

CONTRATO ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITES, CON CARÁCTER NACIONAL 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 GARCÍA JUÁREZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADA LEGAL, Y POR LA OTRA, SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V., EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V., E IO-TECH, S.A. DE C.V., EN LO SUCESIVO “LOS PROVEEDORES”, REPRESENTADOS POR EL C. MAURICIO REYES VERGARA EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, LA C. LAURA ARACELI SAENZ ESTRADA EN SU CARÁCTER DE APODERADA LEGAL Y EL C. FIDEL SÁNCHEZ GÓMEZ EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL RESPECTIVAMENTE, 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 una “**ENTIDAD**” de la Administración Pública Federal, 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, cuya competencia y atribuciones se señalan en el citado ordenamiento legal.
- I.2 Conforme a lo dispuesto por la **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**, la C. Jazmín García Juárez, en su cargo de Subdirectora General de Administración, es la servidora pública 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 modificadorio.
- 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 04 de abril del 2025** 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, designado para dar seguimiento y verificar** el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, informando a “**EL PROVEEDOR**” para los efectos del presente contrato.
- I.4 De conformidad con el **apartado VII, 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 **Licitación Pública Electrónica** de carácter **Nacional**, al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; **33, 35 fracción I, 36, 37, 39 fracción I, 40, 42, 47 tercer párrafo, 66 y 68** de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "LAASSP", y **39, 42, 51, 81 y 85** de su Reglamento.
- I.6** "**EL INSTITUTO FONACOT**" cuenta con suficiencia presupuestaria otorgada **mediante oficio número SGA/0290/03/2025 de fecha 31 de marzo de 2025**, emitido por la Subdirección General de Administración de "**EL INSTITUTO FONACOT**".
- I.7** Cuenta con 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. "**SIE SISTEMAS S.A. DE C.V.**" por conducto de su representante legal declara que:

- II.1** Es una persona **moral** legalmente constituida mediante la **escritura pública número 7,360 de fecha 10 de julio de 2006, otorgada ante la fe de la Lic. Rosa María Reed Padilla, titular de la notaría pública número ciento siete del Estado de México, con residencia en Naucalpan** denominada **SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V.**, cuyo objeto social es entre otros **la compra, venta, importación, exportación, arrendamiento, distribución y comercialización de toda clase de bienes y servicios, en especial los relacionados con la tecnología de información y comunicaciones**, inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil número 355018, de fecha 19 de septiembre de 2006.

Que mediante **escritura pública número 38,087 de fecha 18 de diciembre de 2024, otorgada ante la fe del Lic. Luis Ricardo Duarte Guerra, notario público número veinticuatro de la Ciudad de México**, se hizo constar la modificación al objeto social para quedar entre otros como el de **gerenciar, gestionar e integrar contratos y servicios de ingeniería civil, arquitectónica, instalación y/o mantenimientos relacionados con tecnologías de la información, comunicaciones, electromecánica, eléctrica, mecánica, electrónica, seguridad física, seguridad táctica, industrial, seguridad informática y seguridad de comunicaciones** testimonio que quedó inscrito en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, el 26 de marzo de 2025, con el folio mercantil electrónico número 355018 .

- II.2** El **C. Mauricio Reyes Vergara**, en su carácter de representante legal, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada, como lo acredita con **escritura pública número 121,937, de fecha 16 de octubre de 2024, otorgada ante la fe del Lic. Gonzalo M. Ortiz Franco, notario público número noventa y ocho de la Ciudad de México**, mismo 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 **SSI0607178N8**.

- 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 Av. Lomas de Sotelo, No. 1102, Piso 4, Oficina 403, Col. Lomas Hermosa, C.P. 11200, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

III. "GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V." por conducto de su apoderada legal declara que:

III.1 Es una persona **moral** legalmente constituida mediante la **escritura pública número 16,599 de fecha 10 de febrero de 2004, otorgada ante la fe del Lic. Xavier Ibáñez Aldana, titular de la notaría pública número uno en la ciudad de Tecate, Estado de Baja California**, denominada **GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.C.**, cuyo objeto social es entre otros la **prestación de servicios profesionales en el ramo de tecnologías de la información, sistemas de informática, telecomunicaciones y computación en general, comprendiendo la asesoría, consultoría, orientación, capacitación, diseño, implementación de sistemas y soluciones y cualquier otro relacionado con el área, el desarrollo de aplicaciones de programas de cómputo, así como el desarrollo de aplicaciones por internet**, inscrita en el Registro Público de Comercio en Mexicali, bajo la partida número 5287984, de fecha 02 de abril de 2004 y bajo el folio mercantil electrónico No. 40057 *1.

