

Contrato plurianual de prestación de servicios que celebran por una parte, el **Instituto Nacional Electoral**, a quien en lo sucesivo se denominará el “**Instituto**”, representado por el Licenciado Bogart Cristóbal Montiel Reyna, Director Ejecutivo de Administración, asistido por el Licenciado José Carlos Ayluardo Yeo, Director de Recursos Materiales y Servicios, quien también comparece como Administrador del Contrato, por el Licenciado Alejandro Mauricio Mateos Fernández, Subdirector de Adquisiciones, como Supervisor del Contrato; y por la otra, **BRAVOSOLUTION MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.**, a quien en lo sucesivo se le denominará el “**Proveedor**”, representado por la C. Madeline Maldonado, en su carácter de Apoderada Legal, al tenor de las declaraciones y cláusulas siguientes:

Declaraciones

I. Del “**Instituto**”:

I.1 Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 41, base V, Apartado A de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 29 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de mayo de 2014, en adelante la “**LGIFE**”, es un organismo público autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propios.

I.2 Que con fundamento en los artículos 134, párrafos primero y cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 21, fracción II, 23, 31, fracción III, 49 y 50, fracción I del Reglamento del Instituto Federal Electoral en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios, vigente de conformidad con el artículo Transitorio Sexto del Decreto por el que se expide la “**LGIFE**”, en adelante el “**Reglamento**”, se aprobó la excepción a la Licitación Pública para la contratación del servicio objeto del presente contrato, a través del procedimiento de Adjudicación Directa, mediante el Acuerdo número 1, tomado en la Doceava Sesión Ordinaria del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, de fecha 15 de diciembre de 2017, cuya adjudicación se notificó al “**Proveedor**” el 29 de diciembre de 2017.

I.3 Que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 59 incisos a), b) y h) de la “**LGIFE**”, son atribuciones de la Dirección Ejecutiva de Administración, la aplicación de las políticas, normas y procedimientos para la administración de los recursos financieros y materiales; organizar, dirigir y controlar la administración de los recursos materiales y financieros, y atender las necesidades administrativas de los órganos del “**Instituto**”.

I.4 Que el Licenciado Bogart Cristóbal Montiel Reyna, cuenta con las facultades suficientes para celebrar el presente contrato, según consta en el poder contenido en la escritura pública número 176,111 de fecha 12 de enero de 2015, otorgada ante la fe del Licenciado Cecilio González Márquez, Notario Público número 151 del entonces Distrito Federal, y manifiesta que sus facultades no le han sido modificadas, revocadas, ni limitadas en forma alguna.

I.5 Que la celebración del presente contrato permitirá que la Dirección Ejecutiva de Administración, cumpla con las atribuciones que tiene encomendadas, en términos de los artículos 59 de la “**LGIFE**” y 50 del Reglamento Interior del “**Instituto**”.

I.6 Que los servidores públicos suscriben el presente contrato, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 117, numeral VI de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios del Instituto Federal Electoral, vigentes de conformidad con el artículo Transitorio Sexto del Decreto por el que se expide la “**LGIFE**”, en lo sucesivo las “**POBALINES**”.

I.7 Que cuenta con el Acuerdo de Autorización para llevar a cabo adquisiciones, arrendamientos y servicios, cuya vigencia inicie en el ejercicio fiscal siguiente y rebase un ejercicio presupuestario, de fecha 29 de septiembre de 2017, emitido por el Director Ejecutivo de Administración.

I.8 Que cuenta con recursos para cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, según consta en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2018, publicado en el Diario Oficial de la

Federación el 29 de noviembre de 2017, así como en el Acuerdo INE/CG595/2017 emitido por el Consejo General del “Instituto” el 08 de diciembre de 2017, en el que se aprueba el presupuesto para el ejercicio fiscal 2018. Los recursos se aplicarán con cargo a la partida 33304 “Servicios de mantenimiento de aplicaciones informáticas”.

Asimismo, la erogación de los recursos para los ejercicios fiscales 2019, 2020, 2021 y 2022, estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria que apruebe la Cámara de Diputados mediante el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para dichos ejercicios fiscales, por lo que sus efectos estarán condicionados a la existencia de los recursos presupuestarios respectivos, sin que la no realización de la referida condición suspensiva origine responsabilidad alguna para las partes, cualquier pacto en contrario se considerará nulo.

I.9 Que cuenta con el Dictamen de Procedencia Técnica número INE-347-2017 emitido por la Unidad Técnica de Servicios de Informática, el 30 de noviembre de 2017.

I.10 Que su Registro Federal de Contribuyentes inscrito ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público es INE140404NI0, y señala como su domicilio fiscal el ubicado en Viaducto Tlalpan número 100, Colonia Arenal Tepepan, Delegación Tlalpan, código postal 14610, Ciudad de México.

II. Del “Proveedor”:

II.1 Que es una empresa constituida conforme a la legislación mexicana, según consta en la escritura pública número 81,275 de fecha 07 de agosto de 2008, otorgada ante la fe del Licenciado Alfonso González Alonso, Notario Público número 31 del entonces Distrito Federal, actuando como suplente en el protocolo de la Notaría 19 de la que es Titular el Licenciado Miguel Alessio Robles, misma que fue inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del entonces Distrito Federal, en el folio mercantil número 387228 el 02 de septiembre de 2008.

II.2 Que su objeto social es, entre otros, la prestación de servicios de comercio electrónico (e-comercio, e-negocio, y otros semejantes según sea el caso), negociación en línea (e-adquisiciones o e-obtención) y mercadeo en línea, en cualquier especie de negocios, sea negocio al consumidor, de negocio a negocio u otro, a través de redes telemáticas, de cómputo o electrónicas, el internet o en general cualesquiera instrumentos de procesamiento automático de datos, tanto por sí misma como en representación de terceros, incluyendo como licenciataria, comisionista, representante, agente comercial, con o sin representación, con o sin depósito, en México o en el extranjero, tanto a granel como/y al menudeo, incluyendo importación-exportación y todas las operaciones comerciales a través de medios electrónicos.

II.3 Que su Apoderada Legal, la C. Madeline Maldonado, se identifica con pasaporte número [REDACTED], emitido [REDACTED], y cuenta con facultades suficientes para celebrar el presente contrato, según consta en el poder contenido en la escritura pública número 46,617 de fecha 17 de marzo de 2017, otorgada ante la fe del Licenciado Horacio Aguilar Álvarez de Alba, Notario Público número 102 de Naucalpan de Juárez, Estado de México, y manifiesta que dichas facultades no le han sido modificadas, revocadas, ni limitadas en forma alguna.

II.4 Que su Registro Federal de Contribuyentes inscrito ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público es BME0808081Y9.

II.5 Que manifiesta bajo protesta de decir verdad que ni su Apoderada Legal, socios, directivos, ni alguna de las personas que intervendrán con el objeto del presente contrato, se encuentran en los supuestos establecidos en los artículos 59 y 79 del “Reglamento”.

Asimismo, manifiesta bajo protesta de decir verdad que ni su Apoderada Legal, socios y directivos que intervendrán con el objeto del presente contrato, se encuentran en el supuesto establecido en el artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

II.6 Que manifiesta encontrarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y en materia de seguridad social.

II.7 Que para efectos del presente contrato señala como domicilio el ubicado en Homero número 1933, piso 3, despacho 302, Colonia Polanco Reforma, Delegación Miguel Hidalgo, código postal 11510, Ciudad de México.

Cláusulas

Primera.- Objeto.

El objeto del presente contrato consiste en la renovación de los servicios SaaS de los módulos que soportan el sistema de compras electrónicas Bravo Advantage que en el “**Instituto**” se denomina CompralNE, en los términos y condiciones que se precisan en el presente contrato y su “**Anexo Único**”, el cual contiene la descripción pormenorizada del servicio, conforme a la solicitud de cotización y cotización del “**Proveedor**”.

Segunda.- Importe a pagar.

