

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, NACIONAL FINANCIERA, S.N.C., INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO COMO FIDUCIARIA EN EL FIDEICOMISO DENOMINADO FONDO NACIONAL DE FOMENTO AL TURISMO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL FONATUR", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LA C.P. BLANCA VALLEJO GUZMÁN, EN SU CARÁCTER DE APODERADA LEGAL; Y POR LA OTRA, LA EMPRESA SAP MÉXICO, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LA C. ALEJANDRA LÓPEZ UREÑA, EN SU CARÁCTER DE APODERADA LEGAL, DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLAUSULAS SIGUIENTES:

### DECLARACIONES

#### I. "EL FONATUR" declara que:

I.1. Es un Fideicomiso del Gobierno Federal constituido en Nacional Financiera, S.A. (actualmente S.N.C.) como institución fiduciaria, de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal de Fomento al Turismo publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de enero 1974, cuyo patrimonio fue entregado en Fideicomiso a Nacional Financiera, S.A (actualmente S.N.C), mediante contrato de Fideicomiso de fecha 29 de marzo de 1974, celebrado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la fiduciaria, mismo que quedó debidamente inscrito bajo el número 1713 en el Registro de Contrato de Fideicomiso.

Dicho contrato fue modificado mediante convenio de fecha 30 de junio del 2000, celebrado entre la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la fiduciaria, para adecuarlo a la normatividad vigente a las entidades paraestatales.

I.2. La Ley Federal de Fomento al Turismo se abrogó por la Ley Federal de Turismo, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 15 de enero de 1980 y ésta a su vez por la Ley Federal de Turismo, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 6 de febrero de 1984, ratificando ambas la existencia de "EL FONATUR".

I.3. La Ley Federal de Turismo publicada en el Diario Oficial de la Federación del 31 de diciembre de 1992, abrogó la última de las leyes indicadas en el inciso anterior y ratificó la existencia de "EL FONATUR".

I.4. La vigente Ley General de Turismo publicada en el Diario Oficial de la Federación del 17 de junio de 2009, abrogó la Ley Federal de Turismo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1992 y ratificó la existencia de "EL FONATUR".

I.5. Los servicios materia del presente contrato se pagarán con cargo a la partida presupuestal 32701 del presupuesto aprobado para el ejercicio fiscal del 2019, datos que se contienen la Requisición de Compra No. 30006700 de fecha 16 de mayo de 2019.

I.6. Entre los servicios que requiere se encuentra el contratar un "PRESTADOR DEL SERVICIO" que proporcione el "**Servicio de Derechos de Actualización y Nuevas Versiones del Software SAP**".

I.7. Ha considerado y evaluado la capacidad, recursos, especialidades y demás elementos con que cuenta "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" para celebrar con éste el presente contrato.

- I.8. De conformidad con los términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en lo sucesivo LA LEY), fue adjudicado el contrato a favor de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" mediante procedimiento de Adjudicación Directa, con fundamento en los artículos 22 fracción II, 26 fracción III, 40 Y 41, fracción I de LA LEY y 72, fracción II de su Reglamento.

En caso de discrepancia entre la solicitud de cotización y el presenta contrato, prevalecerá lo establecido en la solicitud de cotización que dio origen al presente instrumento legal.

- I.9. La apoderada de "EL FONATUR" acredita su personalidad mediante Escritura Pública No. 99,701, de fecha 8 de marzo de 2019, otorgada ante el Licenciado Carlos Antonio Morales Montes de Oca, Titular de la notaría número 227 de la Ciudad de México, y declara que dicho poder y facultades que no le han sido revocados ni modificados en forma alguna.
- I.10. Con esta fecha se verificó en el directorio de proveedores sancionados de la página web de la Secretaría de la Función Pública y no se encontró a la empresa **SAP MÉXICO, S.A. DE C.V.** Dicha verificación fue realizada por la Gerencia de Recursos Materiales de "EL FONATUR".
- I.11. Que es un entidad adherida y comprometida con la implementación del Código de Conducta Nacional para la protección de las niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo; por lo que rechaza cualquier modalidad de trata de personas y coadyuva con su prevención, detección y denuncia, en especial, de la explotación sexual y laboral de niñas, niños y adolescentes.

II. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" declara que:

- II.1. Es una empresa constituida conforme a la legislación mexicana, según consta en el testimonio de la Escritura Pública número 45,217, de fecha 6 de abril de 1994, otorgada ante la fe pública del Licenciado Miguel Alessio Robles, Notario Público número 19 del entonces Distrito Federal, ahora Ciudad de México, debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio del Distrito Federal, bajo el folio mercantil número 188739.
- II.2. Dentro de su objeto social se encuentra la comercialización y distribución de toda clase de programas de cómputo, así como la prestación de servicios de asesoría, consultoría y desarrollo de dichos programas; la fabricación, compra, venta, gravamen, importación, exportación, distribución y el comercio en general, por cuenta propia o ajena, de toda clase de productos (hardware y software) relacionados con programas de cómputo y con el procesamiento electrónico de datos.
- II.3. Se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes bajo el número SME940408510.
- II.4. Cuenta con la capacidad legal, las instalaciones, equipo y recursos humanos necesarios para proporcionar los servicios objeto de este contrato, conforme lo autorice "EL FONATUR".
- II.5. La apoderada de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" acredita su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública No. 74,310, de fecha 06 de marzo de 2019, otorgada ante la fe del Notario Público No. 181 de la Ciudad de México, Lic. Miguel Soberón Mainero

y manifiesta que dicha personalidad y facultades no le han sido revocados ni modificados en forma alguna y se identifica con credencial para votar con clave de elector [REDACTED] expedido por el Instituto Nacional Electoral.

ELIMINADO 1  
RENGLÓN CON  
FUNDAMENTO  
LEGAL. ART. 113,  
FR. I, DE LA  
LFTAIP POR  
TRATARSE DE  
DATOS  
PERSONALES  
CONCERNIENTE  
S A UNA  
PERSONA  
FÍSICA  
IDENTIFICADA O  
IDENTIFICABLE.