Que mediante **escritura pública número 99,127 de fecha 02 de octubre de 2014, otorgada ante la fe del Lic. Virgilio César Valdés Portales, notario adscrito de la notaría pública número nueve del municipio de Mexicali, Baja California, actuando en el protocolo del Lic. Carlos Enríquez de Rivera Castellanos, Notario público titular de la notaría pública número nueve del municipio de Mexicali, Baja California**, se hizo constar la **modificación del régimen social de una Sociedad Civil para quedar como GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V.**, testimonio que quedó inscrito en el Registro Público de Comercio en Mexicali, el 08 de octubre de 2014, bajo la partida número 5704676 y bajo el folio mercantil electrónico No. 40057 *1.

III.2 La **C. Laura Araceli Saenz Estrada**, en su carácter de apoderada legal, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada, como lo acredita con **escritura pública número 102,789, de fecha 24 de abril de 2015, otorgada ante la fe del Lic. Virgilio César Valdés Portales, notario adscrito de la notaría pública número nueve del municipio de Mexicali, Baja California, actuando en el protocolo del Lic. Carlos Enríquez de Rivera Castellanos, Notario público titular de la notaría pública número nueve del municipio de Mexicali, Baja California e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del**

Comercio en Mexicali, Baja California con el folio mercantil electrónico número 40057 *1, de fecha 05 de mayo de 2015, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta no le ha sido limitado ni revocado en forma alguna.

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

III.4 Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **GRI0402138X6**.

III.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.

III.6 Tiene establecido su domicilio en Calle Galaxia No. 36, Interior D, Col. Alamitos, C.P. 21210, Municipio de Mexicali, Baja California, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

IV. "IO-TECH, S.A. DE C.V." por conducto de su representante legal declara que:

IV.1 Es una persona **moral** legalmente constituida mediante la **escritura pública número 54,830 de fecha 26 de marzo de 2025, otorgada ante la fe del Lic. Jorge Alberto Goñi Rojo, titular de la notaría pública número treinta del Estado de México, con residencia en Naucalpan**, denominada **IO-TECH, S.A. DE C.V.**, cuyo objeto social es entre otros **la prestación de servicios de consultoría, en particular de estrategia, planeación, inversión, operaciones, técnicas y de cualquier otra índole; así como la venta, renta o cualquier operación comercial de recursos informáticos, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa, servicios profesionales, técnicos de asesoría y/o consultoría, así como "software", paquetes informáticos, bases de datos, interfaces y redes a toda clase de empresas u organismos de carácter comercial e industrial, públicas o privadas y a todo tipo de personas físicas o morales dentro o fuera de los Estados Unidos Mexicanos**, inscrita en el Registro Público de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil electrónico número N-2025035502, de fecha 22 de mayo de 2025.

IV.2 El **C. Fidel Sánchez Gómez**, en su carácter de representante legal, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada, como lo acredita con la **escritura pública número 54,830 de fecha 26 de marzo de 2025, otorgada ante la fe del Lic. Jorge Alberto Goñi Rojo, titular de la notaría pública número treinta del Estado de México, con residencia en Naucalpan**, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta no le ha sido limitado ni revocado en forma alguna.

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

IV.4 Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **IOT250326624**.

IV.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.

IV.6 Tiene establecido su domicilio en Calle Vicente Salado Álvarez, No. 4, Col. Ciudad Satélite, C.P. 53100, Municipio de Naucalpan, Estado de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

V. De "LAS PARTES":

V.1 Se constituyen como responsables solidarios respecto de todas y cada una de las obligaciones contraídas con "**EL INSTITUTO FONACOT**", asimismo que celebraron un convenio privado de proposición conjunta con fecha 21 de julio de 2025, que como **Anexo I** se agrega al presente contrato, el cual formará parte integrante del mismo.

