 30 días.	De acuerdo a la tabla de afectación de servicio a usuario y penalización.

Las deductivas derivadas de un incidente de seguridad de la información, serán ponderadas según el nivel de impacto que la Subdirección de Seguridad de la Información determine mediante un análisis de impacto.

Impacto	Porcentaje
Informativo	Deductivas: 0.5% por cada incidente de seguridad.
Bajo	Deductivas : 2% por cada incidente de seguridad.
Medio	Deductivas : 4% por cada incidente de seguridad.



Alto	Deductivas : 8% por cada incidente de seguridad.
Crítico	Deductivas : 20% por cada incidente de seguridad.

NOTA:

- La suma total de las penas convencionales y deductivas no deberá ser mayor al 20% del monto máximo del contrato o pedido antes de IVA.
- Las Deductivas para los impactos: Informativos, Bajo y Medio, serán con base al monto total de la renta mensual del servicio antes de I.V.A. en que incurrió el incidente.
- Las Deductivas para los impactos: Alto y Crítico serán con base al monto máximo del contrato o pedido antes de I.V.A.
- Los Impactos Alto y Crítico deberán ser evaluadas por un perito externo independiente a las partes involucradas, para poder comprobar que los servicios prestados son responsables de la afectación a BANJERCITO. En caso de que se demuestre de que el incidente de seguridad de la información es atribuible a RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV deberá cubrir los servicios profesionales del citado perito.

Entendiendo por incidente de seguridad de la información, lo establecido en el Artículo 1, numeral LXXVI de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito que a la letra dice:

- "... aquel evento que la Institución evalúe de acuerdo a sus procesos de gestión, que pueda:
- Poner en peligro la confidencialidad, integridad o disponibilidad de un componente o la totalidad de la Infraestructura Tecnológica utilizada por una Institución o de la información que dicha Infraestructura procesa, almacena o transmite.
 - Representar una pérdida, extracción, alteración o extravío de información.
 - Constituir una violación de las políticas y procedimientos de seguridad de la información. ..."

Garantía de Responsabilidad Civil

RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV una vez notificado de su adjudicación, otorgará una garantía por escrito en hoja membretada de la empresa cuya validez sea aplicable a la vigencia del contrato o pedido en Territorio Nacional, en el que se comprometa que en caso de resultar adjudicado deberá cubrir daños, perjuicios y responsabilidad civil en que incurra por los siniestros que llegasen a presentarse, derivados de las actividades vinculadas a la prestación de los servicios, en el entendido de que deberá cubrir como responsabilidad civil cualquier daño, es decir todo evento y todo riesgo

Garantía - vicios ocultos y calidad de los servicios: RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV una vez notificado de su adjudicación, otorgará una garantía por escrito en hoja membretada de la empresa cuya validez sea aplicable a la vigencia del contrato o pedido en Territorio Nacional, debidamente firmado por un representante legal, que consistirá en responder de la calidad de los servicios en un plazo que no deberá de exceder de 5 días naturales contados a partir de que Banjercito le comunique al participante adjudicado, vía correo electrónico (en caso de resultar en un día inhábil, se considerara al siguiente día hábil), debiéndose entregar dicha garantía preferentemente en papel membretado, firmado por su representante legal, apoderado legal o persona física, en caso de no subsanar los

vicios ocultos o defectos de fabricación en las SIMS y calidad de los servicios, en el plazo anteriormente establecido, Banjercito comenzará a computar deductivas correspondientes.

RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV se obliga para con Banjercito a asumir en su totalidad por la calidad de los servicios.

Deductiva de vicios ocultos Se cobrará el 0.5% del monto máximo del contrato por cada día natural de retraso en subsanar cualquier defecto o vicio oculto respecto a la calidad de los servicios que se encuentre a partir de que Banjercito se lo comunique y venza el término de los 5 días naturales de que dispone para subsanarlos.

La suma total de las penas convencionales y deductivas no deberá ser mayor al 20% del monto máximo del contrato o pedido antes de I.V.A.

Banjercito se obliga a notificar mediante correo electrónico a RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV el vicio oculto que se encuentre, dicho correo deberá ser acusado.

f. TIEMPOS DE RESPUESTA DE SOPORTE Y DE SERVICIO

Tabla de afectación de servicio a usuario y penalización			
Prioridad:	1 (Crítico)	2 (Medía)	3 (Baja)
Servicio:	Pérdida completa de la aplicación	Pérdida parcial de la aplicación.	No hay pérdida de la aplicación.
Número de afectados:	Todos los usuarios.	Algunos usuarios.	Ninguno.
Procedimiento Respaldo:	Necesario.	Opcional.	No se requiere.
Tiempo de respuesta:	2hr.	8 hrs.	48 horas
Penalización para respuesta:	1% por cada hr. sobre el precio unitario mensual del servicio (SIM) facturable	1% por cada hr. sobre el precio unitario mensual del servicio (SIM) facturable	1% por cada día sobre el precio unitario mensual del servicio (SIM) facturable
Tiempo para dar alguna opción de solución:	16 hr.	36 hrs.	30 días
Penalización para solución:	1% por cada hr. sobre el precio unitario mensual del servicio (SIM) facturable.	1% por cada 24 hrs. sobre el precio unitario mensual del servicio (SIM) facturable	1% por cada 30 días sobre el precio unitario mensual del servicio (SIM) facturable

Nota: En caso de que se genere una interrupción o afectación al servicio, RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV proporcionará a esta Institución un informe técnico en el que especifique las causas que propiciaron el incidente, con la finalidad de contar con evidencia que permita dar respuesta a las observaciones que emitan las Entidades y órganos regulatorios del ámbito financiero.

- g. USO INDEBIDO DE DOCUMENTACIÓN, INFORMACIÓN, NI ACTIVOS TIC A LOS QUE TENGAN ACCESO O QUE SE GENEREN CON MOTIVO DE LA PRESENTACIÓN DE SERVICIO. (CONFIDENCIALIDAD):
 - Una vez firmado el contrato o pedido respectivo, RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV deberá firmar un convenio de confidencialidad respecto a la información que genere u obtenga, derivada de los servicios que proporcione a esta Institución, a fin de asegurar la reserva de la información intercambiada, 3 días hábiles después de la fecha de notificación de adjudicación con el área administradora del contrato con el Lic. Octavio Mendoza Rodríguez, Gerente de Dispositivos de Acceso, al teléfono 56260500 ext. 1236, correo electrónico omendoza@banjercito.com.mx. En un horario de las 08:00 a las 14:00 horas de lunes a viernes en días horarios hábiles.

En su oportunidad, se incluirá una cláusula en el contrato o pedido que se celebre que asegure a la Institución que RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV y su personal no harán uso indebido de la documentación, información ni activos de TIC a los que tengan acceso o que se generen con motivo de la prestación del servicio de acuerdo a lo siguiente:

"RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV" se obliga a guardar absoluta confidencialidad y reserva de toda la información o documentación que le sea proporcionada por "BANJERCITO" o que obtenga "RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV" de cualquier otra fuente, respecto de los asuntos encomendados por "BANJERCITO", siendo responsable de que sus colaboradores cumplan con la misma obligación.

Por lo anterior, "RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV" deberá cuidar que la información y documentación relacionada con los asuntos encomendados, no se proporcione a terceros, ni se divulgue, publique o reproduzca. "RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV" podrá proporcionar información verbal a los acreditados relacionados con la contratación de "LOS SERVICIOS", siempre y cuando cuente con autorización previa y por escrito que otorgue "BANJERCITO", por conducto de la Dirección de Banca Electrónica.

Si por incumplimiento en el "SECRETO PROFESIONAL Y BANCARIO" o confidencialidad referida en esta cláusula, por parte de "RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV" y/o sus empleados o colaboradores, resultará alguna reclamación contra "BANJERCITO", a sus funcionarios y/o empleados, "RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV" será responsable de los daños y/o perjuicios que se causen, obligándose a responder por ellos y a sacar en paz y a salvo a "BANJERCITO" de tales reclamaciones.

A "RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV" no le está permitido hacer, generar o permitir hacer publicidad de ninguna índole con el nombre "BANJERCITO", derivado del contrato o pedido que resulte del procedimiento.