El importe total a pagar por el servicio es por la cantidad de **USD \$669,500.00 (Seiscientos sesenta y nueve mil quinientos dólares americanos 00/100 USD)**, más el Impuesto al Valor Agregado, de conformidad con lo siguiente:

Ejercicio	Importe USD	
	Sin I.V.A.	Con I.V.A.
2018	\$133,900.00	\$155,324.00
2019	\$133,900.00	\$155,324.00
2020	\$133,900.00	\$155,324.00
2021	\$133,900.00	\$155,324.00
2022	\$133,900.00	\$155,324.00
Total	\$669,500.00	\$776,620.00

Lo anterior considerando el siguiente precio unitario anual:

Bravo Advantage Suite	Precio unitario anual USD, sin el I.V.A	Equivalente por mes sin el I.V.A.
El servicio de uso de la Licencia SaaS incluye los módulos funcionales: contratos, negociaciones, administración de proveedores y desempeño (performance), así como la funcionalidad de firma electrónica en la presentación de propuestas en la herramienta, el mantenimiento y los upgrades de versiones.	\$133,900.00	\$11,158.33

En el presente contrato no se aplica el pago de anticipos y el precio unitario es fijo, por lo que no se encuentra sujeto a ajuste de precio.

Tercera.- Condiciones de pago.

El pago se realizará en 60 (sesenta) exhibiciones a mes vencido por servicio devengado, previa prestación del servicio y validación por parte del Administrador del Contrato.

En términos del artículo 60 del “**Reglamento**” los pagos no podrán exceder de 20 (veinte) días naturales contados a partir de que el “**Proveedor**” entregue al Administrador del Contrato, el CFDI que cumpla con los requisitos fiscales, según lo estipulado en los artículos 29 y 29 A del Código Fiscal de la Federación, y demás legislación fiscal aplicable.

De conformidad con el artículo 163 de las “**POBALINES**”, para iniciar el trámite de pago, el “**Proveedor**” deberá presentar el CFDI adjuntando en su caso, el comprobante de pago por concepto de penas convencionales a favor del “**Instituto**”.

Los pagos se efectuarán en la Caja General de la Dirección Ejecutiva de Administración del “**Instituto**”, ubicada en Periférico Sur número 4124, primer piso, Colonia Jardines del Pedregal, Delegación Álvaro Obregón, código postal 01900, Ciudad de México, o bien, a través de transferencia electrónica a la cuenta bancaria que indique el “**Proveedor**”.

Los pagos respectivos se realizarán en pesos mexicanos, de acuerdo al tipo de cambio vigente al momento de efectuarse el pago, conforme a la publicación que emita el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, en términos del artículo 8 de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.

Cuarta.- Vigencia.

La vigencia del presente contrato es del 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2022.

Quinta.- Lugar, plazo y condiciones para la prestación del servicio.

El “**Proveedor**” deberá proporcionar al “**Instituto**”, los reportes de servicio en formato digital e impreso en hojas membretadas, conteniendo la información que se detalla en el “**Anexo Único**” del presente contrato.

El “**Proveedor**” prestará el servicio del 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2022.

El “**Proveedor**” presentará los reportes de servicio y entregables, de conformidad con lo establecido en el numeral **6. Entregables** y el **Apéndice B** del “**Anexo Único**” del presente contrato, en el domicilio señalado en la **Cláusula Sexta** del presente contrato, dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles del mes siguiente al mes que se reporta. Asimismo el reporte del mes de diciembre de cada año, deberá entregarse máximo el 31 de diciembre del año que se trate. Los reportes deberán contener como mínimo, cifras por día, semana, mes y acumulado del año.

Sexta.- Administración y supervisión del contrato.

El responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato es el Titular de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios del “**Instituto**”, y señala como domicilio para los efectos del presente contrato, el ubicado Periférico Sur número 4124, piso 6, Colonia Jardines del Pedregal, Delegación Álvaro Obregón, código postal 01900, Ciudad de México.

En términos de los artículos 105, fracción VIII, 155 de las “**POBALINES**” y 27 del “**Reglamento**”, el responsable de administrar y vigilar el presente contrato deberá informar por escrito lo siguiente:

1. De los atrasos e incumplimientos, así como el cálculo de las penas convencionales y deducciones, anexando los documentos probatorios del incumplimiento en que incurra el “**Proveedor**”.
2. Visto bueno para la liberación de la garantía de cumplimiento.
3. Evaluación del “**Proveedor**”.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 143, último párrafo y 144 de las “**POBALINES**”, el responsable de supervisar el presente contrato, será el Titular de la Subdirección de Adquisiciones de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, quien realizará las siguientes funciones: supervisar la prestación del servicio de renovación del servicio SaaS de los módulos que soportan el sistema de compras electrónicas Bravo Advantage que en el “**Instituto**” se denomina CompralNE. El Titular de la Coordinación de Tecnologías de Información Administrativa, brindará apoyo de supervisión técnica del servicio al Supervisor del Contrato.

Séptima.- Garantía de cumplimiento.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 57, fracción II y último párrafo, y 58 del “**Reglamento**”, 125, 127 y 130 de las “**POBALINES**”, el “**Proveedor**” entregará una garantía de cumplimiento del presente contrato, por el equivalente al 15% (quince por ciento) del monto total por erogar en el ejercicio fiscal 2018, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del presente contrato, debiendo renovarse en los ejercicios fiscales 2019, 2020, 2021 y 2022, durante los primeros 10 (diez) días naturales, por el equivalente al 15% (quince por ciento) del monto total a erogar en dichos

ejercicios fiscales, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado; dicha garantía será en dólares americanos, a favor del “**Instituto**”, y estará vigente hasta la conclusión de las obligaciones establecidas en el presente contrato a plena satisfacción del Administrador del mismo.

La garantía de cumplimiento podrá constituirse de la siguiente forma:

- 1) Mediante póliza de fianza otorgada por institución autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
- 2) Con carta de crédito irrevocable, expedida por institución de crédito autorizada conforme a las disposiciones legales aplicables, o
- 3) Con cheque de caja o certificado expedido a favor del “**Instituto**”.

Con fundamento en la fracción II del artículo 105 de las “**POBALINES**”, para el caso de que el “**Instituto**” haga efectiva la garantía de cumplimiento, ésta se ejecutará por el monto total de la obligación garantizada, considerando que la misma es indivisible.

Octava.- Pena convencional.

En términos de lo estipulado en los artículos 62 del “**Reglamento**” y 145 de las “**POBALINES**”, si el “**Proveedor**” incurre en algún atraso en el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el “**Anexo Único**” del presente contrato, le será aplicable una pena convencional del 0.37% (cero punto treinta y siete por ciento) por cada día natural de atraso, calculado sobre el monto mensual a facturar por el servicio.

El límite máximo de la pena convencional que podrá aplicarse al “**Proveedor**”, será hasta el monto de la garantía de cumplimiento del contrato, después de lo cual, el “**Instituto**” podrá iniciar el procedimiento de rescisión administrativa del contrato.

El “**Instituto**” notificará por escrito al “**Proveedor**” el atraso en el cumplimiento de sus obligaciones, así como el monto que deberá pagar por concepto de pena convencional, el cual deberá ser cubierto dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a aquél en que se le haya requerido, debiendo hacerlo mediante cheque certificado, de caja, o a través de transferencia electrónica a favor del “**Instituto**”.

El “**Proveedor**” se obliga ante el “**Instituto**” a responder sobre la calidad del servicio, así como de cualquier responsabilidad en la que pudiese incurrir, en los términos señalados en el presente contrato y en la legislación aplicable.

Novena.- Deducciones.

De conformidad con lo dispuesto por los artículos 63 del “**Reglamento**” y 146 de las “**POBALINES**”, el “**Instituto**” podrá aplicar deducciones al pago, equivalentes al 0.37% (cero punto treinta y siete por ciento) por cada día natural de atraso, calculado sobre el monto mensual a facturar del servicio, por el incumplimiento parcial o deficiente de los niveles de servicio requeridos por el “**Instituto**” y establecidos en el “**Anexo Único**” del presente contrato.

