



CONTRATO No. FNCOT/AD/CAAS/003/2025

CONTRATO ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DEL , SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL, POR CONDUCTO DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, EN LO SUCESIVO “EL INSTITUTO FONACOT”, REPRESENTADO POR LA C. JAZMÍN GARCIA JUÁREZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADA LEGAL Y POR LA OTRA, SUMA CONSULTORES, S.A., EN LO SUCESIVO “EL PROVEEDOR”, REPRESENTADA POR EL C. JOSÉ LUIS MERAZ RÍOS, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ “LAS PARTES”, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. “EL INSTITUTO FONACOT” declara que:

- I.1** Es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de conformidad con lo establecido en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de abril del 2006.
- I.2** Conforme al poder que le fue conferido mediante escritura pública número 194,807 de fecha 27 de noviembre de 2023, otorgada ante la fe del Lic. Amando Mastachi Aguario, notario público número 121 de la Ciudad de México, documento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio 82-7-29122023-120340, de conformidad con lo establecido por los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 40, 41, 45 y 46 de su Reglamento, suscribe el presente instrumento la **C. Jazmín García Juárez**, en su cargo de Subdirectora General de Administración, con **R.F.C. GAJJ830521BY9**, es un servidor público adscrito a la misma que cuenta con facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituida en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio..
- I.3** De conformidad con los artículos 57 fracción IV del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores de fecha 16 de enero del 2024, suscribe el presente instrumento el **C. Ricardo Oria Esquivel**, en su calidad de Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación con **R.F.C. OIER8103266T3**, facultado para administrar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente convenio, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, informando a **“EL PROVEEDOR”** para los efectos del presente contrato.
- I.4** De acuerdo con el numeral 13 inciso b) de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT, suscribe el presente instrumento el **C. Fernando Zepeda Delgadillo**, Director de Recursos Materiales y Servicios Generales, **R.F.C. ZEDF7412252J5**, facultado para actuar en calidad de área contratante.
- I.5** La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de **Adjudicación Directa**, realizado al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los artículos 25 primer párrafo, 26 fracción III, 40, 41 en sus fracciones III y V y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **“LAASSP”**, 71, 72 fracciones III y V y 85 fracción I de su Reglamento.
- I.6** **“EL INSTITUTO FONACOT”** cuenta con suficiencia presupuestaria otorgada mediante oficio número **DICP-SP-2024-134**, de fecha 27 de diciembre del 2024, emitido por la Dirección de Integración y Control Presupuestal del Instituto FONACOT.
- I.7** Para efectos fiscales las Autoridades Hacendarias le han asignado el Registro Federal de Contribuyentes No. **IFN060425C53**.
- I.8** Tiene establecido su domicilio en Avenida Insurgentes Sur número 452, Colonia Roma Sur, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal. 06760, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.



II. DECLARA SUMA CONSULTORES, S.A., BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE QUE:

- II.1** Es una persona **moral** legalmente constituida mediante, la escritura pública número 7,458 de fecha 22 de abril de 1983, otorgada ante la fe del Lic. José Luis Franco Varela, notario público número 150 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio real número 006145, de fecha 21 de junio de 1983 denominada **SUMA CONSULTORES, S.C.**, cuyo objeto social es entre otros el de la realización de toda clase de estudios económicos, actuariales, demográficos, estadísticos, de informática, de planeación y de desarrollo.

Que mediante escritura pública número 9,658 de fecha 18 de marzo de 1985, otorgada ante el mismo notario que la anterior, se hizo constar la transformación de Sociedad Civil a Sociedad Anónima, para en lo sucesivo denominarse "**Suma Consultores**" **Sociedad Anónima**, por lo que se reformaron en su totalidad los estatutos sociales, testimonio que quedó inscrito en el Registro Público de Comercio del entonces Distrito Federal hoy Ciudad de México, el 27 de noviembre de 2009, con el folio mercantil electrónico número 407494-1.

Mediante escritura pública número 61,751, de fecha 18 de junio de 2020, otorgada ante la fe del Lic. José Daniel Labardini Schettino, notario público número 86 de la Ciudad de México, se hizo constar la ampliación del objeto social para quedar entre otros en Desarrollar y comercializar sistemas y programas de ingeniería en computación, de informática y telecomunicaciones.

- II.2** El **C. José Luis Meraz Ríos**, en su carácter de apoderado legal, cuenta con poder suficiente para suscribir el presente contrato, de conformidad con lo establecido en la escritura pública número 61,295 de fecha 10 de abril de 2013, otorgada ante la fe del licenciado Roberto Garzón Jiménez, notario público número 242 del entonces Distrito Federal hoy Ciudad de México, actuando como asociado en el protocolo de la notaría número 229 de la que es titular el licenciado Marco Antonio Ruíz Aguirre, instrumento que bajo protesta de decir verdad manifiesta no le ha sido limitado ni revocado en forma alguna.

- II.3** Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, y cuenta con la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.

- II.4** Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **SC0841201SEA**.

- II.5** Acredita el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en términos de lo dispuesto en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación vigente, incluyendo las de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y las de Seguridad Social ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, conforme a las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales emitidas por el SAT, INFONAVIT e IMSS, respectivamente.

- II.6** Tiene establecido su domicilio en Avenida San Jerónimo No. 1730, Colonia Lomas Quebrada, C.P. 10000, Demarcación Territorial Magdalena Contreras, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

III. De "LAS PARTES":

- III.1** Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

"EL PROVEEDOR" acepta y se obliga a proporcionar a **"EL INSTITUTO FONACOT"** la prestación del **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE**



ANALÍTICA INSTITUCIONAL, al amparo del procedimiento de contratación señalado en el punto I.5 de las declaraciones de este instrumento jurídico y de conformidad con la descripción, características, plazo, entregables y condiciones que se detallan en el Anexo Técnico, que como **Anexo I** se agrega al presente contrato y formará parte integrante del mismo.

SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS

“EL INSTITUTO FONACOT” pagará a **“EL PROVEEDOR”** como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, la cantidad mínima de **\$43,403,225.80 (Cuarenta y tres millones cuatrocientos tres mil doscientos veinticinco pesos 80/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y la cantidad máxima de **\$49,451,225.80 (Cuarenta y nueve millones cuatrocientos cincuenta y un mil doscientos veinticinco pesos 80/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

Los precios unitarios del presente contrato se detallan en la Propuesta Económica, que como **Anexo II** se agrega al presente contrato, el cual formará parte integrante del mismo.

El precio unitario es considerado fijo y en moneda nacional (pesos mexicanos) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL**, por lo que **“EL PROVEEDORE”** no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

TERCERA. ANTICIPO.

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

CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO

“EL INSTITUTO FONACOT” efectuará el pago a través de transferencia electrónica en pesos de los Estados Unidos Mexicanos, conforme a los servicios efectivamente prestados y a entera satisfacción del administrador del contrato y de acuerdo con lo establecido en el **Anexo II** que forma parte integrante de este contrato.

El pago se realizará en un plazo de 20 (veinte) días naturales siguientes, contados a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica a **“EL INSTITUTO FONACOT”**, con la aprobación (firma) del Administrador del presente contrato, conforme a lo siguiente:

1. Las tareas de Soporte Técnico serán a mes vencido.
2. Las tareas de Mejoras Evolutivas bajo el esquema bajo demanda y a mes vencido sobre servicios devengados.

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica, esto considerando que no existan aclaraciones al importe, para lo cual es necesario que el CFDI o factura electrónica que se presente reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia y los precios unitarios; asimismo, deberá acompañarse con la documentación completa y debidamente requisitada.

De conformidad con el artículo 90 del Reglamento de la **“LAASSP”**, en caso de que el CFDI o factura electrónica entregado presenten errores, el Administrador del presente contrato mencionado en la Declaración I.3, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes de su recepción, indicará a **“LOS PROVEEDORES”** las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que **“LOS PROVEEDORES”** presente el CFDI o factura electrónica corregido.

El tiempo que **“LOS PROVEEDORES”** utilicen para la corrección de la documentación entregada, no se computará para efectos de pago, de acuerdo con lo establecido en el artículo 51 de la **“LAASSP”**.



Los CFDI's (facturas) deberán contar con el visto bueno del administrador del contrato y con los requisitos fiscales vigentes señalados en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación Aplicable en los Estados Unidos Mexicanos, por lo que deberán:

- A. Presentar comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), en archivo XML y la representación de dichos comprobantes en documento impreso en papel, que reúnan los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y el número de contrato que lo ampara. Dichos comprobantes serán enviados y entregados de conformidad con lo solicitado en el **Anexo II**, mismos que deberán de ser entregados en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 5to. Piso, Colonia Roma Sur, Código Postal 06760, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, en la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, así mismo deberá ser enviada al correo electrónico ricardo.oria@fonacot.gob.mx, oscar.rocha@fonacot.gob.mx y norma.jaen@fonacot.gob.mx en un horario de labores de las 9:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes.
- B. Los comprobantes fiscales deben emitirse por los actos o actividades que se realicen, dichos comprobantes deben de cumplir con las especificaciones que determine el Servicio de Administración Tributaria (SAT), considerando el **Anexo 20** "Guía de llenado de los comprobantes fiscales digitales por Internet".

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

"LOS PROVEEDORES" manifiestan su conformidad que, hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de la prestación de los servicios, no se tendrán como recibidos o aceptados por el Administrador del presente contrato.

Para efectos de trámite de pago, **"LOS PROVEEDORES"** deberán ser titular de una cuenta bancaria, en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, respecto de la cual deberá proporcionar toda la información y documentación que le sea requerida por **"EL INSTITUTO FONACOT"**, para efectos del pago.

"LOS PROVEEDORES" deberán presentar la información y documentación que **"EL INSTITUTO FONACOT"** le solicite para el trámite de pago, atendiendo a las disposiciones legales e internas de **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

El pago de la prestación de los servicios recibidos, quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"LOS PROVEEDORES"** deban efectuar por concepto de penas convencionales y, en su caso, deductivas.

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

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

La prestación de los servicios, se realizará conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por **"EL INSTITUTO FONACOT"** en el **Anexo I** del presente contrato.

Los servicios serán prestados en los domicilios señalados en el **Anexo I** del presente contrato y en las fechas establecidas en el mismo.

En los casos que derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación del servicio o incumplimiento en las especificaciones técnicas, **"EL PROVEEDOR"** contará con un plazo para la reposición o corrección, contados a partir del momento de la notificación por correo electrónico y/o escrito, sin costo adicional para **"EL INSTITUTO FONACOT"**.



SEXTA. VIGENCIA

“LAS PARTES” convienen en que la vigencia del presente contrato será del **28 de enero al 31 de diciembre de 2025.**

SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

“LAS PARTES” están de acuerdo que **“EL INSTITUTO FONACOT”** por razones fundadas y explícitas podrá ampliar el monto o la cantidad de los servicios, de conformidad con el artículo 52 de la **“LAASSP”**, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) de los establecidos originalmente, el precio unitario sea igual al originalmente pactado y el contrato esté vigente. La modificación se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificadorio.

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

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

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

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

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

OCTAVA. GARANTÍAS DE LOS SERVICIOS

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

NOVENA. GARANTÍA(S).

A) CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Conforme a los artículos 48 fracción II, y 49 fracción II, de la **“LAASSP”**, 85 fracción III, y 103 de su Reglamento; 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a constituir una garantía **divisible**, la cual sólo se hará efectiva en la proporción correspondiente al incumplimiento de la obligación principal, mediante fianza expedida por compañía afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, por un importe equivalente al 10 % del monto máximo del contrato, sin incluir el IVA.

Dicha fianza deberá ser entregada a **“EL INSTITUTO FONACOT”**, a más tardar dentro de los 10 días naturales posteriores a la firma del presente contrato.

Si las disposiciones jurídicas aplicables lo permitan, la entrega de la garantía de cumplimiento se realice de manera electrónica.



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

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

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

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

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

DÉCIMA. OBLIGACIONES DE “EL PROVEEDOR”

- a) Prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares específicos conforme a lo pactado en el presente contrato y anexos respectivos.
- b) Cumplir con las especificaciones técnicas, de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y sus respectivos anexos.
- c) Asumir su responsabilidad ante cualquier daño que llegue a ocasionar a “**EL INSTITUTO FONACOT**” o a terceros con motivo de la ejecución y cumplimiento del presente contrato.
- d) Proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la “**LAASSP**”.

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE “EL INSTITUTO FONACOT”

- a) Otorgar todas las facilidades necesarias, a efecto de que “**EL PROVEEDOR**” lleve a cabo en los términos convenidos en la prestación de los servicios objeto del contrato.
- b) Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma.
- c) Extender a “**EL PROVEEDOR**”, por conducto del servidor público facultado, la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente que se cumplan éstas a satisfacción expresa de dicho servidor público para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

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

“**EL INSTITUTO FONACOT**” designa como Administrador del presente contrato al **C. Ricardo Oria Esquivel**, en su calidad de Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación con **R.F.C. OIER8103266T3**, quien dará seguimiento y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento.



CONTRATO No. FNCOT/AD/CAAS/003/2025

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

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

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

DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES

“EL INSTITUTO FONACOT” aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente, en que incurra **“EL PROVEEDOR”** conforme a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y su **Anexo I**, las cuales se calcularán sobre el monto de los servicios, proporcionados en forma parcial o deficiente. Las cantidades a deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que **“EL PROVEEDOR”** presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

De no existir pagos pendientes, se requerirá a **“EL PROVEEDOR”** que realice el pago de la deductiva a favor de **“EL INSTITUTO FONACOT”**. En caso de negativa se procederá a hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

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

El cálculo de las deducciones correspondientes las realizará el administrador del contrato de **“EL INSTITUTO FONACOT”**, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico, dentro de los días posteriores al incumplimiento parcial o deficiente.

DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES

En caso que **“EL PROVEEDOR”** incurra en atraso en el cumplimiento conforme a lo pactado para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en el **Anexo I**, parte integral del presente contrato, **“EL INSTITUTO FONACOT”** a petición del administrador del contrato y por conducto de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales aplicará la pena convencional por atraso sobre la parte de los servicios no prestados, de conformidad con este instrumento legal y sus respectivos anexos.

La Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, notificará a **“EL PROVEEDOR”** por escrito o vía correo electrónico el cálculo de la pena convencional, dentro de los días posteriores al atraso en el cumplimiento de la obligación de que se trate.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el proveedor deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso; en el supuesto que el contrato sea rescindido en términos de lo previsto en la CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA DE RESCISIÓN, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

El pago de la pena deberá efectuarse a través de un comprobante de egreso (CFDI de Egreso) conocido comúnmente como Nota de Crédito, en el momento en el que emita el comprobante de Ingreso (Factura o CFDI de Ingreso) por concepto de los servicios, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.



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

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

DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS

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

DÉCIMA SEXTA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que “**EL PROVEEDOR**” contrate una póliza de seguro por responsabilidad civil.

DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE

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

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS

Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, serán pagados por “**EL PROVEEDOR**”, mismos que no serán repercutidos a “**EL INSTITUTO FONACOT**”.

“**EL INSTITUTO FONACOT**” sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA), en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

“**EL PROVEEDOR**” no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, a favor de cualquier otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de “**EL INSTITUTO FONACOT**”.

VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS

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

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



En caso de que “**EL INSTITUTO FONACOT**” tuviese que erogar recursos por cualquiera de estos conceptos, “**EL PROVEEDOR**” se obliga a reembolsar de manera inmediata los recursos erogados por aquella.

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

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

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

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

Asimismo “**EL PROVEEDOR**” deberá observar lo establecido en el Anexo aplicable a la Confidencialidad de la información del presente Contrato.

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

Con fundamento en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102, fracción II, de su Reglamento, “**EL INSTITUTO FONACOT**” en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de los servicios, de manera temporal, quedando obligado a pagar a “**EL PROVEEDOR**”, aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento.

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

VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

“**EL INSTITUTO FONACOT**” cuando concurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a “**EL INSTITUTO FONACOT**”, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio, emitida por la Secretaría de la Función Pública, podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad alguna para “**EL INSTITUTO FONACOT**”, ello con independencia de lo establecido en la cláusula que antecede.

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



VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN

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

- a) Contravenir los términos pactados para la prestación de los servicios, establecidos en el presente contrato.
- b) Transferir en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.
- c) Ceder los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de **“EL INSTITUTO FONACOT”**.
- d) Suspender total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de los servicios del presente contrato.
- e) No realizar la prestación de los servicios en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos anexos.
- f) No proporcionar a los Órganos de Fiscalización, la información que le sea requerida con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que realicen.
- g) Ser declarado en concurso mercantil, o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
- h) En caso de que compruebe la falsedad de alguna manifestación, información o documentación proporcionada para efecto del presente contrato;
- i) No entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento del mismo.
- j) En caso de que la suma de las penas convencionales o las deducciones al pago, igualan el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato y/o alcanzan el 20% (veinte por ciento) del monto total de este contrato cuando no se haya requerido la garantía de cumplimiento;
- k) Divulgar, transferir o utilizar la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **“EL INSTITUTO FONACOT”** en los términos de lo dispuesto en la CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES del presente instrumento jurídico;
- l) Impedir el desempeño normal de labores de **“EL INSTITUTO FONACOT”**;
- m) Incumplir cualquier obligación distinta de las anteriores y derivadas del presente contrato.

Para el caso de optar por la rescisión del contrato, **“EL INSTITUTO FONACOT”** comunicará por escrito a **“EL PROVEEDOR”** el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso las pruebas que estime pertinentes.

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

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

Iniciado un procedimiento de conciliación **“EL INSTITUTO FONACOT”** podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se realiza la prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **“EL INSTITUTO FONACOT”** de que continúa vigente la necesidad de la prestación de los servicios, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

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



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

De no rescindirse el contrato, “**EL INSTITUTO FONACOT**” establecerá con “**EL PROVEEDOR**”, otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento, aplicando las sanciones correspondientes. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la “**LAASSP**”.

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

Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que a “**EL PROVEEDOR**” se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el artículo 51, párrafo cuarto, de la “**LAASSP**”.

Los intereses se calcularán sobre el monto de los pagos progresivos efectuados y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de “**EL INSTITUTO FONACOT**”.

VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL

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

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

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

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

VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS

“**LAS PARTES**” convienen que, en caso de discrepancia entre la convocatoria a la licitación pública, la invitación a cuando menos tres personas, o la solicitud de cotización y el modelo de contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, invitación o solicitud respectiva, de conformidad con el artículo 81, fracción IV, del Reglamento de la “**LAASSP**”.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN.

“**LAS PARTES**” acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato podrán someterse al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78 y 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 126 al 136 de su Reglamento.



VIGÉSIMA OCTAVA. DOMICILIOS

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

VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE

“LAS PARTES” se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación de los servicios objeto del presente contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, sus anexos que forman parte integral del mismo, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento; Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Código Federal de Procedimientos Civiles; Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

TRIGÉSIMA. JURISDICCIÓN

“LAS PARTES” convienen que, para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para lo no previsto en el mismo, se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales con sede en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

“LAS PARTES” manifiestan estar conformes y enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman en la Ciudad de México, el día 11 de febrero de 2025.

POR:
“EL INSTITUTO FONACOT”

NOMBRE	CARGO	R.F.C.
JAZMÍN GARCÍA JUÁREZ	SUBDIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN	GAJJ830521BY9
RICARDO ORIA ESQUIVEL	SUBDIRECTOR GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	OIER8103266T3
FERNANDO ZEPEDA DELGADILLO	DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	ZEDF7412252J5

POR:
“EL PROVEEDOR”

NOMBRE	R.F.C.
SUMA CONSULTORES, S.A.	SCO841201SEA

Cadena original:

cf10d3eb4b80f1fdd74306ab6e6152f1822b19451b959eba448ba2d0b2beb22b

Firmante: RICARDO ORIA ESQUIVEL
RFC: OIER8103266T3

Número de Serie: 00001000000705523257
Fecha de Firma: 10/02/2025 13:59

Certificado:

Firma:

He2PxQ1tbx/7TSU2cn6A4qeTf6kTa+Kr4wBnDE7AfVgt2sS41Kf9BwB2yLqhvTOr213Tbd8pn9LjxaJm0lP1Wq7eeihBd4/Y1pkWxHPl+PcqXqdg5VC1L5HSUzIeCUTRdwymqrkvSCWN+zw5Pg6aR8h3R2DfRkgmG9n01gvQ9+jM4YMrWbfsgoukgQwhBpfduwB1Vn1czzSSert5YWhnRDgzknbMZY1sDTjB8ic+9yG+k+ZGNXfHyN3y7k0/f3GzCzL2w2NrB64N6cneBZnH1kxzDRBMRSSw5y0TM2440vHcb61kRdM19Lgo7KuCaQ1o1+5g1X4A==

Firmante: JAZMIN GARCIA JUAREZ
RFC: GAJJ830521BY9

Número de Serie: 00001000000703552192
Fecha de Firma: 10/02/2025 14:28

Certificado

Firma:

LVIMHd35x6ebDbBbTc0UHFUuH1ldChTvqtjk/WvBz6m2VcQyU+51qpE/+xemmggrj09R6wfwmxJ43BYz9z16yKxbTkXZ22TuCbGPaY4C2u6+ffTpIA29xZjsCeByi5I4L9I62L5N+N004Dvpstr9sdNLXisG6g01FkPwB16LkMcP/0TpHim4y4N1L04zVyyAbUwG9pV8Pter41+VjzakMtaEqyDjy9MEmpdZ/A4NepE3bx86V7VSaf4GyGT9/bwaRowi06yueynQaw2Fnsw7JvbjQt9y6qB//LMgF/1b1vXdu7kiWaz1hVd6b7H7LAoQesRRGVGsvCs0257TA=

Firmante: FERNANDO ZEPEDA DELGADILLO
RFC: ZEDE741225Z

Número de Serie: 00001000000705259722
Fecha de Firma: 10/02/2025 15:35

200

Firma

NxzwJ2zEWomOR3zNRRwUyWJ/HgUhLYHUYKQbQeE3GMgUNZk3+oyqZ3ulrxTFJQ91zv5p1/5fW0I89NjGtBjYa1Gfhxjod7lUA9M/lq12fLFeU6x2HSgPrvg+GgFp1FKdPovC2zQfTQE42n10/x18SNzBjntW22lnSf91lorm0qGKqVqNKRCoDs38j1/2uAzcaH7ht63S-0F1wiKnzo9QSmwhw6FKuEFehBssM508b204Jlp1NWPkYgI6ixQz45zYc/Brw0WbgR1exV4CPGRcOy5QFd/VkyW7U2RJqUpoxCm+nNhXh5g6h0B6KwgkM48ctIXSN5WjVg+j3r7qgSa==

Firmante: SUMA CONSULTORES SA
RFC: SCO841201SEA

Número de Serie: 00001000000507250336
Fecha de Firma: 11/02/2025 16:26

Certificado:

Firma:

LQ0INhTeRFItW7MJQV0YYCY31+N38PbL8tfeIYAwHPro6L88kD15y4cozNHqpxvIC5OzMSH8DUwUoNyGidJeIx1cThSzOfTD2Az7Jdp1Hy5Rr0t2DZQYqvZgr6sfafExerXhQkhUa3y7PtnXhisYR63rj2zHEEMZMKKAQKwWx2B2ZEZb-hvPvtB2LGEZGxmQM04vuJaiHr1Rdy31vu5Fod2wy409A1ID6xK79/LR7grL5RUh10OCogT210EXNb+wJ0d8cKTLonqW5j1r1wMEnN7f+kaQrb9BESVrhCQXh4uZNC1hCbCCT7F2T7ZEWQWVXfXeNd74tqNA==



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

fonacot
INSTITUTO

CONTRATO No. FNCOT/AD/CAAS/003/2025

ANEXO I

PROPUESTA TÉCNICA



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES INFONACOT

ANEXO TÉCNICO PARA EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA
DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL

J

L

M

X
Z



Contents

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	ANTECEDENTES	5
III.	JUSTIFICACIÓN.....	8
IV.	OBJETIVO GENERAL DE LA CONTRATACIÓN	9
V.	OBJETIVO ESPECIFICO	9
VI.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	13
	1. Soporte Técnico	13
	1.1 Tareas Rutinarias que “El proveedor” deberá llevar a cabo la continuidad operativa.....	14
	1.2 Procesos y Módulos	18
	1.2.1. Procesos	18
	1.2.2. Módulos	20
	1.3 Tareas de Apoyo Técnico que “El Proveedor” deberá llevar a cabo para continuidad operativa....	22
	1.4 Monitoreo de la plataforma.	23
	1.5 Actualización y/o Migración de la plataforma.....	23
	1.6 Diagnóstico y Acompañamiento en la Migración al Nuevo Core Bancario	23
	2. Mejoras Evolutivas.....	25
	2.1 Directrices para las mejoras evolutivas y desarrollo de sistemas	27
	2.2 Proceso de Atención de Requerimientos de mejoramiento Evolutivo	29
	3. Restricciones	37
	3.1 Para Soporte técnico.....	37
	3.2 Para Mejoras evolutivas.....	37
	4. Mesa Especializada de Servicios.....	42
	4.1 Requerimientos	42
	4.2 Implementación.....	43
	4.3 Atención del Servicio de la Herramienta Analítica, previo a la Implementación de la MesaEspecializada de Servicio.....	44
	5. Repositorio de información.....	46
	6. Perfilamiento.....	47
	7. Remplazo de Recursos Humanos y de Apoyo.	52
	8. Defectos Fugados.....	53
VII.	PLAN DE TRABAJO	54
VIII.	PLAN DE RECEPCIÓN DE OPERACIÓN.	54



IX.	PLAN DE ENTREGA DE OPERACIÓN A OTRO PROVEEDOR	56
X.	RETIRO DE INFRAESTRUCTURA	57
XI.	PROCESO DE BORRADO	58
XII.	MONITOREO DE LA PLATAFORMA.....	58
XIII.	LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	59
XIV.	HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	59
XV.	VIGENCIA DEL CONTRATO Y DEL SERVICIO.....	59
XVI.	CALIDAD DE LOS SERVICIOS.	59
XVII.	MÉTODO DE EVALUACIÓN.....	60
XVIII.	FORMA DE ADJUDICACIÓN	60
XIX.	ENTREGABLES	60
XX.	NIVELES DE SERVICIO	64
XXI.	PENAS CONVENCIONALES.....	66
XXII.	DEDUCTIVAS POR INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.....	75
XXIII.	DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR EL PROVEEDOR PARTICIPANTE	80
XXIV.	NORMAS, POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES	80
XXV.	GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.....	80
XXVI.	CATALOGO DE CONCEPTOS	80
XXVII.	FORMATO DE COTIZACIÓN	81
XXVIII.	FORMA DE PAGO	83
XXIX.	RESCISIÓN DE CONTRATO	83
XXX.	TERMINACIÓN ANTICIPADA	85
XXXI.	CONFIDENCIALIDAD.....	85
XXXII.	RESPONSABILIDADES	86
XXXIII.	ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.....	87



I. INTRODUCCIÓN

Hace 45 años se constituyó el contrato fiduciario que dio principio a las labores del Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores, actualmente denominado INFONACOT en adelante "El Instituto".

Se creó por decreto presidencial publicado el 2 de mayo de 1974, como respuesta del Gobierno Federal a las demandas de los trabajadores a través del Congreso del Trabajo, en el sentido de apoyar a la clase trabajadora con financiamiento para la adquisición de bienes y servicios.

Esta institución inició desde entonces su importante labor de otorgar créditos para adquisición de bienes y servicios que contribuyan a elevar el nivel de vida de los trabajadores, incrementando subienestar y el de sus familias.

Posteriormente, el 24 de abril de 2006 abandonó su figura de fideicomiso al expedirse la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

De conformidad con el Artículo 1 de dicha Ley, "El Instituto", es un organismo público descentralizado de interés social sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con personalidad jurídica y patrimonio propio y autosuficiencia presupuestal.

Hoy en día "El Instituto" es una organización que fomenta el desarrollo integral de los trabajadores y el crecimiento de su patrimonio familiar, promoviendo el acceso al mejor crédito del mercado y otros servicios financieros, para la obtención de bienes y servicios de alta calidad a precios competitivos.