En caso de incumplimiento, "BANJERCITO" podrá ejercitar las acciones que le correspondan, ante las autoridades respectivas.

h. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO

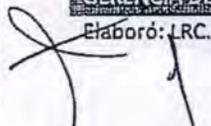
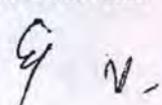
La Dirección de Banca Electrónica (Administrador del contrato o pedido), en términos de lo previsto por el artículo 84 de "EL REGLAMENTO", realizará la comprobación, supervisión y verificación de los servicios, de conformidad con lo siguiente:

No.	Objeto	Procedimiento	Periodicidad	Documento
1	Que los servicios recibidos cumplan con la descripción establecida en la "Propuesta Técnica (cotización) y el Contrato o pedido"	Verificación documental	Mensual	Anexo I Contrato o pedido y Facturas (CFDI)
2	Verificar que los servicios recibidos estén dentro del plazo establecido.	Verificación de fecha, días y horarios	Mensual	Contrato o pedido
3	Comunicar la pena convencional en su caso, por atraso en la entrega de los servicios de acuerdo con las fechas establecidas, tiempos de respuesta y solución contenidas en el Contrato o pedido.	Elaboración de Oficio	En su caso	Oficio

Todas las demás obligaciones no descritas en el cuadro anterior serán verificadas por el Administrador del contrato o pedido, de conformidad con las especificaciones, condiciones y plazos establecidos en el presente documento, así como en el contrato o pedido respectivo.

La verificación de la entrega de los servicios que realice Banjercito, a través del Administrador del contrato o pedido, no libera a RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV del cumplimiento de sus obligaciones contraídas, así como de las deficiencias que aparezcan posteriormente una vez entregados los mismos. Lo anterior en el entendido que en el ejercicio de esta facultad no será considerada como aceptación tácita o expresa de la recepción de la partida.

De conformidad con el artículo 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la Secretaría de la Función Pública, podrá realizar la visitas e inspecciones que estime necesarias, así como verificar la calidad de los servicios establecidos en el presente contrato o pedido, pudiendo solicitar a Banjercito y RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV todos los datos e informes relacionados con los actos de que se trate.



PROPUESTA ECONOMICA:

Ciudad de México, a 10 de febrero 2020

C. Mtro. Marco Vinicio Lozano Valencia
Director de Banca Electrónica de Banjercito
Avenida Industria militar No. 1055, Col. Lomas de Sotelo, Alcaldía miguel Hidalgo, C.P. 54958.

Partida	Nombre del proyecto	Concepto	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Cargo Mensual por Servicio Unitario	Subtotal mínimo	Subtotal máximo	
Única	Servicio de internet móvil para Terminales Punto de Venta	Renta mensual del servicio de internet 1MB, Con Punto de Acceso Privado hacia Prosa (APN) (incluye SIM CARD para el otorgamiento del servicio).	72	180	\$18.54	\$1,334.88	\$3,337.20	
					IVA	2.97	\$213.58	\$533.95
					TOTAL	21.51	\$1,548.46	\$3,871.15

- Esta refiere que la cotización comercial se integrara conforme a varios productos y el APN de Prosa dando como resultado el servicio del MB solicitado.
- La presente propuesta tiene una vigencia de 90 días.
- En caso de resultar favorecidos, los precios se mantendrán vigentes durante el periodo de contratación.
- La cotización se encuentra en precios fijos y firmes y en pesos mexicanos
- Derivado del origen del servicio requerido en el anexo técnico, Radiomóvil Dipsa SA de CV señala que no cuenta con servicios administrados o arrendamiento y en caso afirmativo emitir propuesta económica dentro de dichos escenarios.
- El servicio cotizado no incluye equipos celulares.

Representante Legal

Lic. Pablo Carlos Garcia López
Representante Legal
Radiomóvil Dipsa SA de CV

GERENCIA DE CLIENTES EMPRESARIALES

CONFIDENCIAL

11/13

Elaboró: L.R.C. Victor M Quintana Flores

Radiomóvil Dipsa S.A de C.V RDI-841003-QJ4

10 FEBRERO 2020

Lago Zurich #245 Col. Granada Ampliación, México, D.F. 11529, Miguel Hidalgo. Tel. 2581-3700

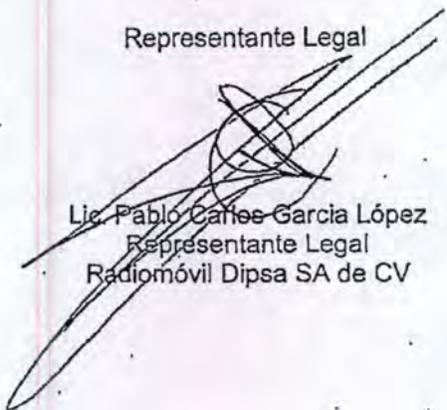
Ciudad de México, a 10 de febrero 2020

C. Mtro. Marco Vinicio Lozano Valencia
Director de Banca Electrónica de Banjercito
Avenida Industria Militar No. 1055, Col. Lomas de Sotelo, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P.
54958.

Me refiero al procedimiento de contratación del Servicio de Internet móvil para Terminales Punto de Venta, en el que mi representada RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV participa, para lo cual, en la presente me permito señalar que RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV otorgará el servicio en apego y cumplimiento de los Requerimientos Generales de Seguridad Informática establecidos en el anexo 1-A.

Sin más por el momento, quedo a sus órdenes.

Representante Legal



Lic. Pablo Carlos Garcia López
Representante Legal
Radiomóvil Dipsa SA de CV

Ciudad de México, a 10 de febrero 2020

C. Mtro. Marco Vinicio Lozano Valencia
Director de Banca Electrónica de Banjercito
Avenida Industria militar No. 1055, Col. Lomas de Sotelo, Alcaldía miguel Hidalgo, C.P.
54958.

Me refiero al procedimiento de contratación del Servicio de internet móvil para Terminales Punto de Venta, en el que mi representada RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV participa, para lo cual, en la presente me permito declarar que RADIOMÓVIL DIPSA SA DE CV cumple todos los requerimientos del presente anexo técnico dirigido a Banjercito, S.N.C.

Sin más por el momento, quedo a sus órdenes.

Representante Legal.



Lic. Pablo Carlos Garcia López
Representante Legal
Radiomóvil Dipsa SA de CV



ANEXO TÉCNICO

I - Objetivo

Ofrecer el servicio de procesamiento y recepción de pagos con Tarjetas Bancarias nacionales y extranjeras afiliadas a los sistemas Visa, Visa Electrón, Maestro y MasterCard a través de soluciones apropiadas a los comercios afiliados a esta Institución, bajo ventajas de movilidad total.

II.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Otorgamiento del servicio de renta mensual de Internet móvil para Terminales Punto de Venta (TPV) de comercios afiliados a Banjercito que requieren de tecnología GPRS para otorgar conectividad inalámbrica a las TPV designadas por Banjercito.

Para la entrega del servicio, se prevé un proceso formal, de acuerdo a los requerimientos siguientes:

a. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

Las especificaciones técnicas mínimas recomendadas son:

Partida	Nombre del proyecto	Concepto	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima
Única	Servicio de internet móvil para Terminales Punto de Venta	Renta mensual del servicio de internet 1MB, Con Punto de Acceso Privado hacia Prosa (APN) (deberá incluir SIM CARD para el otorgamiento del servicio).	72	180

- Servicio de internet 1 MB - Punto de Acceso Privado hacia Prosa (APN), incluye SIM CARD sin costo para la institución para el otorgamiento del servicio.
 - **Cobertura:** del 100% de los Estados de la República Mexicana.
 - **Disponibilidad mensual de los servicios:** Al menos 99%¹.

Nota: Estas cantidades son enunciativas y no limitativas, por lo que su administración se realizará por las cantidades mínimas y máximas que se determinen, considerando los servicios reales que se requieran, por lo que solo se pagarán los servicios efectivamente prestados y devengados.

La naturaleza de la contratación será bajo la modalidad de contrato abierto, en términos de lo establecido en el artículo 47 de la LAASSP.

b. REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

Atención

¹ Se entenderá como disponibilidad al tiempo donde el servicio no presente cortes, donde el tiempo total de posibles cortes en el servicio no podrá acceder el 1% mensual, consideran en dicho tiempo algún corte programado o solicitado por la institución.



BANCO NACIONAL DEL EJÉRCITO, FUERZA AÉREA Y ARMADA, S.N.C
DIRECCIÓN DE BANCA ELECTRÓNICA
Servicio de internet móvil para Terminales Punto de Venta.

El PARTICIPANTE ADJUDICADO, otorgará un procedimiento de atención ante caídas y/o fallas en el servicio, mismo que se establecerá y formalizará como parte de las actividades de inicio del servicio. Dicho procedimiento deberá de contener el número telefónico de atención de fallas y la información mínima requerida para la atención de los incidentes de acuerdo a los tiempos de atención establecidos en la Descripción de prioridades y considerando tiempo de atención telefónica de máximo 15 minutos.

Asimismo, PARTICIPANTE ADJUDICADO deberá de considerar la entrega de informes mensuales de estadísticas de consumo y disponibilidad de "LOS SERVICIOS" vía correo electrónico durante los primeros 15 días naturales del mes.