Los montos a deducir se deberán aplicar en el CFDI que el “**Proveedor**” presente para su cobro, inmediatamente después de que el Administrador del Contrato tenga cuantificada la deducción correspondiente y solicite su pago. El límite máximo que se aplicará por concepto de deducciones no excederá del monto de la garantía de cumplimiento, en caso contrario, el “**Instituto**” podrá rescindir el contrato.

Décima.- Terminación anticipada.

De conformidad con lo establecido en los artículos 65 del “**Reglamento**” y 147, 148, 149 y 150 de las “**POBALINES**”, el “**Instituto**” podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato en los siguientes casos:

- I. Por caso fortuito o fuerza mayor;
- II. Cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio originalmente solicitado:

- a) Cuando se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de una intervención de oficio emitida por el Órgano Interno de Control del “**Instituto**”, y
- b) Cuando el Administrador del Contrato justifique mediante dictamen que la continuidad del contrato contraviene los intereses del “**Instituto**”.

De conformidad con el artículo 105, fracción IX de las “**POBALINES**”, el pago de los gastos no recuperables se estarán a lo dispuesto en el artículo 149, fracción I del mismo ordenamiento; en estos supuestos el “**Instituto**” reembolsará al “**Proveedor**”, previa solicitud por escrito, los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

Décima Primera.- Rescisión administrativa.

El “**Instituto**” podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el presente contrato, cuando el “**Proveedor**” incurra en incumplimiento de sus obligaciones, así como en alguno de los siguientes supuestos:

- a) Si el “**Instituto**” corrobora que el “**Proveedor**” ha proporcionado información falsa, relacionada con su documentación legal o su cotización;
- b) Si el monto calculado de las penas convencionales y deducciones excede el monto de la garantía de cumplimiento, o
- c) Si incumple cualquier obligación establecida en el “**Reglamento**” o demás ordenamientos aplicables.

En el supuesto de que el “**Instituto**” rescinda el presente contrato se atenderá conforme al procedimiento establecido en los artículos 64 del “**Reglamento**”, 151 y 152 de las “**POBALINES**”.

Décima Segunda.- Prevalencia.

De conformidad con lo establecido en los artículos 54, penúltimo párrafo del “**Reglamento**” y 105, fracción IV de las “**POBALINES**”, la solicitud de cotización y el presente contrato, son los instrumentos que vinculan a las partes en sus derechos y obligaciones; por lo que en caso de discrepancia entre la solicitud de cotización y el contrato, prevalecerá lo establecido en la solicitud respectiva.

Décima Tercera.- Transferencia de derechos.

En términos de lo señalado en el último párrafo del artículo 55 del “**Reglamento**”, el “**Proveedor**” no podrá transferir los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con el consentimiento expreso y por escrito por parte de la Titular de la Dirección de Recursos Financieros del “**Instituto**”.

Décima Cuarta.- Impuestos y derechos.

Los impuestos y derechos que se generen con motivo del presente contrato, correrán por cuenta del “**Proveedor**”, trasladando al “**Instituto**” únicamente el Impuesto al Valor Agregado de acuerdo a la legislación fiscal vigente.

Décima Quinta.- Propiedad intelectual.

En términos de lo señalado en el artículo 54, fracción XX del “**Reglamento**”, en caso de violaciones en materia de derechos inherentes a la propiedad intelectual, la responsabilidad estará a cargo del “**Proveedor**”, por lo que de presentarse alguna reclamación al “**Instituto**”, el “**Proveedor**” se obliga a sacarlo en paz y salvo frente a las autoridades administrativas y judiciales que correspondan.

Décima Sexta.- Solicitud de información.

El “**Proveedor**” se compromete a proporcionar los datos e informes relacionados con el presente contrato que en su caso le requiera el Órgano Interno de Control del “**Instituto**” en el ámbito de sus atribuciones y en apego a lo previsto en los artículos 70 del “**Reglamento**” y 82, párrafo 1, inciso g) del Reglamento Interior del “**Instituto**”.

Décima Séptima.- Confidencialidad.

La información de la que dispondrá el “**Proveedor**” para prestar el servicio es de carácter reservada, por lo que no podrá divulgarla, obligándose a guardar total confidencialidad de toda la información relacionada con el presente contrato, por lo que no podrá divulgarla o utilizarla en su beneficio o de terceros, sin la previa autorización expresa y por escrito del “**Instituto**”.

Décima Octava.- Responsabilidad laboral.

El “**Proveedor**” será el único patrón de todas las personas que intervengan bajo sus órdenes en el desempeño y operación para el cumplimiento del presente contrato, por lo que asume todas las obligaciones y responsabilidades derivadas de la relación laboral, ya sean civiles, penales o de cualquier otra índole, liberando al “**Instituto**” de cualquiera de ellas, y por ningún motivo se le podrá considerar a este último como patrón sustituto o solidario.

Décima Novena.- Incrementos y modificaciones.

En términos de lo establecido por los artículos 61 del “**Reglamento**”, 156, 157, 158, 159 y 160 de las “**POBALINES**”, durante la vigencia del presente contrato se podrá incrementar el monto o la cantidad del servicio solicitado, siempre que no rebase en conjunto el 20% (veinte por ciento) del monto establecido originalmente, y el precio del servicio sea igual al pactado originalmente, debiendo el “**Proveedor**” entregar la modificación respectiva de la garantía de cumplimiento por dicho incremento.

La modificación del plazo originalmente pactado para la prestación del servicio sólo procederá por caso fortuito, fuerza mayor o causas atribuibles al “**Instituto**”.

Cualquier modificación al presente contrato será establecida por escrito y por mutuo consentimiento de las partes, mediante la formalización de un convenio modificatorio.

Vigésima.- Caso fortuito o fuerza mayor.

El “**Instituto**” y el “**Proveedor**” no serán responsables por cualquier retraso en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, cuando ello obedezca a caso fortuito o de fuerza mayor debidamente acreditados, por lo que para el caso de presentarse alguno de los supuestos citados, el Administrador del Contrato, de conformidad con lo previsto en el artículo 105, fracción X de las “**POBALINES**”, podrá otorgar prórrogas para la prestación del servicio, ello a solicitud expresa del “**Proveedor**”. La petición que formule el “**Proveedor**” deberá constar por escrito y únicamente será procedente con anterioridad a la fecha en que conforme al contrato se haga exigible su cumplimiento.

Vigésima Primera.- Vicios del consentimiento.

El “**Instituto**” y el “**Proveedor**” reconocen que en la celebración del presente contrato no ha mediado error, dolo, lesión, violencia, mala fe, ni vicio alguno del consentimiento que pudiera invalidarlo o nulificarlo.

Vigésima Segunda.- Notificaciones.

Las notificaciones entre las partes se harán por escrito en los domicilios señalados en la declaración **II.7** y **Cláusula Sexta** del presente contrato, y en caso de que alguna cambie de domicilio, se obliga a comunicarlo por escrito a la otra con 15 (quince) días hábiles de anticipación, en la inteligencia que de no hacerlo, serán válidas las que se practiquen en los domicilios antes señalados.

Vigésima Tercera.- No discriminación.

En la ejecución del objeto del presente contrato, el “**Proveedor**” deberá evitar cualquier conducta que implique una discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, condición social, salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana, y deberá cumplir con las disposiciones laborales de equidad y género que le correspondan de conformidad con la legislación aplicable.

Vigésima Cuarta.- Jurisdicción y controversias.

Para la interpretación y solución de controversias derivadas del presente contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, las partes se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales con sede en la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.


Leído el presente contrato y enteradas las partes de su contenido y fuerza legal, lo firman en cuatro tantos en la Ciudad de México, el 12 de enero de 2018.