Con lo que se logra apoyar a los trabajadores de centros de trabajo afiliados, al garantizar el acceso a créditos, otorgar financiamiento y promover el ahorro, para su bienestar social y el de su familia, soportado en la sustentabilidad financiera de "El Instituto".

Por lo descrito ha logrado ser la entidad financiera líder de los trabajadores mexicanos, con una estructura sólida, eficiente y competitiva, que presta servicios de excelencia para el otorgamiento de créditos, y promover el ahorro, para su bienestar y el de su familia, a través de la mejora continua del proceso de originación y administración de crédito, con el cumplimiento de la normatividad aplicable dentro del SGC institucional; para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, aplicando principios y valores éticos.

"El Instituto" actúa bajo criterios que favorecen el desarrollo social y las condiciones de vida de los trabajadores y de sus familias. Además, ha ajustado su operación a las mejores prácticas del buengobierno y se encuentra en una mejora continua quedando sujeto, entre otras, a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

A la entrada en vigor de dicha Ley del 24 de abril de 2006, pasaron a formar parte del patrimonio del Instituto los recursos, activos, bienes muebles e inmuebles, derechos y obligaciones que formaban parte del patrimonio del Fideicomiso FONACOT.

Como causahabiente del Fideicomiso FONACOT, el Instituto se subrogó en todas sus obligaciones derechos. El Fideicomiso FONACOT se extinguió el 10 de octubre de 2007. Con base en esta Ley, "El Instituto" tiene las siguientes operaciones:



- (i) Otorgar créditos a los trabajadores procurando las mejores condiciones del mercado a que se refiere el artículo 103 Bis de la LFT
- (ii) Otorgar financiamiento a los trabajadores para la adquisición de bienes y pago de servicios y garantizar dichas adquisiciones y pagos.
- (iii) Contratar financiamientos conforme con lo previsto en la Ley del Instituto FONACOT y en las disposiciones aplicables en la materia.
- (iv) Gestionar ante otras instituciones la obtención de condiciones adecuadas de crédito, garantías y precios que les procuren un mayor poder adquisitivo a los trabajadores
- (v) Realizar operaciones de descuento, ceder, negociar y afectar los derechos de crédito a su favor y, en su caso, los títulos de crédito y documentos, respecto a financiamientos otorgados, entre otros.

II. ANTECEDENTES

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), emitió el 1 de diciembre de 2014, la Circular que contiene las "Disposiciones de carácter general aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento" (CUOEF), así como en sus resoluciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación de fechas, 27 de agosto de 2015, 25 de enero de 2016, 24 de julio de 2017, 4 de enero, 26 de abril, 23 de julio y 15 de noviembre de 2018, 4 de noviembre de 2019, 9 de noviembre de 2020 y 16 de abril de 2021, en las cuales establece, entre otras obligaciones, los requerimientos bajo los cuales "El Instituto" debe homologar sus procesos para sistematizarlos y estandarizarlos de acuerdo con las mejores prácticas de mercado, en particular, para los casos de identificación, evaluación y límites a la toma de riesgos, así como los requerimientos de capital por pérdidas inesperadas derivadas de la operación y la revelación periódica de dicha información.

Que se tiene suscrito el contrato No. FNCOT/AD/CAAS/191/2024 correspondiente al servicio "Servicio de Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo de la Herramienta de Analítica Institucional" y el contrato No. FNCOT/LP/144/2024 asociado con el "Servicio de Uso y Soporte de Licencias SAS", los cuales en su conjunto brindan continuidad operativa a los procesos y trabajos sustantivos de diferentes áreas de negocio al interior de "El Instituto", tales como Análisis de Riesgo, Análisis y Administración de Créditos, Control de Cartera, Planeación Financiera, Cobranza y Tesorería; quienes hacen uso de la herramienta tecnológica.

Del párrafo anterior, se desprende que se tienen considerados las siguientes actividades, enunciativas más no limitativas, que se llevarán a cabo en los ambientes operativos de "El Instituto" definidos como: Desarrollo, Calidad/Preproducción, DRP [en proceso de Planeación] y Producción en los cuales está involucrado el servicio de Analítica Institucional (SAS).

Operación

1. Reinicio de servidores aplicativos y base de datos.
2. Análisis técnicos de problemas encontrados en la plataforma aplicativa descrita en el alcance.
3. Ejecución de movimientos en ambientes y despliegues.
4. Ejecución de Procesos SAS®: Este requerimiento se refiere a las ejecuciones de programas, jobs, reportes, etc., desarrolladas y programadas en la plataforma SAS® y liberadas previamente en el ambiente de producción. Incluye la ejecución del proceso y la notificación del estatus del término de la misma (con éxito o con errores), no se considera la validación de la lógica del proceso y ajustes al mismo.

Administración

1. Administración de:
 - a. Servidores
 - b. Aplicaciones Web
 - c. Referencias de hostname
 - d. Metadatos (Tablas)



- e. Accesos a SAS®. Estas tareas incluyen:
- i. Creación de usuarios y grupos en SAS®.
 - ii. Definición de las identidades de usuario y uso de la plataforma.
 - iii. Configuración de las funcionalidades de SAS®.
2. Instalación y actualización de paquetes de productos.
 3. Aplicación de parches a la plataforma aplicativa.
 4. Generación de propuestas y actividades proactivas para contribuir en el robustecimiento, estabilidad y continuidad de la plataforma.

Es por ello que "El Instituto", requiere llevar a cabo la contratación del "Servicio de Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo de la Herramienta Analítica Institucional" el cual dará continuidad a la utilización en la solución integral de inteligencia de negocios y administración de riesgos, así como las tareas de soporte a la operación y mejoramiento evolutivo y así, dar continuidad al cumplimiento de las "Disposiciones de carácter general aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento" (CUOEF), emitidas en el 2014 por la CNBV, modificadas mediante resoluciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de agosto de 2015; 25 de enero de 2016; 24 de julio de 2017; 4 de enero, 26 de abril 23 de julio, 15 de noviembre de 2018, 4 de noviembre de 2019, 9 de noviembre de 2020 y 16 de abril de 2021.

Es por lo antes expuesto, que existe la preponderante necesidad que "El Instituto" se haga llegar del "Servicio de Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo de la Herramienta Analítica Institucional" que de atención de requerimientos de las diferentes áreas que conforman "El Instituto" y que motivan y fundamentan unas de las múltiples tareas esenciales a efecto dar cumplimiento a:

- (i) Otorgar créditos a los trabajadores procurando las mejores condiciones del mercado a que se refiere el artículo 103 Bis de la LFT
- (ii) Otorgar financiamiento a los trabajadores para la adquisición de bienes y pago de servicios y garantizar dichas adquisiciones y pagos.
- (iii) Contratar financiamientos conforme con lo previsto en la Ley del Instituto FONACOT y en las disposiciones aplicables en la materia.
- (iv) Gestionar ante otras instituciones la obtención de condiciones adecuadas de crédito, garantías y precios que les procuren un mayor poder adquisitivo a los trabajadores
- (v) Realizar operaciones de descuento, ceder, negociar y afectar los derechos de crédito a su favor y, en su caso, los títulos de crédito y documentos, respecto a financiamientos otorgados, entre otros.

A continuación, se describen módulos de la herramienta tecnológica SAS con sus diferentes módulos que atienden los procesos y aplicativos que al interior de "El Instituto" se llevan a cabo, así con la interacción que la citada tiene con los sistemas institucionales de primer nivel (core bancario) se tienen al día de hoy, las cuales requieren del soporte técnico y mejoramiento evolutivo con el objeto de brindar un servicio de explotación y análisis de datos para el desempeño de las tareas y procesos cotidianos que tienen que atender las áreas operativas al interior de "El Instituto".

El desglose de los módulos licenciados actualmente operativos asociados con el contrato No. FNCOT/LP/144/2024 asociado con el "Servicio de Uso y Soporte de Licencias SAS", se describe a continuación:

No.	Descripción del producto
1	Visual Analytics Deberá incluir: a) Access to ODBC
2	Enterprise Miner/SAS Credit Scoring for EM Deberá incluir: a) Enterprise Guide b) Analytics Pro c) SAS Access to ODBC

✓ ✓ ✓ ✓

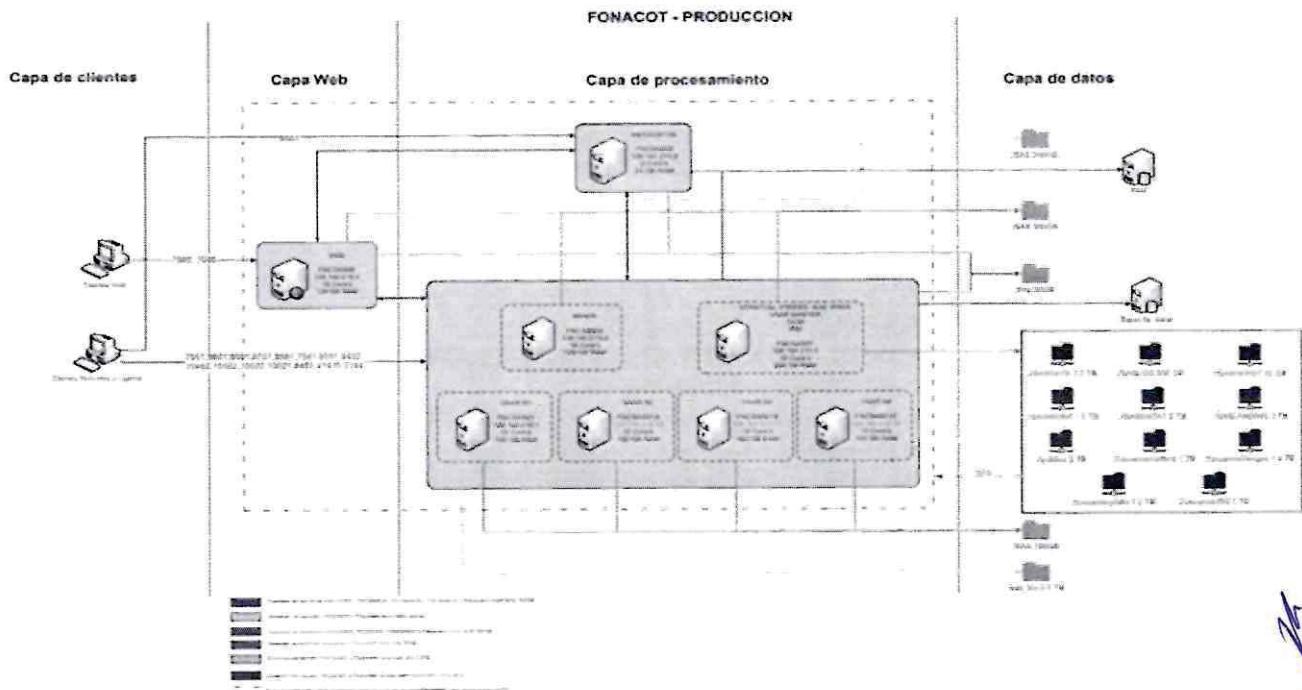


No.	Descripción del producto
3	SAS Risk Stratum Enterprise a) SAS Solution for Stress Testing b) SAS Solution for IFRS9 c) SAS Asset and Liability Management d) SAS Access to Oracle
4	SAS Enterprise Governance and Compliance Manager Deberá incluir: a) SAS Access

La interoperabilidad con otros sistemas Institucionales que se deben cumplir y dar continuidad son los siguientes:

1. Sistema CREDERE (CORE Bancario)
2. Sistema de Crédito.
3. GRP-SAP.
4. DWH
5. Coldview, o sistema que lo sustituya Figura

ARQUITECTURA DE LA PLATAFORMA





Es por ello que resalta la importancia de contar con la continuidad operativa de "El Instituto" a través del "Servicio de Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo de la Herramienta Analítica Institucional" que haga acompañar y bajo el esquema operativo *bajo demanda* al Servicio de Uso y Soporte de la Licencia SAS.

III. JUSTIFICACIÓN

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores [CNBV], emitió el 1 de diciembre de 2014, la Circular que contiene las "Disposiciones de carácter general aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento" (CUOEF), así como en sus resoluciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación de fechas, 27 de agosto de 2015, 25 de enero de 2016, 24 de julio de 2017, 4 de enero, 26 de abril, 23 de julio y 15 de noviembre de 2018, 4 de noviembre de 2019, 9 de noviembre de 2020 y 16 de abril de 2021, en las cuales establece, entre otras obligaciones, los requerimientos bajo los cuales el Instituto FONACOT debe homologar sus procesos para sistematizarlos y estandarizarlos de acuerdo con las mejores prácticas de mercado, en particular, para los casos de identificación, evaluación y límites a la toma de riesgos, así como los requerimientos de capital por pérdidas inesperadas derivadas de la operación y la revelación periódica de dicha información.

Que se tiene suscrito el contrato No. FNCOT/AD/CAAS/191/2024 correspondiente al servicio "Servicio de Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo de la Herramienta Analítica Institucional" y el contrato No. FNCOT/LP/144/2024 asociado con el "Servicio de Uso y Soporte de Licencias SAS", lo cuales en su conjunto brindan continuidad operativa a los procesos y trabajos sustantivos de diferentes áreas de negocio al interior del Instituto, tales como Análisis de Riesgo, Análisis y Administración de Créditos, Control de Cartera, Planeación Financiera, Cobranza y Tesorería; quienes hacen uso de la herramienta tecnológica.

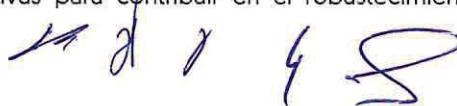
Del párrafo anterior, se desprende que se tienen considerados las siguientes actividades que se llevarán a cabo en los ambientes operativos de "El Instituto" definidos como: desarrollo, calidad/preproducción, DRP [en proceso de Planeación] y Producción en los cuales está involucrado el servicio SAS:

Operación

1. Reinicio de servidores aplicativos.
2. Análisis técnicos de problemas encontrados en la plataforma aplicativa descrita en el alcance.
3. Ejecución de movimientos en ambientes y despliegues.
4. Ejecución de Procesos SAS®: Este requerimiento se refiere a las ejecuciones de programas, jobs, reportes, etc., desarrolladas y programadas en la plataforma SAS® y liberadas previamente en el ambiente de producción. Incluye la ejecución del proceso y la notificación del estatus del término de la misma (con éxito o con errores), no se considera la validación de la lógica del proceso y ajustes al mismo.

Administración

1. Administración de:
 - a. Servidores
 - b. Aplicaciones Web
 - c. Referencias de hostname
 - d. Metadatos [Tablas]
 - e. Accesos a SAS®: Estas tareas incluyen:
 - i. Creación de usuarios y grupos en SAS®.
 - ii. Definición de las identidades de usuario y uso de la plataforma.
 - iii. Configuración de las funcionalidades de SAS®.
2. Instalación y actualización de paquetes de productos.
3. Aplicación de parches a la plataforma aplicativa.
4. Generación de propuestas y actividades proactivas para contribuir en el robustecimiento, estabilidad y continuidad de la plataforma.





Consecuentemente "El Instituto" requiere llevar a cabo la contratación del "Servicio de Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo de la Herramienta Analítica Institucional", el cual dará continuidad a la utilización en la solución integral de inteligencia de negocios y administración de riesgos, así como las tareas de soporte a la operación y mejoramiento evolutivo a través de un tercero y así dar continuidad al cumplimiento de las "Disposiciones de carácter general aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento" [CUOEF], emitidas en el 2014 por la CNBV, modificadas mediante resoluciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de agosto de 2015; 25 de enero de 2016; 24 de julio de 2017; 4 de enero, 26 de abril 23 de julio, 15 de noviembre de 2018, 4 de noviembre de 2019, 9 de noviembre de 2020 y 16 de abril de 2021.

Del párrafo anterior, se desprende que se tienen considerados las siguientes actividades que se tendrán que observar por parte de "El proveedor" a efecto de brindar y garantizar la continuidad operativa a "El Instituto".

Es por ello que "El Instituto" y para evitar suspensión de los servicios, requiere llevar a cabo la contratación del "Servicio de Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo de la Herramienta Analítica Institucional", con el cual dará complemento y continuidad a la utilización en la solución integral para las actividades relacionadas al cumplimiento de las "Disposiciones de carácter general aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento" [CUOEF], emitidas en el 2014 por la CNBV, modificadas mediante resoluciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de agosto de 2015; 25 de enero de 2016; 24 de julio de 2017; 4 de enero, 26 de abril 23 de julio, 15 de noviembre de 2018, 4 de noviembre de 2019, 9 de noviembre de 2020 y 16 de abril de 2021, para el mantenimiento operativo de 27 módulos en estado operativo, 15 en estado de suspensión y 56 procesos.

IV. OBJETIVO GENERAL DE LA CONTRATACIÓN

Que "El Instituto" cuente con la contratación del "Servicio de Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo de la Herramienta Analítica Institucional" el cual dará continuidad a la utilización en la solución integral de inteligencia de negocios y administración de riesgos, así como las tareas de soporte a la operación y mejoramiento evolutivo y así dar continuidad al cumplimiento de las "Disposiciones de carácter general aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento" [CUOEF], emitidas en el 2014 por la CNBV, modificadas mediante resoluciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de agosto de 2015; 25 de enero de 2016; 24 de julio de 2017; 4 de enero, 26 de abril 23 de julio, 15 de noviembre de 2018, 4 de noviembre de 2019, 9 de noviembre de 2020 y 16 de abril de 2021, 5 de diciembre de 2021, 02 de diciembre de 2022, 16 de enero de 2023, así como 13 de septiembre de 2023.

V. OBJETIVO ESPECIFICO

1. Continuar con el cumplimiento a las "Disposiciones de carácter general aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento" [CUOEF], emitidas por la CNBV el 1 de diciembre de 2014.
2. Brindar continuidad operativa a través del "Servicio de Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo de la Herramienta Analítica Institucional" para atender las diferentes actividades de la Subdirección General de Administración, Subdirector General de Administración de Riesgos y de la Subdirector General de Finanzas que atiende a un universo mínimo de 30 usuarios para dar atención a mínimamente los siguientes módulos y procesos:

Módulos

No.	Módulo	Estado Operativo
1	Aleatoriedad y Rechazo	Encendido
2	AVIS	Encendido
3	Centros de Trabajo Confirmados	Encendido
4	Afiliación CT	Encendido



No.	Módulo	Estado Operativo
5	Cierre Diario	Encendido
6	Cierre Mensual	Encendido
7	CMC Histórico	Encendido
8	Portal de Estado de Cuenta de los trabajadores	Encendido
9	Reportes Mensuales de Crédito	Encendido
10	Índice de Concentración	Encendido
11	Indicadores de riesgos y Severidad de la Pérdida	Encendido
12	Matriz de Transición	Encendido
13	Matriz de Comportamiento	Encendido
14	Nivel de Endeudamiento	Encendido
15	Otorgamiento	Encendido
16	Pre-Emisión y Emisión	Encendido
17	Protección del Crédito	Encendido
18	Recalibración Semáforo	Encendido
19	Reporte Cosechas	Encendido
20	Reporte Reservas	Encendido
21	Reporte Rotación Incumplimiento Monto	Encendido
22	Reporte_Backtesting	Encendido
23	Reservas con variables categóricas	Encendido
24	Semáforo de Riesgos	Encendido
25	Universo de Créditos para Cosechas de Deterioro y Recuperación	Encendido
26	Variables Categóricas [Edición de Catálogos]	Encendido
27	API-REUNE [CONDUSEF]	Encendido
28	Similitudes	Apagado
29	DataMart	Apagado
30	Carga DDS VALMER	Apagado
31	Carga FTP VALMER	Apagado
32	Brechas Índice	Apagado
33	Cobranza [Tablero Estratégico]	Apagado
34	Control Documental	Apagado
35	Financiamiento Estructurado	Apagado
36	Fuentes de Financiamiento	Apagado
37	Modelo de Pricing	Apagado
38	Modelo Proforma	Apagado
39	Riesgo de Crédito	Apagado
40	Riesgo de Liquidez	Apagado
41	Riesgo de Mercado	Apagado
42	Visualización de Reportes de Prioridad Alta, Media y Baja	Apagado



Procesos

No.	Nombre Proceso
1	Aleatoriedad y Rechazo
2	Actualiza información de Cifras Detalle y Reportes Ordinarios del Cierre Mensual.
3	Actualiza información de Saldos y Movimientos.
4	Actualiza la tabla con información del IMSS para aquellos trabajadores que tienen asignado un ID
5	Actualiza las tablas con información del IMSS
6	AVIS
7	Backtesting de Reservas
8	Cálculo de Reservas
9	Calibración del Semáforo de Riesgo
10	Centros de Trabajo Confirmados
11	CMC Histórico para Análisis Externos
12	Compara la información de Altas contra la del IMSS por número de seguridad social para identificar diferencias.
13	Copia de las tablas de CREDERE a PUBLICO (SAS)
14	Copia las tablas del IMSS (SAS) a CREDERE
15	Cosechas de Deterioro y Recuperación
16	Pre-Emisión
17	Factura de Centros de trabajo
18	Emisión
19	Genera Estados de Cuenta por Trabajador
20	Indicadores (Pérdida Esperada, Índice de Castigos, IMOR, IMORA, Roll Rate, ICOR)
21	Índice de Concentración
22	Índice de Recuperación
23	Insumos para Indicadores y Severidad de la Pérdida
24	Insumos para Matriz de Transición
25	Matriz de Comportamiento
26	Matriz de Transición
27	Matriz de Transición (un periodo)
28	Nivel de Endeudamiento.
29	Otorgamiento Mensual
30	Porcentaje de Incumplimiento y Monto Colocado



No.	Nombre Proceso
31	Proceso de Altas de Seguros
32	Proceso de Aportación Ejercida
33	Reclamo Etapa 1
34	Reclamo Etapa 2 para el Fondo de Protección de Pagos (FPP)
35	Reporte de Reservas con Variables Fijas
36	Reportes Regulatorios IFRS9 Serie A
37	Reportes Regulatorios IFRS9 Serie B
38	Reservas con variables categóricas
39	Resumen Diario de Colocación
40	Rotación Ajustada
41	Seguimiento a la Emisión
42	Seguimiento a la Solicitud de Otorgamiento en tiempo real
43	Semáforo de Riesgos
44	Severidad
45	Universo de Créditos para Cosechas de Deterioro y Recuperación
46	Valida la ejecución del Proceso de Aportación Ejercida
47	Valida la tabla del IMSS
48	Variables Categóricas
49	Verifica Operatividad de los Web Service
50	Verifica Solicitudes pendientes
51	Cálculo de Etapas IFRS9
52	Cálculo de Reservas y Castigo de Cartera IFRS9
53	Reservas de Cuentas por Cobrar Empleados IFRS9
54	Costo Amortizado y su Registro Contable IFRS9
55	Carga de archivos de consultas y reclamaciones a la API-REUNE de CONDUSEF
56	Proceso de generación y entrega de información al Buró de Crédito para personas Físicas



VI. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El proveedor del servicio, en lo sucesivo "El proveedor", atenderá la ejecución de los siguientes rubros, los cuales se enuncian a continuación:

1. Soporte técnico
 - 1.1. Tareas Rutinarias que "El proveedor" deberá llevar a cabo la continuidad operativa
 - 1.2. Procesos y Módulos
 - 1.3. Tareas de Apoyo Técnico que "El Proveedor" deberá llevar a cabo para continuidad operativa
 - 1.4. Monitoreo de la plataforma
 - 1.5. Actualización y Migración de la plataforma.
 - 1.6. Diagnóstico y Acompañamiento en la Migración al Nuevo Core Bancario
2. Mejoras evolutivas
 - 2.1. Directrices para las mejoras evolutivas y nuevos desarrollos de sistemas
 - 2.2. Proceso de Atención de Requerimientos de mejoramiento Evolutivo
3. Restricciones
 - 3.1. Para Soporte técnico
 - 3.2. Para Mejoras evolutivas
4. Mesa especializada de servicios
 - 4.1. Requerimientos
 - 4.2. Implementación
 - 4.3. Atención del Servicio de la Herramienta SAS, previo a la Implementación de la Mesa Especializada de Servicio
5. Repositorio de información
6. Perfilamiento
7. Remplazo de Recursos Humanos y de Apoyo.

1. Soporte Técnico

El objetivo de Soporte técnico tiene como objeto apoyar a los usuarios del sistema de Analítica Institucional [SAS] en las tareas de vigilancia, mantenimiento y continuidad operativa los procesos de negocio relacionados con el manejo transaccional [operación] de los usuarios de SAS, sin dejar de observar y atender los ambientes de producción, desarrollo y DRP (en proceso de planeación), asegurando los aspectos de calidad, avances, tiempos y riesgos de los servicios.

Para otorgar el servicio de Soporte Técnico a la operación, "El proveedor" deberá llevar a cabo las siguientes actividades durante la vigencia del contrato con los siguientes apartados, las cuales pueden ejecutarse en días y horarios no laborales por las mismas actividades propias de "El Instituto" tales como las que se describen más adelante, las cuales dan vida y coadyuvan a la continuidad operativa y explotación de datos a través de los 27 módulos en estado operativo, 15 en estado de apagado y 56 procesos en los cuales en el transcurso del tiempo se han implementado al interior de "El Instituto".

De igual forma "El proveedor" deberá dar soporte y atención a la plataforma de riesgos (SAS RiskStratum) incorporada dentro de la plataforma analítica institucional para el cálculo de las reservas de la cartera de crédito de acuerdo con la Norma NIIF9. Para efectos de este documento y la presente contratación se entiende que la cartera de crédito que será analizada contempla a los productos crediticios que a esta fecha el "El Instituto" tiene vigentes y operando, así como



aquellosque se generen durante la vigencia del contrato. En este documento se entenderá "NIIF9" como los criterios contables emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores basados en la norma internacional NIIF9. "El Instituto" cuenta con el licenciamiento de la solución SAS Risk Stratum; que se encuentra instalada en tres ambientes operativos.

Esto permitirá ejecutar a través de los servicios de implementación, el cálculo de las reservas de lacartera de crédito de acuerdo con la metodología de NIIF9, sobre el licenciamiento de la solución SAS Risk Stratum con que actualmente cuenta "El Instituto".

Brindar Soporte Técnico y atención de incidentes a los mecanismos tecnológicos y de informaciónlos cuales ayudan al cumplimiento con la Norma Internacional de Información Financiera IFRS9 en el aparatado referente a Pérdidas Crediticias Esperadas y acorde a los lineamientos normativosvigentes.

Llevar a cabo las siguientes rutinas en la operación y atención de incidentes

1.1 Tareas Rutinarias que "El proveedor" deberá llevar a cabo la continuidad operativa

En el entendido de brindar una continuidad a la operación de "El Instituto", "El proveedor" deberáde brindar apoyo técnico y operativo base a través de configuraciones, sugerencias, directrices enatención al producto contratado el cual se encuentra en el instrumento contractual asociado con la licencia SAS [Contrato FNCOT/LP/144/2024], seguimiento de mantenimientos intrínsecos de la herramienta, etc que sean necesarias para la operación, entre las cuales se enuncian las siguientes, así como ser de carácter enunciativo más no limitativo en beneficio del servicio;

- i. El Instituto, a través del Servicio Administrado de Centro de Datos que al día de hoyse encuentra operando (figura 1),el cual brinda los servicios de forma general:
 - i. Suministro de hardware (servidores y storage)
 - ii. Administración de Sistema Operativo
 - iii. Enlaces de Telecomunicaciones
- ii. En el entendido del inciso i), "El Proveedor" será responsable de la operación, mantenimiento y su continuidad del core del sistema de Analítica Institucional [SAS] a efecto de dar disponibilidad operativa a "El Instituto"para todos y cada uno de los módulos y procesos activos; para lo cual se llevará la entrega formalizada y de manera ordenada, de las cuentas y claves de acceso conprivilegios de administrador de los aplicativos que estarán bajo suadministración.
- iii. Continuidad operativa de Analítica Institucional [SAS] en los diferentes ambientes"DRP" [en proceso de planeación], Desarrollo y Calidad/Preproducción (configuración, comunicaciones, etc)
- iv. Mantenimiento [Altas, Bajas y Cambios] a parámetros del sistema [adicinar memoria, almacenamiento, puertos, etc]
- v. Programación y apoyo para ejecución de respaldos y restauración de información (servidores y file systems).
- vi. Generación y entrega de reportes y/o Información técnica del sistema SAS (bitácoras transaccionales, accesos, etc).
- vii. Continuidad operativa de las interacciones o transferencia de información de Aplicativos Satelitales en el ámbito de competencia del SAS (Credere, ColdView o sistema que lo sustituya, Tableros BI, SAP, Java, Python, R, Sistemas de gestión documental y originación de crédito, etc)
- viii. Actualización, mantenimiento, ambientación y/o corrección de los ambientes Productivos Desarrollo, Calidad/Preproducción y DRP [en proceso de Planeación] del SAS ocasionada por alguna falla o interrupción generando un error en el sistema y que requiera intervención inmediata, al igual que los componentes desarrollados.
- ix. Mantener las configuraciones operativas de los módulos considerando el crecimiento del sistema resultado de la optimización y mejoras de las funcionalidades de la herramienta analítica Institucional [SAS].
- x. Investigación y aplicación de parches, notas y demás actualizaciones que realice SAS y que deban

22/01/2024
F. S.



aplicarse a los módulos de SAS instalados, con previa autorización del Instituto.