Las definiciones y acuerdos en torno a la atención de fallas de servicio serán realizados entre ambas partes, en reunión inicial de trabajo, misma que se deberá de celebrar 3 días hábiles después de la fecha de notificación de Adjudicación con el área administradora del contrato, con el Lic. Octavio Mendoza Rodríguez Gerente de Dispositivos de Acceso, al teléfono 56260500 ext. 1236, correo electrónico omendoza@banjercito.com.mx. En un horario de las 08:00 a las 14:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.

Control de seguridad.

El participante adjudicado estará obligado a cumplir con los Requerimientos Generales de Seguridad Informática (Anexo 1-A), así como con cualquier lineamiento, política, normatividad o procedimiento en materia de seguridad Informática, física o de protección civil con que cuente Banjercito durante la vigencia del contrato o pedido.

Por lo anterior, PARTICIPANTE dentro de su propuesta técnica deberá expedir carta firmada por su representante legal preferentemente en papel membretado, señalando que otorgará el servicio en apego y cumplimiento de los Requerimientos Generales de Seguridad Informática establecidos en el anexo 1-A.

De igual manera, se estará a lo establecido en las disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en las Seguridad de la Información, Art.26 que a la letra dice... *"Las Instituciones a lo indicado en el MAAGTICSI, previo inicio de la puesta en operación de un aplicativo de cómputo, realizarán el análisis de vulnerabilidades correspondientes, el cual preferentemente será realizado por un tercero, distinto a quién desarrolló el aplicativo. El resultado del análisis deberá preservarse para efectos de auditoría"*.

- De acuerdo a la normatividad vigente de seguridad de la información de BANJERCITO, EL PARTICIPANTE ADJUDICADO debe apegarse a los "Requerimientos Generales de Seguridad Informática".
- EL PARTICIPANTE ADJUDICADO debe considerar lo previsto en las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito, en materia de seguridad de la información.
- Asimismo, EL PARTICIPANTE ADJUDICADO debe considerar lo previsto en el artículo 26 del Acuerdo por el que se modifican las políticas y disposiciones para la estrategia digital nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como el manual administrativo de aplicación general en dichas materias, que a la letra dice: "...Las Instituciones conforme a lo indicado en el MAAGTICSI, previo al inicio de la puesta en operación de un aplicativo



BANCO NACIONAL DEL EJÉRCITO, FUERZA AÉREA Y ARMADA, S.N.C
DIRECCIÓN DE BANCA ELECTRÓNICA
Servicio de internet móvil para Terminales Punto de Venta.

de cómputo, realizarán el análisis de vulnerabilidades correspondiente, el cual deberá preservarse para efectos de auditoría...".

PARTICIPANTE dentro de su Cotización deberá presentar un escrito firmado por su representante legal preferentemente en papel membretado en la que declare cumplir todos los requerimientos del presente anexo técnico dirigido a Banjercito, S.N.C.

c. CASOS DE USO, MÓDULOS, MATRIZ DE TRAZABILIDAD Y PROTOCOLOS DE PRUEBA.

Actualmente se cuenta con comercios afiliados en la modalidad GPRS en las localidades siguientes:

- | | | | |
|------------------|---------------|-------------------|----------------|
| > Acapulco | > Durango | > Morelia | > Temamatla |
| > Aguascalientes | > Edo. de Méx | > Oaxaca | > Tlaxcala |
| > Antón Lizardo | > Guadalajara | > Pachuca | > Toluca |
| > Campeche | > Irapuato | > Puebla | > Torreon |
| > Cancún | > La Paz | > Puerto Vallarta | > Tuxtla |
| > Cd. México | > Mérida | > Querétaro | > Gutiérrez |
| > Chihuahua | > Monterrey | > San Luis potosí | > Veracruz |
| > Cuernavaca | | > Tampico | > Villahermosa |
| | | | > Zapopan |

Método de prueba:

PARTICIPANTE deberá de remitir a más tardar dentro de los 15 días naturales siguientes a la entrega de su cotización, 3 SIM CARD (sin costo para Banjercito), para lo cual, Banjercito realizará un proceso de pruebas de conectividad y transaccionalidad en el corporativo Banjercito o en ubicaciones donde se tienen colocadas Terminales Punto de Venta Banjercito, considerando las siguientes condiciones:

- Una vez vencido el tiempo de recepción de entrega de las SIMS, Banjercito mediante la Dirección de Banca Electrónica iniciará al proceso de selección de ubicaciones, envío y ejecución de las pruebas a través de las SIMS solicitadas durante un máximo de 5 días hábiles.
- Para lo anterior, PARTICIPANTE entregará tres tarjetas SIM durante el periodo establecido para tal efecto, mismos a los que se les ejecutarán pruebas que podrán ser monitoreadas por PARTICIPANTE a través de sus sistemas internos.
- Banjercito ejecutará las pruebas y levantará una MATRIZ DE EVALUACIÓN "PRUEBA DE CONCEPTO" sobre las afiliaciones con las tarjetas SIM de los potenciales proveedores en el que señalará el día y la hora en que se ejecutan.
- Durante el proceso de pruebas Banjercito notificará de manera inmediata vía llamada telefónica o en su caso vía correo electrónico a los potenciales proveedores las posibles fallas a fin de que sean monitoreadas por el mismo y corregidas en el momento.

d. NIVELES DE SERVICIO.



BANCO NACIONAL DEL EJÉRCITO, FUERZA AÉREA Y ARMADA, S.N.C
DIRECCIÓN DE BANCA ELECTRÓNICA
Servicio de internet móvil para Terminales Punto de Venta.

El procedimiento de atención ante caídas y/o fallas en el servicio que se establece en el inciso b denominado requerimientos no funcionales deberá de incluir los siguientes niveles de servicio:

Descripción de prioridades		
Nivel de prioridad	Descripción	Tiempo de respuesta
1: Crítico	El servicio está totalmente abajo o impacta críticamente la capacidad de hacer negocio (disponibilidad menor al 99%).	Tiempo máximo de Respuesta: 2 horas.
2: Media.	Las principales funciones empresariales se ven afectadas, cuya gravedad es significativa y puede ser de naturaleza repetitiva.	Tiempo máximo de respuesta: 8 horas.
3: Baja.	Poco o ningún impacto en su capacidad para hacer negocios, Preguntas, Documentación, Informes.	48 horas.

e. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ENTREGA Y DE ACEPTACIÓN

CONDICIONES DE LOS SERVICIOS.

CONDICIONES DE ENTREGA (PARTICIPANTE ADJUDICADO):

El servicio se otorgará con una cobertura a nivel nacional, a través de SIM CARD, de acuerdo a lo siguiente:

ENTREGA DE LAS SIM

Banjercito remitirá orden de suministro por la cantidad requerida al momento de la contratación misma que deberá de entregarse a más tardar 10 días naturales después de la notificación de adjudicación (en caso de resultar en un día inhábil, se considerara al siguiente día hábil), dentro de un horario de 8:00 hrs a 16:00 hrs. en la cual se señalará la fecha de inicio de servicio.

Posterior a la cantidad mínima, las tarjetas SIM se entregarán 48 horas después de la notificación de solicitud de la institución.

En caso de pérdida o extravío de la SIM, Banjercito realizará el reporte correspondiente y el participante adjudicado remitirá 48 horas posteriores a la notificación en el lugar de entrega sin costo para la Institución.

En caso de solicitud por parte de Banjercito, el participante adjudicado realizará la actualización de la tarjeta SIM que permita la mejor operatividad del servicio sin costo adicional para esta Institución a más tardar 10 días naturales después de la notificación de actualización.

Nota: a la entrega de las SIMS, el PARTICIPANTE ADJUDICADO deberá de remitir listado de números de serie de los SIMS. Si dichas SIMS presentan algún defecto, el PARTICIPANTE ADJUDICADO realizará el cambio de las tarjetas SIMS correspondientes sin costo adicional para Banjercito, por otro igual o de las características superiores al afectado de acuerdo a la garantía de vicios ocultos, señalando en las hojas de servicio si este cambio será temporal o definitivo.

EL LUGAR DE ENTREGA DE SIM:

- o El participante adjudicado llevará a cabo la entrega de la SIM solicitadas en Banjercito, en la Dirección de Banca Electrónica con Dirección en Av. Industria Militar



BANCO NACIONAL DEL EJÉRCITO, FUERZA AÉREA Y ARMADA, S.N.C
DIRECCIÓN DE BANCA ELECTRÓNICA
Servicio de internet móvil para Terminales Punto de Venta.

nó. 1055, Col. Lomas de Sotelo, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11200, Cd. México, de lunes a viernes en un horario de 8:00 hrs. a 16:00 hrs.