Por el "Instituto"


Por el "Proveedor"



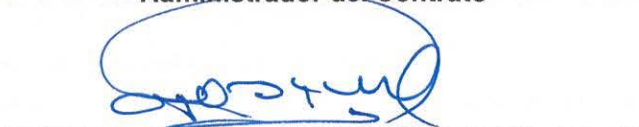
Licenciado Bogart Cristóbal Montiel Reyna
Director Ejecutivo de Administración
Apoderado Legal



C. Madeline Maldonado
Apoderada Legal



Licenciado José Carlos Ayluardo Yeo
Director de Recursos Materiales y Servicios
Administrador del Contrato



Licenciado Alejandro Mauricio Mateos Fernández
Subdirector de Adquisiciones
Supervisor del Contrato



Las firmas que anteceden forman parte del contrato **INE/007/2018** celebrado por el **Instituto Nacional Electoral**, y por la empresa **BRAVOSOLUTION MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.**

“Anexo Único”

1. Objeto.

Renovación de los servicios Saas de los módulos que soportan el sistema de compras electrónicas Bravo Advantage que en el “**Instituto**” se denomina CompralNE.

2. Especificaciones técnicas.

Los servicios incluyen el alojamiento, software, soporte técnico, mantenimiento y actualizaciones de la herramienta, así como respaldos de la información tanto en la infraestructura del “**Proveedor**” como en un equipo que se encuentre dentro de las instalaciones del “**Instituto**” durante la vigencia del contrato; deberán contemplar los entornos de pre-producción y producción, de acuerdo a los requerimientos técnicos adquiridos mediante el contrato IFE/085/2013, mismos que deben ser cumplidos de acuerdo a lo indicado en el presente “**Anexo Único**”, así como los flujos que se hayan generado y modificado para dar atención a los requerimientos del “**Instituto**”.

Los módulos que se encuentran dentro de la herramienta son los siguientes: contratos, negociaciones, administración de proveedores y desempeño (performance), así como la funcionalidad de firma electrónica en la presentación de propuestas en la herramienta.

El servicio también deberá incluir el mantenimiento y soporte técnico que sea necesario para la operación del equipo de respaldo, de acuerdo con lo siguiente:

A la conclusión de los servicios, el “**Proveedor**” brindará todas las facilidades para exportar la información contenida en la plataforma y realizará en conjunto con el “**Instituto**” un programa de actividades que incluirán:

- Transferencia de la propiedad del equipo de respaldo ubicado en las instalaciones del “**Instituto**”.
- Extracción y migración de datos desde la nube en formatos de texto plano, csv; así como los documentos asociados a cada registro, mismos que estarán debidamente relacionados, hacia el destino que el “**Instituto**” defina para ello conforme al plan y procedimiento que entregue el “**Proveedor**”.
- Entrega de un respaldo completo (fullbackup) de toda la base de datos de la plataforma durante la vigencia del contrato.
- Procedimiento y evidencia de borrado de datos en la nube.
- Relación de los tickets no atendidos al 31 de diciembre de 2022.
- Entrega de la base de conocimientos generada por la atención de las incidencias en datos en formatos de texto plano, csv; así como los documentos asociados a cada registro, mismos que estarán debidamente relacionados, hacia el destino que el “**Instituto**” defina para ello.

Las actividades durante el proceso de renovación, deberán permitir que el “**Instituto**” siga operando de manera regular la herramienta, una vez que la vigencia del contrato haya finalizado sin que se presenten interrupciones en el servicio.

3. Plataforma tecnológica.

3.1 Vendor.

El módulo Vendor, es una herramienta de gestión de proveedores que permitirá al “**Instituto**” crear sofisticadas bases de datos de proveedores. De igual manera, permite a los proveedores acceder a sus categorías de interés de manera rápida y eficiente.

Características y funciones:

- Campos de registro adicionales personalizados.
- Formularios específicos de registro y categoría personalizados.
- Opciones de revisión, aceptación y rechazo para comprador.
- Aviso de oportunidad de negocio y para las categorías seleccionadas por los proveedores.
- Base de datos de proveedores y funcionalidad de búsqueda avanzada.
- Posibilidad de completar información del perfil del proveedor a través de las respuestas de éstos a la SDx (y viceversa).
- Mecanismos de alerta de actualización o renovación del perfil del proveedor.
- Propuesta de valor.
- Base de datos personalizada.
- Ahorro de tiempo y esfuerzo al proveedor en sus respuestas.
- Alertas de oportunidades de negocio en categorías específicas para maximizar la competitividad.

3.2 Negociaciones.

E Negociaciones, es un sistema de gestión del proceso de aprovisionamiento, que proporciona una herramienta de análisis, enfocado en las actividades de valor añadido y la mejora en la toma de decisiones.

Características y funciones:

- Expresiones de interés vía electrónica.
- SDI electrónicas con análisis y puntuación de respuestas.
- SDO electrónicas con puntuación, revisión por parte de los grupos.
- Interesados y comentarios.
- Creación de plantillas para ahorrar tiempo en la ejecución de procesos.
- Integración con subastas, informes, anuncios y gestión de contratos.
- Sofisticados sistemas de mensajes y gestión de documentos y seguimiento de acciones del proveedor.
- Procesos de apertura electrónica (individual o conjunta) e informes con propósitos de auditoría.
- Propuesta de valor.
- Reduce el tiempo de las tareas administrativas, permitiendo al comprador centrarse en la toma de decisiones y creación de valor.

3.3 Contratos.

E Contract Management, es un conjunto integrado de herramientas que permite el almacenamiento electrónico, creación de alertas e informes y el seguimiento del desempeño del proveedor, desde un punto de vista táctico y estratégico.

Características y funciones:

- Archivo de contratos y documentación relacionada.
- Alertas automáticas para comprador/proveedor.
- Informes y seguimientos de indicadores de rendimiento (KPI).
- Visibilidad del subcontratista.
- Registro de las comunicaciones con propósitos de auditoría.
- Registro y gestión de precios.
- Integración completa con eTendering, eReporting and eVendor Management.
- Carga de contratos existentes.
- Propuesta de valor.
- Única base de datos de toda la documentación relacionada con los contratos, unida al proyecto de

aprovisionamiento para ofrecer toda la información acerca del proceso.

- Alertas para la revisión y finalización de contratos.

3.4 Program Manager.

El Program Management, permite a las organizaciones, realizar las actividades de acuerdo a lo establecido en sus procesos internos, gestionando las funciones y responsabilidades de las personas involucradas.

Características y funciones:

- Creación de una estructura de actividades.
- Gestión de los flujos de aprobación siguiendo distintas reglas y modalidades.
- Plantillas de negociaciones para insistir en los procesos internos o apoyar la realización de actividades.
- Alertas automáticas para el usuario responsable en caso de retraso en las actividades.
- Diagrama de Gantt.
- Monitorización del proyecto a través del cuadro de mando.
- Planificación de las funcionalidades para apoyar los cambios en proyecto en curso.
- Integración completa con eTendering and eVendor Management.
- Monitorización del proceso de aprovisionamiento.
- Respeto a los procedimientos de la organización en distintos departamentos y países.
- Capitalización del Know-How para otras áreas y proyectos siguientes.

3.5 Performance.

El Performance Manager ofrece la capacidad de gestionar y dar seguimiento al desempeño de proveedores en el “**Instituto**”, a través de tarjetas de puntuaciones basadas en KPIs puntuados, gestión de encuestas, una amplia gama de opciones para la configuración de alertas, el Performance Manager permite mejorar las relaciones con los proveedores y ejecutar estrategias de abastecimiento.

- Análisis participativo.
- KPIs ponderados.
- Administración centralizada en el eVendor y Dossier del proveedor.
- Tarjetas de puntuaciones por proveedor.
- Ponderación a nivel de contrato.
- Vistas gráficas que facilitan la comparación.
- Gran versatilidad en la personalización de los KPIs.