El Instituto cuenta con el licenciamiento SAS como se indica a continuación:

No.	Descripción del producto
1	Visual Analytics Deberá incluir: a) Access to ODBC
2	Enterprise Miner/SAS Credit Scoring for EM Deberá incluir: a) Enterprise Guide b) Analytics Pro c) SAS Access to ODBC
3	SAS Risk Stratum Enterprise a) SAS Solution for Stress Testing b) SAS Solution for IFRS9 c) SAS Asset and Liability Management d) SAS Access to Oracle
4	SAS Enterprise Governance and Compliance Manager Deberá incluir: a) SAS Access

- xi. Las tareas que a continuación enuncian serán solicitadas a partir de la generación de tickets en la Mesa Central del Instituto:
 - a) Tareas de Altas, bajas y cambios de usuarios (ABC)
 - b) Gestión de usuarios
 - c) Realización de consultas para la explotación de datos que requiera "El Instituto"
 - d) Realización de detención de procesos
 - e) Asignación de permisos y perfilamiento en tablas/carpetas
- xii. Para llevar a cabo las tareas de soporte base, Tareas Rutinarias que "El proveedor", así como las actividades bajo demanda, el Instituto suministrará la siguiente infraestructura:
 - a) Un máximo de 5 posiciones para trabajo, las cuales podrá disponer de conectividad a la red eléctrica y de datos, así como silla.
- xiii. "El proveedor", será responsable de suministrar el equipo de cómputo para el desarrollo de sus actividades, para lo cual deberá de:
 - a) Hacer de conocimiento a "El Instituto", la relación del equipo de cómputo que ingresará a las instalaciones para su registro y control institucional durante la vigencia del contrato.
 - b) Hacer de conocimiento a "El Instituto", los equipos servidores y terminales de trabajo que se utilizaran en la Mesa Especializada de Servicio para la atención y seguimiento de incidentes y mejoras evolutivas.
 - c) Cualquier otro dispositivo de cómputo, telecomunicaciones y seguridad que a ser utilizado para la prestación del servicio durante la vigencia del contrato
- xiv. En el caso de retiro, deberá apegarse al procedimiento de borrado seguro descrito en este requerimiento técnico.
- xv. Apegarse a las normatividad y reglamento de seguridad y uso de las instalaciones
- xvi. Apegarse al reglamento y procesos que en ámbito de tecnologías de la información y comunicaciones deberá de observar.
- xvii. El personal que estará laborando en las instalaciones de "El Instituto", deberá estar debidamente



identificado con credencial de identificación emitida por "El proveedor" vigente.
xviii. "El Instituto" proveerá el espacio físico y dará acceso a los servicios que se requieran para que las actividades se lleven a cabo en las mejores condiciones; como acceso a la red, energía u otros que el proveedor deberá solicitar al administrador del contrato.

xix. En el caso de la existencia de una tarea que no sea enunciada en este Numeral 1, "Soporte Técnico", en el entendido que la citada se encuentra asignada al Proveedor, éste contará con 8 horas hábiles contados a partir del visto bueno del Instituto para determinar la severidad del incidente, informando al Instituto del resultado de dicha atención.

En el resultado de la atención, el Proveedor identificará y documentará el tiempo de solución bajo las siguientes primicias:

1. Si el Proveedor requiere más de 24 horas para la solución del incidente complejo, se deberá de solicitar al Instituto el visto bueno para la generación de la nota técnica, la cual deberá de entregar en las siguientes 36 horas hábiles a partir del visto bueno del Instituto, debiendo cumplir como mínimo con los siguientes apartados, siendo enunciativos más no limitativos:

i. Objetivo

ii. Descripción del Problema

iii. Análisis Realizado:

- i. Área afectada y Persona Responsable que Reporta
- ii. Causa, Periodicidad e Impacto/Severidad
- iii. Actividades/Tareas y tiempo de solución
- iv. Conclusiones y/o Recomendaciones
- v. Firmas de Elaboración

2. El Proveedor deberá de notificar al Instituto en la nota técnica el tiempo de solución máximo necesario dictaminado por el Instituto pudiendo ser:

i. 10 días hábiles (Nota Técnica), o

ii. 15 días hábiles (Nota Técnica y Plan de Trabajo)

Una vez solucionado el incidente y con el análisis correspondiente, el Instituto y el Proveedor en común acuerdo realizará la catalogación y definición de nivel del servicio para futuros incidentes.

Los tiempos definidos en el Numeral 1 Soporte Técnico para la solución de los incidentes, así como los del plan de trabajo para la solución serán susceptibles de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XX "Niveles de Servicio".

Si el Proveedor identifica en el análisis que la solución raíz de la casuística del incidente es necesario una mejora evolutiva, lo deberá de documentar en la Nota Técnica, para que esta sea canalizada al área de Desarrollo del Instituto para su valuación, valoración y comentarios por parte del Instituto.

En atención a la operación normal de solución de incidentes, y los cuales desprendan una mejora evolutiva, estos deberán de cumplir los siguientes requisitos a efecto de que el incidente sea cerrado y se aperture un nuevo ticket para atender como mejora evolutiva, el cual deberá de obtener un puntaje igual o mayor a 8 unidades conforme al detalle de la siguiente tabla.



Tabla para evaluar transición de incidente a mejora evolutiva

Impacto operativo de áreas frontales			Puntaje
Bajo Afecta = 1 área	Mediano 1 < Afecta < 3 áreas	Alto Afecta > 3 áreas	
1	2	3	

Impacto al negocio			Puntaje
Bajo Un componente de la herramienta SAS no funciona de acuerdo a la operación	Mediano El componente productivo de la herramienta no funciona correctamente, creando un impacto controlable sin sufrir afectación total en la producción	Alto Afectación en el ambiente productivo provocando un estado crítico en la operación	
1	2	3	

Recurrencia mensual de incidentes			Puntaje
Bajo recurrencia<3 veces	Mediano 4<recurrencia<6 veces	Alto recurrencia>6 veces	
1	2	3	

Complejidad de solución [horas]			Puntaje
Bajo horas<8	Mediano 9<horas<16	Alto horas>16	
1	2	3	

¿Requiere modificación de código?	
Si	No

Complejidad de implementación [horas]			Puntaje
Bajo horas<100	Mediano 101<horas<300	Alto horas>300	
1	2	3	
Total, de Puntaje			

Tratamiento como:	
Incidente	Puntaje <=7.9
Mejora Evolutiva	Puntaje =>8



El Procedimiento para la obtención del puntaje en el formato anterior, se dará a conocer al licitante ganador, haciendo del conocimiento que los insumos para su requisición serán con la información suministrada por "El proveedor" y el Instituto.

El Diagrama de Flujo para la atención y solución de los incidentes antes citados, así como el catálogo de incidentes detallado se entregará en la reunión de kickoff.

Ahora bien, es importante hacer notar que El instituto Fonacot tiene dentro de sus proyectos prioritarios la migración del Sistema Core Bancario CREDERE, a una nueva plataforma que brinde continuidad operativa, aumentar el aseguramiento de las reglas de negocio, etc; con lo cual se tiene el objetivo principal del abatimientos de costos operativos, aumentar de forma intrínseca la seguridad en la ejecución de los procesos y acceso para la explotación de la información, mejoramiento y dilución de los trabajos de soporte técnico para la operación y mantenimiento a la plataforma, elevación en la experiencia de su uso por las áreas de negocio, optimización de los procesos en el corto y largo plazo; solo por mencionar algunos, lo que desprendrá de manera natural lograr ganancia en el eficiencia y eficacia en el Instituto, coadyubando a la flexibilidad, escalabilidad, conectividad y soporte.

En ese mismo orden de ideas, se deberá de entender y atender que debido al cambio de plataforma de administración y gestión de los créditos, de manera pausada se estarán migrando los servicios y procesos que actualmente se encuentran productivos a la nueva plataforma, por lo que el proveedor de servicio adjudicado deberá de tomar en consideración a efecto de brindar el apoyo técnico de re-configuración de conexiones y elementos que constituyan ser analizados y reconfigurados para brinda continuidad operativa; de igual forma deberá ser parte de los grupos de trabajo con las áreas de negocio y técnico que sean necesario para coadyuvar al éxito del proyecto; lo anterior en función de ser un elemento que consume servicios, es integrante de los sistemas satélites del core bancario.

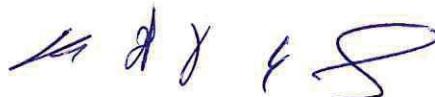
En caso de que la reconfiguración y/o reconexión implique un cambio a las reglas de negocio y/o a las estructuras o base de datos definidos, se tendrá que considerar como una mejora evolutiva.

1.2 Procesos y Módulos

Brindar las tareas correspondientes a la operación y mantenimiento a efecto de salvaguardar la continuidad de las tareas y de esta forma los usuarios finales, puedan llevar las tareas cotidianas y entrega de información que sirve para la toma de decisiones.

1.2.1. Procesos

1. Continuidad operativa de las interacciones o transferencia de información de Aplicativos Satelitales en el ámbito de competencia del SAS (Credere, Bancos, Estados de cuenta, Java, Python, R, Tableros BI, Sistemas de gestión documental y originación de crédito, etc).
2. Encendido y Apagado
3. Llevar a cabo la ejecución de procesos y tareas de scripts relacionados con la apertura de la operación, en los diferentes períodos de ejecución para tal efecto (matutinos, vespertinos y nocturnos); en la periodicidad y horarios que "El Instituto" tiene establecidos, diario, mensual, trimestral y anual; sin que esto sea limitativo para "El Instituto".
4. Procesos fuera de horario laboral es decir en un horario de 24X7 durante la vigencia del contrato, los cuales son enunciativos mas no limitativos:
 - a) Pase de tablas IMSS-SAS a Credere Producción
 - b) Actualización de las Tablas del IMSS
 - c) Proceso de actualización del IMSS.
 - d) Actualización de Altas al Fondo de Protección de Pagos





- e) Actualización de las bitácoras de acceso y transacciones de la plataforma

No.	Nombre Proceso
1	Aleatoriedad y Rechazo
2	Actualiza información de Cifras Detalle y Reportes Ordinarios del Cierre Mensual.
3	Actualiza información de Saldos y Movimientos.
4	Actualiza la tabla con información del IMSS para aquellos trabajadores que tengan asignado un ID
5	Actualiza las tablas con información del IMSS
6	AVIS
7	Backtesting de Reservas
8	Cálculo de Reservas
9	Calibración del Semáforo de Riesgo
10	Centros de Trabajo Confirmados
11	CMC Histórico para Análisis Externos
12	Compara la información de Altas contra la del IMSS por número de seguridad social para identificar diferencias.
13	Copia de las tablas de CREDERE a PUBLICO [SAS]
14	Copia las tablas del IMSS [SAS] a CREDERE
15	Cosechas de Deterioro y Recuperación
16	Pre-Emisión
17	Factura de Centros de trabajo
18	Emisión
19	Genera Estados de Cuenta por Trabajador
20	Indicadores (Pérdida Esperada, Índice de Castigos, IMOR, IMORA, Roll Rate, ICOR)
21	Índice de Concentración
22	Índice de Recuperación
23	Insumos para Indicadores y Severidad de la Pérdida
24	Insumos para Matriz de Transición
25	Matriz de Comportamiento
26	Matriz de Transición
27	Matriz de Transición [un periodo]
28	Nivel de Endeudamiento .
29	Otorgamiento Mensual
30	Porcentaje de Incumplimiento y Monto Colocado



No.	Nombre Proceso
31	Proceso de Altas de Seguros
32	Proceso de Aportación Ejercida
33	Reclamo Etapa 1
34	Reclamo Etapa 2 para el Fondo de Protección de Pagos [FPP]
35	Reporte de Reservas con Variables Fijas
36	Reportes Regulatorios IFRS9 Serie A
37	Reportes Regulatorios IFRS9 Serie B
38	Reservas con variables categóricas
39	Resumen Diario de Colocación
40	Rotación Ajustada
41	Seguimiento a la Emisión
42	Seguimiento a la Solicitud de Otorgamiento en tiempo real
43	Semáforo de Riesgos
44	Severidad
45	Universo de Créditos para Cosechas de Deterioro y Recuperación
46	Valida la ejecución del Proceso de Aportación Ejercida
47	Valida la tabla del IMSS
48	Variables Categóricas
49	Verifica Operatividad de los Web Service
50	Verifica Solicitudes pendientes
51	Cálculo de Etapas IFRS9
52	Cálculo de Reservas y Castigo de Cartera IFRS9
53	Reservas de Cuentas por Cobrar Empleados IFRS9
54	Costo Amortizado y su Registro Contable IFRS9
55	Carga de archivos de consultas y reclamaciones a la API-REUNE de CONDUSEF
56	Proceso de generación y entrega de información al Buró de Crédito para personas Físicas

1.2.2. Módulos

Verificación y mantenimiento operativo

Realizar tareas de resolución de problemas en caso de presentarse:

1. Evento, acontecimiento que se presenta en los procesos o módulos operativos y funcionales.
2. Falla, defecto funcional que se presenta en la ejecución y resultado de procesos o módulos.
3. Traza, huella, vestigio o rastro de las problemáticas de un evento o falla a efecto de



identificar la causa raíz [debugger] de los procesos o módulos.

4. Encendido y Apagado

No.	Módulo	Estado Operativo
1	Aleatoriedad y Rechazo	Encendido
2	AVIS	Encendido
3	Centros de Trabajo Confirmados	Encendido
4	Afiliación CT	Encendido
5	Cierre Diario	Encendido
6	Cierre Mensual	Encendido
7	CMC Histórico	Encendido
8	Portal de Estado de Cuenta de los trabajadores	Encendido
9	Reportes Mensuales de Crédito	Encendido
10	Índice de Concentración	Encendido
11	Indicadores de riesgos y Severidad de la Pérdida	Encendido
12	Matriz de Transición	Encendido
13	Matriz de Comportamiento	Encendido
14	Nivel de Endeudamiento	Encendido
15	Otorgamiento	Encendido
16	Pre-Emisión y Emisión	Encendido
17	Protección del Crédito	Encendido
18	Recalibración Semáforo	Encendido
19	Reporte Cosechas	Encendido
20	Reporte Reservas	Encendido
21	Reporte Rotación Incumplimiento Monto	Encendido
22	Reporte_Backtesting	Encendido
23	Reservas con variables categóricas	Encendido
24	Semáforo de Riesgos	Encendido
25	Universo de Créditos para Cosechas de Deterioro y Recuperación	Encendido
26	Variables Categóricas [Edición de Catálogos]	Encendido
27	API-REUNE [CONDUSEF]	Encendido
28	Similitudes	Apagado
29	DataMart	Apagado
30	Carga DDS VALMER	Apagado
31	Carga FTP VALMER	Apagado
32	Brechas Índice	Apagado
33	Cobranza [Tablero Estratégico]	Apagado
34	Control Documental	Apagado
35	Financiamiento Estructurado	Apagado
36	Fuentes de Financiamiento	Apagado



No.	Módulo	Estado Operativo
37	Modelo de Pricing	Apagado
38	Modelo Proforma	Apagado
39	Riesgo de Crédito	Apagado
40	Riesgo de Liquidez	Apagado
41	Riesgo de Mercado	Apagado
42	Visualización de Reportes de Prioridad Alta, Media y Baja	Apagado

1.3 Tareas de Apoyo Técnico que “El Proveedor” deberá llevar a cabo para continuidad operativa

A efecto que “El Instituto” pueda afrontar la continuidad operativa con tareas que no son consideradas en el día a día operativo, “El Proveedor” deberá contemplar el brindar el apoyo técnico o documentar según sea el caso, con el objeto de cumplir con las metas operativas y normativas se tengan que atender; tareas que a continuación se listan y que deben de considerarse enunciativas más no limitativas:

- i. Brindar a “El Instituto” toda documentación e información física/electrónica que sea requerida por algún organismo fiscalizador.
- ii. Aplicar las remedias en el ámbito de seguridad que en Instituto detecte, solicite y que tenga impacto en la herramienta de Analítica Institucional (SAS), esta pudiera ser dictaminada por un organismo fiscalizador, directriz o normativa.
- iii. Coadyuvar en las tareas de implementación de Parches y/o actualizaciones para refuerzo de la Seguridad en sistemas operativos.
- iv. Participar y coadyuvar y en su caso configurar tareas que en la planeación en las iniciativas que la Unidad de Gobierno Digital impulse en atención a El Acuerdo del pasado 6 de septiembre de 2021; tales como migración a IPV6 en el ámbito de telecomunicaciones y ajustes pertinentes en la plataforma, así como coadyuvar en la aplicación de las políticas del Marco de Gestión de la Seguridad de la Información (MGSI).
- v. Derivado del licenciamiento con el cual cuenta el Instituto y que puede durante la vigencia del contrato salir de soporte del fabricante de la licencia SAS, por lo cual en el caso de ser necesario y solicitado por “El Instituto”, “El Proveedor” deberá de:
 - a. Realizar un análisis (scouting) de la plataforma con la que el Instituto está operando.
 - b. Entrega a “El Instituto” del reporte del status operativo.
 - c. Carta membretada del fabricante donde se exprese que la versión del Instituto deja de tener soporte enunciado la fecha límite para tal caso.
 - d. Recomendaciones
 - e. Plan de trabajo
 - f. Impacto en el negocio
 - g. Necesidades de recursos humanos y materiales por parte del Instituto
 - h. Conclusiones
- vi. En el caso de llevar a cabo la actualización del versionamiento ó migración de infraestructura, es importante hacer mención e hincapié que, “El Proveedor” será el responsable de:
 - a) Suministrar el recurso humano y material en cantidad y calidad para la actualización del sistema SAS
 - b) Del inciso anterior, deberá de listar el personal especializado que intervendrá para la citada actualización o migración. En el caso que requiera personal de apoyo para llevar a cabo los trabajos y que no se encuentre dentro de la plantilla de especialistas enunciadas en el Numeral



donde se describe el perfilamiento solicitado, deberá de anexar curriculum vitae e indicar la especialidad en la Herramienta en que se encuentra certificado, acompañado por la documentación que así lo avale.

- c) "El Instituto", en caso de que así se requiera, brindará las facilidades de acceso, conexión eléctrica, conectividad a la red de datos e internet, lugar o posición de trabajo.
- d) Responsable en todo momento de la actualización de los filesystems y aplicativos
- e) Puesta en operación normal del sistema SAS
- f) Validar la funcionalidad y operatividad del sistema a la actualización de versión en coordinación con "El Instituto".
- g) Memoria técnica de los trabajos de actualización
- h) Identificar e inventariar las aplicaciones con terceros de las que hace uso "El Instituto" para ser probadas y así garantizar la funcionalidad y/o operatividad ante el cambio de versionamiento.
- i) Si así se requiere, y en caso de la migración hacia una nueva infraestructura de servidores o centro de datos que el Instituto por necesidad del servicio se lleve a solicitar, el proveedor de servicio deberá de igual forma llevar a cabo los trabajos y responsabilidades antes descritas, y situar nuevamente operativa la plataforma analítica.
- j) Proponer soluciones a los riesgos e incidentes [tickets] recurrentes en la operación.
- k) Activación y operación en ambiente DRP (en proceso de planeación) en caso de presentarse contingencia mayor en el centro de datos principal o primario, o para pruebas que se reinicien operaciones de los ambientes productivos del SAS en el centro de datos alterno o secundario conforme lo solicitado por "El Instituto".

1.4 Monitoreo de la plataforma.

- l) "El proveedor" deberá brindar un reporte de manera mensual del estado de salud de la plataforma contemplando al menos lo siguiente:
 1. Estado de la memoria de los servidores.
 2. Estado de los file system por servidor.
 3. Disponibilidad de la plataforma.

1.5 Actualización y/o Migración de la plataforma.

"El Instituto" podrá solicitar actividades relacionadas a la configuración, implementación y puesta en operación de los ambientes productivos Desarrollo, Calidad/Preproducción y DRP (en proceso de planeación) del SAS por causales de migración de infraestructuras y/o actualización de plataforma SAS, de acuerdo a lineamientos operativos del Instituto, para lo cual deberá llevar a cabo los trabajos de migración, planes de trabajo, coordinación con las áreas de negocio y técnicas y demás actividades que lleven a la puesta en operación normal todos los servicios contratados que están en el ámbito de su competencia.

En caso que "El Proveedor" por causas imputables a él, desprenda un retraso en la operación normal del servicio/plataforma analítica (SAS), se contabilizarán el tiempo respectivo a efecto de la aplicación de la penalización y/o deductivas correspondientes.

1.6 Diagnóstico y Acompañamiento en la Migración al Nuevo Core Bancario

Dado que El instituto Fonacot tiene dentro de sus proyectos prioritarios la migración del Sistema Core Bancario CREDERE, a una nueva plataforma que brinde continuidad operativa, aumentar el aseguramiento de las reglas de negocio, etc; con lo cual se tiene el objetivo principal del abatimientos de costos operativos, aumentar de forma intrínseca la seguridad en la ejecución de los procesos y acceso para la



explotación de la información, mejoramiento y dilución de los trabajos de soporte técnico para la operación y mantenimiento a la plataforma, elevación en la experiencia de su uso por las áreas de negocio, optimización de los procesos en el corto y largo plazo; solo por mencionar algunos, lo que desprendrá de manera natural lograr ganancia en el eficiencia y eficacia en el Instituto, coadyuvando a la flexibilidad, escalabilidad, conectividad y soporte.

Dado lo anterior, el proveedor de servicio adjudicado apoyará en las tareas de diagnóstico del sistema legado saliente (Core Bancario CREDERE) y en el acompañamiento a las tareas de migración al Nuevo Core Bancario.

1.6.1 Requerimientos

1. "EL Proveedor" deberá atender las reuniones que solicite el administrador del contrato de "El Instituto" o el personal que designe para establecer todo lo que sea necesario administrativa y técnicamente para la realización en apoyo a las tareas de diagnóstico del sistema legado saliente.
2. Iniciar formalmente las tareas de apoyo en cuanto "El Instituto" o el personal que designe lo indiquen, dichas tareas de diagnóstico una vez iniciadas se tendrán que realizar en un plazo no mayor a los 90 días naturales posteriores a la fecha de notificación de inicio de dichas actividades.
3. Proporcionar acompañamiento de hasta 160 horas mensuales en las tareas de migración al "Proveedor designado del Nuevo Core Bancario" cuando así lo considere necesario "El Instituto" o el personal que designe para ello. En caso de que adicional al acompañamiento requieran apoyo en desarrollo de script o ETLs de migración se tendrá que considerar como una mejora evolutiva.
4. Se llevarán sesiones de trabajo entre el proveedor de servicio y el Instituto Fonacot a efecto, de establecer estrategias para la realización de las tareas de diagnóstico del sistema legado saliente (Core Bancario CREDERE).

1.6.2 Tareas a realizar para el Diagnóstico del sistema legado saliente (Core Bancario CREDERE).

1. Preparación para el diagnóstico.

Documentación de la aplicación legada. "El Instituto" proporcionara toda la documentación relacionada con el sistema legado Core Bancario CREDERE.

- Realizar el inventario de la información existente:
 - Diccionario de datos,
 - Diagramas de Arquitectura,
 - Diagramas entidad relación, Diagramas de interfaces con sistemas satélites, etc.
 - Manuales operativos y técnicos, diagramas de flujo de procesos, etc.
- 2. Comprender la semántica del sistema legado actual.
 - Identificar el universo de tablas existentes:
 1. Primarias: aquellas que son las que contienen los datos esenciales
 2. Secundarias que son aquellas sirven de apoyo para consultas
 3. Conocer la volumetría de los datos por tabla
 - Revisión de datos: determinar la calidad de los datos almacenados en el sistema.
 4. Completitud: Que todos los campos estén llenos.
 5. Precisión: Que los datos sean correctos y sin errores de acuerdo al tipo de dato definido.
 6. Consistencia: Que los datos sean coherentes entre diferentes fuentes.
 7. Unicidad: Que no existan duplicados.
 8. Actualidad: Que los datos estén actualizados.
 - Identificación de interfaces: Identificar cómo el sistema se integra con otros sistemas internos y externos.
- 3. Estrategia de Migración



- Documento de Diagnóstico
- Plan general de Migración

2. Mejoras Evolutivas

En este apartado “El Proveedor” deberá de conformar equipos de trabajo con base en la tecnología en hardware y software con la cual opera la solución de Analítica Institucional [SAS], con lo que deberá de atender las mejoras evolutivas o nuevos desarrollos que “El Instituto” le solicite a efecto de mejorar y/o automatizar los procesos y productos en el Sistema de Analítica Institucional [SAS], o en su caso, para atender recomendaciones y aplicación de normatividades al interior de “El Instituto”; la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, entes fiscalizadores o en su caso cualquier otra normatividad que le sea aplicable.

Las mejoras evolutivas se observan como aquellas solicitudes que llevarán a cabo trabajos de modificación al código y/o configuración del propio aplicativo, con el objeto de brindar continuidad operativa bajo este escenario técnico. Las mejoras evolutivas pueden originarse para solucionar de raíz un Incidente que de acuerdo con el puntaje obtenido en la evaluación de transición requiere tratarse como una mejora evolutiva, así mismo también una mejora evolutiva se origina para atender un nuevo requerimiento o necesidad dentro de las áreas sustantivas y de apoyo del Instituto.

Todas las mejoras evolutivas, desarrollos nuevos, así como accesorios tales como scripts o rutinas por lotes que sean creados y necesarios para la operación de los aplicativos tanto las ya realizadas como aquellas que solicite el Instituto, una vez concluidas o en cualquiera de sus etapas de desarrollo pasarán a ser propiedad de “El Instituto”, lo cual será llevado a cabo a través de un escrito en hoja membretada y firmada por el representante legal de “El proveedor” hacia el Instituto a través del Administrador del contrato en donde se indique todos los desarrollos que realizó “El proveedor” y los que se encuentren en etapa de desarrollo, serán propiedad del Instituto o será titular sin que exista reclamo jurídico y/o administrativo por parte del mismo.

La atención a las mejoras operativas de los módulos y procesos del Instituto, estas serán requeridas, se les dará el seguimiento y serán atendidas a través de la asignación de ticket de la Mesa Especializada de Servicios, en adelante “La MES” de “El Instituto”, así como cumplir mínimamente con lo siguiente:

“El proveedor” tendrá como alcance los siguientes Hitos, los cuales podrán ser enunciativos mas no limitativos durante la vigencia del contrato en razón de las posibles mejoras en los procesos de atención, levantamiento de requerimientos, pruebas en ambiente de desarrollo, preproducción y producción.