PORCENTAJE DE ANTICIPO: No se otorgará anticipo.

Vigencia del servicio: (36 meses) del 01 de abril del 2020 al 31 de marzo del 2023.

Forma de Pago: 20 días naturales posteriores a la entrega de la factura sobre el mes vencido del servicio proporcionado previa validación a satisfacción del área requirente (administradora del contrato o pedido).

Garantía De Cumplimiento Se exceptúa conforme al punto EE. Fracción VI numeral 4 de POBALINES, artículo 48 de la LAASSP Y 86 DEL RLAASSP.

Penas convencionales: Con base en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de incumplimiento por parte del participante adjudicado en las obligaciones contraídas mediante el contrato o pedido, se aplicará el 1% por cada día natural de retraso en la entrega de los Servicios y/o entregables de acuerdo a los tiempos estipulados en la tabla entrega de SIM, descripción de prioridades y Tabla de afectación de servicio a usuario y penalización sobre el precio unitario mensual del servicio (SIM) facturablé.

Por otro lado, en caso de tiempos de descripción de prioridades

Descripción de prioridades			
Nivel de prioridad	Descripción	Tiempo de respuesta y solución	% de Penalización
1: Crítico	El servicio está totalmente abajo o impacta críticamente la capacidad de hacer negocio.	Tiempo máximo de Respuesta: 2 horas. Tiempo máximo de solución: 16 hrs.	De acuerdo a la tabla de afectación de servicio a usuario y penalización.
2: Media.	Las principales funciones empresariales se ven afectadas, cuya gravedad es significativa y puede ser de naturaleza repetitiva.	Tiempo máximo de respuesta: 8 horas. Tiempo máximo de solución: 36 hrs.	De acuerdo a la tabla de afectación de servicio a usuario y penalización.
3: Baja.	Poco o ningún impacto en su capacidad para hacer negocios. Preguntas, Documentación, Informes.	Tiempo máximo de respuesta: 48 horas. Tiempo máximo de solución: 30 días.	De acuerdo a la tabla de afectación de servicio a usuario y penalización.

Las deductivas derivadas de un incidente de seguridad de la información, serán ponderadas según el nivel de impacto que la Subdirección de Seguridad de la Información determine mediante un análisis de impacto.



Tabla de deductiva por incidentes de seguridad de la información	
Impacto	Porcentaje
Informativo	Deductivas: 0.5% por cada incidente de seguridad.
Bajo	Deductivas : 2% por cada incidente de seguridad.
Medio	Deductivas : 4% por cada incidente de seguridad.
Alto	Deductivas : 8% por cada incidente de seguridad.
Crítico	Deductivas : 20% por cada incidente de seguridad.

NOTA:

- La suma total de las penas convencionales y deductivas no deberá ser mayor al 20% del monto máximo del contrato o pedido antes de IVA.
- Las Deductivas para los impactos: Informativos, Bajo y Medio, serán con base al monto total de la renta mensual del servicio antes de I.V.A. en que incurrió el incidente.
- Las Deductivas para los impactos: Alto y Crítico serán con base al monto máximo del contrato o pedido antes de I.V.A.
- Los Impactos Alto y Crítico deberán ser evaluadas por un perito externo independiente a las partes involucradas, para poder comprobar que los servicios prestados son responsables de la afectación a BANJERCITO. En caso de que se demuestre de que el incidente de seguridad de la información es atribuible a EL PARTICIPANTE ADJUDICADO deberá cubrir los servicios profesionales del citado perito.

Entendiendo por incidente de seguridad de la información, lo establecido en el Artículo 1, numeral LXXVI de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito que a la letra dice:

"... aquel evento que la Institución evalúe de acuerdo a sus procesos de gestión, que pueda:

- Poner en peligro la confidencialidad, integridad o disponibilidad de un componente o la totalidad de la Infraestructura Tecnológica utilizada por una Institución o de la información que dicha infraestructura procesa, almacena o transmite.
- Representar una pérdida, extracción, alteración o extravío de información.
- Constituir una violación de las políticas y procedimientos de seguridad de la información. ..."

Garantía de Responsabilidad Civil

El participante adjudicado una vez notificado de su adjudicación, deberá otorgar una garantía por escrito en hoja membretada de la empresa cuya validez sea aplicable a la vigencia del contrato o pedido en Territorio Nacional, en el que se comprometa que en caso de resultar adjudicado deberá cubrir daños, perjuicios y responsabilidad civil en que incurra por los siniestros que llegasen a presentarse, derivados de las actividades vinculadas a la prestación de los servicios, en el entendido de que deberá cubrir como responsabilidad civil cualquier daño, es decir todo evento y todo riesgo

Garantía - vicios ocultos y calidad de los servicios: El participante adjudicado una vez notificado de su adjudicación, deberá otorgar una garantía por escrito en hoja membretada de la empresa cuya validez sea aplicable a la vigencia del contrato o pedido



BANCO NACIONAL DEL EJÉRCITO, FUERZA AÉREA Y ARMADA, S.N.C
DIRECCIÓN DE BANCA ELECTRÓNICA
Servicio de internet móvil para Terminales Punto de Venta.

en Territorio Nacional, debidamente firmado por un representante legal, que consistirá en responder de la calidad de los servicios en un plazo que no deberá de exceder de 5 días naturales contados a partir de que Banjercito le comunique al participante adjudicado", vía correo electrónico (en caso de resultar en un día inhábil, se considerara al siguiente día hábil), debiéndose entregar dicha garantía preferentemente en papel membretado, firmado por su representante legal, apoderado legal o persona física, en caso de no subsanar los vicios ocultos o defectos de fabricación en las SIMS y calidad de los servicios, en el plazo anteriormente establecido, Banjercito comenzará a computar deductivas correspondientes.

El participante adjudicado se obliga para con Banjercito a asumir en su totalidad por la calidad de los servicios.

Deductiva de vicios ocultos Se cobrará el 0.5% del monto máximo del contrato por cada día natural de retraso en subsanar cualquier defecto o vicio oculto respecto a la calidad de los servicios que se encuentre a partir de que Banjercito se lo comunique y venza el término de los 5 días naturales de que dispone para subsanarlos.

La suma total de las penas convencionales y deductivas no deberá ser mayor al 20% del monto máximo del contrato o pedido antes de I.V.A.

Banjercito se obliga a notificar mediante correo electrónico al proveedor el vicio oculto que se encuentre, dicho correo deberá ser acusado.

f. TIEMPOS DE RESPUESTA DE SOPORTE Y DE SERVICIO

Tabla de afectación de servicio a usuario y penalización			
Prioridad:	1 (Critico)	2 (Media)	3 (Baja)
Servicio:	Pérdida completa de la aplicación	Pérdida parcial de la aplicación.	No hay pérdida de la aplicación.
Número de afectados:	Todos los usuarios.	Algunos usuarios.	Ninguno.
Procedimiento Respaldo:	Necesario.	Opcional.	No se requiere.
Tiempo de respuesta:	2hr.	8 hrs.	48 horas
Penalización para respuesta:	1% por cada hr. sobre el precio unitario mensual del servicio (SIM) facturable	1% por cada hr. sobre el precio unitario mensual del servicio (SIM) facturable	1% por cada día sobre el precio unitario mensual del servicio (SIM) facturable
Tiempo para dar alguna opción de solución:	16 hr.	36 hrs.	30 días
Penalización para solución:	1% por cada hr. sobre el precio unitario mensual	1% por cada 24 hrs. sobre el precio unitario mensual	1% por cada 30 días sobre el precio unitario mensual



Tabla de afectación de servicio a usuario y penalización			
Prioridad:	1 (Crítico)	2 (Media)	3 (Baja)
	del servicio (SIM) facturable	del servicio (SIM) facturable	del servicio (SIM) facturable

Nota: En caso de que se genere una interrupción o afectación al servicio, el participante adjudicado deberá proporcionar a esta Institución un informe técnico en el que especifique las causas que propiciaron el incidente, con la finalidad de contar con evidencia que permita dar respuesta a las observaciones que emitan las Entidades y órganos regulatorios del ámbito financiero.

g. USO INDEBIDO DE DOCUMENTACIÓN, INFORMACIÓN, NI ACTIVOS TIC A LOS QUE TENGAN ACCESO O QUE SE GENEREN CON MOTIVO DE LA PRESENTACIÓN DE SERVICIO. (CONFIDENCIALIDAD):

- Una vez firmado el contrato o pedido respectivo, el participante adjudicado deberá firmar un convenio de confidencialidad respecto a la información que genere u obtenga, derivada de los servicios que proporcione a esta Institución, a fin de asegurar la reserva de la información intercambiada, 3 días hábiles después de la fecha de notificación de adjudicación con el área administradora del contrato con el Lic. Octavio Mendoza Rodríguez, Gerente de Dispositivos de Acceso, al teléfono 56260500 ext. 1236, correo electrónico omendoza@banjercito.com.mx. En un horario de las 08:00 a las 14:00 horas de lunes a viernes en días horarios hábiles.