V.2 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 PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITES**, en los términos y condiciones establecidos en la convocatoria, este contrato y sus **Anexos II Propuesta Técnica y III Propuesta Económica** respectivamente, que forman parte integrante del mismo.

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO

"**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**" pagará a "**EL PROVEEDOR**" como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, la cantidad mínima de **\$12,053,608.36 (Doce millones cincuenta y tres mil seiscientos ocho pesos 36/100 M.N.)** más impuestos por **\$1,928,577.33 (Un millón novecientos veintiocho mil quinientos setenta y siete pesos 33/100 M.N.)** y un monto máximo de **\$30,134,020.90 (Treinta millones ciento treinta y cuatro mil veinte pesos 90/100 M.N.)** más impuestos que asciende a **\$4,821,443.34 (Cuatro millones ochocientos veintiún mil cuatrocientos cuarenta y tres pesos 34/100 M.N.).**

El precio unitario es considerado fijo y en moneda nacional (**pesos**) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del **SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE**

Y SISTEMAS SATÉLITES, por lo que “**EL PROVEEDOR**” no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

TERCERA. ANTICIPO.

Para el presente contrato “**EL 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, a mes vencido, conforme a los servicios efectivamente prestados y a entera satisfacción del administrador del contrato y de acuerdo con lo establecido en el **Anexo III Propuesta Económica** que forma parte integrante de este contrato.

El pago se realizará en un plazo máximo de 17 (diecisiete) días hábiles 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.

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la aceptación del CFDI o factura electrónica, y ésta reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia, el desglose de los servicios prestados, los precios unitarios, se verifique su autenticidad, no existan aclaraciones al importe y vaya acompañada con la documentación soporte de la prestación de los servicios facturados.

De conformidad con el artículo 90, del Reglamento de la “**LAASSP**”, en caso de que el CFDI o factura electrónica entregado presente errores, el Administrador del presente contrato o a quien éste designe por escrito, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes de su recepción, indicará a “**EL PROVEEDOR**” las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que “**EL PROVEEDOR**” presente el CFDI y/o documentos soporte corregidos y sean aceptados.

El tiempo que “**EL PROVEEDOR**” utilice para la corrección del CFDI y/o documentación soporte entregada, no se computará para efectos de pago, de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la “**LAASSP**”.

El CFDI o factura electrónica deberá ser presentada 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 I**, mismos que deberán de ser entregados en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en Av. Insurgentes Sur No. 452, 5º Piso, Col. Roma Sur, C.P.

06760, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, en la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, así mismo deberá ser enviada a los correos electrónicos: 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 en días hábiles.

- 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 impuesto cuando aplique.

"EL PROVEEDOR" manifiesta 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, **"EL PROVEEDOR"** deberá 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.

"EL PROVEEDOR" deberá presentar la información y documentación **"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 al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales y, en su caso, deductivas.

Para el caso que se presenten pagos en exceso, se estará a lo dispuesto por el artículo 73, 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 II** del presente contrato.

Los servicios serán prestados en los domicilios señalados en el **Anexo II** y fechas establecidas en el mismo;

SEXTA. VIGENCIA

"LAS PARTES" convienen en que la vigencia del presente contrato será del **01 de agosto del 2025** 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 74 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 Modificatorio.

"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. GARANTÍA 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

A) CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Conforme a los artículos 69, fracción II, 70, fracción II, de la "LAASSP"; 85, fracción III, y 103 de su Reglamento **"EL PROVEEDOR"** se obliga a constituir una garantía **divisible** y en este caso se hará efectiva en proporción al incumplimiento de la obligación principal, mediante fianza expedida por compañía afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, a favor del **"INSTITUTO FONACOT"**, por un importe equivalente al **10%** del monto total 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 permiten, la entrega de la garantía de cumplimiento se podrá realizar de manera electrónica.

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

La garantía de cumplimiento no será considerada como una limitante de responsabilidad de “**EL PROVEEDOR**”, derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el presente instrumento jurídico, y no impedirá que “**EL 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.