1. Deberá de asegurar la continuidad operativa de los módulos y procesos del Instituto.
2. Todas las mejoras evolutivas realizadas y nuevo desarrollo, así como accesorios tales como scripts o rutinas por lotes que sean creados y necesarios para la operación de los aplicativos bajo las plataformas antes citadas que llegue a solicitar el Instituto, pasaran a ser propiedad del Instituto.
3. Deberá de Implementar Soluciones tecnológicas que le sean solicitadas y encomendadas por “El Instituto”
4. Deberá de apegarse a los procesos de atención de requerimientos o nuevos desarrollos basándose en el ciclo de vida de desarrollo de sistemas [SDLC - Systems Development Life Cycle] considerando las siguientes etapas:
 - Inicio
 - Análisis
 - Planeación y Estimación
 - Construcción
 - Pruebas
 - Pruebas de Calidad
 - Pruebas de Seguridad (en su caso)
 - Pruebas de Estrés (en su caso)



- o Pruebas UAT
- Liberación y cierre

En la siguiente tabla se indica el alcance de "El Instituto" y "El proveedor" sobre los documentos de acuerdo a las actividades indicadas relacionadas a las etapas anteriores:

No	Actividad	Entregable
1	Envío de Solicitud de requerimiento y documento de entendimiento	Fonacot
2	Recepción y validación de Solicitud de requerimiento y documento de entendimiento	Fonacot
3	Autorización y VoBo de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas para iniciar Análisis	Fonacot
4	Definición de Especificación del Requerimiento [Análisis]	Proveedor
5	Envío de Matriz de Pruebas UAT	Fonacot
6	Recepción de Matriz de Pruebas UAT	Fonacot
7	Matriz de Pruebas de Calidad	Proveedor
8	Planeación y Estimación	Proveedor
9	Envío de Plan de trabajo e Informe de Costos	Fonacot
10	Autorización del usuario solicitante del plan de trabajo e Informe de costos	Fonacot
11	Construcción	Proveedor
12	Autorización y Visto Bueno de la Jefatura de Departamento de Desarrollo de Sistemas de conclusión de actividades de construcción	Fonacot
13	Liberación al ambiente de calidad o pruebas	Proveedor
14	Pruebas de Calidad	Proveedor
15	Pruebas de Seguridad o Estrés (en el caso de que aplique)	Proveedor
16	Pruebas UAT	Fonacot
17	Visto Bueno del Usuario solicitante para liberación a Producción	Fonacot
18	Liberación al ambiente de Producción	Proveedor
19	Entrega a Operación	Proveedor
20	Seguimiento y Cierre del requerimiento	Proveedor
21	Soporte técnico	Proveedor

De acuerdo al tipo de requerimiento [Corto o Largo] se deberá gestionar la documentación correspondiente.

Adicionalmente se debe considerar el Control y Seguimiento de manera transversal a todas las fases del ciclo de vida de desarrollo de sistemas y la Entrega a Operaciones.

"El proveedor" deberá incluir dentro de este apartado de atención las actividades siguientes:

1. Seguimiento de nuevos desarrollos o mejoras evolutivas.
2. Modificación al código y/o configuración del propio aplicativo mediante el Servicio de Mantenimientos Cortos



[esfuerzo menor a 160 horas] o Largos [esfuerzo mayor a 160 horas]

3. Modificación a la arquitectura y/o configuración de la misma.
4. Los equipos de trabajo de "El proveedor" deberán estar disponibles en tiempo y forma para atender los servicios de Mejoras evolutivas o nuevos desarrollos.

Cabe hacer mención, que a la Solicitud de Mejora evolutiva le será asignado un número identificador.

Para el caso de las solicitudes de mejora evolutiva que se hayan solucionado pero que en el Sistema Informático presente otra vez la misma falla, "El proveedor" deberá realizarlo siguiente en términos de Garantía.

1. Solucionar nuevamente la falla presentada mediante la garantía siempre y cuando se encuentre dentro del periodo vigente de la misma (60 días hábiles) y deberá atender la Solicitud de servicio correspondiente, con una nueva solicitud de Servicio que será solicitada por personal del área de incidentes o desarrollo, sin costo alguno para "El Instituto". En caso de que la falla presentada se encuentre fuera del periodo de garantía se tendrá que levantar una nueva solicitud de Servicio la cual debe de ser solicitada por el Usuario Funcional para solucionar nuevamente la falla presentada y el equipo de trabajo de "El proveedor" deberá solucionar la falla presentada sin dejar de observar los niveles de servicios correspondiente para este caso; pero previamente deberá realizar sin costo alguno para "El Instituto" lo siguiente:

- a. Analizar la causa Raíz [RCA por sus siglas en inglés] del problema y presentar a consideración del Líder Técnico Responsable del Sistema la o las propuestas tecnológicas a realizar para la solución definitiva del incidente presentado.
- b. Los Servicios donde aplican el análisis de Causa Raíz son los siguientes relacionados con su problemática conforme a la siguiente tipificación:
 - i. Impide el acceso al aplicativo a nivel general, o que tiene una degradación general en su operación
 - ii. Solicitud urgente que requiere de atención inmediata, está será aplicable a cualquier tipo de sistema que sea sustutivo, transversal o administrativo y de apoyo.
 - iii. Impide el correcto funcionamiento del aplicativo informático o que afecta a nivel regional, o a múltiples usuarios.
 - iv. Cualquier atención a Solicitud de Servicio relacionadas con aplicativos de criticidad alta.
 - v. Afecta a funciones del aplicativo, o a un número reducido de usuarios.
 - vi. Cualquier atención a incidencias relacionadas con aplicativos de criticidad media
 - vii. Menor impacto, al tener disponibilidad o accesibilidad a la información por otras vías, aplicativos de prioridad baja
 - viii. Cualquier atención a Solicitud de mejora evolutiva relacionadas con aplicativos de criticidad baja

2.1 Directrices para las mejoras evolutivas y desarrollo de sistemas

En los requerimientos, en el entendido que un requerimiento es una mejora evolutiva o nuevos desarrollos, descritos en los tickets y que sean clasificados como "R" [requerimiento], se deberá de atender las siguientes directrices:

1. Gestor de Proyecto

"El proveedor" deberá, asignar un Gestor de Proyecto para el control y seguimiento de las fases del proyecto, se deberá gestionar la Mejora evolutiva o nuevo desarrollo de acuerdo con las mejores prácticas a nivel internacional del Project Management Institute PMI y considerando las fases para la atención de mejoras evolutivas o nuevos



requerimientos conforme lo definido por "El Instituto".

2. Plataforma Tecnológica

- a. "El proveedor" deberá, utilizar la Arquitectura de Software definida en el producto SAS; así como respetar y mantener las configuraciones, integraciones, comunicaciones y procesos que al día en que se lleve a cabo la adjudicación y durante la vigencia del contrato; al menos que "El Instituto" requiera alguna modificación que por su propia operación le solicite a "El Proveedor".
 - b. "El proveedor" deberá, aprovechar los componentes y productos existentes en la arquitectura SAS, asociando y con la precaución de tener software en operación.
3. **Metodología de Estimación:** "El proveedor" utilizará alguna de las Metodología de Estimación de Esfuerzo para el desarrollo de Software de Juicio de Expertos, Puntos Cosmic, Puntos por Función o en su caso lo citado en la Norma NMX-I-19761-2017; cuando así lo autorice el Líder Técnico de "El Instituto".
4. Usar la metodología de desarrollo.

a. Metodología de Cascada

La metodología de cascada es un enfoque de desarrollo de software que sigue un proceso lineal y secuencial. Cada fase deberá completarse antes de que la siguiente fase comience, lo que garantiza un progreso estructurado y controlado.

Las solicitudes de implementación de las mejoras evolutivas o nuevos desarrollos deberán ser atendidas con capital humano.

Los servicios para el proyecto o implementación de mejoras evolutivas o nuevos desarrollos se cotizan individualmente en la propuesta de Estimación del proyecto, en base a las horas hombre por perfil que el proveedor proponga a partir de su análisis del requerimiento. El instituto revisará la propuesta conjuntamente con el proveedor y en su caso validará la propuesta.

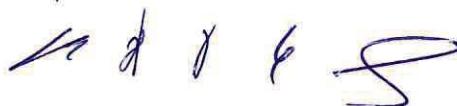
En caso de que el Instituto lo requiera se podrá utilizar metodología Ágil para atender solicitudes de mejoras evolutivas o nuevos desarrollos que requieran ser atendidas de forma urgente.

Se podrán combinar las metodologías en cascada y ágil con un enfoque híbrido en mejoras evolutivas donde algunas etapas requieren un enfoque estructurado [Análisis y Planeación] y otras se beneficien de la flexibilidad de la metodología ágil [Construcción, Pruebas y Liberación] considerando siempre la evaluación y ajuste continuo.

Es importante mencionar que la metodología de desarrollo de sistemas deberá combinarse con la gestión del proyecto, de tal manera que la gestión documental no detenga las fases del desarrollo de la mejora evolutiva.

b. Definición de Requisitos y Diseño

"El Proveedor" deberá considerar las actividades relacionadas con la evaluación, documentación, y modelado de las necesidades de los usuarios para convertirlas en características en cubrir por la mejora evolutiva o nuevos desarrollos y que son usados para determinar el diseño funcional de las aplicaciones o servicios. La definición de requisitos corresponde directamente a la creación de los elementos con base a lo definido de "El Instituto".





- i. **Requisitos de negocio:** Asociado con los procesos de negocio a ser soportados por la mejora evolutiva, los objetivos y los beneficios que se pretende obtener con la implementación de la misma.
 - ii. **Requisitos funcionales:** Tareas, actividades o funciones específicas de los requisitos, para que de manera integrada cumplan con los objetivos definidos para el requerimiento.
 - iii. **Requisitos no funcionales:** Características que debe de cumplir la mejora evolutiva, como son los requisitos de desempeño, tiempos de respuesta, usabilidad, confiabilidad, seguridad, entre otros, que de manera integrada garantizan la continuidad de la operación.
 - iv. **Requisitos de seguridad:** Controles y mecanismos de seguridad que debe cumplir la mejora evolutiva para el desarrollo seguro en apego al Marco de Gestión de Seguridad de la Información del Instituto.
- c. “El proveedor” deberá almacenar y versionar el código de acuerdo a la herramienta de Gestión de la Aplicación GitLab de “El Instituto” así como, todo lo relacionado con el desarrollo del Proyecto (código, scripts para la generación de Base de Datos, interfaces, etc.).

2.2 Proceso de Atención de Requerimientos de mejoramiento Evolutivo

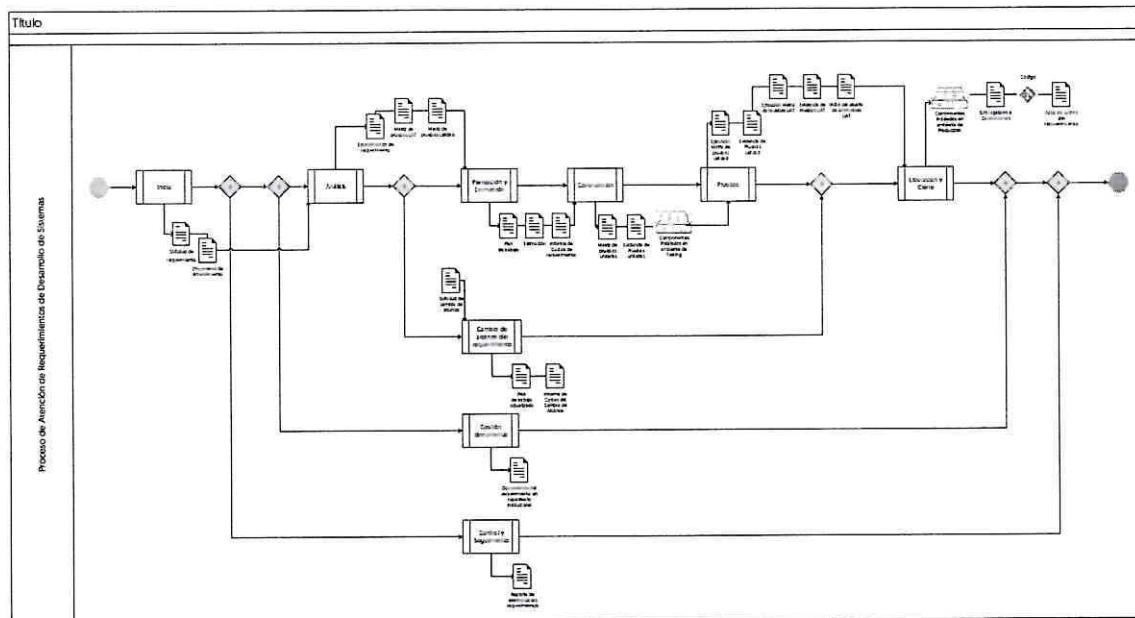
Deberá de atender las siguientes etapas para el desarrollo del producto final para el mejoramiento evolutivo, siendo estas enunciativas mas no limitativas durante la vigencia del contrato.

El diagrama macro del proceso, está compuesto por seis subprocessos considerando las fases convencionales del ciclo de vida de desarrollo de Software que a continuación se enuncian:

1. Inicio
2. Análisis
3. Planeación y Estimación
4. Construcción
5. Pruebas
 - a. Pruebas de Calidad
 - b. Pruebas de Seguridad (en su caso)
 - c. Pruebas de estrés (en su caso)
 - d. Pruebas UAT
6. Liberación y Cierre

Adicionalmente se debe considerar el Control y Seguimiento de manera transversal a todas las fases del ciclo de vida de desarrollo de software y la Entrega a Operaciones.

Proceso General



Fase de Inicio

Definición: Es la fase que da inicio a un requerimiento de mejora evolutiva o nuevos desarrollos para atender una necesidad por cambios en reglas funcionales, una nueva operación o nuevos lineamientos legales que tenga que cumplir "El Instituto".

Es importante indicar que esta fase depende completamente de personal interno del Instituto, sin embargo, se menciona que por la importancia que tiene al originar un requerimiento y porque el entregable es considerado en la documentación relacionada con la mejora evolutiva.

Así mismo todo requerimiento debe tener asignado un número de ticket, de lo contrario no se podrá iniciar la mejora evolutiva.

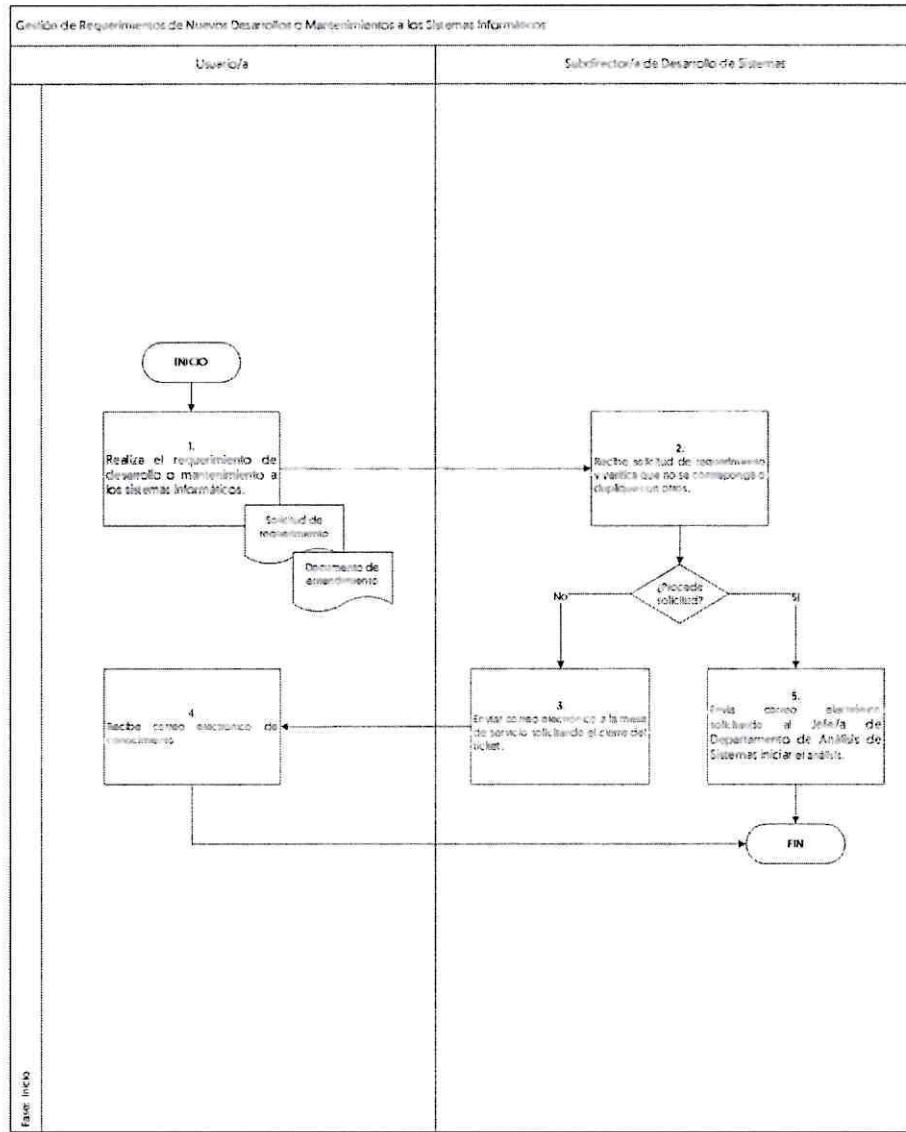
Entregables

Los entregables deberán ser presentados y firmados o con visto bueno del usuario mediante correo electrónico:

- Solicitud de Requerimiento de Desarrollo
- Documento de Entendimiento

Diagrama Fase de Inicio

m d / f s



Fase de Análisis

Definición: La fase de análisis corresponde a interpretar que es lo que realmente se necesita y comprender adecuadamente el requerimiento de la solicitud, así como delimitar el alcance y tener claro cuáles son los requerimientos funcionales, no funcionales y reglas de negocio que se deben cumplir; también se debe contemplar volumetría y seguridad.

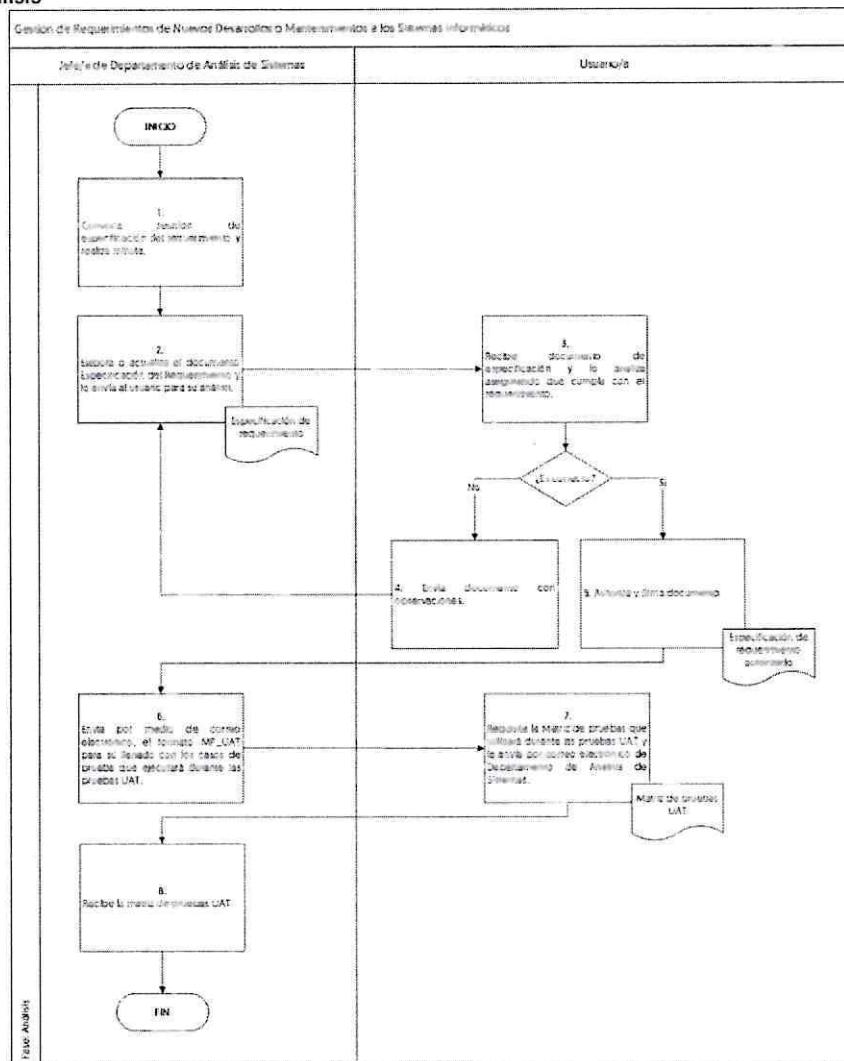
Entregables

Los entregables deberán ser presentados y firmados o con visto bueno del usuario mediante correo electrónico:

- Documento de Especificación de Requerimiento
- Matriz de Pruebas UAT
- Matriz de Calidad
- Documento de visión técnica (en su caso)



Diagrama Fase de Análisis



Fase de Planeación y Estimación

Definición: Durante la fase de planeación y estimación se debe generar el plan de trabajo para atender el requerimiento, el cual deberá contener al menos las actividades de las siguientes fases:

- Inicio
- Análisis
- Planeación y Estimación
- Construcción
- Pruebas
 - Pruebas de calidad
 - Pruebas de seguridad [en su caso]
 - Pruebas de estrés [en su caso]
 - Pruebas UAT

11/11/18



- Liberación
- Cierre

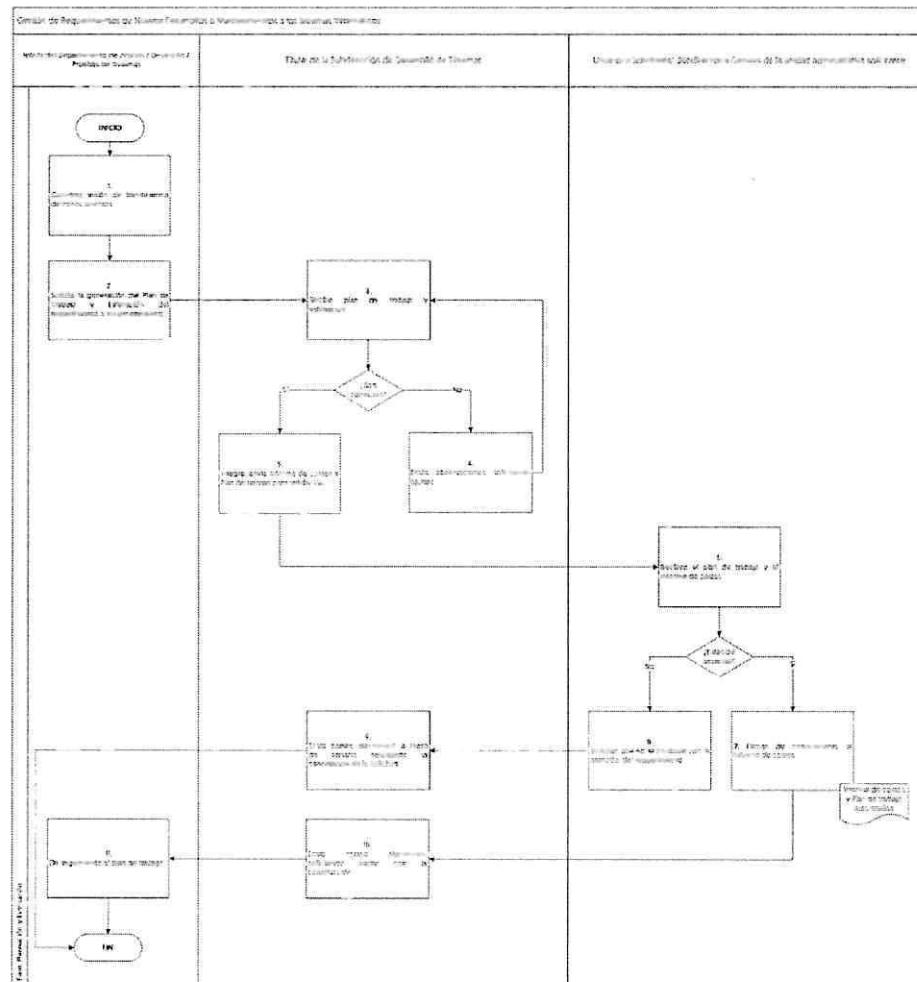
El plan de trabajo también deberá considerar la Gestión documental (generar y firmar documentos), el Control y Seguimiento de manera transversal a todas las fases del ciclo de vida de desarrollo de software y la entrega a Operaciones.

Entregables

Los entregables deberán ser presentados y firmados o con visto bueno del usuario mediante correo electrónico:

- Plan de trabajo
- Estimación del requerimiento
- Informe de Costos

Diagrama Fase Planeación y Estimación



Fase de Construcción

Definición: El objetivo de esta fase es llevar a cabo la creación y/o cambios en los componentes que integran los sistemas a fin



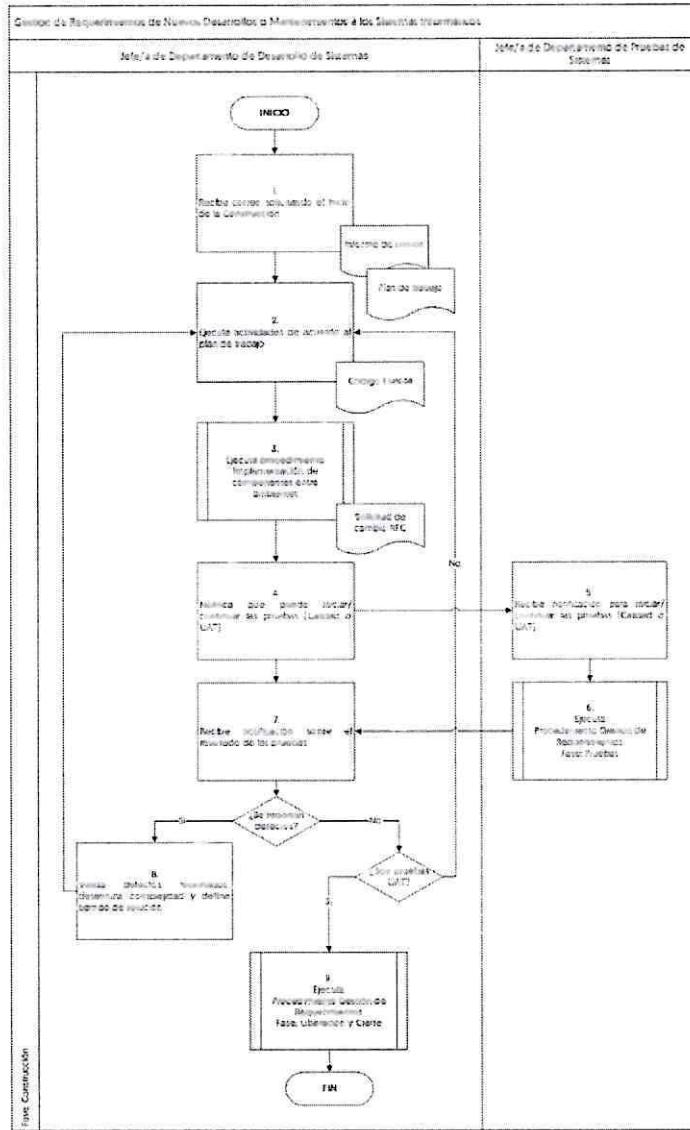
de cubrir lo requerido por los usuarios solicitantes; durante esta fase también se realizan las pruebas unitarias para confirmar que funciona correctamente.

Entregables

Los entregables deberán ser presentados y firmados o con visto bueno del usuario mediante correo electrónico:

- Diseño Técnico
- Evidencia de pruebas unitarias
- RFC ambientes bajos (Migración de componente o aplicación SAS)

Diagrama Fase de Construcción



Fase de Pruebas

(Handwritten signatures/initials over the signature line)



Definición: Esta fase es crítica en el ciclo de vida de la mejora evolutiva, ya que se examina y evalúa el sistema para identificar y corregir errores, asegurar su funcionalidad y verificar que cumpla con los requisitos especificados durante la fase de análisis y validar que la mejora evolutiva es confiable, eficiente y está lista para ser implementada en el entorno productivo.

En esta fase se realizan las pruebas de calidad y las pruebas UAT (User Acceptance Testing).

Las pruebas de calidad están diseñadas para asegurar que los procesos de desarrollo cumplen con los estándares y requisitos de calidad y las pruebas UAT son la fase final del proceso de pruebas en la que los usuarios verifican que la mejora evolutiva cumple con las reglas del negocio y poder obtener la aprobación para la liberación en producción.