En su oportunidad, se incluirá una cláusula en el contrato o pedido que se celebre que asegure a la Institución que el participante adjudicado y su personal no harán uso indebido de la documentación, información ni activos de TIC a los que tengan acceso o que se generen con motivo de la prestación del servicio de acuerdo a lo siguiente:

"EL PARTICIPANTE ADJUDICADO" se obliga a guardar absoluta confidencialidad y reserva de toda la información o documentación que le sea proporcionada por "BANJERCITO" o que obtenga "EL PARTICIPANTE ADJUDICADO" de cualquier otra fuente, respecto de los asuntos encomendados por "BANJERCITO", siendo responsable de que sus colaboradores cumplan con la misma obligación.

Por lo anterior, deberá cuidar que la información y documentación relacionada con los asuntos encomendados, no se proporcione a terceros, ni se divulgue, publique o reproduzca. "EL PARTICIPANTE ADJUDICADO" podrá proporcionar información verbal a los acreditados relacionados con la contratación de "LOS SERVICIOS", siempre y cuando cuente con autorización previa y por escrito que otorgue "BANJERCITO", por conducto de la Dirección de Banca Electrónica.

Si por incumplimiento en el "SECRETO PROFESIONAL Y BANCARIO" o confidencialidad referida en esta cláusula, por parte de "EL PARTICIPANTE ADJUDICADO" y/o sus empleados o colaboradores, resultará alguna reclamación contra "BANJERCITO", a sus funcionarios y/o empleados, "EL PARTICIPANTE ADJUDICADO" será responsable de los daños y/o perjuicios que se causen, obligándose a responder por ellos y a sacar en paz y a salvo a "BANJERCITO" de tales reclamaciones.



BANCO NACIONAL DEL EJÉRCITO, FUERZA AÉREA Y ARMADA, S.N.C
DIRECCIÓN DE BANCA ELECTRÓNICA
Servicio de internet móvil para Terminales Punto de Venta.

A "EL PARTICIPANTE ADJUDICADO" no le está permitido hacer, generar o permitir hacer publicidad de ninguna índole con el nombre "BANJERCITO", derivado del contrato o pedido que resulte del procedimiento.

En caso de incumplimiento, "BANJERCITO" podrá ejercitar las acciones que le correspondan, ante las autoridades respectivas.

PARTICIPANTE ADJUDICADO deberá de firmar un convenio para el tratamiento de datos personales en el que se obliga, en caso de que en el contenido del contrato se incluya información de datos personales a los aspectos siguientes:

- Será obligación de PARTICIPANTE ADJUDICADO tratar los datos personales, patrimoniales y/o sensibles de los clientes de "BANJERCITO" y sus cotitulares a razón de lo establecido en el presente contrato sin obtener algún beneficio propio, derivado del tratamiento de los datos personales proporcionados, así como a no ser transferidos a terceros sin autorización por escrito por parte de "BANJERCITO".
- En caso de que "EL PROVEEDOR", requiera transferir los datos proporcionados a terceros, este será responsable de los posibles daños o perjuicios que se pudieran ocasionar a "BANJERCITO" de ser necesario.
- Asimismo "EL PROVEEDOR" se obliga, a implementar las medidas de seguridad necesarias para el resguardo de la información y que, al término del presente contrato, devolverá los datos personales tratados a "BANJERCITO" o bien los suprimirá de todos sus sistemas y archivos en cualquier formato, con el fin de que esta no sea utilizada por terceros, no autorizada por "BANJERCITO" o para fines distintos al establecido en el presente clausulado.
- En caso de incumplimiento a la obligación señalada en el párrafo anterior, "BANJERCITO" podrá ejercitar las acciones que le correspondan, ante las autoridades respectivas, así mismo, "EL PROVEEDOR" acepta indemnizar y sacar en paz y a salvo a "BANJERCITO" y a cada uno de sus funcionarios, consejeros, empleados, agentes, consultores y representantes respectivos, por y en contra de toda reclamación, daño, pérdida, responsabilidad y gastos (incluyendo sin limitar, los gastos honorarios razonables de asesoría legal) en los que se pudiera incurrir o fueran determinados o fallados contra cualquier parte indemnizada, que surjan en cada caso, en conexión (o por la preparación) de cualquier defensa relativa al incumplimiento de lo establecido por La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

h. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO

La Dirección de Banca Electrónica (Administrador del contrato o pedido), en términos de lo previsto por el artículo 84 de "EL REGLAMENTO", realizará la comprobación, supervisión y verificación de los servicios, de conformidad con lo siguiente:

No.	Objeto	Procedimiento	Periodicidad	Documento
1	Que los servicios recibidos cumplan con la descripción establecida en la "Propuesta Técnica (cotización) y el Contrato o pedido"	Verificación documental	Mensual	Anexo I Contrato o pedido y Facturas (CFDI)



BANCO NACIONAL DEL EJÉRCITO, FUERZA AÉREA Y ARMADA, S.N.C
DIRECCIÓN DE BANCA ELECTRÓNICA
Servicio de internet móvil para Terminales Punto de Venta.

2	Verificar que los servicios recibidos estén dentro del plazo establecido.	Verificación de fecha, días y horarios	Mensual	Contrato o pedido
3	Comunicar la pena convencional en su caso, por atraso en la entrega de los servicios de acuerdo con las fechas establecidas, tiempos de respuesta y solución contenidas en el Contrato o pedido.	Elaboración de Oficio	En su caso	Oficio

Todas las demás obligaciones no descritas en el cuadro anterior serán verificadas por el **Administrador del contrato o pedido**, de conformidad con las especificaciones, condiciones y plazos establecidos en el presente documento, así como en el contrato o pedido respectivo.

La verificación de la entrega de los servicios que realice Banjercito, a través del **Administrador del contrato o pedido**, no libera al PARTICIPANTE ADJUDICADO del cumplimiento de sus obligaciones contraídas, así como de las deficiencias que aparezcan posteriormente una vez entregados los mismos. Lo anterior en el entendido que en el ejercicio de esta facultad no será considerada como aceptación tácita o expresa de la recepción de la partida.

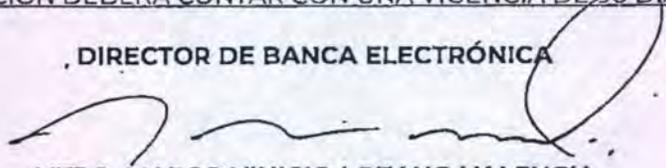
De conformidad con el artículo 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la Secretaría de la Función Pública, podrá realizar la visitas e inspecciones que estime necesarias, así como verificar la calidad de los servicios establecidos en el presente contrato o pedido, pudiendo solicitar a Banjercito y al PARTICIPANTE ADJUDICADO todos los datos e informes relacionados con los actos de que se trate.

COTIZACIÓN.

Las propuestas que presenten los participantes deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- A. Deberán abarcar el 100% del presente documento.
- B. Deberán ser claras y no establecer condición alguna, no emplear abreviaturas.
- C. DEBERÁ DE ENTREGARSE FIRMADA
- D. Para el caso de los participantes que resulten seleccionados, los precios se mantendrán vigentes durante el periodo de contratación.
- E. La cotización deberá estar en precios fijos y firmes, en pesos mexicanos.
- F. Deberá señalar si cuenta con servicios administrados o arrendamiento y en caso afirmativo emitir propuesta económica dentro de dichos escenarios.
- G. LA COTIZACIÓN DEBERÁ CONTAR CON UNA VIGENCIA DE 90 DÍAS.

DIRECTOR DE BANCA ELECTRÓNICA


MTRO. MARCO VINICIO LOZANO VALENCIA



BANCO NACIONAL DEL EJÉRCITO, FUERZA AÉREA Y ARMADA, S.N.C
DIRECCIÓN DE BANCA ELECTRÓNICA
Servicio de internet móvil para Terminales Punto de Venta.

MATRIZ DE EVALUACIÓN "PRUEBA DE CONCEPTO"

Potencial proveedor:
Afiliación en prueba:
Resultados de prueba de comunicación y/o transacción: _____
Ticket de prueba:
Comentarios:
Notificación al potencial proveedor:
Nombre de quien recibe notificación: _____
Fecha y Hora de Notificación: _____
Comentarios: _____

Firma de la evaluación de Banca Electrónica

ANEXO 1-A

REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA



Versión 1.1
Enero de 2020

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



Proceso:
Desarrollado por:

GESTIÓN DE SEGURIDAD EN TIC'S
Subdirección de Seguridad de la Información

REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA.