4 Responsabilidades.

4.1 Responsabilidad del “Instituto”.

El “**Instituto**” se compromete a lo siguiente:

- Utilizar el software exclusivamente dentro de los límites y con las modalidades expresamente previstas en el contrato y de manera que no viole ninguna ley, reglamento o derechos de terceros.
- No realizar o hacer realizar, incluso parcialmente, ninguna operación para duplicar, descompilar, desensamblar o de “reverse engineering” en el software, incluida la interfaz usuario y los componentes de aplicación descargables.
- No copiar, distribuir, conceder en licencia o sub-licencia, ceder, prestar o transferir el software o los derechos de utilización del software, en todo o en parte, a terceros.
- No reproducir, elaborar, publicar, difundir al público, con cualquier medio, el software y la

- documentación.
- Mencionar cuando así lo solicite el “**Proveedor**”, que el software y la documentación son titularidad exclusiva de éste, que tiene reservados de manera exclusiva todos los derechos de utilización económica.
 - No utilizar, de ninguna manera y forma, las marcas y/o cualquier otro signo distintivo del “**Proveedor**”, exceptuando el caso en el que exista un consentimiento previo por escrito del “**Proveedor**” o cuando así este previsto en el contrato.
 - Permitir al “**Proveedor**” directamente o a través de un encargado, acceder, durante los horarios normales de trabajo y con el oportuno preaviso, a sus sedes operativas con el objetivo de verificar si el software se utiliza de conformidad con el contrato.
 - Utilizar y configurar su software y hardware de manera que permitan una correcta y segura utilización del software y del servicio ASP.
 - No modificar o intentar modificar en modo alguno el software.

4.2 Responsabilidad del “**Proveedor**”.

El “**Proveedor**” deberá prestar los servicios de soporte siguientes:

- Asistencia que sirva de apoyo al “**Instituto**” para la configuración inicial de los parámetros necesarios para la utilización del software (el Set Up).
- Atención al “**Instituto**” y mantenimiento dirigido a permitir una adecuada utilización del software y a resolver eventuales problemas técnicos relacionados con el software y con el servicio ASP.
- Actualización de las versiones del software.
- Servicios adicionales previstos en el presente “**Anexo Único**”.

En relación con el suministro del servicio ASP, el “**Proveedor**” asume las siguientes obligaciones ante el “**Instituto**”:

- **Seguridad informática:** el “**Proveedor**” llevará a cabo los controles técnicos adecuados, con el fin de garantizar la seguridad informática en la utilización del servicio ASP, de acuerdo con lo establecido en el presente “**Anexo Único**” y el contrato. Con el transcurso del tiempo, el “**Proveedor**” tendrá la facultad discrecional de cambiar dichas características, con el objetivo de llevar a cabo la evolución técnica y de ofrecer las condiciones de protección más adecuadas.
- **Privacidad:** el “**Proveedor**” se compromete a mantener estrictamente la confidencialidad de todos los datos y la información comercial relativa a la utilización del software por parte del “**Instituto**”, llevando a cabo los controles de organización, procedimiento y tecnológicos más adecuados.

5 Soporte técnico y actualizaciones.

I. Asistencia técnica.

- a) En línea vía internet: el “**Proveedor**” deberá disponer de una página web para recibir las solicitudes de servicio de soporte, durante la vigencia del contrato, de acuerdo a los tiempos de atención indicados en la sección **III Niveles de servicio** señalado en el presente numeral. Dicha página deberá ser independiente a la plataforma con la cual se opera el CompralNE.
- b) Telefónica y vía correo electrónico: el “**Proveedor**” deberá proporcionar un número telefónico (local en la Ciudad de México o un 01-800) y de un correo electrónico para recibir las solicitudes de servicio de soporte.
- c) Presencial: el “**Proveedor**” deberá prestar la asistencia en las instalaciones del “**Instituto**”, cuando se haya presentado alguna falla relacionada con la configuración y operación de los módulos, y que

no pueda ser solucionado con el soporte en línea, telefónica o vía correo electrónico. El **“Proveedor”** deberá presentarse en las instalaciones del **“Instituto”** ubicadas en Periférico Sur número 4124, piso 6, Colonia Jardines del Pedregal, Delegación Álvaro Obregón, código postal 01900, Ciudad de México, en un periodo de tiempo máximo de 5 (cinco) horas a partir del levantamiento de la solicitud (ticket), considerado como periodo normal. Para un periodo crítico, deberá de ser de máximo 2.5 (dos y media) horas, como se define en el inciso c) de la sección III **Niveles de servicio**, del presente numeral.

En este caso, todos los días se considerarán hábiles.

II. De las actualizaciones y los mantenimientos.

Aplicables a los entornos de pre-producción como producción:

1. Los entornos de pre-producción y producción proporcionados por el **“Proveedor”**, deberán soportar el procesamiento de hasta 1,700 usuarios con una concurrencia del 30% (treinta por ciento) por año de servicio.
2. El **“Proveedor”** deberá comunicar por escrito al Administrador del Contrato, con al menos 10 (diez) hábiles de anticipación, cuando exista una actualización del hardware o software aplicable a la plataforma, y deberá enviar la documentación que indique en qué consiste la actualización, las mejoras alcanzables, los componentes involucrados, cambio de versión, pruebas a realizar para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma y deberá indicar si será necesario que la plataforma esté fuera de línea y por cuánto tiempo, así como la hora de inicio y duración esperada de dicha actualización, la cual será realizada por el **“Proveedor”**. Al finalizar las actividades, el **“Proveedor”** deberá enviar en un tiempo no mayor de 8 (ocho) horas hábiles al Administrador del Contrato, una notificación del reporte de actividades por correo electrónico a la cuenta compras@ine.mx.
3. El **“Proveedor”** deberá comunicar por escrito al Administrador del Contrato, con al menos 10 (diez) días hábiles de anticipación, cuando se realicen actividades de mantenimiento a la infraestructura de la plataforma, y deberá enviar la documentación correspondiente, detallando en qué consistirá el mantenimiento, mejoras o subsanaciones alcanzables, componentes involucrados, versión, pruebas a realizar para garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura de la plataforma y, deberá indicar si será necesario que la plataforma esté fuera de línea y por cuánto tiempo, así como la hora de inicio y duración esperada de dicho mantenimiento, dichas actividades serán realizadas por el **“Proveedor”**. Al finalizar las actividades y se haya validado el correcto funcionamiento de la plataforma, el **“Proveedor”** deberá enviar en un tiempo no mayor de 8 (ocho) horas hábiles al **“Instituto”**, el reporte de actividades por correo electrónico a la cuenta compras@ine.mx.
4. El **“Proveedor”** deberá programar en conjunto con el Administrador del Contrato, las actividades de actualización o mantenimiento en un horario no laboral, preferentemente entre las 01:00 y 05:00 horas, tiempo de la Ciudad de México.
5. El Administrador del Contrato, podrá posponer las actividades de actualización o mantenimiento si se presentan en un periodo de tiempo con mayor demanda en la operación, acordando con el **“Proveedor”** el momento oportuno para realizarse.
6. El **“Proveedor”** deberá incluir en la comunicación que se tenga por escrito, el procedimiento que llevará a cabo para el respaldo de los datos, cuando se trate de mantenimientos o actualizaciones que impacten al repositorio de información del aplicativo, garantizando en todo momento la integridad de la misma. Dicho respaldo se realizará con los medios que el **“Proveedor”** disponga para ello, utilizando su propia infraestructura, el cual será almacenado por el **“Proveedor”** al menos por un periodo de 3 (tres) meses y de ser requerido por el **“Instituto”**, deberá proporcionarse en físico (Full Backup de la base de datos), en un medio de almacenamiento como disco duro, memoria USB o cualquier otro con la capacidad necesaria para soportar la información. Una vez que el Administrador del Contrato, lo requiera, el respaldo de la información deberá ser entregado al mismo en un periodo no mayor a 7 (siete) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil del

levantamiento del ticket en el domicilio señalado en la **Cláusula Sexta** del contrato.