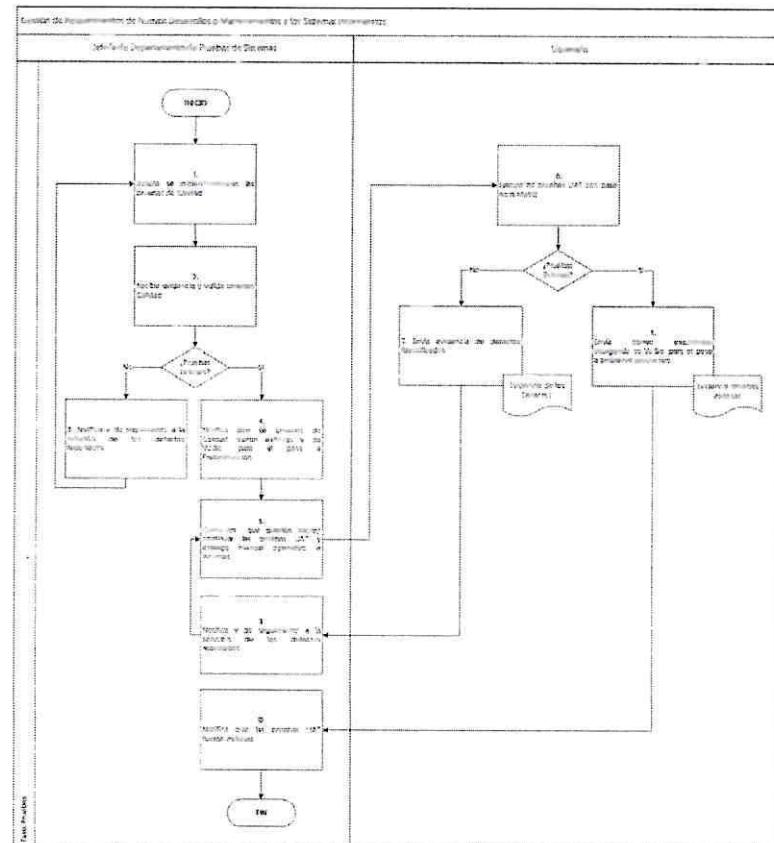
En caso de que se requiera también se deberán realizar pruebas de seguridad y/o pruebas de estrés.

Entregables

Los entregables deberán ser presentados y firmados o con visto bueno del usuario mediante correo electrónico:

- Ejecución de la Matriz de pruebas de calidad
- Evidencia de pruebas de calidad
- Evidencia de pruebas de seguridad (en su caso)
- Ejecución de la Matriz de pruebas UAT
- Evidencia de pruebas UAT

Diagrama Fase de Pruebas





Fase de Liberación y Cierre

Definición: Durante esta fase la mejora evolutiva se despliega y se pone en funcionamiento en un entorno de producción en donde los usuarios finales interactuarán con el sistema. Esta fase es crítica, ya que implica que el sistema ya ha pasado por la fase de construcción y pruebas necesarias y está listo para su uso.

Adicionalmente es esta fase se realizan las acciones necesarias para la entrega a Operaciones de la mejora evolutiva a fin de que se pueda brindar el soporte técnico de la misma.

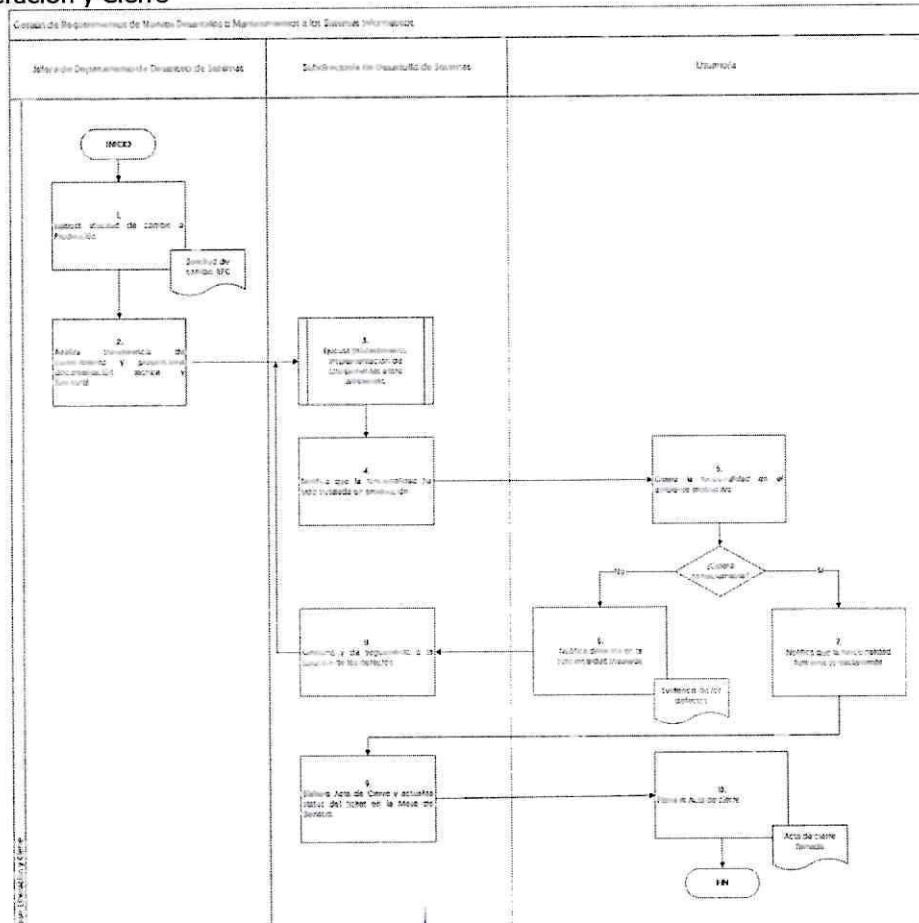
También en esta fase se realiza la gestión de versión del código de la mejora evolutiva para mantener un historial de cambios y se procede con el cierre del proyecto.

Entregables

Los entregables deberán ser presentados y firmados o con visto bueno del usuario mediante correo electrónico:

- RFC ambiente productivo (Migración de componente o aplicación SAS)
- Código fuente en repositorio
- Entregables a Operaciones
- Acta de cierre

Diagrama Fase Liberación y Cierre



10 8 / 3



Es importante indicar que los entregables por fase mencionados son enunciativas mas no limitativas durante la vigencia del contrato con los siguientes apartados, es decir se puede adicionar o quitar de acuerdo a las necesidades de "El Instituto".

Los formatos de los entregables y diagrama de flujo del proceso de desarrollo con los puntos de control y los puntos de medición de las Penas Convencionales que el proveedor debe obedecer se entregarán en la reunión de kickoff.

3. Restricciones

3.1 Para Soporte técnico

Los paros de reloj en el proceso de atención y solución de los tickets asignados a "El Proveedor", se solicitarán al Instituto mediante una justificación clara y solo aplicarán bajo estas casuísticas:

1. Actividad a realizar por el usuario solicitante del incidente: Se realizan actividades de ejecución de operaciones y ajustes de datos por parte del usuario solicitante del incidente.
2. Falta de información: No se proporciona la descripción clara del incidente o falta documentación como insumo para su solución.
3. Visto bueno de solución aplicada: Por actividades relacionadas a la validación de la solución del incidente por parte del usuario solicitante.
4. Espera de terceros: Se define como insumos, actividades, tiempo de ejecución en servidor o en su caso entregables de terceros para poder avanzar y/o concluir con el incidente o requerimiento.

3.2 Para Mejoras evolutivas

La Cancelación de un Ticket, sólo podrá ser solicitado por el Usuario final de "El Instituto" notificando al Administrador del Contrato vía correo electrónico.

La Cancelación del Ticket, será notificada a "El proveedor" mediante correo electrónico o medio oficial por parte del Administrador del Contrato de "El Instituto".

Al llevarse la Cancelación del Ticket "El proveedor", deberá instruir a su equipo de trabajo concluir la documentación correspondiente hasta la fase donde se cancela el proyecto para devengar el esfuerzo realizado.

Los Cambios de Alcance solicitados por el Usuario al Proyecto relacionado con el Ticket, serán autorizados por el administrador del contrato o la Dirección de Desarrollo de Sistemas

El equipo de trabajo asignado para el Desarrollo de "El proveedor" únicamente puede utilizar los Ambientes siguientes:

1. Desarrollo
2. Calidad /Preproducción

El equipo de trabajo asignado para el Desarrollo de "El proveedor" NO tendrá acceso al ambiente Productivo para la realización de pruebas, desarrollo o tareas de resolución de problemas; en caso de requerirse.

Los Tickets relacionadas con las mejoras evolutivas que se reciban en los 45 días previos a la terminación del contrato, deberán ser analizados de forma Fastrack por parte de "El Proveedor", para identificar la factibilidad de terminación en tiempo y forma antes de la fecha de término del contrato, y observando los niveles de servicio que le sean aplicados.

El ciclo aplicable para la ejecución de una mejora evolutiva deberá cumplir con cada una de las siguientes fases:



1. Inicio
2. Análisis
3. Planeación y Estimación
4. Construcción
5. Pruebas
6. Liberación y Cierre

Para iniciar la fase de Análisis, es necesario contar con los documentos de la fase de Inicio firmados o visto bueno del usuario mediante correo electrónico.

Los entregables de la fase de Análisis deberán de entregarse en un lapso no mayor a 7 días hábiles y de no llevarse a cabo en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXI "Penas convencionales", en caso de requerir días adicionales para entregar la primera versión del documento Especificación del Requerimiento (ER) o RQ001 o Documento de Visión Técnica [en su caso], el proveedor deberá solicitarlo por correo electrónico con la justificación correspondiente hasta un día antes del vencimiento del plazo original al Subdirector/a de Desarrollo de Sistemas, para su autorización.

En caso de requerir modificaciones al documento, el proveedor tendrá máximo 2 días hábiles para entregar el documento Especificación del Requerimiento o RQ001 o Documento de Visión Técnica [en su caso] actualizado y de no llevarse a cabo en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXI "Penas convencionales".

La creación del documento de Especificación del Requerimiento o RQ001 o Documento de Visión Técnica [en su caso] versión final, no deberá exceder un máximo de 2 revisiones y de no llevarse a cabo en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXI "Penas convencionales".

En esta fase se deberá contar con la Matriz de pruebas UAT proporcionada por el usuario solicitante y "El Instituto" proporcionará al proveedor la matriz de pruebas UAT para su revisión el cual contará con un plazo máximo de 2 días hábiles para solicitar ajustes al contenido de la matriz de pruebas UAT o en su caso el visto bueno de la misma, en caso de solicitar ajustes o dar el visto bueno al contenido de la matriz fuera del plazo estipulado, será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXI "Penas convencionales".

El proveedor deberá generar la Matriz de pruebas de Calidad basado en la Matriz de pruebas UAT en un lapso no mayor a 2 días hábiles y de no llevarse a cabo en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXI "Penas convencionales",

Al término de la fase de Análisis, el proveedor deberá proporcionar los entregables correspondientes debidamente firmados por todos los involucrados en un plazo máximo de 3 días hábiles y de no llevarse a cabo en tiempo y forma, será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXI "Penas convencionales". Cuando el atraso sea imputable a "El Instituto" el proveedor informará para que se pueda extender el plazo y se le brinde el apoyo para terminar de recabar las firmas.

Para iniciar con la fase de Planeación y Estimación es necesario contar con los documentos de Análisis firmados o visto bueno del usuario mediante correo electrónico.

Respecto a los entregables de la fase de Planeación y Estimación, deberán de entregarse en un lapso no mayor a 5 días hábiles y de no llevarse a cabo en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXI "Penas convencionales".

El cronograma de planeación deberá considerar al menos las actividades de las siguientes fases:

- Inicio
- Análisis
- Planeación y Estimación

11 12 13 14 15



- Construcción
- Pruebas
 - Pruebas de calidad
 - Pruebas de seguridad (en su caso)
 - Pruebas UAT (Acompañamiento al usuario)
- Liberación
- Entrega a operación
- Entrega de código
- Cierre

En caso de observaciones al cronograma y estimación, se deberá considerar hasta 2 días hábiles para su atención por parte de "El Proveedor" y de no llevarse a cabo en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXI "Penas convencionales".

Al término de la fase de Planeación y Estimación, el proveedor deberá proporcionar los entregables correspondientes debidamente firmados por todos los involucrados en un plazo máximo de 3 días hábiles y de no llevarse a cabo en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXI "Penas convencionales". Cuando el atraso sea imputable a "El Instituto" el proveedor informará para que se pueda extender el plazo y se le brinde el apoyo para terminar de recabar las firmas.

"El Proveedor" y el "El Instituto" deberán asegurar que se cumplan las fechas establecidas en el Plan de Trabajo y en caso de detectar algún desfase imputable al proveedor en alguna de las fases del proyecto (Construcción / Pruebas / Liberación y Cierre) de acuerdo con lo estipulado en el cronograma y de no llevarse a cabo la atención de desviaciones en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXI "Penas convencionales".

Para iniciar la fase de Construcción, es indispensable contar con los documentos de Planeación y Estimación debidamente firmado por todos los involucrados o visto bueno del usuario mediante correo electrónico.

El personal de "El Instituto" será responsable de validar la evidencia de las pruebas de Calidad para confirmar el cumplimiento del alcance solicitado por el usuario, en caso de identificar omisiones o errores en la evidencia proporcionada se deberá considerar hasta 2 días hábiles para su atención por parte de "El Proveedor" y de no llevarse a cabo en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXI "Penas convencionales".

Al término de la fase de Construcción, "El Proveedor" deberá proporcionar los entregables correspondientes debidamente firmados por todos los involucrados en un plazo máximo de 3 días hábiles y de no llevarse a cabo en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXI "Penas convencionales". Cuando el atraso sea imputable a "El Instituto" el proveedor informará para que se pueda extender el plazo y se le brinde el apoyo para terminar de recabar las firmas.

Para dar inicio con la fase Pruebas es indispensable contar con los documentos de Construcción debidamente firmado por todos los involucrados o visto bueno del usuario mediante correo electrónico, adicionalmente contar con la notificación y Vo.Bo. de personal de "El Instituto" así como con la matriz de pruebas de calidad autorizada por el personal de "El Instituto".

"El proveedor" será el responsable de realizar la ambientación de código, insumos y de información requerida para las Pruebas de Calidad y Pruebas UAT.

Durante la ejecución de las Pruebas de Calidad y Pruebas UAT, sólo se permitirá que el equipo de trabajo de "El proveedor" devenga dos ciclos de pruebas y deberán ser atendidos los defectos en un plazo máximo de 2 días hábiles por ciclo y de no llevarse a cabo en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el



Numeral XXI "Penas convencionales"; en caso de ciclos adicionales aplica directamente penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXI "Penas convencionales".

Para cada ciclo se deberán considerar los siguientes supuestos:

Ciclo 1

Cuando se identifique un defecto bloqueante, las pruebas deberán detenerse y notificar al proveedor que el requerimiento regresará a la fase de Construcción.

Cuando el porcentaje de los casos de prueba "NO EXITOSOS" sea igual al 5% del total de los casos de prueba autorizados en la matriz de calidad, las pruebas deberán detenerse y notificar al proveedor que el requerimiento regresará a la fase de Construcción.

Ciclo 2

Cuando se identifique un defecto bloqueante, las pruebas deberán detenerse y notificar al proveedor que el requerimiento regresará a la etapa de construcción.

Cuando el porcentaje de los casos de prueba "NO EXITOSOS" sea igual al 5% del total de los casos de prueba autorizados en la matriz de calidad, las pruebas deberán detenerse y notificar al proveedor que el requerimiento regresará a la fase de Construcción.

En caso de que la mejora evolutiva regrese a la fase de Construcción, "El Proveedor" será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXI "Penas convencionales".

Para poder dar comienzo a las Pruebas UAT, los incidentes reportados en las Pruebas de Calidad deberán estar en estatus cerrado y contar con el Vo.Bo. del personal de "El Instituto".

"El Proveedor" será responsable de elaborar el Manual Operativo que utilizará el/la Usuario/a, para llevar a cabo las pruebas UAT.

Durante la ejecución de las pruebas UAT "El Proveedor" deberá acompañar y asesorar a el/la Usuario/a, en caso de que tenga alguna duda o desviación del objetivo de prueba indicado en la Matriz de Pruebas UAT. En caso de que el usuario requiera validar casos de pruebas adicionales a los indicados en la matriz de pruebas UAT autorizada, se solicitará al usuario un control de cambios y se someterá a la revisión y autorización.

En caso de que "El Instituto" sea notificado de algún defecto durante las Pruebas UAT "El Proveedor" deberá entregar la solución de los defectos reportados por el usuario en un plazo máximo de 2 días hábiles y de no llevarse a cabo en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXI "Penas convencionales";

Respecto a las Pruebas de Seguridad deberán mitigarse todas las vulnerabilidades reportadas en el AV [Análisis de Vulnerabilidades] correspondiente y en caso de que una vulnerabilidad vuelva a ser reportada será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXI "Penas convencionales".

Al término de la fase de Pruebas, el proveedor deberá proporcionar los entregables correspondientes debidamente firmados por todos los involucrados en un plazo máximo de 3 días hábiles y de no llevarse a cabo en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXI "Penas convencionales". Cuando el atraso sea imputable a "El Instituto" el proveedor informará para que se pueda extender el plazo y se le brinde el apoyo para terminar de recabar las firmas.

Para dar inicio con la fase de Liberación es indispensable contar con los documentos de Pruebas debidamente firmado por todos los involucrados o visto bueno del usuario mediante correo electrónico., adicionalmente es necesario contar con el Vo.Bo. de el/la Usuario/a. para liberar al ambiente de Producción la mejora evolutiva.



La fecha para liberar una mejora evolutiva a producción se deberá definir en la reunión de cambios que se lleva a cabo cada miércoles, donde participa personal de "El Instituto" y "El Proveedor" en apego a la fecha estipulada en el cronograma entregado en la fase de Planeación y Estimación.

En el caso de mejoras evolutivas o nuevos desarrollos donde se tenga dependencia de actividades técnicas entre sistemas o plataformas diferentes a la Analítica Institucional [SAS], ambos proveedores deberán realizar un análisis de dependencias para identificar que entregables de un proveedor afectan al trabajo de otro y se deberá generar un Documento de Visión Técnica, así mismo se deberán coordinar pruebas de integración entre sistemas a fin de asegurar la correcta implementación de la mejora evolutiva y de no llevarse a cabo en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXI "Penas convencionales" de acuerdo a la fase afectada del ciclo de vida de la mejora evolutiva.

Una vez que la mejora evolutiva se ha liberado a Producción el personal de "El Instituto" y "El Proveedor" deberán dar soporte a partir de las 8:00 AM del día siguiente a su liberación, para apoyo inicial en la operación (el horario puede variar dependiendo de la funcionalidad que se esté liberando).

Al término de la fase de Liberación y Cierre el proveedor deberá proporcionar los entregables correspondientes debidamente firmados por todos los involucrados en un plazo máximo de 3 días hábiles y de no llevarse a cabo en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXI "Penas convencionales". Cuando el atraso sea imputable a "El Instituto" el proveedor informará para que se pueda extender el plazo y se le brinde el apoyo para terminar de recabar las firmas.

Una vez transcurridos 5 días hábiles a la liberación y no habiendo ajustes a la mejora evolutiva "El Proveedor" deberá proporcionar los entregables correspondientes a la Entrega a Operaciones, así como la entrega del Código en el repositorio y de no llevarse a cabo en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXI "Penas convencionales".

En el caso de Defectos Fugados en el ambiente productivo detectados durante los primeros 60 [sesenta] días naturales [garantía] contados a partir de la liberación en ambiente productivo y dentro de la Vigencia del Contrato, el equipo de trabajo de "El proveedor" será responsable de corregir y probar las veces que sean necesarias sin costo para "El Instituto" y brindar el acompañamiento para la actualización del código en el ambiente productivo; sin dejar de observar los niveles de servicio para este caso.

En el caso de Defectos Fugados en el ambiente productivo, en el periodo de Garantía de 2 [dos] meses posteriores al término de vigencia del Contrato, el equipo de trabajo de "El proveedor" será responsable de corregir y probar las veces que sean necesarias sin costo para "EL INSTITUTO" y brindar el acompañamiento para la actualización del código en el ambiente productivo.

Los servicios se cobrarán con base en la cantidad de horas-hombre, reportadas de acuerdo a la estimación del Ticket correspondiente. La autorización del pago de estos servicios se realizará una vez aceptados los entregables por Administrador del Contrato o la Dirección de Desarrollo de Sistemas de "El Instituto" o el personal que designe.

"El Proveedor" deberá proporcionar el costo horas-hombre que aplicará para el pago del esfuerzo de cada uno de los roles que sean requeridos en el ticket.

Los costos horas-hombre, deberán ser los establecidos en la propuesta económica de "El Proveedor".

El análisis para el diseño e implementación de interfaces de usuarios deberá ser el resultado de definir la forma, función, utilidad, ergonomía, imagen y todos los aspectos que afecten la apariencia externa y la capa de interacción con el usuario, se debe de preservar y maximizar la usabilidad y la experiencia del usuario con el objetivo final de diseñar una interfaz



que genera una interacción entre el usuario y el sistema simple y eficiente en términos del cumplimiento con los objetivos del usuario.

4. Mesa Especializada de Servicios.

4.1 Requerimientos

"El Proveedor" deberá proporcionar el servicio de Mesa Especializada de Servicios, en los siguientes requerimientos:

1. Implementar en sus instalaciones el servicio, de manera dedicada y cumplir con los requerimientos de niveles de servicio establecidos en el presente anexo técnico.
2. Suministrar la infraestructura de telecomunicaciones a efecto de tener interconexión con el uso de conexiones de Red a la Red de "El Instituto". mediante los protocolos de red, puertos TCP y medidas de seguridad que "El Instituto" le indique; de igual forma, dicha interconexión será con el uso de la configuración VPN Site to Site o punto a punto MPLS, según la regla de negocio que sea la conveniente para ambos entes. La citada conexión deberá estar a cargo, tanto administrativa como operativamente de "El Proveedor".
3. Atender las reuniones que solicite el administrador del contrato de "El Instituto" o el personal que designe para establecer todo lo que sea necesario administrativa y técnicamente para la atención del punto anterior.
4. Atender al inicio del servicio las reuniones que solicite el administrador del contrato de "El Instituto" o el personal que designe para establecer, el flujo de operación de la integración de la Mesa Central de Servicios de "El Instituto" con "La MES" de "El Proveedor".
5. Alinear la herramienta de "La MES" a lo indicado a las buenas prácticas establecidas en el ITIL v3 o superiores en relación al proceso de ITIL denominado "Operación del Servicio" en el cual se enumera la inclusión de atención de las solicitudes de los usuarios, resolución de fallas de servicio, reparación de problemas y realización de tareas operativas de rutina, proceso que se debe de entender como mínimo en su implementación.
6. Incluir en la herramienta de "La MES" los módulos de:
 - a. Recepción de reportes
 - b. Solicitudes de servicio o de información
 - c. Incidentes y problemas,
 - d. Manejo de incidentes,
 - e. Manejo de problemas,
 - f. Gestión de cambios
 - g. Reportes de estadísticas e indicadores,
 - h. Tratamiento de órdenes de servicio.
- i. Las Solicitudes de Servicios e Incidentes [Ticket] solo pueden cerrarse a petición del solicitante y "El Proveedor" deberá anexar la documentación de la atención y solución que aplique.
7. Para el seguimiento de ticket deberá de tener la siguiente información, la cual es enunciativa más no limitativa a efecto del seguimiento puntual solicitado:
 - i. Identificador de ticket
 - ii. Estatus
 - iii. Personal asignado para su resolución
 - iv. Fecha de inicio
 - v. Fecha de Asignación
 - vi. Fecha de solución
 - vii. Fecha de cierre
 - viii. Prioridad

Two handwritten signatures in blue ink, one above the other, appearing to be initials or names.



- ix. Categoría
- x. Grupo resolutor asignado
- xi. Agente que atendió requerimiento
- xii. Los estados de los tickets de la herramienta de la mesa especializada del Instituto son los siguientes:
 - a) Proceso: Es cuando inicia el tiempo de solución del ticket de acuerdo al SLA definido.
 - b) Pendiente: Es cuando se solicita el paro de reloj o espera de terceros por parte del proveedor del servicio derivado a una dependencia de tercero para la solución del ticket y poder continuar con la solución.
 - c) Resuelto: Es marcado como resuelto por el proveedor del servicio el ticket cuando ya se aplicó su solución y visto bueno por parte del solicitante.
 - d) Cerrado: La herramienta de mesa de servicio automáticamente lo marca como CERRADO posteriormente de que ya transcurrieron 36 horas de que fue marcado como Resuelto y no fue solicitado cambiarlo a estado en proceso por alguna observación por parte del usuario solicitante.
- 8. Los módulos antes mencionados son enunciativos mas no limitativos.
- 9. Iniciar operaciones formalmente al inicio de los servicios contratados y de manera formal en un plazo no mayor a los 30 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación del servicio.
- 10. Operar en un horario de servicio de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 hrs. durante toda la vigencia del contrato brindando la atención de acuerdo con los niveles de servicio establecidos en el presente Anexo Técnico.
- 11. Proporcionar al inicio del servicio, al administrador del contrato de "El Instituto" o el personal que designe, los números telefónicos fijos y móviles, correos electrónicos de equipo de trabajo del servicio de "El Proveedor".
- 12. Proporcionar durante toda la vigencia del contrato atención y soporte a la herramienta "La MES" para mantener funcionando de forma ininterrumpida la operación del servicio." sin costo adicional para "El Instituto".
- 13. Deberá proporcionar teléfonos, contacto, correo electrónico y matriz de escalación de atención de tickets.
- 14. Deberá proporcionar la documentación de los troubleshooting para el diagnóstico de incidentes recurrentes.

Es importante señalar que el Instituto se encuentra en constante mejoramiento de sus procesos relacionados con la atención a los usuarios que hacen uso de las plataformas y herramientas tecnológicas, por lo que en el caso de ser necesario y para brindar un mejor servicio, el Instituto podrá indicar al proveedor un nuevo flujo de atención de los servicios; en el entendido de prescindir del servicio de la Mesa Central de Servicio de Instituto (MCS) y por ende el proveedor ganador atienda de forma directa las peticiones de los usuarios en apego a los flujos y niveles de servicio establecidos; o en su caso, a la migración a una nueva plataforma.

Del párrafo anterior, se llevarán sesiones de trabajo entre el proveedor de servicio y el Instituto Fonacot a efecto, de establecer estrategias y planes de trabajo para la ejecución.

4.2 Implementación

"El Proveedor" deberá realizar sin costo alguno para "El Instituto" lo siguiente

- 1. Implementar una Mesa Especializada de Servicios, "La MES" para el Servicio de la herramienta ~~anterior~~ dentro de los 30 días naturales al día siguiente de la fecha de adjudicación; los cuales se consideran como máximo.
- 2. Integrar en paralelo con el punto anterior "La MES" con la Mesa Central de Servicios de "El Instituto" de tal forma que interoperen entre ellas.
- 3. La implementación e integración deberán estar concluidas dentro de los 30 días naturales al día siguiente de la fecha de adjudicación, en caso de no cumplirse se aplicarán las deductivas y penas convencionales.



4. El detalle técnico para la conexión con la Mesa Central de Servicios de "El Instituto" será proporcionado a "El Proveedor". Tomando en cuenta que el servicio de conexión y enlace será suministrado por "El Proveedor" en el servicio y será sin costo para "El Instituto".
5. Proponer y configurar los flujos de trabajo de gestión de incidentes, solicitudes de servicio, gestión de problemas y gestión de cambios, además de establecer los roles de acuerdo al archivo maestro con base en los flujos que el Administrador del Contrato o el personal quede designe le proporcione al "El Proveedor".
6. El Instituto a su vez, entregará los flujos de atención a "El Proveedor" ganador a efecto de llevar a cabo las mesas de trabajo correspondientes.
7. Configurar la herramienta de la Mesa Especializada de Servicios [MES] dentro de los 30 días naturales al día siguiente de la fecha de adjudicación para que:
 - (i) Reciba de la Mesa Central de Servicios solicitudes y reportes de incidencias [INC] y requerimientos [REQ] para su atención de acuerdo con los niveles de servicio establecidos.
 - (ii) Campos de información que serán enviados o recibidos de la Mesa Central de Servicios de "El Instituto" a la MES y viceversa para solicitudes e incidentes.
 - (iii) Alertas de notificación por intercambio de información de la Mesa Central de Servicios de "El Instituto" a la MES y viceversa.