- II.6. Ha presentado a "EL FONATUR", la proposición para la realización del servicio objeto de este contrato, misma que forma parte integrante del mismo.
- II.7. Conoce plenamente el contenido y requisitos que establece LA LEY, su Reglamento, y las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones y Servicios para "EL FONATUR", así como las disposiciones legales y administrativas aplicables al presente contrato.
- II.8. Bajo protesta de decir verdad que no se encuentra en los supuestos previstos en los artículos 50 y 60 de LA LEY.
- II.9. Presentó Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en sentido positivo vigente, expedida por el Servicio de Administración Tributaria. De acuerdo con lo establecido en el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, así como de la Regla 2.1.31. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2019 y demás Disposiciones Legales Aplicables.
- II.10. Presentó la Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social, en sentido positivo vigente expedida por el Instituto Mexicano del Seguro Social de acuerdo con lo señalado en el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, así como en la Regla Primera del Acuerdo ACDO.SA1.HCT.250315/62.P.DJ del 25 de marzo de 2015, dictado por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social.
- II.11. Presentó la Constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, vigente expedida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) de acuerdo con lo señalado en el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, así como en el ACUERDO del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores 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.
- II.12. Que conoce y ha consultado a través de la página web [www.codigodeconducta.mx](http://www.codigodeconducta.mx), el Código de Conducta Nacional para la protección de las niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo; por lo que rechaza cualquier modalidad de trata de personas y ha sido invitado por "EL FONATUR" a adherirse y/o implementar los postulados de dicho Código para proteger a las personas menores de edad contra la explotación sexual y laboral.

Expuestas las anteriores declaraciones, "EL FONATUR" y "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", en lo sucesivo, "LAS PARTES", otorgan las siguientes:

## CLÁUSULAS

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se obliga frente a "EL FONATUR" a prestar el "Servicio de Derechos de Actualización y Nuevas Versiones del Software SAP", en lo sucesivo "LOS SERVICIOS", cuyos objetivos, alcances, desglose y detalles, así como las características,

especificaciones, fecha, lugar y condiciones de entrega, reportes e informes, se describen en el **Anexo 01**, documento que signado por las partes se incluye al presente como si a la letra se insertase.

**SEGUNDA.-** Como contraprestación por la prestación de "LOS SERVICIOS", "EL FONATUR" pagará a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", un importe total de USD \$146,488.87 (Ciento cuarenta y seis mil cuatrocientos ochenta y ocho dólares americanos 87/100 USD), cantidad que incluye el Impuesto al Valor Agregado, por el periodo comprendido del 01 de agosto de 2019 y hasta el 31 de diciembre de 2019, bajo los términos y condiciones que se consignan en el presente contrato.

#### Propuesta Económica

Contratos de Licenciamiento	Descripción del Licenciamiento	Cantidad	Unidad	Base de Licenciamiento (USD)	Porcentaje Anual 2019 (%)	Derechos de Actualización y Nuevas Versiones del Software SAP 2019 (USD)
10429041	SAP Banking User	4	USR	\$542,191.09	22.00%	\$119,282.04
	SAP Application Developer User	5	USR			
	SAP Application Professional Users	147	USR			
	SAP Application Limited Professional Users	103	USR			
	SAP Net Weaver Developer User	1	UN			
	e-Recruiting	500	UN			
	SAP FSCM-Treasury Mgmt. (FSCM 2 )	11	UN			
	SAP Loans Management	1	UN			
	SAP Marketing B2C campaigns	250	UN			
	SAP Sales Management	25	UN			
10795105	SAP Payroll Processing	2	UN	\$16,848.00	22.00%	\$3,706.56
10985969	SAP Application Professional Users	5	USR	\$14,976.87	22.00%	\$3,294.91
<b>Subtotal Base de Licenciamiento:</b>				<b>\$574,015.96</b>	<b>Subtotal</b>	<b>\$126,283.51</b>
<b>I.V.A.</b>						<b>\$20,205.36</b>
<b>Total Derechos de Actualización y Nuevas Versiones del Software SAP 2019 (USD):</b>						<b>\$146,488.87</b>

"EL FONATUR" pagará en forma total y anticipada a través de transferencia electrónica a la cuenta de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" señalada en el contrato, o podrá ser realizado en moneda nacional al tipo de cambio publicado en el D.O.F. en la fecha en que se realice dicho pago, mismo que deberá ser efectuado a más tardar dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación de la factura y entrega del contra recibo en la Subgerencia de Egresos de "EL FONATUR", ubicada en Tecoyotitla No. 100, 2do., piso, Col. Florida, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01030, Ciudad de México, previa recepción y aceptación de "LOS SERVICIOS" y con la aprobación de la Gerencia de Gestión Técnica de "EL FONATUR", ubicada en Tecoyotitla No. 100, P.B, Col. Florida, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01030, Ciudad de México. Si la factura entregada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" presenta errores o deficiencias, "EL FONATUR", dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes al de su recepción indicará por

escrito las deficiencias a corregir, por lo que el tiempo que se lleve "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", no se computará para efectos del pago.

El monto total, así como los precios unitarios serán fijos y no estarán sujetos a escalación de precios durante la vigencia del presente contrato.

"EL FONATUR" cubrirá a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", mediante depósito que se realice a la cuenta número [REDACTED] clabe [REDACTED] del Banco Citibanamex, a nombre de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", en la inteligencia de que éste, podrá modificar el número de cuenta y el nombre de la institución citadas, siempre que dé aviso a "EL FONATUR" por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha en que "EL FONATUR" deba depositar la cantidad de dinero a su favor. Dicha modificación deberá ser firmada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO". El depósito antes mencionado se efectuará a través del sistema denominado "Pago Interbancario" que "EL FONATUR" tiene establecido y siempre que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" hubiere cumplido con todas sus obligaciones contractuales. La cuenta que se menciona en esta cláusula, deberá estar a nombre de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", "EL FONATUR" no será responsable si por cualquier causa no imputable a éste, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se ve imposibilitado a realizar el cobro del depósito referido.

Dentro del monto total de este contrato, quedan comprendidas las erogaciones que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" utilice para la eficaz realización de "LOS SERVICIOS". Así como sus utilidades, impuestos, derechos de autor, imprevistos y cualquier gasto o expensas directas o indirectas que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" tenga que efectuar con motivo de este contrato.

El pago se efectuará previa verificación y aprobación por "EL FONATUR" de la fiel realización de "LOS SERVICIOS", conforme a lo pactado en este contrato. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" acepta que en tanto ello no se cumple estos no se tendrán por recibidos o aceptados.