7. El **"Proveedor"** deberá comunicar vía telefónica y por correo electrónico al Administrador del Contrato, cualquier anomalía que se presente durante la ejecución de las tareas relacionadas con las actualizaciones y los mantenimientos mencionados en el presente apartado, que retrasen el tiempo destinado de las mismas. El **"Proveedor"** dispondrá de 1 (una) hora a partir de que se presenten dichas anomalías, para notificar y proporcionar un estimado del tiempo de solución, así como alternativas para garantizar la continuidad de las operaciones al **"Instituto"**.

III. Niveles de servicio.

Para la atención de incidentes, el **"Proveedor"** asignará a todas las solicitudes de servicio un folio para su seguimiento y un consultor de soporte para resolver el problema, dicha atención deberá apegarse a los niveles de servicio conforme a lo siguiente:

El **"Proveedor"** deberá cumplir con los niveles de servicio SLA o Service Level Agreement (acuerdo de nivel de servicio), los cuales incluyen los siguientes aspectos: alta de disponibilidad de infraestructura de la aplicación y rendimiento, nivel de severidad, condición tiempo de seguimiento inicial, tiempo máximo de respuesta, conforme a lo siguiente:

- a) Tiempo de atención en periodos normales: los días y horarios de atención serán de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas.
- b) Tiempo de atención en periodos críticos: a lo largo de la vigencia del contrato, el Administrador del Contrato, con previo aviso de 3 (tres) días hábiles de anticipación, proporcionará los periodos que considera críticos en donde el **"Proveedor"** deberá cubrir un horario de atención de 24 (veinticuatro) horas, por los días que sean señalados por el **"Instituto"**, incluyendo días festivos. En este caso, los días y las horas se considerarán como naturales; cada periodo no podrá rebasar de 120 (ciento veinte) horas.
- c) Descripción de los niveles de servicio atribuibles a errores o fallas de la plataforma (hardware, software y conectividad):
 1. Nivel alto: cuando no se puede operar en el sistema ni ejecutar el envío de ofertas por partes de los proveedores o realizar el acto de los procedimientos de contratación.
 2. Nivel medio: cuando se presente falla que afecte la funcionalidad del sistema.
 3. Nivel bajo: cuando se presente una falla que no impide operar el sistema, pero sí impide su administración.

Nivel de servicio 1: Soporte técnico.

	Del servicio			
	Periodo normal		Periodo crítico	
	Desde la solicitud hasta la generación de ticket (ya sea por internet, teléfono o correo electrónico).	Desde la generación del ticket (ya sea por internet, teléfono o correo electrónico) hasta la resolución de la incidencia.	Desde la solicitud hasta la generación del ticket (ya sea por internet, teléfono o correo electrónico).	Desde la generación del ticket (ya sea por internet, teléfono o correo electrónico) hasta la resolución de la incidencia.
Nivel alto	15 minutos	30 minutos	10 minutos	15 minutos
Nivel medio	15 minutos	60 minutos	10 minutos	40 minutos
Nivel bajo	15 minutos	90 minutos	10 minutos	60 minutos

Para el caso de requerirse soporte técnico de carácter presencial en el periodo crítico, el **"Proveedor"** tendrá 2.5 (dos y media) horas para presentarse en las instalaciones del **"Instituto"** señaladas en la **Cláusula Sexta** del contrato. El tiempo de resolución de la incidencia será conforme a lo establecido en la tabla anterior.

De la actualización al diseño del portal público		
	Desde la solicitud hasta la generación del ticket (ya sea que la solicitud se reciba por internet, teléfono o correo).	Desde la generación del ticket hasta la aplicación del cambio en el ambiente productivo o de pruebas
Periodo normal	2 (dos) horas	10 (diez) días naturales
Periodo crítico	30 (treinta) minutos	5 (cinco) día naturales

De la generación y entrega de información		
	<ul style="list-style-type: none"> • Información relativa al desempeño, uso de recursos y gestión de la plataforma. • Estrategia de mitigación y erradicación de vulnerabilidades a la configuración, personalización e implementación de la plataforma y tiempo de solución. • Respaldo completo (Full Backup). • O Cualquier otra información prevista en el contrato. 	
	Desde la solicitud hasta la generación del ticket (ya sea que la solicitud se reciba por internet, teléfono o correo electrónico).	Desde la generación del ticket hasta la entrega de la información.
Periodo normal	2 (dos) horas	10 (diez) días naturales

Nivel de servicio 2: Disponibilidad mensual.

El “**Proveedor**” deberá entregar de forma mensual un informe estadístico de disponibilidad de la plataforma, así como de visitas realizadas al sistema, conforme a lo definido en el numeral **6 Entregables** del presente “**Anexo Único**”.

Disponibilidad de servicio mínima requerida por el “Instituto”		
Ambiente productivo/ambiente prueba.		
	Tiempo normal	Periodo crítico
Porcentaje	99.80% (noventa y nueve punto ochenta por ciento).	99.95% (noventa y nueve punto noventa y cinco por ciento).

Notas:

99.80% de disponibilidad mensual = 86.23 minutos de indisponibilidad al mes.

99.95% de disponibilidad mensual = 21.56 minutos de indisponibilidad al mes.

Nivel de servicio 3: Rendimiento (tiempo para realizar una transacción).

Del sistema	
Minutos	Menor a 1 (uno)

Entendiendo por transacción, todas aquellas operaciones realizadas en el sistema que representen un acceso a la base de datos, tales como un log-in, guardado de información y consultas.

Para tal efecto, el “**Proveedor**” deberá proporcionar un reporte mensual en el cual indicará el tiempo promedio de respuesta de la herramienta a las transacciones.

6 Entregables.

El “**Proveedor**” deberá entregar al Administrador del Contrato, en el domicilio señalado en la **Cláusula Sexta** del contrato, lo siguiente:

No.	Descripción	Formato de entrega	Tiempo de entrega
1	Copia del certificado ISO27001.	Impreso y digital.	Los primero 10 (diez) días hábiles al inicio del contrato.
2	Respaldo global de los datos.	Digital en medio óptico o medio de	Al finalizar el contrato.



No.	Descripción	Formato de entrega	Tiempo de entrega
		almacenamiento masivo.	
3	Una vez finalizado el contrato y asegurándose que no se renovará, se solicita la eliminación de la información del sistema del centro de datos con algún mecanismo que genere evidencia del borrado, usando alguno de los siguientes estándares: NIST 800-88 PURGE METHOD, DOD-5220 FEDROM. Dicha evidencia será entregada al "Instituto".	Digital.	Los siguientes 20 (veinte) días hábiles al finalizar el contrato, siempre y cuando no se renueve.
4	Informe estadístico de disponibilidad de la plataforma.		Los primero 5 (cinco) días hábiles al inicio de cada mes durante la vigencia del contrato, incluyen el mes posterior a la fecha de término del mismo.
5	Informe de visitas realizadas a la página del sistema.		

Apéndice A.

El "Proveedor" prestará el servicio en la modalidad de software como servicios Saas, con almacenamiento en la nube, el cual debe tener las siguientes características de software: funcionalidad, escalabilidad, integridad, flexibilidad y facilidad de interacción con el usuario; y la infraestructura tecnológica deberá cumplir con la norma de seguridad ISO27001, misma que deberá estar vigente durante toda la vigencia del contrato, garantizar la protección de datos y privacidad de comunicaciones; así como monitorear con sus propias herramientas de control, la escalabilidad que en su caso requiera el hardware, software y conectividad del sistema para cumplir con el rendimiento y niveles de servicio solicitados; el monitoreo se realizará en los ambientes de producción y pre-producción para el "Instituto" durante la vigencia del contrato, de acuerdo con el procedimiento y herramientas descritas en el "Anexo Único", sus **Apéndices A y B**, y en el contrato.