4.3 Atención del Servicio de la Herramienta Analítica, previo a la Implementación de la MesaEspecializada de Servicio.

Durante la implementación de la Mesa Especializada de Servicios de "El Proveedor" entrante, "El proveedor" de servicio saliente dará atención a los tickets de forma normal bajo las siguientes directrices:

En el caso de recibir un ticket en los últimos días o en su caso últimas horas de la vigencia del contrato por finalizar, el Instituto revisará y determinará conforme a los niveles de servicios y requerimientos técnicos aún vigente aplicando alguno de los siguientes supuestos:

1. La existencia del tiempo para la atención correspondiente, por lo que "El Proveedor" saliente deberá brindar la atención y solución, observando los niveles de servicio con los que se deberán de asociar.
2. En el caso que el tiempo de atención y en observación a los niveles de servicio, no alcance para la atención del ticket, "El Instituto" y "El Proveedor" listarán y documentaran aquellos que se encuentren en este supuesto y serán asignados a "El Proveedor" entrante y atendidos conforme a los procedimientos normales de atención y niveles de servicio.
3. En el caso que no se solucione el ticket asignado al "El proveedor" saliente y termine la vigencia del contrato, será contabilizado el tiempo de falta de solución a las 00:00 horas realizándose el cálculo correspondiente de la penalización y/o deductiva correspondiente y aplicándose a la factura en la que haya lugar. Lo anterior tiene fundamento al cambio de privilegios de usuarios de bases de datos y aplicativos con privilegios de administración que pasan a ser responsabilidad de "El proveedor" entrante.
4. El o los tickets que "El Proveedor" saliente no haya concluido durante la vigencia del contrato, serán asignados al "El Proveedor" entrante y atendidos conforme a los procedimientos normales de atención y niveles de servicio.

"El Instituto" requiere que la "La MES", esté conformada por el siguiente personal:

- | | |
|---|---|
| 1 | Administrador de la Mesa Especializada de Servicio |
| 1 | Líder de la Mesa Especializada de Servicio |
| 4 | Operadores de la Mesa Especializada de Servicio, los cuales pueden variar en número dependiendo de la carga de trabajo que se tenga para la atención del servicio |

En el caso que "El Instituto" requiera que "La MES" se sitúe operativamente en sus instalaciones, "El Instituto" facilitará la conexión a su red de datos bajo la condición de que el personal de "El Proveedor" cumpla con las políticas de seguridad

Two handwritten signatures are shown side-by-side. The signature on the left appears to be for Fonacot, and the signature on the right appears to be for El Instituto.



y uso, establecidas por "El Instituto".

El personal de "La MES", ya sea por condiciones sanitarias o de otra índole podrá parcial o total trabajar en un esquema remoto y durante la vigencia del Contrato con base a las necesidades de "El Instituto".

Será responsabilidad de "El proveedor" proporcionar los recursos técnicos y humanos suficientes a efecto de garantizar el servicio que prestará "La MES".

"El Instituto" tendrá la facultad de si así lo requiere sustitución o reemplazo de algún recurso humano que integre la Mesa Especializada de Servicios durante la vigencia del contrato; sometiéndose a la siguiente directriz:

7 [siete] días naturales como máximo para la sustitución y/o remplazo del recurso humano, debiendo de cumplir con el perfilamiento solicitado.

Perfilamiento de la mesa de la Mesa Especializada de Servicio

No.	Perfil	Requisito
1	Administrador de la Mesa Especializada de Servicio	<p>Nivel de Estudios Título o Cédula profesional de licenciatura, en sistemas, computación, actuaria, informática o área afín.</p> <p>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum: Al menos 1 año de experiencia con especialización en operación coordinación, supervisión de Mesa de Servicios de TIC para entidades públicas o privadas, implementando mejores prácticas en la atención a usuarios; la definición de métricas de la operación, supervisión de los acuerdos niveles de servicio y acuerdos de niveles operativos.</p> <p>Cursos o Certificaciones Vigente Certificado vigente de la Certificación ITIL Foundation</p>
2	Líder de la Mesa de Servicio	<p>Nivel de Estudios Título o cédula profesional de la licenciatura en sistemas, computación, actuaria, informática o área afín, titulado, comprobante de pasante o carrera trunca.</p> <p>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum: Al menos 1 año de experiencia en diseño y documentación de procesos y configuración de flujos de trabajo de gestión de incidentes, solicitudes de servicio, gestión de problemas y gestión de cambios para proyectos para entidades públicas o privadas.</p> <p>Certificaciones Certificado vigente de la Certificación ITIL Foundation</p>
3	Operadores de la Mesa Especializada de Servicio	<p>Nivel de Estudios Título o Cédula Profesional de la licenciatura en sistemas, computación, actuaria, informática o área afín, o Técnico Superior Universitario o comprobante de pasante o carrera trunca.</p>



No.	Perfil	Requisito
		<p>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum:</p> <p>Al menos 1 año de experiencia en el levantamiento y especificación de requerimientos, así como traducción de requerimientos de negocio a requerimientos técnicos para proyectos de TIC en el sector público o privado.</p> <p>.Al menos 1 año de uso de la herramienta de gestión.</p> <p>Conocimientos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Atención de Sistemas de Servicio. b. Registro de solicitudes. c. Clasificación inicial de las solicitudes. d. Seguimiento de solicitudes. e. Documentación de resolución de solicitudes atendidas. f. Cierre de solicitudes. g. Escalamiento a otros servicios y/o niveles de atención. h. Solución de Incidencias <p>Curso o Certificaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Curso de ITIL Foundation

5. Repositorio de información

"El Instituto" brindará un repositorio [suministrando hardware y software] en el cual "El Proveedor" tendrá acceso, con el fin de llevar los trabajos de carga de información digitalizada de entregables para ser visualizadas, realizar consultas, modificaciones o aprobar documentos por parte de "El Instituto"; a continuación, se menciona parte de la información que al menos estará contenida en el repositorio. Información sobre la infraestructura:

- I. Diagramas de la arquitectura y satélites del sistema SAS.
- II. Características técnicas de los servidores.
- III. Estadística del Comportamiento del aplicativo y Base de Datos.
- IV. Estadística del Comportamiento de la memoria del aplicativo.
- V. Estadística de disponibilidad de la base de datos.
- VI. Crecimiento de unidades de almacenamiento, base de datos y logs.
- VII. Estadística de replicación del DRP [en proceso de Planeación].
- VIII. Control de Cambios
- IX. Procesos en atención
- X. Memorias Técnicas de las mejoras evolutivas solicitadas por "El Instituto".
- XI. Documentación de los incidentes, requerimientos y soluciones [incluyendo evidencias].
- XII. Planes de mejora de los servicios
- XIII. Reportes de Niveles de Servicio
- XIV. "El Instituto" podrá incluir información adicional si así lo cree conveniente.
- XV. Los roles que se suministrarán de las cuentas de acceso serán de 3 tipos:
 - i. "Lector", solamente puede ver los documentos publicados.
 - ii. "Autor", puede ver los documentos publicados y no publicados, añadir documentos, crear o borrar sus propias carpetas; editar, borrar y publicar cualquier documento en el sitio.



6. Perfilamiento

"El Proveedor", durante la vigencia del servicio, deberá asegurar un alto nivel de calidad en la prestación del "Servicio de Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo de la Herramienta de Analítica Institucional", contando con los recursos humanos suficientes y especializados para tal fin.

"El Proveedor" adjudicado deberá de responder a la continuidad operativa del Instituto en el entendido del sistema y de los módulos que integran SAS se encuentran con alto grado de madurez por lo que "El Proveedor" deberá visualizar el personal técnico y operativo apto para la continuidad del mismo por lo que deberá presentar la documentación [Curriculum Vitae] correspondiente del personal que avale el conocimiento solicitado.



Descripción de Perfiles:

No	Perfil	Requisitos
1	Administrador y especialista en SAS Advanced Analytics	<p>Nivel de estudios: Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software, actuaria o afín.</p> <p>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum: 1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades: Administración de proyectos SAS en desarrollo de Advanced Analytics</p> <p>Entrega de servicios de soporte o servicios de plataforma SAS Consultor con perfil matemático y actuarial.</p> <p>Liderar al equipo de Advanced Analytics en temas referentes a las Herramientas de SAS (Product owner para flujos de proceso de crédito, cartera, cobranza, finanzas, seguros y riesgos)</p> <p>Diseñar e implementar los principales componentes técnicos solicitados en SAS bajo la metodología SEMMA. Cursos o Certificaciones Vigentes: Curso de PMP.</p>



No	Perfil	Requisitos
2	Consultor Senior SAS especialista en SAS Analytical Life Cycle	<p>Nivel de estudios: Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software, actuaria o afín.</p> <p>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum: 1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades: Consultor con perfil matemático y actuarial. Manejo de las herramientas de SAS con el conocimiento en la gama de características y funcionalidades necesarias para la gestión del proceso integral de analítica de negocios y su integración con el ciclo de vida analítico sistemático de SAS cuidando la calidad y consistencia de los datos y componentes desarrollados. Implementación y administración de integración continua de códigos y herramientas SAS.</p> <p>Cursos o Certificaciones Vigentes: SAS Certified Base Programmer for SAS 9</p>
3	Consultor Senior SAS Application Development and Foundation	<p>Nivel de estudios: Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software, actuaria o afín.</p> <p>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum: 1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades: Consultor con perfil matemático. Desarrollo de aplicaciones computacionales para crédito, cartera, cobranza, finanzas, seguros y riesgos. Desarrollo de procesos ETL SAS, perfilamiento de datos, análisis estadístico con las funciones de SAS/STAT, modelos predictivos y de minería de datos con programación. Manejo de Drivers for ODBC y/o SAS Access connect.</p> <p>Cursos o Certificaciones Vigentes: SAS Certified Advanced Programmer for SAS 9.</p>
4	Consultor SAS especialista en Application Development and Data Visualization	<p>Nivel de estudios: Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software, actuaria o afín.</p> <p>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum: 1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades: Consultor con perfil actuarial. Desarrollo de aplicaciones computacionales para crédito, cartera, cobranza, finanzas, seguros y riesgos, desarrollo de procesos ETL SAS, perfilamiento de datos, análisis estadístico con las funciones de SAS/STAT, visualización de datos con SAS Visual Analytics</p> <p>Cursos o Certificaciones Vigentes: SAS Certified Base Programmer for SAS 9</p>



No	Perfil	Requisitos
5	Consultor Senior SAS Administration	<p>Nivel de estudios: Licenciatura terminada en sistemas de información, ingeniería de software o afín.</p> <p>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum: 1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades: Configuración y mantenimiento de la plataforma SAS Business Analytics y de la administración técnica de los aplicativos y herramientas de SAS. Manejo de seguridad de los sistemas a SAS, a nivel Usuarios, Roles, Perfiles. Asegurar la configuración de los servidores, monitorear la actividad de los servidores, administrar los logs y supervisar el status de los servidores Conectividad entre las fuentes de información. Configurar y asegurar la integridad de las carpetas de metadatos. Administrar los repositorios y mover metadatos.</p> <p>Cursos o Certificaciones Vigentes: Curso de SAS Platform Administration: Getting Started</p>
6	Consultor Junior SAS Administration	<p>Nivel de estudios: Licenciatura terminada o carrera trunca en sistemas de información, ingeniería de software o afín.</p> <p>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum: 1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades: Configuración y mantenimiento de los aplicativos y herramientas de SAS. Manejo de seguridad de los sistemas a SAS, a nivel Usuarios, Roles, Perfiles. Asegurar la configuración de los servidores, monitorear la actividad de los servidores, administrar los logs y supervisar el status de los servidores. Conectividad entre las fuentes de información. Configurar y asegurar la integridad de las carpetas de metadatos. Administrar los repositorios y mover metadatos.</p> <p>Cursos o Certificaciones Vigentes: Curso de SAS® Platform Administration: Fast Track</p>



No	Perfil	Requisitos
7	Consultor Senior SAS Advanced Analytics and Foundation	<p>Nivel de estudios: Licenciatura terminada en sistemas de información, ingeniería de software, actuaria o afín.</p> <p>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum: 1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades: Consultor con perfil matemático y actuaria. Desarrollo la visualización de datos para las aplicaciones de crédito, cartera, cobranza, finanzas, seguros y riesgos, desarrollo de procesos ETL SAS, perfilamiento de datos, análisis estadístico con las funciones de SAS/STAT, Visualización de datos con SAS Visual Analytics y Minería de Datos con SAS Miner.</p> <p>Cursos o Certificaciones Vigentes: SAS Certified Advanced Programmer for SAS 9.</p>
8	Consultor Senior SAS Data Analytics and Data Science	<p>Nivel de estudios: Licenciatura terminada en sistemas de información, actuaria, ingeniería de software o afín.</p> <p>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum: 1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades: Consultor con perfil matemático y actuaria. Procesos de extracción, transformación, carga y limpieza de datos para prepararlos y generar reportes y análisis. Perfilamiento de datos, análisis estadístico con las funciones de SAS/STAT, y Minería de Datos con programación SAS. Implementación y configuración de la solución de Risk Management for Banking.</p> <p>Cursos o Certificaciones Vigentes: SAS Certified Advanced Programmer for SAS 9</p>



No	Perfil	Requisitos
9	Consultor Junior SAS Data Analytics and Data Science	<p>Nivel de estudios: Licenciatura terminada o pasante en sistemas de información, ingeniería de software, actuaria o afín.</p> <p>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum: 1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades: Consultor con perfil matemático y actuarial. Procesos de extracción, transformación, carga y limpieza de datos para prepararlos y generar reportes y análisis. Perfilamiento de datos, análisis estadístico con las funciones de SAS/STAT, y Minería de Datos con programación SAS y visualización de datos con SAS VisualAnalytics. Experiencia en la implementación y configuración de la solución de Risk Management for Banking</p> <p>Cursos o Certificaciones Vigentes: SAS Certified Visual Business Analyst: Exploration and Design Using SAS Visual Analytics</p>
10	Gestor o Líder de Proyecto	<p>Es el responsable de dirigir la atención del Servicio.</p> <p>Nivel de estudios mínimo: Licenciatura terminada en sistemas de información, ingeniería en sistemas, administración de negocios o telecomunicaciones.</p> <p>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum: 3 años en la gestión de proyectos de desarrollo de software, entrega de servicios de soporte, servicios de infraestructura. Gestión de oficinas y/o portafolios de proyectos</p> <p>Cursos o Certificaciones Vigentes Certificado vigente de PMP</p>



No	Perfil	Requisitos
11	Consultor Junior SASIFRS9	<p>Nivel de estudios: Licenciatura terminada o pasante en sistemas de información, matemáticas, actuaría, economía, ingeniería de software o afín.</p> <p>Actividades por realizar: 1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultoría analítica. • Desarrollo de soluciones en plataforma SAS. • Soporte y Mantenimiento IFRS9 • Diseño y configuración de plantillas de carga de datos DataMartIFRS9 en la solución SAS Risk Stratum. • Ejecución y configuración de modelos y reportes estándar IFRS9 en la solución SAS Risk Stratum. <p>Cursos o Certificaciones Vigentes: SAS Certified Base Programmer for SAS 9.</p>

7. Remplazo de Recursos Humanos y de Apoyo.

1. Para el caso de remplazo de recursos humanos

En cualquier evento de sustitución del personal “El Proveedor” deberá entregar “El Instituto”, el Curriculum Vitae, 5 (cinco) días hábiles previos a su sustitución, el cual deberá de cumplir con los conocimientos y experiencia solicitada por cada descripción del perfilamiento.

“El Instituto” podrá realizar entrevistas de acuerdo al perfil presentado, con la finalidad de no afectar el desarrollo del servicio y de la continuidad operativa, de igual forma, cada nuevo candidato deberá de cumplir con los requisitos por cada perfilamiento a sustituir.

“El Proveedor” no podrá sustituir a más del 40% del personal durante la vigencia del contrato, a menos que sea a solicitud expresa de “El Instituto”.

“El Instituto” podrá solicitar la sustitución del personal durante la vigencia del contrato, el cual deberá de cumplir con los conocimientos y experiencia solicitada por cada descripción de perfilamiento.

En caso de que el remplazo de personal sea solicitado por “El Instituto”, “El Proveedor” deberá realizar dicha sustitución dentro de los 7 (siete) días naturales contados a partir del día siguiente natural a la notificación por parte de “El Instituto”, presentando la documentación correspondiente a efecto de verificar los requisitos solicitados, los cuales serán los mismos que se solicitan en el perfilamiento.

De igual manera, “El proveedor” deberá presentar constancia del Recurso Humano a sustituir es un trabajador en activo de la empresa.



2. Para el caso de apoyo de recursos humanos (solo para tareas administrativas)

Se deberá notificar de manera formal a "El Instituto" firmado por el responsable o líder del seguimiento del servicio; debiendo enunciar lo siguiente:

- i. Nombre completo
- ii. Currículum vitae
- iii. Actividades a desempeñar para el apoyo al servicio y únicamente entemas administrativos
- iv. Fecha de ingreso

Para ambos casos "El Proveedor" deberá notificar con antelación al momento inmediato de la baja y de manera formal las bajas de los recursos humanos; a efecto de que "El Instituto" gestione las bajas de los perfilamientos y accesos correspondiente; de no hacerlo así aplicarán las responsabilidades administrativas y/o instancias que haya lugar al detectarse un daño o afectación a "El Instituto".

8. Defectos Fugados

"El Proveedor" deberá, corregir los defectos fugados y realizar los ciclos de pruebas pertinentes, hasta asegurarse que los defectos fugados han sido removidos adecuadamente en el ambiente dedesarrollo y una vez que "El Instituto" ha validado que los componentes probados son estables en el ambiente productivo mediante pruebas controladas, el requerimiento de servicio de liberación y pruebas podrá proceder a cerrarse.

Lo anterior será sin costo adicional para "El Instituto"

En el caso de Defectos Fugados en el ambiente productivo detectados durante los primeros 60 [sesenta] días naturales (garantía) contados a partir de la liberación en ambiente productivo y dentro de la Vigencia del Contrato, el equipo de trabajo de "El proveedor" será responsable de corregir, probar las veces que sean necesarias sin costo para "El Instituto" y brindar el acompañamiento para la actualización del código en el ambiente productivo; sin dejar de observar los niveles de servicio para este caso.

En caso de que el Usuario detecte Defectos Fugados deberá reportar al Líder Técnico de "El Instituto", éste deberá levantar un Ticket en la Mesa Especializada de "El proveedor" (MES) para solicitar la atención de él o los Defectos Fugados adjuntando las inconsistencias detectadas en el ambiente productivo haciendo valer la garantía

En el caso de Defectos Fugados en el ambiente productivo, en el periodo de Garantía 2 [dos] meses posteriores al término de la vigencia del contrato, el equipo de trabajo de "El proveedor" será

responsable de corregir, probar (las veces que sean necesarias sin costo para "EL INSTITUTO") y brindar el acompañamiento para la actualización del código en el ambiente productivo.

En caso de que el Usuario detecte Defectos Fugados deberá reportar a El Líder Técnico, y éste a su vez informará a "El Administrador de Contrato" solicite a "El Representante Legal de "El proveedor", la atención del defecto fugado hasta su solución en coordinación con las áreas involucradas



VII. PLAN DE TRABAJO

"El Proveedor", deberá de apegarse al plan de trabajo de acuerdo a lo que solicita "El Instituto"

No.	Descripción de Actividades	Responsables	Tiempo de Ejecución	Días Naturales/Hábiles															Meses										
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	30	31	32	33	34	35	Mes 4	Mes 5	...	Mes 11
1	Adjudicación de Contrato	Dirección de Recursos Materiales y Servicios	1 día hábil																										
2	Reunión de Kick off	El Instituto/Proveedor Entrante/Proveedor Saliente	Dentro de los primeros 5 días hábiles																										
3	Documentación relacionada a las mejoras evolutivas	El Instituto/Proveedor Entrante/Proveedor Saliente	Dentro de los primeros 5 días hábiles																										
4	Entrega de datos de acceso al repositorio de Código GitLab y guía de reglas de uso.	El Instituto/Proveedor Entrante/Proveedor Saliente	Dentro de los primeros 15 días hábiles																										
5	Plan de Recepción de operación	Proveedor	Dentro de los primeros 5 días hábiles después de la toma operativa																										
6	Carta de Confidencialidad	Proveedor	Dentro de los primeros 5 días hábiles																										
7	Implementación de la Mesa Especializada de Servicios	El Proveedor	30 días naturales																										
8	Entrega de Repositorio de Información	El Instituto	Dentro de los primeros 15 días naturales contados																										
9	Herramienta de monitoreo	El Proveedor	30 días naturales																										
10	Recepción de la Operación	El Instituto/Proveedor Entrante/Proveedor Saliente	30 días naturales																										
11	Personal que intervendrá en el proyecto	Proveedor	Dentro de los primeros 5 días hábiles																										
12	Administración y Operación [vigencia del Servicio]	El Proveedor	12 meses																										
13	Información para entrega a otro proveedor	El Proveedor	30 días naturales																										
14	Migración a otro proveedor	El Instituto/Proveedor Entrante/Proveedor Saliente	30 días naturales																										
	Vigencia del Contrato	Instituto/Proveedor	12 meses																										

VIII. PLAN DE RECEPCIÓN DE OPERACIÓN.

"El Proveedor" tendrá un máximo de 30 días naturales como máximo contados a partir de la fecha de adjudicación del contrato para la adopción y recepción de la operación normal de las actividades, para lo cual deberá de proporcionar los recursos humanos y materiales suficientes para salvaguardar la continuidad operativa; para lo cual "El Proveedor" deberá entregar a "El Instituto" como mínimo:

1. Listado de personal que integrará el grupo para el soporte técnico y mejoramiento evolutivo,



2. Lista de dispositivos que serán parte de las herramientas con las cuales dará atención al servicio solicitado.
3. Necesidades técnicas para la operación de la infraestructura para la prestación del servicio.

La toma de operación por parte de "El Proveedor", será de forma paulatina en todos y cada uno de los procesos para no afectar la operación normal y no verse comprometida; debiéndose llevar a cabo dentro de los 30 días naturales como máximo de recepción de operación solicitados, esa temporalidad no será pagada por entenderse como tiempo de migración.

Sellevrá a cabo reunión de Kickoff entre "El Proveedor Saliente", "El Proveedor Entrante" y "El Instituto" a efecto de sentar las bases de recepción de la operación y las mejoras evolutivas o nuevos desarrollos, reunión que se llevará dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de la vigencia del contrato para la toma de acuerdos. Deberá entregar matriz de riesgos que pueda visualizar, Descripción del problema, Riesgo, Clasificación, Probabilidad, impacto, estrategia a seguir, y acciones como mínimo, así como incluir en el plan de trabajo correspondiente, la evaluación técnica en la cual se describa si con el hardware y en su caso el software con el que cuenta el Instituto para brindar los diferentes servicios a los que este requerimiento técnico se refiere, está en la posibilidad de dar continuidad operativa en lo futuro, describiendo en un documento técnico las mejoras y posibles riesgos en lo que a infraestructura se refiere para soportar las aplicaciones y bases de datos con la que cuenta el Instituto.

"El Instituto" y "El Proveedor Saliente" brindarán la información, las facilidades técnicas y administrativas a efecto de que "El Proveedor" asuma la responsabilidad operativa; otorgandola siguiente información, la cual es enunciativa más no limitativa:

1. Procesos de negocio
2. Manuales de procedimientos para la ejecución de los procesos batch.
3. Manuales operativos de base de datos.
4. Manuales operativos de servidores aplicativos.
5. Contraseñas de administrador de aplicaciones y bases de datos.
6. Acceso a la base de datos de conocimiento.
7. Catálogo de iniciativas y mejoras evolutivas así el estado que guardan

Acabando el proceso de toma de operación, entendiéndose que deberá ser al 100% de los procesos y ejecución de trabajos, se documentará a través de Acta – Entrega Operativa entre "El Proveedor" Saliente, "El Proveedor" Entrante y "El Instituto".

Con dicha fecha de Acta – Entrega Operativa, se dará el inicio formal de la prestación del servicio con lo cual se podrá considerar como servicio devengado para que posteriormente se realicen los trabajos generación y recepción de entregables y el correspondiente proceso de facturación en apego al Instrumento Contractual.

En caso que "El Proveedor" por causas imputables a él, desprenda un retraso en la recepción de la operación del servicio, se contabilizarán el tiempo respectivo a efecto de la aplicación de la penalización y/o deductivas correspondientes.

"El Instituto" le solicitará a "El Proveedor" una reunión con el personal correspondiente para atención de los Servicios, el cual tendrá lugar en la primera semana del inicio del contrato para la revisión y explicación del procedimiento operativo existente para la atención y solución de incidentes, el cual contiene el flujo y procedimiento para la transición de incidente a una mejora evolutiva, el cual aplicará cuando "el Proveedor" manifieste que para la solución de raíz de la problemática del incidente es necesaria una mejora evolutiva.



(Independientemente de la solución que se tenga que dar para la continuación de la operación).

IX. PLAN DE ENTREGA DE OPERACIÓN A OTRO PROVEEDOR.

“El Proveedor” será responsable de asignar a un equipo que lleve a cabo las gestiones con el o los Proveedores adjudicados de los servicios de desarrollo, mantenimientos, soporte y operaciones, sin costo para “El Instituto”, para que lleven a cabo la transferencia de conocimiento de forma directa y eficaz, hasta lograr la atención de continuidad operativa.

“El Instituto”, observará y revisará de manera periódica la ejecución de dichos planes correspondientes a la estrategia entregada por “El Proveedor”.

Dentro de la información hacia el nuevo proveedor, se deberá de contemplar como mínimo:

1. Lista de iniciativas y mejoras evolutivas de “El Instituto” vigentes priorizados por su criticidad y la descripción. Lista de la infraestructura de servidores.
2. Lista de tickets en estatus pendientes, el estado en que se encuentran y las acciones a llevar a cabo para su cierre.
3. Código fuente en el formato y detalles técnicos en que ambos proveedores se acuerde en reuniones de trabajo para su entrega, con el visto bueno de “El Instituto”.
4. Lista de iniciativas, su estado actual y documentación
5. “El Proveedor” será responsable de asignar a un equipo que lleve a cabo las gestiones con el o los Proveedores actuales, sin costo para “El Instituto”, para que lleven a cabo la transferencia de conocimiento de forma directa y eficaz, hasta lograr la atención completa y segura de los tickets actuales y nuevos. Lo anterior deberá llevarse a cabo en sesiones de trabajo con el personal que ambos proveedores acuerden con el visto bueno de “El Instituto”. Acabando la citada transferencia de conocimientos, “El proveedor” entrante será responsable de la operación de “El Instituto”
6. Memoria histórica de cambios en los módulos del aplicativo.
7. Memoria Técnica correspondiente a las actualizaciones de la plataforma.
8. Base de conocimientos de incidentes y errores recurrentes el cual debe de llevar lo siguiente:
 - i. Clasificación del incidente
 - ii. Actividades para la solución del incidente
 - iii. Tablas, scripts de solución
 - iv. Causa del incidente [código, regla de negocio u operativa].
9. De igual forma y para una entrega de información para la migración a otro proveedor de forma ordenada deberá de entregar la siguiente información para la toma de operación del proveedor entrante:
 1. Diagramas de caso de uso
 2. Listado de módulos activos
 3. Listado de procesos en producción
 4. Guías de ejecución/operación de los procesos en producción.

Para la entrega del servicio a otro proveedor, se deberá considerar un periodo de 60 [sesenta] días naturales antes de la finalización del contrato, de los cuales son 30 días para la entrega de nivel de propuesta para revisión y posterior proceso de entrega de información al nuevo proveedor, para que posteriormente se tenga un periodo máximo de 30 [treinta] días naturales para el proceso de migración y entrega de operación; ver siguiente cuadro.