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 cumplimiento del contrato, lo que comunicará a “**EL PROVEEDOR**”.

DÉCIMA. OBLIGACIONES DE “EL PROVEEDOR”.

“**EL PROVEEDOR**”, se obliga a:

- a) Prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares establecidos 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 la responsabilidad de 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 Anticorrupción y Buen Gobierno y el Órgano Interno de Control, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la “**LAASSP**”.
- e) Mantenerse al corriente de sus obligaciones fiscales, durante la vigencia del presente contrato.

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE “EL INSTITUTO FONACOT”

“**EL INSTITUTO FONACOT**”, se obliga a:



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

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

"**EL INSTITUTO FONACOT**" designa como Administrador del presente contrato a el **C. Ricardo Oria Esquivel, 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.

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 sus anexos respectivos, las cuales se calcularán conforme a lo establecido en el **Anexo II**. 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 para lo cual deberá emitir un Comprobante Fiscal Digital por Internet tipo egreso y contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación **correspondiente**, en 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 **5 días hábiles** 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 II**.

El Administrador determinará el cálculo de la pena convencional, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico, dentro de los **5 días hábiles** 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 podrá efectuarse a través de un Comprobante Fiscal Digital por Internet tipo Egreso, conocido comúnmente como nota de crédito, relacionado con el folio fiscal del CFDI próximo a pagar y contará con un plazo que no excederá de **5 (cinco) días hábiles** contados a partir de la fecha de la notificación correspondiente, a favor de "**EL INSTITUTO FONACOT**".

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.

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 trasportar los bienes e insumos necesarios para la prestación del servicio, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones señaladas en el **Anexo II** 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**".

Se exceptúa de lo anterior en el caso de fusión, escisión, o transformación de sociedades, siempre que la nueva sociedad que resulte cuente con la solvencia técnica, jurídica y económica exigidas al adjudicarse el contrato, cumpla con lo dispuesto en el Reglamento de la "**LAASSP**" y no se encuentre en los supuestos de impedimento previstos en la "**LAASSP**".

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 la Ley General 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 80 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 Anticorrupción y Buen Gobierno, 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) Cuando la suma de las penas convencionales exceda el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato;
- k) Cuando la suma de las deducciones al pago, excedan el límite máximo establecido para las deducciones;
- l) Divulgar, transferir o utilizar la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **"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;
- m) Impedir el desempeño normal de labores de **"EL INSTITUTO FONACOT"**;
- n) Cambiar su nacionalidad por otra e invocar la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de **"EL INSTITUTO FONACOT"**, cuando sea extranjero, y
- o) 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 ocurrido, 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 **"INSTITUTO FONACOT"**, en un plazo de 10 (diez) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **"EL PROVEEDOR"**, determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el contrato, y comunicará a **"EL PROVEEDOR"** dicha determinación dentro del citado plazo.

Cuando se rescinda el contrato, se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar "**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, "**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 modificadorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 74 de la "**LAASSP**".

No obstante, de que se hubiere firmado el convenio modificadorio 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 73, 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, las estipulaciones que se establezcan en este contrato no deberán modificar las condiciones previstas en la convocatoria a la licitación y sus juntas de aclaraciones; en caso de discrepancia, prevalecerá lo estipulado en estas, conforme a lo previsto en el artículo 66, párrafo segundo 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 109, 111 y 112 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 las fechas especificadas.

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.
SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V.	SSI0607178N8
GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V.	GRI0402138X6
IO-TECH, S.A. DE C.V.	IOT250326624

Cadena original:

cf10d3eb4b80f1fd74306ab6e6152f1822b19451b959eba448ba2d0b2beb22b

Firmante: FERNANDO ZEPEDA DELGADILLO
RFC: ZEDF7412252J5

Número de Serie: 0000100000705259722
Fecha de Firma: 20/08/2025 13:42

Certificado:

Firma:

Nxjw PHz2EWomOr38N8HWRUOyWH/JgHuLyHUVKbQeB3MgUNZk3+cyyqZ3ulxrtFJQ9l2v5p1/SWE0189NjGEjEjVaiGfhxj0d7Lu9AM/1q12ClFu6x2sHg5Prvg+gPp1PkDp0vcCzqTQE42n10/x1s8NbJntHwZ2lnsNF9lrom0gQVgNKRQbs381j/2uAzcaH7ht63S+0F1wiKNozo9QSmwHw6FKuEFehiBsM508b204Jlp1NWPFKgYI6xQ14s5yc/Brw0WbgR1exV4CFGRcOy5Q6Fd/VkyW7UZRjQUpoxCm+nHxh5g6h0B6KGwg48c10S11NWWVg+jZsrqdGAA==

Firmante: RICARDO ORIA ESQUIVEL
RFC: OIER8103266T3

Número de Serie: 000010000070552325
Fecha de Firma: 20/08/2025 14:40

Certificado:

Firma:

He2P0X1QtbCx/7S02cn6A4qeT6fKta+Kr4WbD7aFvgTg2r8s41KE9BWB2yLQhVtOR213Tbdp9nLqjxaJMx0lpFlW7eiehBd4/Y1lkpWxHPl+PcQoxdg5VC1L5HSUzIeCUTRdwymqrkYvSCWN+zw5Pg6aRhb3H2eR7RkgmFmNg01gvJ4yDmWRbfsgoukgQwHpBSPduwB1Vn1czxsSert5YhNrdGzknbMZyISDTjB8ic+9yG+k+ZGNxFHyh3y7k0/f3GzCzL2wZNrb64N6cneBzNHk1xzDrrBmssW5y0TM244Ovhcb61kRldM19LgoTkaUQ1o+g51xNa==

Firmante: JAZMIN GARCIA JUAREZ
RFC: GAJJ830521BY9

Número de Serie: 00001000000703552192
Fecha de Firma: 20/08/2025 14:51

Certificado:

Firma:

LViWMd135x6ebBdLcUHfUh1lDChVqtjK/wvBz6m2VcqVu+51qpe+E+xemxmggrj09R6rwfwsM4J3BY9z2ZlYKxbTkXZ2UTubcGpaY4C2u6+ffTpIA29xZjsEbyi514l9162LSN+N004Dvptrs9dsNL1x1sGeg,01FkwP2B16KcMF/F/oTphgV4yN1L4oZvvbyAbUwG9pV8PEr4F+V+jzakMTaqjDyy9MEEpdD/A4NepE3bx86V7SAF4GyGT9/bwaROW106yueynQaw2Fnsw7JvbjQt9y69Q/B/LmgfB/lB1vxdu7kiWa1hVdDT6bT/HLAQcesRRGVcsZ9c27A==

Firmante: IO-TECH SA DE CV
RFC: IOT250326624

Número de Serie: 00001000000715990169
Fecha de Firma: 20/08/2025 16:50

Certificado

Firma:

Firmante: GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT SA DE CV
RFC: CRD1402128Y6