No obstante lo anterior, "EL FONATUR" se reserva expresamente el derecho de reclamar a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en caso de que "LOS SERVICIOS" presenten deficiencias, estén mal ejecutados, pago en exceso o de lo indebido, y cualquier otro concepto de reclamación, por lo cual, aunque hubiere sido pagada cualquier cantidad como contraprestación por la prestación de "LOS SERVICIOS", no se consideran como aceptados.

En caso de que exista(n) pago(s) indebido(s) o pago(s) en exceso que haya recibido "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", éste deberá de reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de "EL FONATUR".

Cualquier modificación al presente instrumento, deberá ser formalizada mediante el convenio correspondiente, caso contrario "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" no tendrá derecho a reclamar pago alguno por ello y en su caso quedarán los mismos a favor de "EL FONATUR" sin ningún costo adicional.

No se otorgará anticipo en el presente contrato.

5 de 20

ELIMINADO 1 RENGLÓN CON FUNDAMENTO LEGAL: ART. 113, FR. II DE LA LFTAIIP Y 69 DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN POR TRATARSE DE SECRETOS BANCARIOS, FIDUCIARIO, INDUSTRIAL, COMERCIAL, FISCAL, BURSÁTIL Y POSTAL, CUYA TITULARIDAD CORRESPONDA A PARTICULARES, SUJETOS DE DERECHO INTERNACIONAL O A SUJETOS OBLIGADOS CUANDO NO INVOLUCREN EL EJERCICIO DE RECURSOS PÚBLICOS

8

**TERCERA:** La vigencia del contrato será a partir del 01 de agosto de 2019 y hasta el 31 de diciembre de 2019.

**CUARTA.-** "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de este contrato se obliga a prestar "LOS SERVICIOS" y a cumplir con todas las obligaciones que tiene a su cargo en tiempo y forma.

**QUINTA.-** Las partes pagarán todas y cada una de las contribuciones y demás cargas fiscales que conforme a las leyes federales, estatales y municipales de los Estados Unidos Mexicanos tengan la obligación de cubrir durante la vigencia, ejecución y cumplimiento del presente contrato y sus anexos, sin perjuicio de que "EL FONATUR" aplique, de los pagos que haga a favor de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", las retenciones que le impongan las leyes de la materia.

**SEXTA.-** "EL FONATUR" a través del Lic. Juan Pablo Vargas Pinzón, Gerente de Aplicativos de Cómputo de "EL FONATUR" fungirá como responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato, quien tendrá el derecho de supervisar en todo tiempo, la prestación de "LOS SERVICIOS" y comunicará por escrito a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" las instrucciones que estime pertinentes para el mejor cumplimiento del presente instrumento. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se obliga a atender las observaciones que hiciera "EL FONATUR" y en caso de que tuviera razones de carácter técnico para no hacerlo, deberá de expresarlas mediante comunicación escrita a "EL FONATUR", para que éste resuelva en definitiva.

Es facultad de "EL FONATUR" realizar las inspecciones por sí o a través de terceros a "LOS SERVICIOS" por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

**SÉPTIMA.-** "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", como empresario y patrón del personal que ocupa para la ejecución del objeto de este contrato, el cual será especializado y autorizado por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia del trabajo y seguridad social para sus trabajadores.

Asimismo, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" reconoce y acepta que con relación al presente contrato, actúan exclusivamente como prestadores de servicio independiente, por lo que nada de lo contenido en este instrumento jurídico, ni la práctica comercial entre las partes, creará una relación laboral o de intermediación en términos del artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo, entre "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", incluyendo sus vendedores y/o subcontratistas y sus respectivos funcionarios o empleados y "EL FONATUR".

Por lo anterior, en caso de cualquier reclamación o demanda, relacionada con los supuestos establecidos en la presente cláusula y proveniente de cualquiera de las personas antes mencionadas, que pueda afectar los intereses de "EL FONATUR" o se involucre a "EL FONATUR", "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" queda obligado a sacarlo en paz y a salvo de dicha reclamación o demanda, obligándose también, a resarcir a "EL FONATUR", de cualquier cantidad que llegare a erogar por tal concepto.

"EL FONATUR" tendrá en todo tiempo el derecho de pedir la sustitución del personal de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" que haya designado para la prestación de "LOS SERVICIOS" objeto del presente contrato y si este no atiende los requerimientos solicitados por "EL FONATUR" incurrirá en incumplimiento en caso de negarse a realizar dicha sustitución. Dicha sustitución deberá realizarse dentro de un plazo de 10 días naturales siguientes a la solicitud por parte de "EL FONATUR".



**OCTAVA.-** "EL FONATUR" podrá rechazar "LOS SERVICIOS", si estos no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato y/o en sus anexos, obligándose "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para "EL FONATUR".

**NOVENA.-** Son obligaciones a cargo de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", además de las que expresamente se señalan en el contrato, las siguientes:

- a) Contar con personal técnico especializado para la prestación de "LOS SERVICIOS".
- b) Solicitar oportunamente a "EL FONATUR" la información y/o documentación necesaria para la prestación de "LOS SERVICIOS".
- c) Informar y señalar a "EL FONATUR", las herramientas, accesorios y demás elementos utilizados para la correcta realización de "LOS SERVICIOS".
- d) Atender adecuadamente las instrucciones y recomendaciones que por escrito y oportunamente le formule "EL FONATUR".

**DÉCIMA.-** "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" asume cualquier responsabilidad en que incurra por violaciones que se causen en materia de patentes, franquicias, marcas o derechos de autor, con respecto a los recursos, técnicas, equipos, accesorios, suministros y en general cualquier elemento utilizado en la prestación de "LOS SERVICIOS".

En caso de que terceros presenten reclamación por "LOS SERVICIOS", "EL FONATUR" dará aviso por escrito a las autoridades competentes y a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" para que este dentro de un plazo no mayor de 3 (tres) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación correspondiente hagan frente a dichas reclamaciones o acciones judiciales, sacando en paz y a salvo a "EL FONATUR" de cualquier tipo de responsabilidad.