Días								
1	2	3	...	1	30	30		
				Información para entrega a otro proveedor		Periodo de Migración		
				Preparativos y Periodo de Entrega de Servicio a Otro Proveedor				
Inicio	Operación normal					Fin contrato		
Vigencia de Contrato								

X. RETIRO DE INFRAESTRUCTURA

Una vez concluido los 30 días establecidos para el proceso de migración y entrega de operación, "El proveedor" tendrá un plazo de 30 días naturales contados a partir del día siguiente al término del contrato para realizar los movimientos de resguardo, empaquetado, retiro y traslado de todos los bienes que sean de su propiedad y que se encuentren ubicados en las instalaciones de "El Instituto", y que forman parte de su servicio. El retiro de bienes tendrá que ser registrado y formará parte del acta de liberación y cumplimiento del servicio y será uno de los requisitos para la liberación de la Garantía de Cumplimiento del Contrato sin que esto genere costo para el Instituto; dichos dispositivos serán:

1. Los equipos de cómputo que se ingresaron a las instalaciones para su registro y control institucional durante la vigencia del contrato.
2. Los equipos servidores y terminales de trabajo que se utilizaron en la Mesa Especializada de Servicio para la atención y seguimiento de incidentes y mejoras evolutivas
3. Cualquier otro dispositivo de cómputo, telecomunicaciones y seguridad que haya sido utilizado para la prestación del servicio durante la vigencia del contrato

En caso de que "El proveedor" no realice el retiro de los bienes que sean de su propiedad dentro del término anteriormente señalado, deberá pagar a "El Instituto" el 1% correspondiente a un mes de servicio, el cual deberá ser cubierto por "El Proveedor" previo a la liberación de la Garantía de Cumplimiento del Contrato sin que esto genere costo para "El Instituto".

Si después de transcurrido el término establecido para el retiro de los bienes que formaron parte de su servicio, "El Proveedor" no los retire, se considerará como abandono y "El Instituto" podrá disponer de dichos bienes sin responsabilidad alguna frente al prestador del servicio.

"El Proveedor" deberá considerar una herramienta la cual permita la eliminación total y definitiva de la información electrónica que resguarden los equipos de cómputo y servidores que llegase ocupar para la prestación del servicio, y que deberá ser aplicada cuando se retiren de forma permanente a efecto de conservar la confidencialidad de la



información y procesos de "El Instituto".

La destrucción o borrado seguro de estos archivos del disco duro deberá efectuarse de tal forma que sea imposible la recuperación total o parcial de la información, la eliminación deberá ser a nivel de carpeta, archivo, sobre archivos temporales, archivos temporales desde el Sistema Operativo y hasta las aplicaciones utilizadas. La herramienta deberá soportar los siguientes estándares de eliminación de información:

1. Standard Single Pass Overwrite
2. NSA (Overwrite Standard By National Security Agency)
3. German standard Vsitr
4. Hmg Infosec Standard (Baseline)
5. Hmg Infosec Standard (Enhanced)
6. U.S. Department of Defence Sanitizing (DOD 5220.22-m)
7. U.S. Department of Defence Sanitizing (DOD 5220.22-m ECE)
8. Peter Gutmann's Algorithm
9. Navy Staff Office Publication (Navso p-5239-26) For RLL
10. US Army Ar380-19
11. Navy staff office Publication (Navso P-5239-26) For MFM
12. CIS GOST P50739-95
13. British HMG Infosec Standard 5

Para garantizar el procedimiento de borrado seguro la herramienta deberá generar de manera automática un reporte el cual indique que el procedimiento se realizó. El reporte deberá estar protegido mediante una firma digital para garantizar la autenticidad del reporte

XI. PROCESO DE BORRADO

En los equipos utilizados por "El proveedor" para la prestación del servicio, el borrado de información se llevará a cabo durante los tiempos de transición al finalizar el contrato, así también cuando "El Proveedor" tenga la necesidad de su retiro o sustitución o por cualquier causa que detone su salida de operación del servicio, atendiendo el procedimiento que se establezca previamente con "El Instituto", lo anterior para dar cumplimiento al Art. 316 Bis 11 de Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito

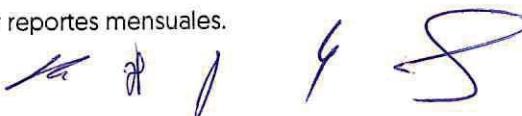
"El proveedor" deberá previamente coordinar y acordar con "El Instituto" todos los detalles necesarios para garantizar que el borrado de datos se realice sin errores, en el tiempo definido y con la calidad necesaria. Por cada equipo borrado se deberá contar con un certificado que sirva de garantía.

"El proveedor" deberá identificar con certeza los equipos a aplicar el borrado seguro; en caso de existir una mínima duda respecto de un equipo en proceso de borrado, se deberá dejar en estadio pendiente y se deberá escalar a "El Instituto" para las aclaraciones correspondientes.

XII. MONITOREO DE LA PLATAFORMA

"El Proveedor" deberá explorar el licenciamiento con el que cuenta el Instituto, de ser el caso, deberá hacer uso del mismo; en caso contrario deberá de llevar a cabo las acciones correspondientes para llevar a cabo el monitoreo correspondiente a través de scripts los cuales serán sometidos al Instituto para su evaluación y puesta en operación, con el objeto de dar cumplimiento a:

1. El proveedor deberá entregar reportes mensuales.





2. Acceso para al menos a 2 usuarios con sesiones simultáneas por "EL INSTITUTO", en el caso de ser implementado.
3. Deberá de permitir la visualización a través de gráficas, tableros y/o semáforos los parámetros técnicos que integra la plataforma en el caso de ser implementado.
4. La visualización de información de monitoreo y alertas en el caso de ser implementado.
5. El portal de monitoreo deberá ser accesible solo al interior de "El Instituto" en el caso de ser implementado.

XIII. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

"El Proveedor" deberá prestar sus servicios en la Subdirección General de Tecnología de la Información y Comunicación sito en Av. Insurgentes Sur Número 452, Colonia Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, CP. 06760, Ciudad de México

En caso de que el instituto lo requiera "El Proveedor" también podrá prestar su servicio en el edificio ubicado en Av. Plaza de la República Número 32 Colonia Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, CP. 06030, Ciudad de México.

El esquema de trabajo podrá ser de manera híbrida es decir presencial o home office de conformidad a las necesidades del instituto.

XIV. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El horario hábil considerado para la entrega de servicios es de 8:00 horas a 19:00 horas, de lunes a viernes; "El Proveedor" deberá de estar atento a las solicitudes del "El Instituto", para garantizar la disponibilidad del servicio e incidentes que se llegarán a presentar en fin de semana.

XV. VIGENCIA DEL CONTRATO Y DEL SERVICIO

La vigencia del contrato será del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025.

No se considera servicio devengado los trabajos enunciados en el numeral "VIII PLAN DE RECEPCIÓN DE OPERACIÓN".

XVI. CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

"El proveedor" se obliga ante "El Instituto" a responder de la calidad de los servicios prestados, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados y en lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y/o en la legislación aplicable.

"El proveedor" deberá contar con la infraestructura necesaria, personal profesional y/o técnico especializado en el ramo, herramientas, procedimientos, refacciones técnicas y equipos adecuados, para el tipo de servicios solicitados, a fin de garantizar que los servicios objeto de los presentes términos de referencia sean proporcionados con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción de "El Instituto".

"El proveedor" deberá cumplir con las normas oficiales mexicanas, las normas mexicanas y a falta de éstas, las normas internacionales o en su caso, las normas de referencia vigentes que resulten aplicables para el tipo de los servicios solicitados.

El personal autorizado de "El Instituto", cuando así lo estime conveniente, se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y eficiente de los servicios objeto del presente anexo técnico, informándole al prestador, las anomalías o deficiencias en el cumplimiento sobre los aspectos descritos con anterioridad, tal comunicación se hará por escrito y en la misma se fijará un plazo para la corrección que proceda.



"El proveedor" manifiesta su conformidad para que "El Instituto" supervise los servicios que se comprometen a proporcionar. Dicha supervisión no lo exime ni libera de las obligaciones y responsabilidades contraídas en virtud del contrato y/o pedido que se formalice.

"El Instituto" podrá rechazar los servicios si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este anexo técnico, obligándose en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para "El Instituto".

XVII. MÉTODO DE EVALUACIÓN

Las propuestas que se reciban como parte del procedimiento de contratación serán revisadas a través de una evaluación por puntos y porcentajes

XVIII. FORMA DE ADJUDICACIÓN

Para la presente contratación, la contratación será por los conceptos en su totalidad a un solo Proveedor para "El Instituto".

XIX. ENTREGABLES

"El Proveedor" entregará en las fechas que se indican, los siguientes productos que constituyen los entregables del proyecto y serán recibidos en la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación del Instituto FONACOT, ubicada en Av. Insurgentes Sur# 452, Col. Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México en un horario de 9:00 a 18:00hrs:

Entregables Iniciales

No.	Entregable	Contenido del entregable y medio de entrega
1	Mesa de Ayuda	Implementación de la Mesa Especializada de Servicios en el sitio que acuerde el Instituto y el Proveedor de Servicio. Deberá de ser acompañado con evidencia documental que demuestre que se llevaron a cabo
2	Plan de Recepción de operación	Entrega de documento membretado donde se presente la estrategia que se seguirá durante el periodo de adopción para la aplicación de los diferentes servicios, y plan de trabajo a detalle [cronograma] contenido las actividades a realizar por parte del Proveedor, con el orden y jerarquización de las iniciativas. Deberá ser en medio electrónico formato MS Project acompañado de su similar en formato Excel.



No.	Entregable	Contenido del entregable y medio de entrega
3	Personal que intervendrá en el proyecto	Entrega de documento membretado que contenga el listado del personal técnico y Administrativo que laborara durante la vigencia del contrato: 1. Mesa Especializada de servicio 2. Personal que cumpla con el perfilamiento solicitado 3. Personal de apoyo administrativo Deberá adjuntar la documentación (CV) que avale el cumplimiento de los requerimientos solicitados por el Instituto
4	Carta de confidencialidad	Carta membretada de confidencialidad firmada por representante legal de "El Proveedor" en el que se exprese dar cumplimiento al numeral XXXI CONFIDENCIALIDAD, así como el personal técnico y administrativo involucrado que se encuentre involucrado durante la vigencia del contrato

Entregables durante la vigencia del contrato

No.	Entregable	Contenido del entregable y medio de entrega
1	Reporte de la Mesa de Ayuda de atención a Reportes	Documento membretado que contenga el listado de reportes de atención recibidos con estadísticas de recepción, atención y solución. Deberá ser acompañado en su versión electrónica en formato para explotación de datos (MS Excel)
2	Documentación relacionada con las mejoras evolutivas	Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de la documentación firmada relacionada con el estado de las mejoras evolutivas solicitadas por el Instituto y que asocian las fases de: 1. Inicio 2. Análisis 3. Estimación y Planeación 4. Construcción 5. Pruebas - De Calidad - De Seguridad (en su caso) - De estrés (en su caso) - De Usuario (UAT) 6. Liberación y Cierre
3	Reporte de avance de las Mejoras Evolutivas	Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de reporte de avance de las Mejoras Evolutivas, el cual se deberá entregar en forma semanal en todas las fases de la Mejora Evolutiva, desde la Fase de Inicio hasta Liberación y Cierre a efectos de controlar y



No.	Entregable	Contenido del entregable y medio de entrega
		brindar seguimiento.
4	Entregables Fase Análisis	Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de análisis.
5	Entregables Fase Planeación y Estimación	Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de Planeación y Estimación.
6	Entregables Fase Construcción Fase Pruebas Fase Liberación y Cierre	<p>1. Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de Construcción.</p> <p>2. Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de Pruebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De Calidad - De Seguridad [en su caso] - De usuario (UAT) <p>3. Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de Liberación y Cierre</p>
7	Ciclo adicional: Fase de Análisis Fase de Planeación y Estimación	<p>1. Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los documentos actualizados requeridos de la fase de Análisis, máximo 2 revisiones; en caso de una tercera revisión aplica directamente penalización. Así mismo en caso de solicitar ajustes al contenido de la matriz fuera del plazo estipulado.</p> <p>2. Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los documentos actualizados de la fase de Planeación y Estimación, máximo 2 revisiones. En caso de una tercera revisión aplica directamente penalización.</p>
8	Ciclo adicional: Fase de Construcción Fase de Pruebas Fase de Liberación y Cierre	<p>1. Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los documentos actualizados de la fase de Construcción, máximo 2 revisiones. En caso de una tercera revisión aplica directamente penalización.</p> <p>2. Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los</p>



No.	Entregable	Contenido del entregable y medio de entrega
		<p>documentos actualizados requeridos de la fase de Pruebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De Calidad - De Seguridad (en su caso) - De usuario (UAT) <p>Máximo 2 ciclos de pruebas. En caso de un tercer ciclo o regresar a la fase de Construcción o vulnerabilidad no mitigada aplica directamente penalización.</p> <p>3. Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los documentos actualizados requeridos de la fase de Liberación y Cierre, máximo 2 revisiones. En caso de una tercera revisión aplica directamente penalización. "El proveedor" deberá dar solución de los problemas reportados al momento de instalar los componentes en el ambiente de Producción; en caso de una segunda instalación fallida aplica directamente penalización.</p>
9	Entregables firmados: Fase de Análisis Fase de Planeación y Estimación	Al término de la fase de Análisis y fase de Planeación y Estimación "El proveedor" deberá proporcionar hacia "El Instituto" los entregables correspondientes debidamente firmados.
10	Entregables firmados: Fase Construcción Fase de Pruebas Fase de Liberación y Cierre	Al término de la fase de Construcción, fase de Pruebas y fase de Liberación y Cierre "El proveedor" deberá proporcionar hacia "El Instituto" los entregables correspondientes debidamente firmados.
11	Mejora Evolutiva	Entrega de la Mejora Evolutiva solicitada por el "El Instituto", la cual deberá cumplir la "Fase de Liberación y Cierre" instalando los componentes en ambiente productivo.
12	Incidencias con la Mejora Evolutiva	En caso de que se presenten incidencias al momento de operar la nueva funcionalidad, el personal de "El Instituto" gestionará la solución con "El Proveedor" para la atención de las incidencias reportadas al momento de operar la nueva funcionalidad.
13	Entregables de la Mejora Evolutiva a	Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los



No.	Entregable	Contenido del entregable y medio de entrega
	Operaciones	documentos requeridos para el traslado de la Mejora Evolutiva a Operación.
14	Código de la Mejora Evolutiva	Entrega del código de la Mejora Evolutiva solicitada por el "El Instituto", la cual deberá cumplir la "Fase de Liberación y Cierre" y estar disponible en el repositorio.
15	Plan de entrega de Operación	Propuesta para revisión y posterior proceso de entrega al nuevo proveedor
16	Notas técnicas	<p>La nota técnica: Documento membretado que debe de cumplir con al menos los siguientes apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de la nota técnica • Proceso • Listado de paquetes, servicios o componentes tecnológicos que intervienen en el proceso • Áreas afectadas del proceso • Frecuencia de ejecución del proceso • Reglas de negocio que intervienen en el proceso • análisis del proceso • Propuesta de mejora al proceso • Conclusiones
17	Reporte monitoreo de	<p>Reporte del estado de salud que guarda la plataforma SAS con al menos la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estado de la memoria de los servidores. 2. Estado de los file system por servidor. 3. Disponibilidad de la plataforma.

XX. NIVELES DE SERVICIO

Nivel de Severidad	Descripción de incidente o Entregable	Tiempo de atención máximo
1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente critico productivo fuera de servicio en su totalidad, sin contar con una solución alternativa al problema 2. Un número significativo de clientes afectados 3. Un Sistema de negocio productivo inoperable. 	5 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado



Nivel de Severidad	Descripción de incidente o Entregable	Tiempo de atención máximo
2	1. Un componente productivo de la herramienta analítica no funciona correctamente creando un impacto operacional alto.	6 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
3	1. Un componente de la herramienta analítica no funciona de acuerdo con lo documentado. 2. Resultados inesperados. 3. Impacto operacional medio-alto.	24 horas contadas apartir de la hora registrada de ticketasignado
4	Realización de detención o inicio de procesos	1 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
5	Gestión de usuarios.Tareas de Altas, bajas y cambiosde usuarios (ABC) Asignación de permisos y perfilamiento en tablas/carpetas	2 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
6	Realización de consultas para la explotación dedatos que requiera "El Instituto"	5 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
7	Reemplazo de personal sea solicitado por "ElInstituto"	7 días naturales contados a partir deldía siguiente a la notificación
8	Mesa de Ayuda	Dentro de los primeros 30 días naturales contados a partir del díasiguiente hábil a la fechade adjudicación
9	Plan de Recepción de operación	Dentro de los primeros 5 días hábilescontados a partir del día siguiente hábil a la fechade adjudicación



Nivel de Severidad	Descripción de incidente o Entregable	Tiempo de atención máximo
10	Personal que intervendrá en el proyecto	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación
11	Carta de confidencialidad	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.
12	Reporte de la Mesa de Ayuda de atención a Reportes	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido
13	Entrega de información para revisión y posterior proceso de entrega de información al nuevo proveedor	30 días naturales antes de la finalización del contrato
14	Notas técnicas	7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "Instituto"
15	Retiro de los bienes que sean de su propiedad denunciado en el Numeral X Retiro de Infraestructura	30 días naturales contados a partir del día siguiente al término de la vigencia del contrato
16	Reporte de monitoreo	Dentro de los primeros 7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido

XXI. PENAS CONVENCIONALES

El total de la pena convencional no podrá exceder el monto de la garantía de cumplimiento sin considerar el impuesto al valor agregado (I.V.A), de conformidad con lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) con base en el artículo 53 y 95 de su reglamento; y según la normatividad aplicable de "El Instituto".

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 53 bis de la LAASSP, en el caso de que se presenten fallas en la prestación del servicio, derivadas del incumplimiento parcial o prestación deficiente del servicio, "El Instituto" aplicará las siguientes



penas convencionales:

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Penalidad convencional
1	Mesa de Ayuda	Implementación de la Mesa Especializada de Servicios	Dentro de los primeros 30 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación	0.5% por cada día natural de atraso sobre el valor de la factura del concepto de soporte técnico
2	Reporte de la Mesa de Ayuda de atención a Reportes	Listado de reportes de atención recibidos con estadísticas de recepción atención y solución	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual del soporte técnico
3	Entrega reporte de monitoreo	Entrega de reporte de monitoreo	Dentro de los primeros 7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido	0.5% por cada día natural de atraso sobre el valor de la factura del concepto de soporte técnico
4	Documentación relacionada con las mejoras evolutivas	Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de la documentación relacionada con el estado de las mejoras evolutivas solicitadas por el Instituto y que asocian las fases de: 1. Inicio 2. Análisis 3. Estimación y Planeación 4. Construcción 5. Pruebas - De Calidad - De Seguridad (en su caso) - De estrés (en su caso) - De Usuario (UAT) 6. Liberación y Cierre	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido.	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor mensual del concepto de Soporte Técnico.



No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Penalidad convencional
5	Reporte de avance de las Mejoras Evolutivas	Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de reporte de avance de las Mejoras Evolutivas, el cual deberá cumplir desde la Fase de Inicio hasta Liberación y Cierre a efectos de controlar y brindar seguimiento.	Al siguiente día hábil de la realización de la reunión semanal.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor mensual del concepto de Soporte Técnico.
6	Entregables Fase Análisis	Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de análisis.	Dentro de los primeros 7 días hábiles para el Documento de Especificación de Requerimiento o RQ001 o Documento de visión técnica (en su caso) y 2 días hábiles para revisión de Matriz de Pruebas UAT o generar Matriz de Pruebas de Calidad contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "Instituto".	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor mensual del concepto de Soporte Técnico del mes en el que se reporta el entregable, aplica para la fase de Análisis.

M / 1 / 4 S



No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Penalidad convencional
7	Entregables Fase Planeación y Estimación	Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de Planeación y Estimación.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "Instituto".	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor mensual del concepto de Soporte Técnico del mes en el que se reporta el entregable, aplica para la fase de Planeación y Estimación.
8	Entregables Fase Construcción Fase Pruebas Fase Liberación y Cierre	<p>1. Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de Construcción.</p> <p>2. Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de Pruebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De Calidad - De Seguridad [en su caso] - De Estrés [en su caso] - De usuario (UAT) <p>3. Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de Liberación y Cierre</p>	La fecha estipulada en el cronograma entregado en la fase de Planeación y Estimación".	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor total del proyecto indicado en la estimación correspondiente, aplica para la fase de Construcción, fase de Pruebas y fase de Liberación y Cierre



No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Penalización convencional
9	Ciclo adicional: Fase de Análisis Fase de Planeación y Estimación	<p>1. Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los documentos actualizados requeridos de la fase de Análisis, máximo 2 revisiones; en caso de una tercera revisión aplica directamente penalización.</p> <p>Así mismo en caso de solicitar ajustes al contenido de la matriz fuera del plazo estipulado.</p> <p>2. Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los documentos actualizados de la fase de Planeación y Estimación, máximo 2 revisiones.</p> <p>En caso de una tercera revisión aplica directamente penalización.</p>	Dentro de los primeros 2 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "El Instituto".	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor mensual del concepto de Soporte Técnico del mes en el que se reporta el entregable, aplica para la fase de Análisis, fase de Planeación y Estimación.
10	Ciclo adicional: Fase de Construcción Fase de Pruebas Fase de Liberación y Cierre	<p>1. Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los documentos actualizados de la fase de Construcción, máximo 2 revisiones.</p> <p>En caso de una tercera revisión aplica directamente penalización.</p> <p>2. Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los documentos actualizados requeridos de la fase de Pruebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De Calidad - De Seguridad (en su caso) - De usuario (UAT) <p>Máximo 2 ciclos de pruebas.</p> <p>En caso de un tercer ciclo o regresar a la fase de Construcción o vulnerabilidad no mitigada aplica directamente penalización.</p> <p>3. Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los documentos actualizados requeridos de la fase de Liberación y Cierre, máximo 2 revisiones.</p> <p>En caso de una tercera revisión aplica directamente penalización.</p>	Dentro de los primeros 2 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "El Instituto".	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor total del proyecto indicado en la estimación correspondiente, aplica para la fase de Construcción, fase de Pruebas, fase de Liberación y Cierre.



No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Penalización convencional
		"El proveedor" deberá dar solución de los problemas reportados al momento de <u>instalar</u> los componentes en el ambiente de Producción; en caso de una segunda instalación fallida aplica directamente penalización.		
11	Entregables firmados: Fase de Análisis Fase de Planeación y Estimación	Al término de la fase de Análisis y fase de Planeación y Estimación "El proveedor" deberá proporcionar hacia "El Instituto" los entregables correspondientes debidamente firmados por todos los involucrados.	Dentro de los primeros 3 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "Instituto".	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual del Soporte Técnico del mes en el que se reporta el entregable, aplica para la fase de Análisis, Planeación y Estimación.



No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Penalización convencional
12	Entregables firmados: Fase Construcción Fase de Pruebas Fase de Liberación y Cierre	Al término de la fase de Construcción, fase de Pruebas y fase de Liberación y Cierre "El proveedor" deberá proporcionar hacia "El Instituto" los entregables correspondientes debidamente firmados por todos los involucrados.	Dentro de los primeros 3 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "El Instituto".	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor total del proyecto indicado en la estimación correspondiente, aplica para la fase de Construcción, Pruebas, Liberación y Cierre.
13	Mejora Evolutiva	Entrega de la Mejora Evolutiva solicitada por el "El Instituto", la cual deberá cumplir la "Fase de Liberación y Cierre" instalando los componentes en ambiente productivo.	La fecha estipulada en el cronograma entregado en la fase de Planeación y Estimación".	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor total del proyecto indicado en la estimación correspondiente, aplica para la fase de Liberación y Cierre
14	Incidencias con la Mejora Evolutiva	En caso de que se presenten incidencias al momento de operar la nueva funcionalidad, el personal de "El Instituto" gestionará la solución con "El Proveedor" para la atención de las incidencias reportadas al momento de operar la nueva funcionalidad.	Dentro del primer día hábil contado a partir de la liberación a producción.	1 % por cada día natural de atraso en resolver la incidencia sobre el valor total del proyecto indicado en la estimación correspondiente, aplica para la atención de incidencias.
15	Entregables de la Mejora Evolutiva a Operaciones	Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos para el traslado de la Mejora Evolutiva a Operación.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir de la finalización de la fase de Liberación y Cierre y en apego a la fecha estipulada en el cronograma entregado en la fase de Planeación y Estimación.	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor total del proyecto indicado en la estimación correspondiente, aplica para la fase de Liberación y Cierre

10/11/18



No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Penalidad convencional
16	Código de la Mejora Evolutiva	Entrega del código de la Mejora Evolutiva solicitada por el "El Instituto", la cual deberá cumplir la "Fase de Liberación y Cierre" y estar disponible en el repositorio.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir de la finalización de la fase de Liberación y Cierre y en apego a la fecha estipulada en el cronograma entregado en la fase de Planeación y Estimación.	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor total del proyecto indicado en la estimación correspondiente, aplica para la fase de Liberación y Cierre
17	Reemplazo de personal	Reemplazo de personal sea solicitado por "El Instituto"	7 días naturales contados a partir del día siguiente a la notificación	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual del soporte técnico
18	Recepción de la operación	"El Proveedor" deberá adoptar y recepcionar la operación normal de las actividades de "El Instituto"	Máximo de 30 días naturales máximos contados a partir de la fecha de la vigencia del contrato	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total el valor total de la suma de 3 meses del valor del Soporte Técnico
19	Plan de entrega de Operación	Propuesta para revisión y posterior proceso de entrega al nuevo proveedor	30 días naturales antes de la finalización del contrato	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor mínimo total de la última factura mensual

4

f

✓



No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Penalización convencional
20	Actualización y Migración de la Plataforma e Infraestructura	<p>El Instituto podrá solicitar actividades relacionadas a la configuración, implementación y puesta en operación por cada uno de los ambientes productivos Desarrollo, Calidad/Preproducción y DRP (en proceso de planeación) del SAS por causales de migración de infraestructuras y/o actualización de plataforma SAS, de acuerdo a lineamientos operativos del Instituto, para lo cual deberá llevar a cabo los trabajos de migración, planes de trabajo, coordinación con las áreas de negocio y técnicas y demás actividades que lleven a la puesta en operación</p>	<p>1.- Dar cumplimiento en la fecha y hora para la ejecución del CutOver, en apego al plan de trabajo autorizado por el Instituto.</p> <p>2.- Implementación del CutOver exitoso de la Plataforma Analítica del Instituto en apego al plan de trabajo autorizado por el Instituto.</p>	<p>1) el 0.5% por cada día natural de reprogramación contabilizado para la ejecución del CutOver (fecha que deberá de ser conciliada con el Instituto para no afectar la operación), sobre el costo mensual del Soporte Técnico.</p> <p>2) el 0.5% por cada día natural de atraso en la implementación de CutOver fallido, sobre el costo mensual del Soporte Técnico</p>
		normal todos los servicios contratados que están en el ámbito de su competencia.	3.- Después de 5 días hábiles a partir del CutOver fallido, en el cual el proveedor deberá de entregar en condiciones la plataforma analítica del instituto para el siguiente CutOver	<p>3) el 0.5% por cada día natural de reprogramación contabilizado para la entrega de la plataforma en condiciones para el siguiente CutOver (fecha que deberá de ser conciliada con el Instituto para no afectar la operación), sobre el costo mensual del Soporte Técnico</p>

10/10/2018



No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Penalidad convencional
21	Nota técnica	<p>Entrega de la Nota Técnica solicitada por "El Instituto" la cual deberá de cumplir con al menos la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre de la nota técnica 2. Proceso 3. Listado de paquetes, servicios o componentes tecnológicos que intervienen en el proceso 4. Áreas afectadas del proceso 5. Frecuencia de ejecución del proceso 6. Reglas de negocio que intervienen en el proceso 7. Análisis del proceso 8. Propuesta de mejora al proceso 9. Conclusiones 10. Firmas 	5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "Instituto"	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el costo mensual del Soporte Técnico
22	Retiro de los bienes que sean de su propiedad	Retiro de los bienes que sean de su propiedad enunciado en el Numeral XI Retiro de Infraestructura	30 días naturales contados a partir del día siguiente al término de la vigencia del contrato	1% correspondiente a un mes de servicio

XXII. DEDUCTIVAS POR INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

Deductiva, es el pago que debe realizar "El Proveedor" a el Instituto por el incumplimiento parcial o deficiente en el bien o en la prestación servicio dicha deductiva se determinara aplicándolo sobre el monto de la facturación del mes inmediato correspondiente en el materialmente se cumpla la obligación sin que se exceda el monto de la garantía de cumplimiento del contrato de conformidad con los artículos 53 bis de la ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público [LAASSP] y 97 de su reglamento.