Requerimientos aplicables a los entornos de pre-producción y producción:

a) De infraestructura:

1. Deberá ser programada preferentemente en Java, como una aplicación Web con base en estándares como XML, HTTPS, SOAP, UDDI,
2. Deberá realizar un correcto manejo de errores para que no muestre información sensible del software, sistema operativo, etcétera.
3. La información sensible debe transferirse por medio del método Post.
4. Deberá ser compatible con los navegadores más utilizados: Explorer, Google Chrome, Mozilla, Firefox, Safari.
5. Deberá permitir el acceso desde dispositivos móviles con sistemas operativos iOS y Android: tabletas, celulares.
6. Deberá permitir la integración con otros sistemas: ERP, SAT, DOF, INE (portal de transparencia) conforme a estándares de interoperabilidad, protocolo de comunicación (HTTP, JDBC, POP3, SOAP, IMAP4) y uso de distintas fuentes de datos.
7. Deberá contar con una base de datos que permita:
 - Almacenar la información y archivos de los procesos automatizados utilizando protocolos de cifrado de datos.
 - Tener controles y privilegios de acceso a la información de acuerdo con el perfil de usuario del sistema.
 - Restringir el acceso de los administradores a la información cifrada del sistema.
 - Limitar el acceso en horarios determinados.
 - Respalidar todos los datos almacenados por los usuarios.
 - Recuperar los datos ante una pérdida de información.

- Evitar la alteración, modificación y eliminación o borrado de información **no autorizadas** por el **"Instituto"**.
 - Permitir la extracción y carga de datos.
 - Importar y exportar datos de forma masiva.
 - Intercambiar datos entre los usuarios y la plataforma con protocolos seguros como HTTPS.
8. De sellos de tiempo: el sistema deberá contar con un mecanismo de sellos de tiempo que permita tener evidencia y trazabilidad del momento en el que las operaciones se llevan a cabo en el sistema de manera electrónica.

Estos sellos de tiempo deberán generarse en las siguientes operaciones:

- I. Publicación de convocatorias.
- II. Recepción y envío de preguntas y respuestas.
- III. Presentación de propuestas.
- IV. Emisión del fallo.

El sistema deberá llevar a cabo la emisión, conservación y verificación de los sellos de tiempo.

Los sellos de tiempo deberán ser emitidos por una fuente confiable e independiente del portal, que le permita contar con un mecanismo con validez jurídica del envío de las operaciones descritas.

El servicio deberá soportar la emisión y verificación en el periodo contratado de hasta 2,000 (dos mil) sellos de tiempo por año de servicio, considerando una concurrencia de hasta 30% (treinta por ciento).

Se deberán considerar todas las actividades necesarias por parte del **"Proveedor"** para poder llevar a cabo la integración de la funcionalidad de emisión, conservación y verificación entre el CompralNE y el servicio de sellos de tiempo.

No se podrá generar ningún sistema adicional como medio de contacto diferente al CompralNE, para la emisión de los sellos de tiempo, es decir, el único medio de contacto para el usuario en las funcionalidades señaladas previamente, debe ser el portal de CompralNE.

El **"Proveedor"** adicionalmente al servicio de verificación de sellos de tiempo, deberá, en caso de que el **"Instituto"** así lo solicite, entregar las evidencias informáticas, ya sean criptográficas, de registro o base de datos que sean necesarias para poder demostrar la certeza de las operaciones registradas en el sistema.

El **"Proveedor"** deberá considerar una instancia productiva y una no productiva en donde se implemente el servicio de emisión y verificación de sellos de tiempo, las cuales deberán corresponder a los registros e información de las instancias productivas y no productiva del CompralNE.

Los sellos digitales de tiempo deben generarse de acuerdo al RFC 3161.

Los sellos digitales de tiempo deben ser emitidos por un prestador de servicios de certificación (PSC) acreditado por la Secretaría de Economía en el componente "Sellos Digitales de Tiempo".

Los sellos digitales de tiempo deberán contener la siguiente información:

- Número de secuencia.
- Expediente.
- Autoridad certificadora de sellos de tiempo.

- o Fecha y hora, de acuerdo al siguiente formato, tanto en horario "Coordinated _Universal Time" UTC por sus sigla en inglés, como su correspondiente conversión a "Central Daylight Time" CDT también por sus siglas en inglés, el cual es el horario utilizado como hora central de México:
 - yyyyMMddT2hh:mm:ss.999 24hrs UTC
 - yyyyMMddT2hh:mm:ss.999 24hrs CDT
- o Documento de secuencia de datos cargados.
- o Folio o Id de operación.
- o Estatus.
- o Operación realizada.

El "Proveedor" deberá considerar un mecanismo que permita a los administradores de la herramienta, contar con la evidencia necesaria de los sellos de tiempo del momento en el que se generan diversas operaciones que se encuentran señaladas en el segundo párrafo de esta sección, que permitan comprobar la validez de los actos:

- o Número de expediente.
- o Fecha y hora.
- o Autoridad certificadora de sellos de tiempo.
- o Operación realizada.

b) De acceso:

1. Deberá funcionar bajo un entorno web, tanto en internet, como en la intranet del "Instituto", considerando que se deberá acceder al sistema CompraINE desde la intranet del "Instituto" o desde internet mediante un esquema de autenticación a través de usuario y contraseña, de acuerdo con el estándar de seguridad para el desarrollo de aplicaciones del "Instituto".
2. Deberá permitir el acceso de los usuarios utilizando una sola sesión de usuario.
3. Para el acceso vía web, deberá contar con canales de comunicación cifrados mediante el protocolo Secure Socket Layer (SSL) o Transport Layer Security (TLS 2.0).
4. Deberá controlar la desconexión de usuarios por inactividad de la sesión después de 15 (quince) minutos.
5. En todo momento, deberá cifrar los datos correspondientes a usuario y contraseña con algoritmos de encriptación estándar.
6. Deberá permitir un número máximo de 3 (tres) intentos de acceso no exitosos en la autenticación inicial del sistema. Si se excede el número máximo de intentos, el sistema inhabilitará el acceso por los siguientes 15 (quince) minutos, y enviará una notificación vía correo electrónico al usuario de dicha acción, registrando la hora inicial y final de la sesión.
7. Deberá permitir darse de alta a los usuarios que se identifiquen como proveedores, ingresando sus datos para envío de notificaciones y avisos, recuperación de contraseñas, etcétera.
8. Deberá incluir un mecanismo seguro de recuperación de contraseñas mediante correo electrónico.
9. La autenticación de los usuarios incluirá la aceptación de las condiciones para el uso del sistema, sólo en la primera vez que accedan.
10. Deberá permitir la administración centralizada de accesos y permisos a los usuarios conforme a niveles de autorización, tales como, acceso, escritura, modificación, lectura, administración y auditoría).
11. Deberá configurar criterios restrictivos de contraseñas: históricos, validez, bloqueos.
12. Deberá permitir la asignación de contraseña aleatoria al primer registro y exigir su cambio.
13. Deberá permitir a los usuarios ver la lista de trabajo con tareas pendientes.
14. Deberá permitir la asignación y reasignación de tareas entre un usuario y otro sin perder la trazabilidad e histórico de acciones de la operación.
15. Deberá administrar el acceso a cada uno de los componentes del software de acuerdo a los tipos de usuario, conforme a lo siguiente:

a. Administradores.

1. Superusuario. Tipo de usuario del “**Instituto**” que podrá realizar actividades de administración y configuración o personalización, así como la administración de información y catálogos del CompralNE, tomando en cuenta los términos y condiciones de uso del “**Proveedor**” descritos en el “**Anexo Único**”.
2. Operativo o de seguimiento. Tipo de usuario del “**Instituto**” que podrá acceder a la información generada en el sistema, y ver el seguimiento de los procesos automatizados, así como, capturar, publicar información y subir documentación relativa a dichos procesos. Es el caso de las áreas compradoras, áreas requerientes, áreas técnicas, administradores de contratos y áreas de queja.
3. Consulta. Tipo de usuario del “**Instituto**” que tendrá acceso a toda la información, documentación y operación del sistema. Es el caso, de las áreas requerientes, asesores, observadores, auditores, integrantes del Subcomité Revisor de Convocatorias, invitados.

b. Proveedores.