El proveedor deberá cumplir con los requerimientos de seguridad informática de esta Institución. Para ello deberá entregar en una carta membretada y firmada por el representante legal la aceptación de los Requerimientos de Seguridad de la Información junto con la propuesta técnica y que contenga el siguiente texto:

Me refiero al procedimiento de Adjudicación Directa _____ No. _____ para lo cual manifestamos a ustedes que estamos de acuerdo en dar cumplimiento a los requerimientos de Seguridad Informática establecidos por Banjército S.N.C., **QUE LE APLIQUEN AL OBJETO DE ESTA LICITACIÓN.**

RELACIÓN CON PROVEEDORES

Los proveedores relacionados con el proyecto deberán:

- Proporcionar el acuerdo de confidencialidad establecido por BANJÉRCITO de forma previa a cualquier intercambio de información que involucre definiciones técnicas o revele la naturaleza de los sistemas existentes o por implementar.
- Proveer a BANJÉRCITO una relación con datos de identificación del personal a su cargo que participe en el proyecto.
- El personal técnico deberá acreditar en todo momento su relación con la empresa contratada y no subcontratar personal externo para atención del proyecto.
- El personal a cargo del soporte y mantenimiento deberá acatar la normatividad vigente de BANJÉRCITO en materia de seguridad de la información.
- El proveedor está obligado a asistir a pláticas de concientización en materia de seguridad de la información cuando así lo considere BANJÉRCITO.

NOTA 1

Los presentes requerimientos de seguridad no representan un análisis exacto mediante el cual se pueda definir una lista completa de todas las posibles vulnerabilidades que deberían ser atendidas, sin embargo, el objetivo es comprobar la seguridad de los sistemas bajo circunstancias basadas en los casos de uso, el planteamiento de un posible uso indebido y problemas conocidos de seguridad y poder gestionar eficazmente los riesgos tecnológicos antes, durante y una vez puesta en producción la infraestructura.

NOTA 2

A pesar de que se certifique que la infraestructura cumple con los requerimientos mínimos de Seguridad Informática establecidos a la fecha de evaluación y que el proyecto se implemente en la red de producción de la Institución, queda sujeto a cumplir con las obligaciones que en materia de seguridad de la información establezcan las leyes y reglamentos vigentes en México, así como los requerimientos que al respecto emitan las autoridades Bancarias y Financieras, durante la vigencia de contrato.

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



Los presentes requerimientos de seguridad informática consideran la validación de controles de seguridad durante la implementación del proyecto (antes de la puesta en producción) y como parte del soporte y mantenimiento definidos durante la vigencia del contrato.

DURANTE EL DESARROLLO O IMPLEMENTACIÓN

VALIDACIÓN DE HARDENING DE SEGURIDAD

El aseguramiento de los sistemas y/o soluciones tecnológicas deberá ser realizado por el PROVEEDOR, apegándose a la Normatividad y políticas de Seguridad de BANJÉRCITO, mismas que se harán del conocimiento del PROVEEDOR; BANJÉRCITO (La Subdirección de Seguridad de la Información) realizará únicamente la validación del cumplimiento de controles de seguridad, por lo que esta actividad deberá ser incluida en el Plan de Trabajo respectivo, el cual, deberá asignar un periodo de tiempo para las revisiones de seguridad, tomando como base este documento, el apéndice Descripción de los Dominios de Verificación, y su experiencia en la implementación y solución de problemas en materia de seguridad.

Para la liberación de los sistemas y/o soluciones tecnológicas, el PROVEEDOR deberá atender todas las observaciones en materia de seguridad hechas por la Subdirección de Seguridad de la Información; asimismo, el PROVEEDOR deberá poner a disposición de la Subdirección de Seguridad de la Información la solución respectiva, para su validación correspondiente en la fecha indicada en el Plan de Trabajo y a entera satisfacción de la funcionalidad por el área usuaria.

DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO COMO PARTE DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO Y VALIDACIÓN DE LOS ASPECTOS DE SEGURIDAD DEL CONTRATO

VALIDACIÓN DE QUE LOS CONTROLES DE SEGURIDAD IMPLEMENTADOS CONTINUÁN EN CUMPLIMIENTO

El aseguramiento de los sistemas y/o solución tecnológica deberá ser realizado por el PROVEEDOR, apegándose a la Normatividad y políticas de Seguridad de BANJÉRCITO, mismas que se harán del conocimiento del PROVEEDOR. Asimismo, BANJÉRCITO (La Subdirección de Seguridad de la Información) llevará a cabo revisiones de seguridad, enfocadas a verificar la suficiencia en los controles aplicables a los sistemas e Infraestructura Tecnológica. Estas revisiones comprenderán al menos lo siguiente:

- a) Mecanismos de autenticación de los Usuarios de la Infraestructura Tecnológica.
- b) Configuración y controles de acceso a la Infraestructura Tecnológica.
- c) Actualizaciones requeridas para los sistemas operativos y software en general una vez implementada la Infraestructura Tecnológica.
- d) Identificación de posibles modificaciones no autorizadas al sistema operativo y software en general.
- e) Validación de existencia de vulnerabilidades en la infraestructura tecnológica.

Los hallazgos que se detecten, serán atendidos por el PROVEEDOR, entregando un plan de remediación para su validación y seguimiento.



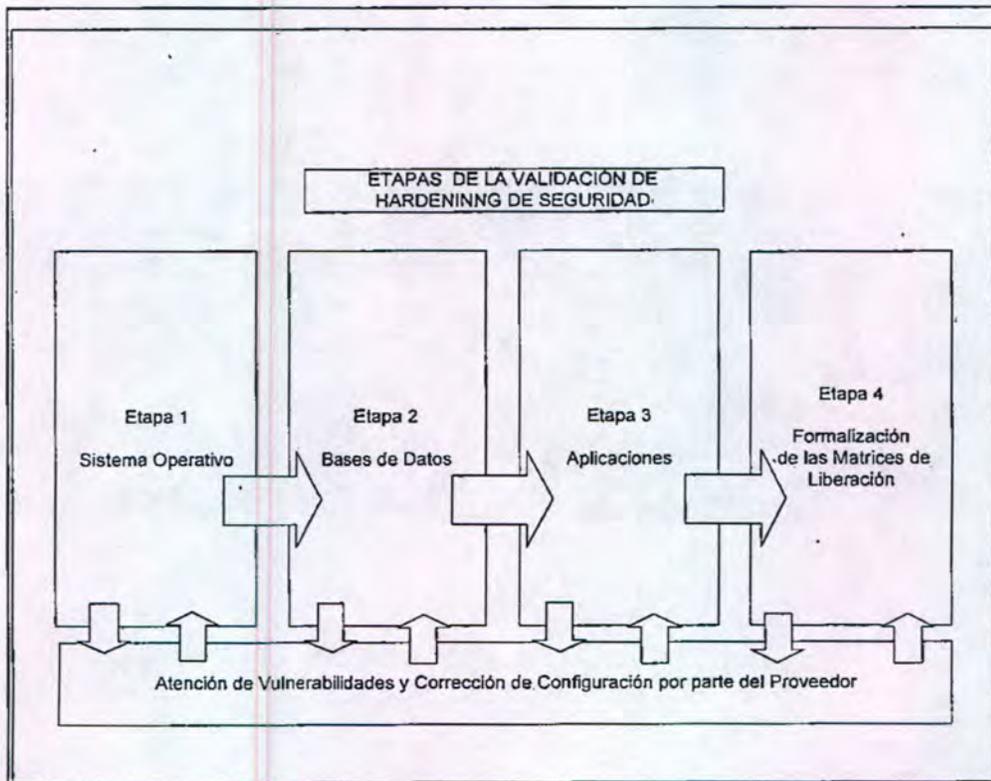
Proceso:
Desarrollado por:

GESTIÓN DE SEGURIDAD EN TIC'S
Subdirección de Seguridad de la Información

GESTIÓN DE RIESGOS TECNOLÓGICOS

DURANTE EL DESARROLLO O IMPLEMENTACIÓN

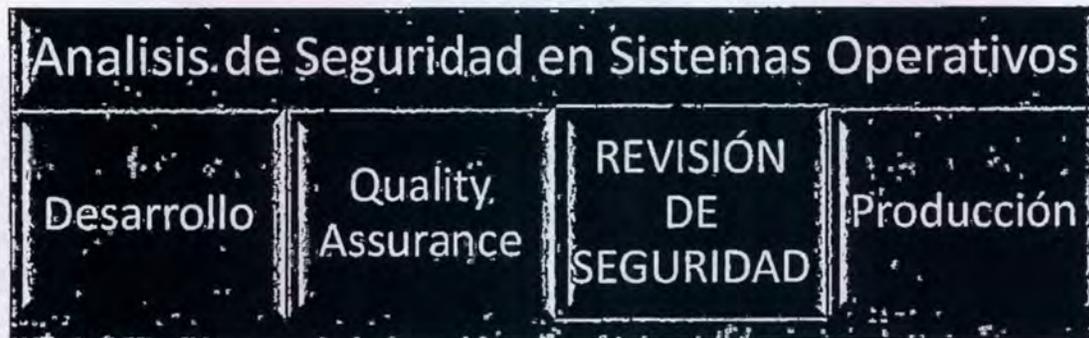
En esta fase se describe el orden en el que se realizó el análisis de vulnerabilidades, así como la validación de cada uno de los controles de seguridad aplicables según su criticidad y componente entregando como resultado un riesgo asociado, como se describe a continuación:





SISTEMA OPERATIVO DURANTE EL DESARROLLO O IMPLEMENTACIÓN

Las pruebas de Seguridad se realizan para validar la seguridad de la funcionalidad en los Sistemas Operativos. Estas pruebas se llevan a cabo en la etapa final de desarrollo y aseguramiento de calidad, por lo tanto, una vez que el área de negocio valide que el sistema operativo cumple con los requerimientos de negocio, entra la etapa de análisis de vulnerabilidades, la cual, tiene como objetivo pruebas de seguridad a nivel de sistema operativo a través de la exposición del mismo a simulación de riesgos reales, este procedimiento exige que el PROVEEDOR solucione todas las vulnerabilidades resultantes con riesgo alto, medio y bajo antes de que el Sistema Operativo sea puesto en producción.



DOMINIOS DE VERIFICACIÓN EN SISTEMAS OPERATIVOS.

- C1. Arquitectura, diseño y modelado de amenazas
- C2. Autenticación
- C3. Gestión de sesiones
- C4. Control de acceso
- C5. Gestión y registro de errores
- C6. Protección de datos
- C7. Comunicaciones
- C8. Requisitos de configuración

* VER APÉNDICE "DESCRIPCIÓN DE LOS DOMINIOS DE VERIFICACIÓN".



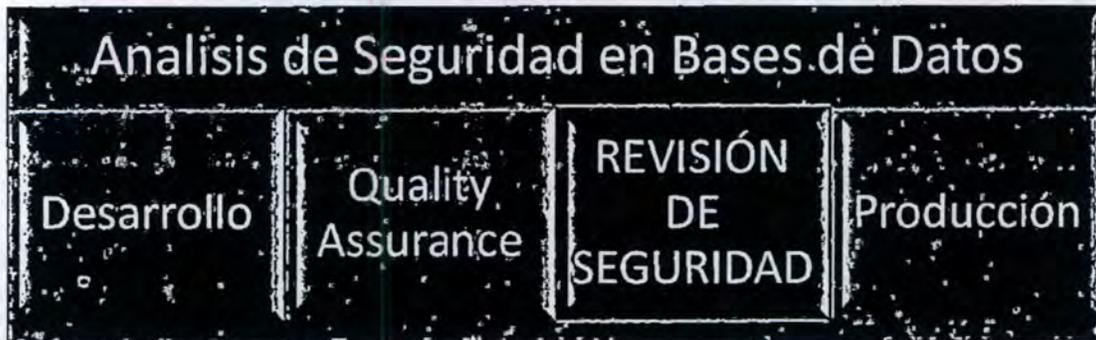
Proceso:
Desarrollado por:

GESTIÓN DE SEGURIDAD EN TIC'S
Subdirección de Seguridad de la Información

BASES DE DATOS

DURANTE EL DESARROLLO O IMPLEMENTACIÓN

Las pruebas de Seguridad se realizan para validar la seguridad de la funcionalidad en las bases de datos. Estas pruebas se llevan a cabo en la etapa final de desarrollo y aseguramiento de calidad, por lo tanto, una vez que el área de negocio valide que la base de datos operativamente cumple con los requerimientos de negocio, entra la etapa de análisis de vulnerabilidades, la cual, tiene como objetivo pruebas de seguridad sobre las bases de datos a través de la exposición de la misma a simulación de riesgos reales, este procedimiento exige que el PROVEEDOR solucione todas las vulnerabilidades resultantes con riesgo alto, medio y bajo antes de que la Base de Datos sea puesta en producción.



DOMINIOS DE VERIFICACIÓN EN BASES DE DATOS.

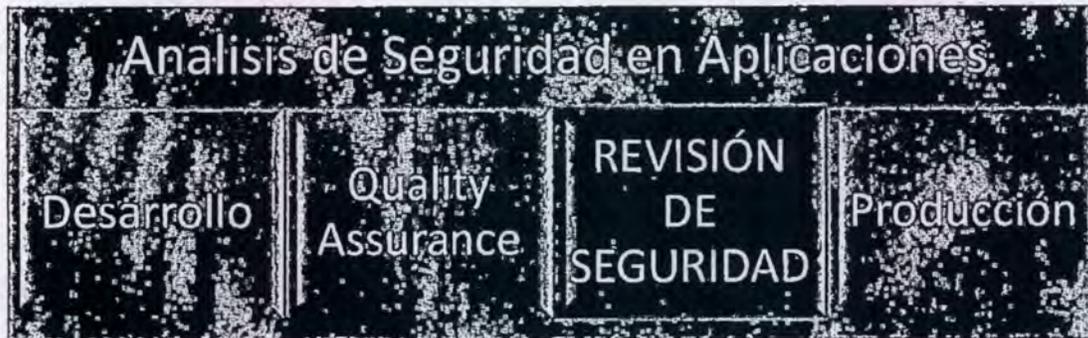
- C1. Arquitectura, diseño y modelado de amenazas
- C2. Autenticación
- C3. Control de acceso
- C4. Manejo de entrada de datos maliciosos
- C5. Criptografía en el almacenamiento
- C6. Gestión y registro de errores
- C7. Protección de datos
- C8. Comunicaciones
- C9. Archivos y recursos
- C10. Configuración

* VER APÉNDICE "DESCRIPCIÓN DE LOS DOMINIOS DE VERIFICACIÓN".



APLICACIONES WEB, MÓVILES, WEB SERVICES Y CLIENTE SERVIDOR DURANTE EL DESARROLLO O IMPLEMENTACIÓN

Las pruebas de Seguridad se realizan para validar la seguridad de la funcionalidad en las aplicaciones como un todo. Estas pruebas se llevan a cabo en la etapa final de desarrollo y aseguramiento de calidad, por lo tanto, una vez que el área de negocio valide que la aplicación operativamente cumple con los requerimientos de negocio, entra la etapa de análisis de vulnerabilidades, la cual, tiene como objetivo pruebas de seguridad sobre la aplicación completa a través de la exposición de la misma a simulación de riesgos reales, tomando como base el marco de pruebas de OWASP, este procedimiento exige que el PROVEEDOR solucione todas las vulnerabilidades resultantes con riesgo alto, medio y bajo antes de que la aplicación sea puesta en producción.



DOMINIOS DE VERIFICACIÓN EN APLICACIONES WEB, MÓVIL, CLIENTE SERVIDOR Y WEB SERVICES.

- C1. Arquitectura, diseño y modelado de amenazas
- C2. Autenticación
- C3. Gestión de sesiones
- C4. Control de acceso
- C5. Manejo de entrada de datos maliciosos
- C6. Criptografía en el almacenamiento
- C7. Gestión y registro de errores
- C8. Protección de datos
- C9. Comunicaciones
- C10. Configuración de seguridad HTTP.
- C11. Archivos y recursos
- C12. Aplicación Móvil
- C13. Configuración
- C14. Servidor de aplicaciones
- C15. Servidor Web

* VER APÉNDICE "DESCRIPCIÓN DE LOS DOMINIOS DE VERIFICACIÓN".



Proceso:
Desarrollado por:

GESTIÓN DE SEGURIDAD EN TIC'S
Subdirección de Seguridad de la Información

DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO COMO PARTE DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO Y VALIDACIÓN DE LOS ASPECTOS DE SEGURIDAD DEL CONTRATO.

El proveedor deberá proporcionar de forma mensual como parte de su informe un documento que integre lo siguiente:

- a) Mecanismos de autenticación de los Usuarios de la Infraestructura Tecnológica (Proveedores).
Usuario de acceso utilizado para el servicio de soporte y mantenimiento con la finalidad de reconocerlo de forma inequívoca y asegurar el acceso únicamente a las personas autorizadas expresamente para ello, bajo el principio de mínimo privilegio.
- b) Procedimiento para la autorización de accesos por excepción a la Infraestructura Tecnológica.
Evidencia de documentación generada para permitir el acceso al proveedor para las actividades de soporte y mantenimiento que documenten las actividades realizadas.
- c) Actualizaciones requeridas para los sistemas operativos y software en general una vez implementada la Infraestructura Tecnológica.