Nivel de Severidad	Descripción de incidente	Tiempo de atención máximo	Deductiva
1	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ambiente critico productivo fuera de servicio en su totalidad, sin contar con una solución alterna al problema 2. Un número significativo de clientes afectados 3. Un Sistema de negocio productivo inoperable. 	5 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	2.5 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico,o en su caso el tiempo proporcional
2	<ul style="list-style-type: none"> 1. Un componente productivo de la herramienta analítica no funciona correctamente creando un impacto operacional alto. 	6 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico,o en su caso el tiempo proporcional
3	<ul style="list-style-type: none"> 1. Un componente de la herramienta analítica no funciona de acuerdo con lo documentado. 2. Resultados inesperados. 3. Impacto operacional medio-alto. 	24 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	1 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico,o en su caso el tiempo proporcional

M d 1 4 8



Nivel de Severidad	Descripción de incidente	Tiempo de atención máximo	Deductiva
4	Realización de detención o inicio de procesos	1 hora contadas a partir de la hora registrada deticket asignado	0.5 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico,o en su caso el tiempo proporcional
5	Gestión de usuarios Tareas de Altas, bajas y cambios de usuarios (ABC) Asignación de permisos y perfilamiento en tablas/carpetas	2 horas contadas a partir de la hora registrada deticket asignado	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico,o en su caso el tiempo proporcional
6	Realización de consultas (scripts) para la explotación de datos que requiera "El Instituto"	5 horas contadas a partir de la hora registrada deticket asignado	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico,o en su caso el tiempo proporcional



Nivel de Severidad	Descripción de incidente	Tiempo de atención máximo	Deductiva
7	Cualquiera de las Tareas Rutinarias que "El Proveedor" deberá llevar a cabo la continuidad operativa numeral 1 "Soporte Técnico" Inciso 1.1], lo cual conlleve a detener parcial o totalmente la operación normal de "El Instituto".	1 hora contadas a partir de la hora registrada deticket u horaregistrada	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de factura mensual del soporte técnico
8	Realización de procesos	1 hora contadas a partir de la hora registrada en la no ejecución del proceso	0.5 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico 60 días
9	Atención de fallas detectados y reportadas durante la vigencia del contrato y durante los 60 días hábiles de garantía de la mejora evolutiva respectivamente; contados a partir de la liberación en ambiente productivo	5 días naturales contados a partir del día siguiente natural al levantamiento del reporte por parte de "El Instituto" para atender el defecto fugado.	0.5 al millar por cada día natural de atraso sobre el monto total de costo de la mejora evolutiva

20/11/18



Nivel de Severidad	Descripción de Incidente	Tiempo de atención máximo	Deductiva
10	Atención de defectos fugados detectados y reportados posteriores al término de la vigencia del contrato y durante la validez de garantía (60 días naturales) contados a partir del término de la vigencia del contrato.	10 días naturales contados a partir del día siguiente natural al levantamiento del reporte por parte de "El Instituto" para atender el defecto fugado.	La garantía de cumplimiento se hará exigible de inmediato, sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, y sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR ante autoridad competente cuando sobre pase los diez días naturales contados a partir del día siguiente natural al levantamiento del reporte por parte de "El Instituto" para atender el defecto fugado.



XXIII. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR EL PROVEEDOR PARTICIPANTE

"El Proveedor" que participante deberá de presentar la siguiente documentación soporte:

1. Acreditación de la existencia y personalidad jurídica [acta constitutiva y sus modificaciones según el procedimiento de contratación] [Art. 48 Fracción V RLAASSP]. [Que el objeto social sea acorde con el objeto de la contratación].
2. Acreditación del representante legal [poder notarial].
3. Manifestación de nacionalidad mexicana. [Art. 35 RLAASSP] [en su caso].
4. Escrito en el que manifieste que cumple con las normas aplicables.
5. Carta membretada y firmada por representante legal del fabricante que acredite que "El Proveedor" participante es partner silver de SAS y acredita que su personal, cuenta con los certificados solicitados en cada uno de los perfiles en relación al producto SAS descritos en el numeral "6. Perfilamiento".
6. Escrito bajo protesta de decir verdad de que no se encuentran en ninguno de los supuestosestablecidos en los Artículos 50 y 60, Antepenúltimo Párrafo de la LAASSP.
7. Declaración de integridad: Escrito bajo protesta de decir verdad de que el participante no adoptará conductas que induzcan o alteren las evaluaciones de proposiciones.
8. Defecto y vicios ocultos: Documento donde "El Proveedor" quedará ante "El Instituto" a responder de los defectos y vicios ocultos en la calidad de la contratación, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido.
9. Deberá demostrar su experiencia en estas soluciones, por lo cual deberá presentar en copias simple de contratos debidamente formalizados.
10. Con la finalidad de garantizar el proceso de la gestión de la tecnología está relacionada con la planificación y gestión de un proceso de evaluación software, a las métricas y a las herramientas se deberá presentar copia simple del certificado vigente NMX-I-14598-NYCEo El licitante podrá presentar carta membretada y firmada por el representante legal que garantizará el proceso de la gestión de la tecnología está relacionada con la certificación ISO 9001:2015 y siendo acompañada con copia simple del certificado vigente.

XXIV. NORMAS, POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES

Será aplicable para el presente contrato, la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicio del Sector Público y su Reglamento; Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo; Código Federal de Procedimientos Civiles; Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información y demás disposiciones aplicables.

XXV. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

Para garantizar el cumplimiento del contrato "El Proveedor", se obliga a entregar dentro de los 10 [diez] días naturales siguientes a la fecha de firma del instrumento contractual, garantía divisible en moneda nacional [pesos mexicanos] por el equivalente al 10% [diez por ciento] del importe del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, la cual deberá emitir conforme a los lineamientos de "El Instituto" para cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 103 del Reglamento de la LAASSP, aplicable en la materia.

XXVI. CATALOGO DE CONCEPTOS

Todos los precios deberán ser fijos durante la vigencia del contrato



Concepto base

Descripción	Unidad de medida	Precio Unitario sin IVA
Soporte Técnico Costo fijo mensual en Pesos Mexicanos durante la vigencia del contrato	Servicio Mensual	

Concepto bajo demanda

No	Descripción	Precio unitario sin IVA
1	Hora de Trabajo Costo fijo para mejoras evolutivas en Pesos Mexicanos durante la vigencia del contrato	

No	Perfil	Factor por hora de Trabajo
1	Administrador y especialista en SAS Advanced Analytics	1.5
2	Consultor Senior SAS especialista en SAS Analytical Life Cycle	1.5
3	Consultor Senior SAS Application Development and Foundation	1
4	Consultor SAS especialista en Application Development and Data Visualization	1
5	Consultor Senior SAS Administration	1
6	Consultor Junior SAS Administration para la operación	1
7	Consultor Senior SAS Advanced Analytics and Foundation	1
8	Consultor Senior SAS Data Analytics and Data Science	1.5
9	Consultor Junior SAS Data Analytics and Data Science	1
10	Líder de Proyecto	1
11	Consultor Junior SAS IFRS9	1

XXVII. FORMATO DE COTIZACIÓN

Todos los precios deberán ser fijos durante la vigencia del servicio

La vigencia del contrato será del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025.

No se considera servicio devengado los trabajos enunciados en el numeral "VIII PLAN DERECEPCIÓN DE OPERACIÓN".



Concepto base

Descripción	Unidad de medida	Cantidad solicitada	Precio Unitario sin IVA	Precio Total sin IVA
Soporte Técnico Costo fijo mensual en Pesos Mexicanos durante la vigencia del Contrato	Servicio Mensual	12		
				Subtotal
				IVA
				Total con IVA

Precio total con letra

Concepto bajo demanda

La contratación se realizará mediante contrato abierto de prestación de servicios, en el cual se establecerán los derechos y obligaciones de "El Proveedor", conforme a lo señalado en este Documento, y se ejercerá en la modalidad de horas mínimas y máximas conforme a la siguiente tabla, así como los conceptos de perfilamientos necesarios para el desarrollo de Mejoras Evolutivas

No	Descripción	Precio unitario sin IVA
1	Hora de Trabajo Costo fijo para mejoras evolutivas en Pesos Mexicanos durante la vigencia del contrato	
	Total	
	IVA	
	Total con IVA	

Precio total con letra

No	Perfil	Factor por hora de Trabajo
1	Administrador y especialista en SAS Advanced Analytics	1.5
2	Consultor Senior SAS especialista en SAS Analytical Life Cycle	1.5
3	Consultor Senior SAS Application Development and Foundation	1
4	Consultor SAS especialista en Application Development and Data Visualization	1
5	Consultor Senior SAS Administration	1
6	Consultor Junior SAS Administration para la operación	1
7	Consultor Senior SAS Advanced Analytics and Foundation	1
8	Consultor Senior SAS Data Analytics and Data Science	1.5
9	Consultor Junior SAS Data Analytics and Data Science	1
10	Líder de Proyecto	1
11	Consultor Junior SAS IFRS9	1

Eduardo Sosa



Año	Meses	Horas Mínimas	Horas Máximas
2025	12	5040	7560
TOTAL	12	5040	7560

Año	Meses	Precio unitario por hora (sin IVA) [A]	Horas Mínimas [B]	Horas Máximas [C]	Monto Mínimos (sin IVA) [A*B]	Monto Máximo (sin IVA) [A*C]
2025	12		5040	7560		
				Subtotal		
				IVA		
				Total Con IVA		

XXVIII. FORMA DE PAGO

Con fundamento en el artículo 51 y 13 de la Ley Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 89 de su Reglamento, los pagos se realizarán en moneda nacional por la Subdirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, a fin de proceder al pago vía transferencia electrónica, dentro de los 20 días naturales posteriores a la entrega-recepción de los documentos descritos en el presente anexo, incluyendo la factura firmada de aceptación por parte de los administradores del contrato.

- 4. Las tareas de Soporte Técnico serán a mes vencido
- 5. Las tareas de Mejoras Evolutivas bajo el esquema bajo demanda y a mes vencido sobre servicios devengados.

El pago correspondiente al servicio prestado se realizará hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de la prestación de los servicios, no se tendrán como recibidos o aceptados por el Administrador del presente contrato.

XXIX. RESCISIÓN DE CONTRATO

En caso de incumplimiento por parte de "El Proveedor" a cualquiera de las obligaciones contraídas mediante el presente anexo técnico "El Instituto" podrá en cualquier momento, rescindir administrativamente el presente instrumento jurídico, bastando para ello, la comunicación por escrito en ese sentido, sin necesidad de declaración judicial, de conformidad con lo establecido por los artículos 45, fracción XVI, 54, de la "LAASSP", correlativos con el 98, y 99, del "RLAASSP" conforme al procedimiento siguiente:

Se comunicará por escrito a "El Proveedor" 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. Transcurrido el término a que se refiere el inciso anterior, "El Instituto" contará con un plazo de 15 (quince) días hábiles para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer "El Proveedor" o de haber omitido respuesta, debiendo fundar y motivar su determinación de dar por rescindido o no el presente contrato y comunicar por escrito a "El Proveedor", así como a las autoridades competentes, la resolución dentro dicho plazo; y cuando se rescinda el presente pedido, se formulará y notificará el finiquito correspondiente dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión administrativa, a efecto de hacer constar el (los) pago (s) que deba efectuar "El Instituto" por concepto de gastos no recuperables que hubieren sido aceptados a entera satisfacción del titular del área administrativa



responsable, conforme a lo establecido en el presente "anexo técnico", hasta el momento de la rescisión administrativa.

De manera previa al inicio de la rescisión administrativa del presente, en cualquier momento, "las partes" podrán recurrir al procedimiento de conciliación, establecidos en el título sexto, en los capítulos segundo y tercero de la "LAASSP", por lo que, "El Instituto", bajo su responsabilidad, podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión administrativa que haya iniciado en su oportunidad.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido administrativamente el presente, se proporcionara "El Servicio", el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa determinación, aceptación y verificación de "El Instituto", de que continua la necesidad del mismo, aplicando, en su caso, las penas convencionales y/o deductivas que resulten procedentes.

"El Instituto" podrá determinar no dar por rescindido el presente, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo, pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, deberá elaborar un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión administrativa del presente instrumento jurídico le resultarían más inconvenientes a "El Instituto".

Al determinar no rescindir administrativamente el presente, "El Instituto" establecerá con "El proveedor" otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión administrativa. El convenio modificatorio que, al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por el artículo 52, párrafos penúltimo y último de la "LAASSP".

En el caso de que, "El proveedor" se allane a la rescisión o durante su procedimiento, este no podrá suspender la ejecución del presente y por ende de la de "El servicio", hasta que, en su caso, "El Instituto" tenga otro proveedor, obligándose a las medidas de transición que procedan.

Si es "El Proveedor" quien decide rescindir administrativamente el presente, será necesario que acuda ante la autoridad judicial federal y obtenga la declaración correspondiente, en términos del artículo 98, párrafo segundo del "RLAASSP".

"El proveedor" será responsable por los daños y perjuicios que le cause a "El Instituto".

Causales de rescisión:

En cumplimiento a lo establecido por el artículo 45, fracción XVI de la "LAASSP" en caso de que, "El proveedor" incumpla con las obligaciones pactadas en el presente, "El Instituto", por conducto del titular del área administrativa responsable, podrá en cualquier momento, proceder a la rescisión administrativa del mismo, sin necesidad de la declaración judicial previa, de conformidad a lo establecido en el artículo 54, de la "LAASSP", si "El proveedor" incurriera, además, en cualquiera de los siguientes casos imputables al mismo, de manera enunciativa:

1. Por contravenir los términos y condiciones del presente, las disposiciones de la "LAASSP", el "RLAASSP" y/o los demás ordenamientos legales vigentes que resulten aplicables.
2. Proporcionar "El servicio", con especificaciones diferentes a lo estipulado en el presente "Anexo Técnico".
3. Incrementar el precio unitario señalado en el presente, sin la justificación de que dicho incremento fue por una circunstancia económica de tipo general, como resultado de situaciones supervenientes ajenas a la responsabilidad de "las partes", que provoquen directamente un aumento o reducción en el citado precio unitario.
4. Cuando el importe que se haya deducido por concepto de penas convencionales y/o deductivas, sea igual o superior al 10% (diez por ciento) del monto señalado en el presente anexo técnico.
5. No reintegrar las cantidades pagadas en exceso y/o indebidos, con los intereses correspondientes derivados del presente pedido y en su caso, de los convenios modificatorios que se celebren, conforme a lo señalado en el presente instrumento jurídico.
6. Presentar la garantía de cumplimiento señalada en el presente de manera apócrifa.
7. Presentar la póliza de seguro de responsabilidad civil señalada en el presente de manera apócrifa.
8. Ceder los derechos y obligaciones contraídos mediante el presente instrumento jurídico, en forma total o parcial en favor de otra persona física o moral, así como los derechos de cobro del presente pedido, sin el previo consentimiento de "El Instituto".
9. No guardar confidencialidad de la información marcada como "Información reservada o confidencial", en





términos del presente instrumento jurídico.

10. Si "El Instituto" o cualquier otra autoridad detecta que proporcionó información o documentación apócrifa para la elaboración del presente o en la ejecución del mismo.
11. Cuando una 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.
12. En general, cualquier incumplimiento de las obligaciones pactadas en el presente pedido.

XXX. TERMINACIÓN ANTICIPADA

Con fundamento en el artículo 54 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "El Instituto" podrá dar por terminado anticipadamente el contrato, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los bienes o servicios originalmente contratado, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a "El Instituto", 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 Instituto" reembolsará a "El proveedor" los gastos no recuperables que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y serelacionen directamente con el contrato correspondiente.

"El Proveedor" podrá solicitar a "El Instituto" el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del contrato o de la suspensión del servicio, según corresponda.

Cuando en la prestación del servicio se presente caso fortuito o de fuerza mayor, "El Instituto" podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente prestados y en su caso, se reintegrarán los anticipos no amortizados a "El proveedor", de acuerdo a lo establecido en el artículo 55 bis de la ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público.

En términos del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (MAAGMAASSP), así como del artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la terminación anticipada del contrato y/o la suspensión de la prestación del servicio, a que se refieren los artículos en los párrafos antes mencionados, se sustentarán mediante la elaboración de un dictamen que contenga y precise las razones o las causas justificadas para la terminación anticipada, y además deberá ser notificado "El Proveedor".

El Coordinador Administrativo de las Unidades Administrativas Centrales o su equivalente en las Unidades Administrativas descentralizadas elaborarán el pago del finiquito, con base en la justificación y documentación soporte que le proporcione el administrador del contrato, de acuerdo a lo indicado en las políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios de "El Instituto".

XXXI. CONFIDENCIALIDAD

"El Instituto" y "El Proveedor" aceptan que este último tendrá acceso a diversa información proporcionada por "El Instituto" o que es propiedad exclusiva de este, para la ejecución del servicio que preste "El Proveedor". En este contexto, "El Proveedor" reconoce que dicha información es considerada como secreta y confidencial, ya sea que se encuentre en documento, registro, medioelectrónico, medio impreso, acústico, audiovisual, fotográfico, información verbal, o de cualquier otra índole que contenga información operativa, técnica, jurídica, financiera y de análisis a que tenga acceso "el Proveedor".

De igual forma, la información clasificada como tal en el artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Por lo anterior, "El Proveedor" reconoce que queda prohibida su difusión total o parcial a favor suyo o de terceros ajenos a



la relación contractual, por cualquier medio: vía oral, impresa, electrónica,magnética, en general a través de ningún medio.

"El Proveedor" acepta que no podrá llevar a cabo la difusión de la información proporcionada por "El Instituto" especificada en el párrafo primero y segundo de la presente cláusula, con fines de lucro o cualquier otro que sea ajeno al objetivo del servicio, por lo que "El Proveedor" se responsabiliza del uso y cuidado de la información obtenida.

Con la finalidad de mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual "El Proveedor" tenga acceso, este se responsabiliza de garantizar que se respetara el manejo correcto de la información por parte de cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del servicio, debiendo suscribir el correspondiente acuerdo de confidencialidad que refiere la Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de los particulares, si fueren necesario, de su obligación de recibir, tratar y usar la información confidencial que reciban como tal, y destinada únicamente para la ejecución del servicio, en los mismos términos que se establecen en el presente instrumento.

Por lo expuesto, "El Proveedor" garantiza que la información proporcionada por "El Instituto" o que es propiedad exclusiva de este y a la cual tenga acceso el personal de "El Proveedor" no será copiada o respaldada en ningún equipo electrónico, magnético y óptico del personal de "El Proveedor", sin autorización previa y por escrito del administrador del servicio.

En cualquier momento que a solicitud escrita por "El Instituto" o por el administrador del servicio, "El Proveedor" devolverá a estos toda la información obtenida, copiada o reproducida, así como sus copias contenidas en cualquier formato.

La divulgación y el uso indebido de la información proporcionada por "El Instituto" o que es propiedad exclusiva de este y que es considerada como confidencial, por parte de "El Proveedor", así como, de su personal, facultará a "el Instituto" a ejercitar las acciones legales conducentes.

La divulgación y el uso indebido de la información clasificada como confidencial en el artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, por parte de "El Proveedor", así como, de su personal, será sancionada por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los particulares, aunado a la responsabilidad civil o penal que resulte.

La presente cláusula de confidencialidad comenzará a surtir efectos desde el inicio de la vigencia del servicio proporcionado por "El Proveedor" y subsistirá hasta 12 años después de la conclusión del mismo, cabe hacer mención, que la información clasificada como tal en el artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, no está sujeta a temporalidad alguna conforme al último párrafo del artículo 113.

XXXII. RESPONSABILIDADES

"El Proveedor" se constituye como único responsable del personal [si se tuviese] que ocupe para proporcionar el soporte parte del objeto de esta propuesta, y será el único responsable de las obligaciones que en virtud de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y de seguridad social, se deriven frente a dicho personal, liberando a "El Instituto" de cualquier responsabilidad laboral al respecto.

A handwritten signature in blue ink, followed by a date written in a stylized manner: "20/01/14".



XXXIII. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

El administrador del contrato será el Ing. Ricardo Oria Esquivel quien será el responsable de calcular y notificar al Proveedor las penas convencionales y las deductivas que se hubieran determinado en la recepción del bien y/o prestación del servicio. Para la recepción del bien o servicio el Administrador del contrato verificará el cumplimiento de las características técnicas requeridas en el presente anexo técnico, de conformidad con lo establecido en el penúltimo párrafo del artículo 84 del Reglamento de la LAASSP.

Ciudad de México diciembre de 2024

Autorizó

Ing. Ricardo Oria Esquivel

Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación

Elaboró

Ing. Luis Alberto Godínez Purata
Subdirector de Soporte y
Operación de Sistemas

Revisó

Ing. Sergio Cruz Téllez
Encargado y responsable de
los asuntos de la
Subdirección de Desarrollo
de Sistemas y Jefe de
Departamento de Pruebas de
Sistemas

Supervisó

Ing. Norma Jaen
Martínez
Directora de
Desarrollo de
Sistemas

Supervisó

Ing. Oscar Rocha
Orozco
Director de Tecnologías
de la Información



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

fonacot
INSTITUTO

CONTRATO No. FNCOT/AD/CAAS/003/2025

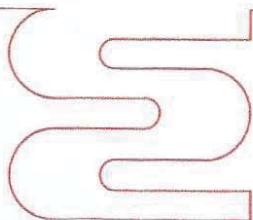
ANEXO II

PROPUESTA ECONÓMICA

SUMA Consultores, S.A.
www.sumaconsultores.com.mx



**PROPUESTA ECONÓMICA
REALIZADA POR
SUMA CONSULTORES S.A.
PARA
EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y
MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA
HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL
DEL
INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL
CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.
INFONACOT**





S U M A

**Ing. Ricardo Oria Esquivel,
Subdirector General de Tecnologías
de la Información y Comunicación.
El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo
de los Trabajadores (Instituto FONACOT)**

José Luis Meraz Ríos, como representante legal de la persona moral SUMA CONSULTORES, S.A., me refiero a la solicitud de cotización para la contratación del “SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL” convocada por el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, que amablemente hizo llegar a mi representada.

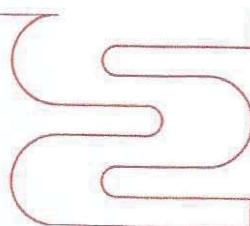
Sobre el particular, me permito presentar respuesta de la propuesta Económica, esperando dicha cotización sirva para los propósitos del Instituto.

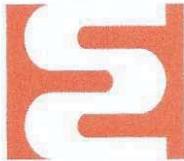
Dicha cotización se realiza en la Ciudad de México y tiene una vigencia de 90 días naturales a partir de la fecha de su recepción.

Sin otro particular, agradezco que se haya tomado el tiempo para considerar a SUMA CONSULTORES, S.A., como un posible proveedor. Saludos cordiales.

Atentamente

José Luis Meraz Ríos
Administrador Único
SUMA Consultores, S.A.





S U M A

Ciudad de México a 13 de diciembre de 2024.

1. SOPORTE TÉCNICO

Concepto base

Descripción	Unidad de medida	Cantidad solicitada	Precio Unitario mensual sin IVA	Precio Total sin IVA
Soporte Técnico (Costo fijo mensual en Pesos Mexicanos durante la vigencia del contrato)	Servicio Mensual	12	\$3,900,000.00	\$46,800,000.00
			Subtotal	\$46,800,000.00
			IVA	\$7,488,000.00
			Total con IVA	\$54,288,000.00

Monto en letra del servicio de soporte técnico mensual, antes del Impuesto al Valor Agregado: Tres millones novecientos mil pesos 00/100 M.N.

Monto en letra del servicio de soporte técnico por los 12 meses, antes del Impuesto al Valor Agregado: Cuarenta y seis millones ochocientos mil pesos 00/100 M.N.

2. MEJORAS EVOLUTIVAS

Concepto bajo demanda

La contratación se realizará mediante contrato abierto de prestación de servicios, en el cual se establecerán los derechos y obligaciones de "El Proveedor", conforme a lo señalado en este Documento, y se ejercerá en la modalidad de horas mínimas y máximas conforme a la siguiente tabla, así como los conceptos de perfilamientos necesarios para el desarrollo de Mejoras Evolutivas.

No	Descripción	Precio unitario sin IVA
1	Costo fijo por hora de trabajo en Pesos Mexicanos durante la vigencia del contrato	\$800.00

Monto en letra del Precio por hora de trabajo, antes del Impuesto al Valor Agregado: Ochocientos pesos 00/100 M.N.



S U M A

No	Perfil	Factor por hora de Trabajo
1	Administrador y especialista en SAS Advanced Analytics	1.5
2	Consultor Senior SAS especialista en SAS Analytical Life Cycle	1.5
3	Consultor Senior SAS Application Development and Foundation	1
4	Consultor SAS especialista en Application Development and Data Visualization	1
5	Consultor Senior SAS Administration	1
6	Consultor Junior SAS Administration para la operación	1
7	Consultor Senior SAS Advanced Analytics and Foundation	1
8	Consultor Senior SAS Data Analytics and Data Science	1.5
9	Consultor Junior SAS Data Analytics and Data Science	1
10	Líder de Proyecto	1
11	Consultor Junior SAS IFRS9	1

Año	Meses	Costo unitario por hora (A)	Horas Mínimas (B)	Horas Máximas (C)	Costo de total de horas Mínimas sin IVA (A X B)	Costo total de horas Máximas sin IVA (A X C)
2025	12	\$800.00	5,040	7,560	\$4,032,000.00	\$6,048,000.00
				Subtotal	\$4,032,000.00	\$6,048,000.00
				IVA	\$645,120.00	\$967,680.00
				Total con IVA	\$4,677,120.00	\$7,015,680.00

Monto en Letra Precio mínimo antes del Impuesto al Valor Agregado: Cuatro millones treinta dos mil pesos 00/100 M.N.

Monto en Letra Precio máximo antes del Impuesto al Valor Agregado: Seis millones cuarenta ocho mil pesos 00/100M.N.

Vigencia del Servicio: La vigencia del servicio será del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025.

Vigencia de Cotización: 90 días naturales

Atentamente

José Luis Meraz Ríos
Administrador Único
SUMA Consultores, S.A.

RFC: SCO841201SEA

Datos de contacto:

Contacto: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

CEL: [REDACTED]

Eliminada CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO. Fundamento legal: Artículo 115 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el artículo 3 fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como el Lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información. Motivación: Se considera información confidencial, tomando en cuenta que el correo electrónico particular en su conformación puede identificar al usuario de la misma, razón por si misma permite identificar a una persona física, por lo que debe evitarse su revelación.

SUMA Consultores, S.A.
Av. San Jerónimo 1730 | Col. Lomas Quebradas
México | CDMX | CP. 10000
t. (55) 52802427 | www.sumaconsultores.com.mx



Ciudad de México, 10 de junio de 2025

Secretaría Técnica del Comité de Transparencia

Fernando Zepeda Delgadillo
Director de Recursos Materiales y Servicios Generales
P r e s e n t e

En la Sexta Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, celebrada en medios electrónicos el 10 de junio del 2025, los Miembros del Comité emitieron el siguiente Acuerdo:

CT06SO.10.06.2025-V.1

El Comité de Transparencia del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, con fundamento en los Artículos 40 fracción II; 103 fracción III; 106, 115 y 139 fracción I de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; los Lineamientos Séptimo fracción III, Noveno y Trigésimo Octavo fracción I y Quincuagésimo Octavo de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas y el numeral 9.2 de sus Reglas de Integración y Funcionamiento, confirma con 3 votos a favor y ninguno en contra la clasificación de información con carácter confidencial de la versión pública de **12 contratos y 3 convenios modificatorios**, presentados con la finalidad de dar cumplimiento a las Obligaciones de Transparencia, establecidas en el artículo 65 fracción XXVI de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

Ilse Campos Loera
Secretaría Técnica