Asimismo, en caso de reclamación presentada por terceros "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se obliga con "EL FONATUR" a corregir "LOS SERVICIOS" o modificarlos y en su defecto, devolver los importes pagados por "LOS SERVICIOS". Por otro lado, si como consecuencia de lo anterior, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" no pudiera prestar "LOS SERVICIOS", "EL FONATUR" podrá dar por rescindido el presente contrato y "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá pagar los gastos que hubiere erogado "EL FONATUR" por reclamaciones de terceros o de autoridades, así como por los daños y perjuicios que éste hubiere sufrido, dichos pagos deberán efectuarse en un plazo no mayor de 15 (quince) días hábiles posteriores a la fecha en la que autoridad competente determine el monto respectivo.

En caso de que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" no pueda continuar prestando "LOS SERVICIOS" por cualquier tipo de litigio, "EL FONATUR" podrá rescindir administrativamente el presente contrato, en los términos de la cláusula Décima Séptima.

**DÉCIMA PRIMERA.-** "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" bajo ninguna circunstancia podrá transferir los derechos y obligaciones derivados del contrato, con excepción de los derechos de cobro en cuyo caso se deberá contar con el consentimiento de "EL FONATUR" que con motivo del presente contrato se otorgue.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" podrá ceder su derechos de cobro a favor de un Intermediario Financiero mediante operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico, y "EL FONATUR" otorga



su consentimiento, siempre y cuando al momento de registrarse la correspondiente Cuenta por Pagar en Cadenas Productivas y al acceder al Portal de Nacional Financiera (NAFIN) Cadenas Productivas, no exista impedimento legal o administrativo.

En virtud de lo anterior, las partes se obligan al procedimiento establecido en las "Disposiciones Generales a las que deberán 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", publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de febrero de 2007, que incluye las reformas y adiciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación del 06 de abril del 2009 y 25 de junio de 2010.

**DÉCIMA SEGUNDA.-** "EL FONATUR" se compromete a proporcionar a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" todos los datos necesarios para que éste pueda desarrollar sus actividades y a su vez "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se compromete a manejar todos los datos que se le proporcionen, con carácter estrictamente confidencial y aprovecharlos única y exclusivamente en función del mejor desarrollo de sus actividades a favor de "EL FONATUR".

La violación de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" a lo contenido en esta cláusula, da lugar a la rescisión del presente contrato. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" será plenamente responsable por cualquier daño o perjuicio que pudiera ocasionar en la prestación de "LOS SERVICIOS" aquí contratados, ya fuere ante "EL FONATUR" o ante terceros por utilizar la información proporcionada por "EL FONATUR" sin respetar la obligación de mantenerla bajo estricta confidencialidad. Dicha obligación deberá de transmitirla al personal que labore para "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en "LOS SERVICIOS" objeto del presente instrumento.

**DÉCIMA TERCERA.-** Cualquier modificación al presente contrato, deberá realizarse en términos del Artículo 52 de LA LEY.

**DÉCIMA CUARTA.-** "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" será responsable de la presentación a "EL FONATUR" de sus facturas en tiempo y forma a efecto que al término del presente contrato quede cubierta la totalidad de los pagos establecidos en el presente instrumento.

**DÉCIMA QUINTA.-** "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se obliga a responder de la deficiencia o mala calidad de "LOS SERVICIOS", inclusive de los errores cometidos en su ejecución, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiera incurrido en "LOS SERVICIOS", obligándose a resarcir a "EL FONATUR" de cualquier daño o perjuicio que le pudiera ocasionar dicha situación con la obligación de subsanarla, conforme a lo previsto en este contrato.

**DÉCIMA SEXTA.-** "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, mediante cheque certificado, cheque de caja, depósito en efectivo a favor de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo como Fiduciaria en el Fideicomiso denominado Fondo Nacional de Fomento al Turismo, carta de crédito irrevocable o fianza expedida por compañía autorizada para ello a favor de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo como Fiduciaria en el Fideicomiso denominado Fondo Nacional de Fomento al Turismo por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del presente contrato sin considerar el I.V.A., "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" queda obligado a entregar a "EL FONATUR" la garantía en cuestión, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del presente contrato. Dicha garantía de cumplimiento del presente contrato será indivisible.



En el supuesto de que los montos originalmente pactados en el presente contrato se modifiquen, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se obliga a ampliar la garantía de cumplimiento en el porcentaje mencionado en el párrafo anterior. Dicha previsión opera cuando se modifique el monto, el plazo o la vigencia.

Dicha garantía de cumplimiento estará vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se pronuncie resolución definitiva, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato principal o fuente de las obligaciones del contrato, en la inteligencia que solo podrá ser cancelada mediante autorización expresa por escrito de "EL FONATUR".

Si se trata de garantizar con póliza de fianza "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se obliga a constituir en la forma y términos previstos por LA LEY, su Reglamento, y demás disposiciones legales en la materia, la póliza a que haya lugar con motivo del cumplimiento del presente instrumento jurídico expedida por institución afianzadora legalmente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas con vigencia igual a la del periodo de la prestación de "LOS SERVICIOS", más 6 (seis) meses a partir de que concluya la prestación de "LOS SERVICIOS", la cual deberá contener las siguientes declaraciones expresas de la institución que la otorgue.

Si para garantizar el cumplimiento del presente contrato por parte de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", es mediante fianza deberá contener las siguientes declaraciones expresas de la institución que la otorgue:

- a) Que se expide a favor de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo como Fiduciaria en el Fideicomiso denominado Fondo Nacional de Fomento al Turismo, y que se otorga atendiendo a todas las estipulaciones establecidas en el contrato 118/2019.
- b) Que para ser liberada la fianza será requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito de "EL FONATUR" del cumplimiento total de las obligaciones contractuales.
- c) Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato 118/2019, así como durante la sustanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente que quede firme, salvo que las partes se otorguen finiquito.
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en los artículos 282 y 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.
- e) Esta fianza permanecerá en vigor durante la sustanciación de todos los recursos legales y se somete expresamente al procedimiento de ejecución establecido en los artículos 178 y 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas en vigor, asimismo renuncian al derecho que les otorga el artículo 179 de la citada ley.
- f) En caso de prórrogas o esperas a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", derivadas de la formalización de convenios de ampliación al monto o al plazo del contrato 118/2019, deberá realizar la modificación correspondiente a la fianza.



Una vez cumplidas las obligaciones derivadas del presente contrato a entera satisfacción de "EL FONATUR", la Gerencia de Aplicativos de Cómputo de "EL FONATUR" procederá a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales para que se dé inicio a los trámites para la cancelación de la garantía de cumplimiento del contrato.