Número de Serie: 00001000000701690158
Fecha de Firma: 20/08/2025 18:32

W. B. GORE

MIIJGjCCBG6gAwIBAgIUiMDawMDwIBAgwMDA3MDE20TAXNTgwDQYJKoZIhvncNAQELBQAwwgGVMTUWmWYDVQDDCxBqYBERUwgU0VSVk1dSUs8gREUgQURNSU5JU1rSQuNJT04gFVJQ1UvQVQJQJTEuMcwGa1UECgwiU0VSVk1dSUs8gREUgQURNSU5JU1rSQuNJT04gFVJQ1UvQVQJQTeMaBgGa1UECwru0FUfL1UfUYBdxXrOb3JpdHxMjAwBgkqhkiG9w0BQCEWI3n1cnZpY21vc2FsY29udhJpYnV5Zw50ZUB2zYXQuZ291lM14MSYwJAYDVQDQJB1d4g1SGLKwYXbnwy3NtywQ291LihBpBzEwOMA91UEBqPwFMY2Dzca2JxzbGvNBVATy1lM0QwCvYDQVQDIDRar1lMwMrpCvYDQVQDHPdUvPwFSFRFTU9DRMuwRwYDQVQCELEwTQVQ5NzA2MDpTQjMxDBaBgkqhkiG9w0BQCCITJLc3BvbhNyXmLo1BbBzE1rJTk1TVFbQ1lPtbDRU5UWMP1FerInFNUlZQJ01UbyBETBCDT05UkU1Cv1Uf1lRFMB4XTD1zMdgnXDI2NT1xOvXoDMDgxnDz1NT11OwvgeQEMTawLgYDwQDBeHydU1VQTyBSRUQoSUSURVJOrV0gREWVuRxPUE1FT1QgU0EgREWgQ1YxMDaBwgNVBCKTJ0dSvVBPF1JFrcB71rUfK5FVCBERV2FTE9Q7UtvOCBTSQBSBdewJvEmWC40A1UEChmJn1Rv8gUkErV1ELOVEVSTKvU1ERFVKvMT1BNRUSU1PN1LIERPIENM0swCQYD9QGEwN1EDKMC1GCSG81d3D3DQEJYR1vgFp1cmFaZ3J1c9y2WQ0u29t1m4MSUW1wDVQQtExxHukkNwDdyMT4WdyLByTbQUVMNjgwNzAxSVK2M4RwHAYDwQFPExLyBtQUVMNjgwNzAxTUJD1tNSMDwUggEiMAOGCsG81d3DQEBAQ141BDwAggB1R0wCzWAsCw8G5q51nPk140N1EwQDQ7PbDPEKdr3/Nv7tUpnF12e+FBM5xQh0fmFj3GKGKpOs7e/WfNw211uG1z15KHMKHwPyFwUc0d9TjElz1+rNfpfM/nkPQ2ZeaEzIRfV+KrcWtghB8BtmzB2e1H2fGeCoAaMKT17tR8t12RUAUBoZgY3HNgj1qng4SwXwnxrezFv1LkQfHr2Jh1wahGlok10i1x8+vwB3+jjGx+T27N1Lk1CSNfKh0d1oAx421zBz++e2DdoHtF39LbPaBc4qVAcKcdjTxDk2WqgkewMtgS/h2A/gaqQwFaMgBaaQjt2BnMAwGAIuWeBwB/wQCMQAUwCvYDwR0PAQDAGPyMBCWGCSGgB+EIBAQAewI0FoAdBnVghNsueF1AUBgrgBjPw1KwYbQhuAwIdQ1KoZ1hcvNaCnElBQdAgIBAfUwTAcZksVbWt4B3FsRhtVt6d15e1RjGjvM10+87vc0MauwA6w2DBBzA23JdW3vs1lcKjxJLxxGh6QnpPnxZ2AaLj2j4d97cgT7B7E7Q17An8n15Df1p+JaXah5yDpbD1Qk1atCyoPe2My/10L1pxr215015KmAbhnhcd7K72F7kTRM1KdImJ2vD1vshMw5ayAsE27+6TDWgQIx3j7W4ggf+/T0V71ldqsxjFKNI9qUdhguJaZDk0Ms1E3mHGEI1X29urPtXoaA4Bh8e2kGou5d+PyChGb0Na06GwSGDggosTaTsSkQX/bd1w9eSS3ZNLyPCoz+Vlaxxhsks3d15fTavpxOzxL2BbQqtKmEx9p94r4UC2B+KywOckL20NnPq2Fa4Ka3y-NteTjkj09s08WePBwQXgJqRphTfPi1Fk2CpGrjye3qz3HoPnwPxRq32x9y1b7s170tHkQhJyDw1sBvLz7dYtTR1yHsf6dCuvDbhd8s0L21UYvTwsixIauPewBvM9ElxRw3p+23iQgdCh+unod1-od0cmW9Yw+dv+Tcu+EBaYxKohu2SxVsbv+q1AW4H+KEKFB2Xmq3+7usd1xm+buXg36x8CwMe518Rqgs/N0wExRaA5y4efP2ZUw0

Firma

PQdf5ivBmSnIxwEM/PW3zIz/Sv1V7YqYesXw7LUnKpGCoGeWcF6ENSe5IGGrcQrQISZDOK21LE9PnzJNx8KR35x17TApJc2o4JuRfsmwyChwBS/PwTwG85D4y1MoL7Dj+X2oXG0Gj3UCPIfDUiyxueoIIL+j9RtWgPpEYMMHwB9/+C+o+5jBzxy/ka0tHUdCrg1LZaIfHqHwlwBapPFZD0idAsBbb+G8Gta6j7C300MB76dkttN6+HqpRnGhwvYPHPrZEw43Vus5LuNyLUp+NcaPxDugpDCKCdRbdRw+EctS1n1S00c9+YtgduFQJ