Tipo de usuario que ingresará su información al sistema, enviará su oferta de mercado, proposición o cotización y será responsable de la misma.

c) De interfaz.

1. Deberá contar con una interfaz gráfica personalizada de acuerdo a la imagen del “**Instituto**”.
2. El idioma a configurar será el español.
3. La moneda a configurar será el peso mexicano y el dólar americano con la capacidad de configurar otras monedas sin costo adicional.
4. La interfaz del usuario, de cada uno de los componentes que integren el software, deberá estar escrita y presentada en idioma español.
5. Deberá soportar el uso de firmas electrónicas y digitales, así como certificados digitales de autenticación para identificar al usuario que firma los documentos, tales como claves públicas que incluyen la verificación, autenticación y autorización.
6. Deberá permitir la sincronización de zonas horarias.

d) De bitácora.

1. Deberá llevar una bitácora de las operaciones que realizó cada usuario con respecto a las acciones que realizó en el CompralNE (acceso al sistema, registro y actualización de información, versión de documentos).

Particularidades de la plataforma:

a) Ambientes:

1. El “**Proveedor**” pondrá a disposición del “**Instituto**”, los ambientes de pre-producción y producción necesarios para la operación del SaaS considerando que los mismos soportan el procesamiento de hasta 1,700 usuarios con una concurrencia del 30% (treinta por ciento).

De los flujos de trabajo:

Se cuenta actualmente en el sistema con los siguientes workflows (flujos):

- Adjudicación directa por monto.
- Adjudicación directa por excepción a la licitación pública.
- Compra menor.
- Invitación a cuando menos tres personas por monto.
- Invitación a cuando menos tres personas por excepción a la licitación pública.
- Licitación pública.

Los respaldos deberán realizarse de la siguiente forma:

- Del respaldo de la información en el Centro de Datos del “**Proveedor**”:

El “**Proveedor**” deberá realizar de forma diaria un respaldo de todos los datos correspondientes a la operación, registro, bitácoras, LOGs, así como de toda aquella información que permita obtener evidencia de la operación del sistema.

Del mismo modo el respaldo diario deberá considerar la información que permita volver a un día anterior a partir de la hora en que haya levantado el respaldo.

- Del respaldo de la información en las instalaciones del “**Instituto**”:

El “**Proveedor**” deberá dar continuidad al proceso automático para el respaldo diario de la información en las instalaciones del “**Instituto**”, con independencia del almacenamiento en sus centros de datos, conforme a lo siguiente:

El “**Proveedor**” dará el mantenimiento preventivo y correctivo, así como el soporte correspondiente al equipo de cómputo existente (servidor y UPS) y al software instalado en dicho equipo. Para tal efecto debe considerarse que el equipo cuenta con las siguientes características:

- Servidor marca HP modelo Proliant DL360 G8, serie MXQ35203GY.
 - Sistema operativo Linux OL 7.x de 64 Bits.
 - Base de datos Oracle versión 12.
 - Software de administración de base de datos.
- UPS (equipo de energía ininterrumpida) marca ISB modelo XRN-21-801
 - Serie E14K02385

El “**Proveedor**” deberá continuar con el almacenamiento de los respaldos que como resultado de la operación del contrato anterior se hayan generado y que se encuentran en el servidor que se ubica en las instalaciones del “**Instituto**”.

El respaldo será realizado por el “**Proveedor**” a distancia, para ello el “**Instituto**” continuará proporcionando el acceso a través de una VPN (red privada virtual). En caso de existir algún cambio en la configuración de la misma, el “**Instituto**” comunicará al “**Proveedor**” en un periodo máximo de 5 (cinco) días hábiles posteriores a la firma del contrato. La VPN será proporcionada exclusivamente para el uso del “**Proveedor**”, a fin de dar continuidad al proceso automático para el respaldo diario de la información en las instalaciones del “**Instituto**” o mantenimientos al software instalado en el equipo para los respaldos y las configuraciones necesarias a fin de garantizar su correcto funcionamiento. Para tal efecto, el “**Proveedor**” deberá proporcionar al inicio del contrato, una carta compromiso mediante la cual indicará el acceso a la VPN sólo será utilizado para tales fines.

El “**Proveedor**” realizará los respaldos de la información y documentación que se genere derivada de la operación del sistema diariamente y de forma incremental.

La administración del equipo, soporte técnico, así como los mantenimientos preventivos y correctivos, serán responsabilidad del “**Proveedor**”, sin costo adicional para el “**Instituto**”.

El acceso y disponibilidad de la información para el “**Instituto**” deberá cumplir con lo siguiente:

- El respaldo de las operaciones hasta el día anterior, deberá estar disponible a las 9:00 horas del día que corresponda.
- Por lo que se refiere al equipo que se tiene destinado para los respaldos en sitio (dentro de

las instalaciones del “Instituto”), se deberá proporcionar un mantenimiento preventivo al hardware durante la vigencia del contrato. Asimismo, deberán considerarse actualizaciones y/o mantenimiento a las aplicaciones que se encuentran instaladas en el mismo para su correcto funcionamiento. Finalmente deberán considerarse los mantenimientos correctivos en cuanto a software y hardware que sean necesarios durante la vigencia del contrato, sin coto adicional para el “Instituto”.

- El “Proveedor” deberá proporcionar el modelo de datos cuando la plataforma sufra un cambio en la base de datos o cuando el “Instituto” lo solicite.
- El “Proveedor” deberá proporcionar un respaldo completo de la información (Full Backup) cuando lo solicite el “Instituto”, teniendo dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la solicitud que se realice por escrito al Administrador del Contrato, en el domicilio señalado en la **Cláusula Sexta** del contrato.

Lo anterior, es independiente de los respaldos que realice el “Proveedor” como parte del plan de continuidad y recuperación de desastres del almacenamiento en la nube.

Apéndice B.

El “Proveedor” deberá proporcionar al “Instituto” de manera detallada, los reportes de los servicios de soporte proporcionados, los cuales deberán incluir los siguientes aspectos:

- Solicitudes recibidas por número de ticket especificando: requerimiento, fecha de recepción, estatus, fecha de cierre.
- Llamadas recibidas y atendidas: especificando asunto, fecha de recepción y estatus al concluir la llamada.
- Correos electrónicos especificando: asunto, fecha de recepción, estatus de atención.
- Número de solicitudes resueltas en el tiempo establecido de acuerdo a los niveles de servicio.
- Número de solicitudes no resueltas en el tiempo establecido de acuerdo a los niveles de servicio, así como los tiempos de incumplimiento.
- Número de solicitudes sin resolver y que se encuentran establecidas dentro de los tiempos establecidos en los niveles de servicio.
- Número de solicitudes sin resolver y que se encuentran establecidas fuera de los tiempos establecidos en los niveles de servicio.
- Copia del documento que acredite la certificación ISO 27001 Information Security Management, la cual deberá entregar la renovación de las misma cuando la vigencia de la certificación entregada previamente haya expirado.

Los reportes mencionados se proporcionarán conforme a lo establecido en el numeral **6. Entregables** del presente “Anexo Único”.

Por el “Instituto”

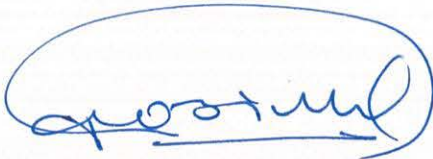


Licenciado José Carlos Ayluardo Yeo
Director de Recursos Materiales y Servicios
Administrador del Contrato

Por el “Proveedor”



C. Madeline Maldonado
Apoderada Legal



Licenciado Alejandro Mauricio Mateos Fernández
Subdirector de Adquisiciones
Supervisor del Contrato

Las firmas que anteceden forman parte del “**Anexo Único**” del contrato **INE/007/2018** celebrado por el **Instituto Nacional Electoral**, y por la empresa **BRAVOSOLUTION MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.**

MM