**DÉCIMA SÉPTIMA.**- Cuando "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" incumpla con las obligaciones pactadas en el presente contrato, "EL FONATUR" en cualquier momento podrá iniciar el procedimiento de rescisión conforme a lo establecido en el artículo 54 de LA LEY y artículo 98 y 99 de su Reglamento.

Las causales para la rescisión del contrato, por causas imputables a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", serán las siguientes:

- a) Por prestar "LOS SERVICIOS" deficientemente y/o por no apegarse a lo estipulado en el presente contrato.
- b) Por impedir el desempeño normal de labores del "EL FONATUR" durante la prestación de "LOS SERVICIOS".
- c) Por suspensión injustificada de "LOS SERVICIOS" o por negarse a corregir lo rechazado por "EL FONATUR", conforme a este contrato.
- d) Por contravenir la cesión de derechos, conforme a lo establecido en la Cláusula Décima Primera del presente contrato.
- e) Cuando autoridad competente lo declare en concurso mercantil o alguna figura análoga, o bien se encuentre en cualquier otra situación que afecte su patrimonio, en tal forma que le impida cumplir con las obligaciones asumidas en el presente contrato.
- f) Por contravenir los términos y condiciones del presente contrato o las disposiciones de LA LEY, su Reglamento y los demás ordenamientos legales que resulten aplicables.
- g) Si se comprueba que la manifestación de que no se encuentra en los supuestos de los artículos 50 y 60 de LA LEY la realizó con falsedad.
- h) Si se comprueba que la manifestación del artículo 49 fracción IX, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas la realizó con falsedad.
- i) Cuando se agote el equivalente al monto de la garantía de cumplimiento del presente contrato, por concepto de penas convencionales y/o deducciones.
- j) Cuando sin motivo justificado no acate las órdenes proporcionadas por el "EL FONATUR".
- k) Por no presentar la garantía de cumplimiento, en los términos previstos en el presente contrato.
- l) Por presentar la garantía de cumplimiento apócrifa.



- m) En general cualquier incumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato y de su Anexo 01 o por cualquier otra causa imputable a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" similar a las anteriormente mencionadas.

"EL FONATUR" y "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" convienen que "EL FONATUR" se reserva el derecho de rescindir administrativamente el presente contrato, sin necesidad de declaración judicial, si "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" no cumple las obligaciones derivadas de sus estipulaciones o de LA LEY.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" será el único responsable de "LOS SERVICIOS", en el plazo establecido, con las especificaciones contratadas, así como de responder de los defectos, daños y perjuicios que se ocasionen por el incumplimiento, mala calidad en "LOS SERVICIOS" desempeñados, impericia, negligencia y de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido y que le sea reclamada por "EL FONATUR" en los términos del presente contrato.

Las partes convienen, para el caso de rescisión por causas imputables a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", que ésta se verifique de pleno derecho y sin necesidad de obtener declaración judicial que así lo determine, sujetándose para tal efecto al siguiente procedimiento:

- 1) Se iniciará a partir de que a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes.
- 2) Transcurrido el término a que se refiere el inciso anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.
- 3) La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a lo señalado en el inciso 1) anterior.
- 4) Cuando se rescinda el contrato se formulará y se notificará el finiquito correspondiente, dentro de los 20 días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar "EL FONATUR" por concepto de "LOS SERVICIOS" prestados hasta el momento de la rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se prestaren "LOS SERVICIOS", el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de "EL FONATUR" de que continua vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

"EL FONATUR" podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del contrato pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tienen encomendadas. En este supuesto deberá elaborar un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más desfavorables para "EL FONATUR".

Al no dar por rescindido el contrato, "EL FONATUR" establecerá con "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de LA LEY, lo anterior sin



perjuicio de la aplicación de las penas convencionales por atraso que, en su caso resulten procedentes.

**DECIMA OCTAVA.-** Las partes están de acuerdo en que se podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir "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 contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública. En estos supuestos "EL FONATUR" reembolsará a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente; bastando para tal efecto que "EL FONATUR" dé el aviso por escrito a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" con 15 (quince) días naturales de anticipación exclusivamente. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" acepta de conformidad y sin reservas legales la terminación anticipada de este contrato.

Si "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" quisiera dar por terminado el presente contrato, tendrá que solicitarlo a "EL FONATUR" y sólo en caso de negativa, podrá ejecutar las acciones legales correspondientes.

"EL FONATUR" podrá suspender temporalmente y en cualquier momento, en todo o en parte, el cumplimiento del presente contrato, previo pacto entre las partes del plazo de suspensión por causas justificadas, sin que ello implique su terminación definitiva.

El presente contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, una vez que se hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión, de no resultar posible lo anterior se podrá dar inicio a la terminación anticipada del contrato.

Ninguna de las partes será responsable de cualquier retraso o incumplimiento del presente contrato, que resulte directa o indirectamente de caso fortuito o fuerza mayor, cuando éstos sean debidamente justificados o demostrados por la parte correspondiente.

En este caso, y en cualquier otro, siempre y cuando esté debidamente justificado y las partes expresen su conformidad, se podrá modificar el contrato en aumento o reducción de fecha o plazo de ejecución, así como de monto mediante el convenio correspondiente, no procediendo en este caso la aplicación de penas convencionales por atraso.

No obstante lo anterior, "EL FONATUR" bajo su responsabilidad podrá suspender la ejecución de "LOS SERVICIOS" en cuyo caso, únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente efectuados.

**DECIMA NOVENA.-** En caso de existir atraso por parte de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en la prestación de "LOS SERVICIOS" por causas imputables a él mismo, se le sancionará con una pena convencional y/o deducción

Penas Convencionales.

"EL FONATUR" aplicará penas convencionales por incumplimiento de los requerimientos, durante la vigencia del Contrato.



Las penas convencionales que se aplicarán a "LOS PRESTADORES DEL SERVICIO" por el atraso en la prestación de "LOS SERVICIOS", serán de acuerdo con lo establecido en el artículo 53 de LA LEY y los artículos 95 y 96 de su Reglamento, así como a lo estipulado en el Anexo 01, conforme a lo siguiente:

Índice	Referencia del Requerimiento	Penalización
8.1.A.	6.1.1. – Fase de Arranque.  (i) El proveedor del servicio deberá iniciar con la prestación del servicio en la fecha determinada en el punto 1.2.1. del Anexo Técnico.	Uno por ciento (0.01) por cada día de atraso sobre el importe antes del IVA de la factura del servicio.