Inventario de versiones de sistema operativo y software en general instalado y que soporta la solución objeto del contrato.

Listado de últimas versiones del sistema operativo y software en general publicadas por los fabricantes y que correspondan al sistema operativo y software instalado para la solución, esto con el objetivo de que Banjército S.N.C., identifique si se mantiene actualizada su infraestructura tecnológica.

En caso de que surjan actualizaciones o cambios de las versiones de las herramientas y/o componentes de los servicios durante la vigencia del contrato respectivo, el proveedor en coordinación deberá realizar la instalación de las actualizaciones, así como las pruebas para validar el correcto funcionamiento de las nuevas versiones. De la misma forma deberá realizar las actualizaciones operativas y de seguridad y/o adecuaciones para que las herramientas, sean seguras y funcionen correctamente.

El párrafo anterior se aplicará, salvo que Banjército, S.N.C. manifieste por escrito que no se requieren implementar momentáneamente dichas actualizaciones, por convenir a los intereses de la Institución.

- d) Identificación de posibles modificaciones al sistema operativo y software en general.

Cualquier actualización como parte de una mejora a la solución implementada por parte del proveedor deberá ser notificada a la Subdirección de Seguridad de la Información, por lo que en su informe mensual deberá documentar:

- Si se realizaron modificaciones o se planea realizar adecuaciones futuras a la solución implementada, a fin de gestionar las revisiones que en materia de seguridad informática correspondan.
- El listado de archivos críticos que en caso de que sean modificados representen una afectación en la correcta operación de la aplicación o sistema.

- e) Validación de existencia de vulnerabilidades en la infraestructura tecnológica.

El proveedor deberá entregar un informe donde documente a mes vencido la publicación por parte del proveedor de vulnerabilidades sobre la infraestructura implementada para su solución, así como un plan de remediación, para su validación correspondiente.



Proceso: GESTIÓN DE SEGURIDAD EN TIC'S
Desarrollado por: Subdirección de Seguridad de la Información

f) Informes de incidentes de seguridad.

En caso que se presente un incidente de seguridad en el que se vea involucrado el sistema y/o solución tecnológica del proveedor, éste tendrá la obligación de entregar un informe pormenorizado así como la documentación que le solicite la Subdirección de Seguridad de la Información, en apego a las leyes y reglamentos vigentes en México y a los requerimientos que al respecto emitan las autoridades Bancarias y Financieras.

NOTA: ES IMPORTANTE CONSIDERAR EN EL PLAN DE TRABAJO QUE ENTREGUE EL PROVEEDOR, EL TIEMPO NECESARIO PARA LA VALIDACIÓN DE ESTAS PRUEBAS DE SEGURIDAD, CON LA FINALIDAD DE NO TENER DESVIACIONES O INCUMPLIMIENTOS EN EL PROYECTO, DERIVADOS DE UNA MALA PLANEACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LAS OBSERVACIONES QUE RESULTEN DE ESTE ANÁLISIS; EL CUAL ES UNA ETAPA DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIA Y NECESARIA, ANTES DE LA PUESTA EN PRODUCCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE BANJERCITO Y DÚRANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

Anexo A

Cálculo del impacto generado por incidentes de seguridad.

Factores para estimar impacto

Al considerar el impacto de un ataque exitoso, es necesario considerar dos tipos:

- o El impacto técnico en el sistema.
- o El impacto comercial en el negocio.

Impacto Técnico: Se divide en factores de confidencialidad, integridad, disponibilidad y responsabilidad. El objetivo es estimar la magnitud del impacto en el sistema si se explotara la vulnerabilidad.

- o Pérdida de confidencialidad: Tipo de información.
 1. Información no sensible divulgada (2)
 2. Información reservada divulgada (7)
 3. Información confidencial divulgada (9)
- o Pérdida de integridad: Cuántos datos podrían ser dañados y qué tan dañados quedarían.
 1. Cientos de datos corruptos (5)
 2. Miles de datos corruptos (7)
 3. Millones de datos corruptos (9)
- o Pérdida de disponibilidad: Cuántos servicios se pueden perder y qué tan importantes son.
 1. Servicios secundarios interrumpidos (5)
 2. Servicios primarios interrumpidos (7)
 3. Todos los servicios interrumpidos (9)
- o Pérdida de responsabilidad: Las acciones de los agentes amenaza son rastreables.
 1. Completamente rastreable (5)
 2. Posiblemente rastreable (7)
 3. Completamente anónimo (9)

Impacto al Negocio: Se debe al impacto técnico y obedece a respaldarse ante riesgos con impacto comercial.

- o Daño financiero: Cuál es el daño financiero que resulta de la explotación de una vulnerabilidad.
 1. Menor que el costo de corregir la vulnerabilidad (1)
 2. Efecto menor en el beneficio anual (3)
 3. Efecto significativo en el beneficio anual (7)
 4. Quiebra (9)
- o Daño de reputación: Una exposición de información resultaría en daños a la reputación del negocio.
 1. Daño mínimo (1)
 2. Pérdida de cuentas principales (4)
 3. Pérdida de buena voluntad (5)
 4. Daño de marca (9)
- o Incumplimiento regulatorio: Afectación por incumplimiento.
 1. Infracción menor (2)
 2. Violación clara (5)
 3. Violación de alto perfil (9)
- o Violación de privacidad: Cuánta información personal o bancaria podría ser revelada.
 1. Un individuo (3)

2. Cientos de personas (5)
3. Miles de personas (9)

Determinación del Impacto

Combinar la estimación del Impacto Técnico e Impacto al Negocio para calcular la afectación.

Niveles de impacto	
0 a <3	
3 a <6	MEDIO
6 a 9	

Impacto Técnico (IT)				Impacto al Negocio (IN)			
Pérdida de confidencialidad (PC)	Pérdida de Integridad (PI)	Pérdida de Disponibilidad (PD)	Pérdida de responsabilidad (PR)	Daño financiero (DF)	Daño de reputación (DR)	Incumplimiento (In)	Violación de privacidad (VP)
$IT = PC + PI + PD + PR / 4$				$IN = DF + DR + In + VP / 4$			

Técnico (IT)	Impacto			
	ALTO	MEDIO	BAJO	CRITICO
	MEDIO	BAJO	MEDIO	ALTO
	BAJO	BAJO	BAJO	MEDIO
		BAJO	MEDIO	ALTO
	Negocio (IN)			

Definición de categorías de impacto.

- **Informativo:** El incidente de seguridad ha afectado o está afectando a sistemas TIC de la Institución, sin embargo, los controles de seguridad mitigan adecuadamente la misma.
- **Bajo:** El incidente de seguridad ha afectado o está afectando a sistemas TIC de la Institución, sin embargo, los controles de seguridad disminuyen la afectación.
- **Medio:** El incidente de seguridad ha afectado o está afectando a sistemas TIC de la Institución o de terceros. Y ha tenido un efecto adverso limitado al cumplimiento de los objetivos, misión y visión Institucionales. ((i) Causar una degradación en la capacidad de la misión hasta el punto en que la organización pueda realizar sus funciones principales, pero las efectividades de las funciones se reducen notablemente; (ii) ocasionar daños menores a los activos de la organización; (iii) dar lugar a pérdidas financieras menores; o (iv) causar un daño menor al sector objetivo)
- **Alto:** El incidente de seguridad ha afectado o está afectando a sistemas TIC de la Institución o de terceros. Y ha tenido un efecto adverso grave cumplimiento de los objetivos, misión y visión Institucionales. ((i) Causar una degradación significativa en la capacidad de la misión en la medida y en la duración en que la organización pueda realizar sus funciones principales, pero la efectividad de las funciones se reduce significativamente; (ii) causar un daño significativo a los activos de la organización; (iii) dar lugar a una pérdida financiera significativa; o (iv) causar un daño significativo al sector objetivo.)

Handwritten signature/initials

Handwritten mark

- **Crítico:** El incidente de seguridad ha afectado o está afectando a sistemas TIC de la Institución o de terceros. Y ha tenido un efecto adverso catastrófico al cumplimiento de los objetivos, misión y visión Institucionales. ((i) Causar una severa degradación o pérdida de la capacidad de la misión en una medida y duración que la organización no pueda realizar una o más de sus funciones principales; (ii) causar un daño importante a los activos de la organización; (iii) dar lugar a grandes pérdidas financieras; o (iv) provocar daños graves o catastróficos al sector objetivo.)

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