Las penas convencionales no deberán exceder el monto de la garantía del contrato, una vez o el supuesto, "EL FONATUR" a petición del administrador del contrato podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato y se hará efectiva la garantía de cumplimiento del mismo.

Deducciones.

"EL FONATUR" establecerá deducciones al pago de servicios con motivo del incumplimiento en los niveles de servicio a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", conforme la siguiente tabla:

Índice	Referencia de Nivel de Servicio	Deductiva
8.2.A.	4.1.2. En caso de incumplimiento a lo establecido en el punto 7.1. del Anexo Técnico.	Dos punto cinco por ciento (0.025) sobre el importe mensual antes del IVA que cotice el proveedor del servicio con relación al servicio.

La aplicación de las deducciones no podrá exceder el monto de la garantía de cumplimiento del contrato, una vez o el supuesto, "EL FONATUR" a petición del administrador del contrato podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato y se hará efectiva la garantía de cumplimiento del mismo.

Las penas convencionales y/o deducciones son acumulables en el mes en que se generan.

El pago de "LOS SERVICIOS" quedará condicionado proporcionalmente al pago que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deba efectuar por concepto de penas convencionales y/o deducciones.

La aplicación de penas convencionales y/o deducciones se debe ajustar a lo siguiente:

1. "EL FONATUR" a través de un oficio notificará a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" la(s) pena(s) convencional(es) y/o deducciones a que se encuentra sujeto por atraso de sus obligaciones contraídas.
2. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se obliga a responder por escrito dentro de un lapso de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente que reciba la notificación, manifestando a lo que a su derecho convenga, ya que de no hacerlo se considerará como aceptación de su parte y "EL FONATUR" procederá a aplicar la pena correspondiente.



3. Analizando lo manifestado por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", "EL FONATUR" rectificará o ratificará la procedencia de la pena convencional imputada y procederá al trámite correspondiente.
4. Las penas convencionales y/o deducciones procedentes, deben ser aplicadas en:
  - 4.1. La factura que ampare el pago de "LOS SERVICIOS".
  - 4.2. Con cheque de caja a favor de "EL FONATUR", en caso de que ya no sea posible aplicarlo en las facturas. En caso de que el cheque no sea pagado, se aplicará lo dispuesto en el artículo 193 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO", acepta que en caso de no pagar la pena convencional y/o deducciones, "EL FONATUR" podrá aplicar deducciones al pago que tenga a favor de éste en términos del artículo 53 Bis de LA LEY y 97 de su Reglamento.

**VIGÉSIMA.-** "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" reconoce que los derechos de autor y de propiedad industrial que sean susceptibles de ser registrados y patentados, en términos de la Ley Federal de Derechos de Autor y de la Ley de la Propiedad Industrial, respectivamente, que resulten de "LOS SERVICIOS" descritos en este contrato, serán propiedad del "EL FONATUR" exclusivamente, y en consecuencia, cualquier código fuente desarrollado así como los rendimientos derivados de su explotación, aprovechamiento o venta conforme a las leyes aplicables en la materia, pasarán únicamente a beneficio del "EL FONATUR", por lo que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" no se reserva derecho alguno sobre "LOS SERVICIOS".

**VIGÉSIMA PRIMERA.-** Las partes señalan como su domicilio para fines del presente contrato:

"EL FONATUR":

Tecoyotitla No. 100, P.B.,  
Col. Florida, Delegación, Alvaro Obregón  
Ciudad de México, C.P. 01030  
Tel. 5090 4200

"EL PRESTADOR DEL  
SERVICIO":

Av. Prol. Paseo de la Reforma 600, 1er. piso,  
Oficina 110, Colonia Peña Blanca Santa Fe,  
Ciudad de México, C.P. 01210  
Tel: 5257 7500

En caso de que alguna de las partes cambie su domicilio convencional, deberá notificarlo a la otra por escrito dentro de los 15 días naturales anteriores a dicho cambio. Mientras las partes no se notifiquen por escrito el cambio de domicilio los avisos, notificaciones y demás diligencias de carácter judicial o extrajudicial, se practicarán válidamente en los domicilios indicados.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.-** Queda expresamente pactado que el hecho de que "EL FONATUR" no hiciere uso de sus derechos conforme a lo dispuesto en este contrato, no significa ni implica renuncia de los mismos, ni impedimento legal para ejercerlos posteriormente.

**VIGÉSIMA TERCERA.-** En todo lo no previsto en este contrato, se estará a lo dispuesto en LA LEY, su Reglamento en vigor, y en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para "EL FONATUR" siendo de aplicación supletoria en lo que corresponda el Código Civil Federal, Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el



Código Federal de Procedimientos Civiles y las demás leyes que en razón de su naturaleza jurídica le son aplicables.

**VIGÉSIMA CUARTA.-** Conforme a lo dispuesto en los artículos 3, 110 y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y demás relativos y aplicables de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la información que se haya generado con motivo del presente contrato es pública, salvo aquello que en términos de la normatividad en la materia antes citada sea confidencial y/o se clasifique como reservada.

**VIGÉSIMA QUINTA.-** En caso de desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato, las partes podrán presentar ante la Secretaría de la Función Pública, la solicitud de conciliación en términos de lo dispuesto por los artículos 77, 78 y 79 de LA LEY. En caso de no existir conciliación, las controversias que se susciten con motivo de la interpretación o aplicación de este contrato serán resueltas por los tribunales federales competentes en la Ciudad de México, renunciando al fuero que pudiere corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.

**VIGÉSIMA SEXTA.-** Para la recepción de "LOS SERVICIOS" "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" comunicará por escrito a "EL FONATUR" el cumplimiento de "LOS SERVICIOS" que se le encomendó, a efecto de que este último verifique que está realmente prestado dentro del plazo establecido en el presente contrato, para proceder a su recepción formal, conforme a lo señalado en los requisitos y plazos que para tal efecto establece LA LEY y demás disposiciones Reglamentarias Administrativas.

Leído que fue por las partes y sabedores de su contenido y alcance legal, se firma el presente contrato abierto en tres tantos, rubrica al margen en todas sus fojas útiles y en la foja final firma al calce en la Ciudad de México, el día 01 de agosto de 2019.

POR "EL FONATUR"

C.P. BLANCA VALLEJO GUZMÁN  
APODERADA LEGAL

POR "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"

C. ALEJANDRA LÓPEZ UREÑA  
APODERADA LEGAL

POR "EL FONATUR"

LIC. JUAN PABLO VARGAS PINZÓN  
ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

ELIMINADO 1 RENGLÓN CON FUNDAMENTO LEGAL: ART.113, FR. I, DE LA LFTAIP POR TRATARSE DE DATOS PERSONALES CONCERNIENTES A UNA PERSONA FÍSICA IDENTIFICADA O IDENTIFICABLE.

## Anexo 01

**Anexo Técnico**  
**Derechos de Actualización y Nuevas Versiones del Software**  
**SAP**

**1. Descripción del servicio.**

1.1. El servicio consiste en renovar los Derechos de Actualización y Nuevas Versiones del Software SAP en propiedad del Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR) para el ejercicio 2019, con base en lo establecido en las condiciones de servicio "SAP Enterprise Support" publicadas en el portal de internet [https://support.sap.com/content/dam/support/en\\_us/library/ssp/offerings-and-programs/sap-enterprise-support/sap-enterprise-support-scope-description.pdf](https://support.sap.com/content/dam/support/en_us/library/ssp/offerings-and-programs/sap-enterprise-support/sap-enterprise-support-scope-description.pdf).

## 1.2. Duración del servicio

1.2.1. Fecha de inicio: a partir de la firma del contrato

1.2.2. Fecha de fin: 31 de diciembre de 2019.

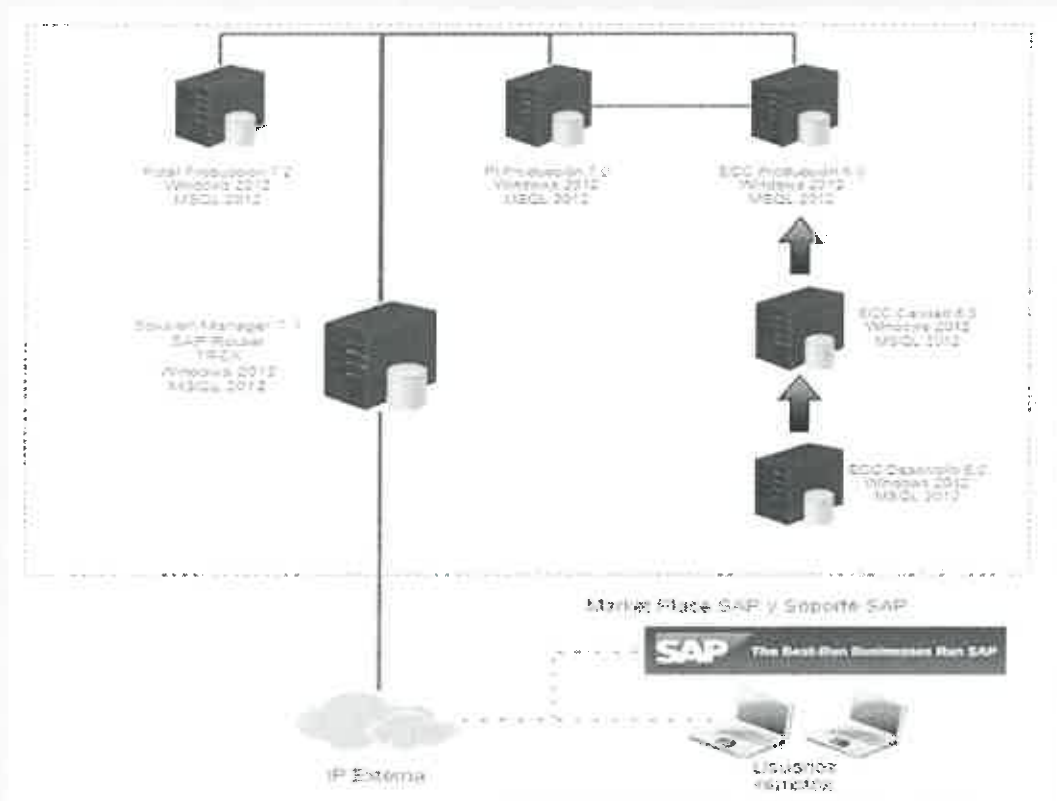
## 1.3. Alcance del servicio

FONATUR requiere que este servicio sea suministrado en la oficina central, ubicada en Tecoyotitla No. 100, Colonia Florida, Delegación Álvaro Obregón, Ciudad de México, Código Postal 01030, México.

1.3.1. **Servicios de Soporte Técnico.** FONATUR tiene en propiedad amparado bajo el Contrato de prestación de servicios número 211/2007, suscrito entre FONATUR y North American Software, S.A. de C.V. con fecha de 18 de diciembre de 2007, el siguiente producto:

Sistema SAP	Licenciamiento
SAP Banking User	4 USR
SAP Application Developer Users	5 USR
SAP Application Professional Users	152 USR
SAP Application Limited Professional Users	103 USR
SAP NetWeaver Developer User	1 UN
e-Recruiting	500 UN
SAP FSCM-Treasury Mgmt (FSCM 2)	11 UN
SAP Loans Management	1 UN
SAP Marketing B2C campaigns	250 UN
SAP Sales Management	25 UN
SAP Payroll Processing	2 UN

1.4 Diagrama conceptual.



2. Objetivo.

Renovar la póliza de mantenimiento y soporte SAP Enterprise Support para garantizar la continuidad en el servicio a los usuarios del aplicativo de cómputo SAP R/3.

3. Definiciones.

**DDIC:** Diccionario de Datos en SAP.

**Evento:** Alertas o notificaciones creadas servicio TI, elemento de configuración o herramienta de supervisión.

**FONATUR:** Fondo Nacional de Fomento al Turismo.

**GAC:** Gerencia de Aplicativos de Cómputo del FONATUR.

**Incidentes:** Interrupciones imprevistas en la **Plataforma SAP R/3** o reducciones en la calidad de esta. Todo **Evento** que pueda afectar a la **Plataforma SAP R/3** en el futuro también es un Incidente.

**MAAGTIC-SI:** Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información.

**Online Service System (OSS):** Acceso a las aplicaciones, actualizaciones y notas del Software SAP.

**Peticiones de Servicio:** Requerimientos por parte de los usuarios de información, asesoramiento o un cambio estándar.

**Plataforma SAP R/3:** El Sistema SAP R/3 así como el sistema operativo Windows 2012 R2 y la base de datos Microsoft SQL Server 2012 para los ambientes SAP PRD, QAS y DEV.

**SAP Service Marketplace:** Es un portal de servicios de SAP para los clientes donde pueden hacer su consulta e interactuar con los servicios de SAP

**Servicio:** Es el medio por el cual se entrega valor a los usuarios.

#### 4. Requisitos.

##### 4.1. Servicios de soporte técnico

4.1.1 El proveedor del servicio deberá prestar servicios de soporte técnico con base a lo estipulado en la sección "SAP Enterprise Support" publicadas en el portal de internet [https://support.sap.com/content/dam/support/en\\_us/library/ssp/offerings-and-programs/sap-enterprise-support/sap-enterprise-support-scope-description.pdf](https://support.sap.com/content/dam/support/en_us/library/ssp/offerings-and-programs/sap-enterprise-support/sap-enterprise-support-scope-description.pdf).

4.1.2. El proveedor del servicio será acreedor a una deductiva conforme a lo establecido en el punto 8.2.A. del presente Anexo Técnico. En caso de incumplimiento a lo establecido en el punto 7.1. del presente Anexo Técnico.

#### 5. Características generales y técnicas del servicio.

##### 5.1. FONATUR tiene en propiedad, el siguiente producto:

Sistema SAP	Licenciamiento
SAP Banking User	4 USR
SAP Application Developer Users	5 USR
SAP Application Professional Users	152 USR
SAP Application Limited Professional Users	103 USR
SAP NetWeaver Developer User	1 UN
e-Recruiting	500 UN
SAP FSCM-Treasury Mgmt (FSCM 2)	11 UN
SAP Loans Management	1 UN
SAP Marketing B2C campaigns	250 UN
SAP Sales Management	25 UN
SAP Payroll Processing	2 UN

##### 5.2. Plataforma tecnológica sobre la cual el proveedor del servicio deberá proporcionar el servicio solicitado:

Sistema	Sistema Operativo y Base de Datos
SAP SOLMAN	Windows 2012 R2 y SQL Server 2012
SAP DEV	
SAP QAS	



SAP PRD	
SAP PI	
SAP PORTAL	

## 6. Fases del Servicio.

6.1. La prestación del servicio se llevará a cabo de la siguiente forma:

### 6.1.1. Fase de Arranque.

- (i) El proveedor del servicio deberá iniciar con la prestación del servicio en la fecha determinada en el punto 1.2.1. del presente Anexo Técnico. En caso de incumplimiento de la fecha de inicio, el proveedor del servicio será acreedor a la pena convencional determinada en el punto 8.1.A. del presente Anexo Técnico.

### 6.1.2. Fase de Operación Continua

El proveedor del servicio deberá atender las incidencias reportadas conforme al alcance establecido en el punto 4 (cuatro) del presente Anexo Técnico, para lo cual deberá considerar lo siguiente:

- (i) El gerente de la GAC asignará al personal necesario para configurar el acceso a los esquemas de seguridad del aplicativo de cómputo SAP R/3, así como a los enlaces de comunicaciones y otros componentes que se requieran. El proveedor del servicio deberá regirse por las políticas y procedimientos de Seguridad del FONATUR.

### 6.1.3. Fase de Cierre del Servicio.

- 6.1.3.1. El proveedor del servicio deberá iniciar con la fase de cierre del servicio 5 (cinco) días naturales previos a la fecha determinada en el punto 1.2.2. del presente Anexo Técnico.

## 7. Acuerdo de niveles de servicio.

### 7.1. Resolución de Incidentes.

7.1.1. El proveedor del servicio deberá asistir y resolver los Incidentes con base a lo estipulado en el punto Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA – Service Level Agreement) de la sección "SAP Enterprise Support" publicadas en el portal de internet [https://support.sap.com/content/dam/support/en\\_us/library/ssp/offerings-and-programs/sap-enterprise-support/sap-enterprise-support-scope-description.pdf](https://support.sap.com/content/dam/support/en_us/library/ssp/offerings-and-programs/sap-enterprise-support/sap-enterprise-support-scope-description.pdf)

## 8. Penas y Deducciones.

### 8.1. Penas Convencionales.

FONATUR aplicará la siguiente pena convencional durante la vigencia del contrato, por incumplimiento de los requerimientos, conforme la siguiente tabla:

Índice	Referencia del Requerimiento	Penalización
8.1.A.	6.1.1. – Fase de Arranque  (i) El proveedor del servicio deberá iniciar con la prestación del servicio en la fecha determinada en el punto 1.2.1. del presente Anexo Técnico.	Uno por ciento (0.01) por cada día de atraso sobre el importe antes del IVA de la factura del servicio.

La aplicación de la pena convencional no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

**8.2. Deduciones por incumplimiento en el nivel de servicio.**

FONATUR aplicará las siguientes deducciones durante la vigencia del contrato, por incumplimiento en los niveles de servicio, conforme la siguiente tabla:

Índice	Referencia de Nivel de Servicio	Deductiva
8.2.A.	4.1.2. En caso de incumplimiento a lo establecido en el punto 7.1. del presente Anexo Técnico	Dos punto cinco por ciento (0.025) sobre el importe mensual antes del IVA que cotice el proveedor del servicio con relación al servicio.

La aplicación de las deducciones no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

POR "EL FONATUR"



C.P. BLANCA VALLEJO GUZMÁN  
APODERADA LEGAL

POR "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"



C. ALEJANDRA LÓPEZ UREÑA  
APODERADA LEGAL

POR "EL FONATUR"



LIC. JUAN PABLO VARGAS PINZÓN  
ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

ELIMINADO 1 RENGLÓN CON FUNDAMENTO LEGAL: ART. 113, FR. I, DE LA LFTAIP POR TRATARSE DE DATOS PERSONALES CONCERNIENTES A UNA PERSONA FÍSICA IDENTIFICADA O IDENTIFICABLE