Firmante: SIE SISTEMAS SA DE CV

Número de Serie: 00001000000707633709

RFC: SSI0607178N8

Firma:

XML+HGSDGvIn1TATBLDscEk82q6+HuV2i1785bCbAmQcHqFgvHwF2QmgIkxMRBwHRZga+P+M+IqUeNm0Nzdp9TuWFTju2LUAsPGh1EvhVXai5fxRqqLifWx17tLuC3s3JA4ZgtwPi99k5X+8GedchEf4nFiAc1Cl+7rVzCj0+T+6xqbsRv08oSeZuapPamLBjC17Rm6q4qdPlkQsaudU+m/LLFI14fKYNWIRcp1NDsuzyiQEBYBtoe6Zq1Ghox87EWx6l1s5EJB9ze+iZ5RNjPrc4Xe2QJyFpB60RHsQhufAOVjouyUz



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO
fonacot

CONTRATO ° FNCOT/LP/175/2025

ANEXO I

CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA

CONVENIO DE PROPOSICIÓN CONJUNTA QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR MAURICIO REYES VERGARA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “PARTICIPANTE A”; POR OTRA PARTE, GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR LAURA ARACELI SÁENZ ESTRADA, EN SU CARÁCTER DE APODERADA LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “PARTICIPANTE B”; Y, POR ÚLTIMO, IO-TECH, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR FIDEL SÁNCHEZ GÓMEZ, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “PARTICIPANTE C”; CONJUNTAMENTE DENOMINADOS COMO “LAS PARTES”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

El “Participante A”, declara que:

- I. Es una sociedad legalmente constituida de conformidad con las leyes mexicanas, según consta el testimonio de la escritura pública número 7,360 de fecha 10 de julio de 2006, pasada ante la fe del Lic. Rosa María Reed Padilla, notaria pública Número 107 del Estado de México, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio, con el número de folio 355018 en el Registro público del Distrito Federal de fecha 19 de septiembre de 2006.
- II. Reformas al Acta Constitutiva inscritas en el Registro Público de Comercio:
 - **Escríptura 11,154** de 05 de septiembre de 2014 ante la Licenciada Rosa María Reed Padilla, Titular de la Notaría Pública 107 del Estado de México (venta de acciones) inscrita en el RPC el 02 de julio de 2015.
 - **Instrumento 103,765** de 10 de agosto de 2021 ante el notario César Álvarez Flores, Titular de la notaría 87 de la Ciudad de México, actuando como asociado en el protocolo de la notaría 98 de la misma ciudad (Modificación al objeto social y su consecuente reforma al artículo tercero de sus estatutos sociales) inscrita en el RPC el 14 de junio de 2023.
 - **Póliza 19,185** de 17 de diciembre de 2021 ante el licenciado Francisco Castellanos Guzmán, corredor público 20 de la Ciudad de México (aportación de capital a la sociedad) inscrita en el RPC: N/A
 - **Póliza 19,651** de 22 de agosto de 2022 ante el licenciado Francisco Castellanos Guzmán, corredor público 20 de la Ciudad de México (Aportación de capital) inscrita en el RPC: N/A
 - **Instrumento 410** de 21 de febrero de 2023 ante la Licenciada Palmira Cortés Ramírez, notario público 197 del Estado de México, (Reforma al objeto social) inscrita en el RPC el 03 de julio de 2023
 - **Instrumento 597** de 26 de mayo de 2023 ante la Licenciada Palmira Cortés Ramírez, notario público 197 del Estado de México (Reforma al objeto social) inscrita en el RPC el 22 de agosto de 2023.

- **Instrumento 37,711 de 25 de noviembre de 2024 ante el licenciado Luis Ricardo Duarte Guerra, notario 24 de la Ciudad de México, (Venta de acciones) inscrita en el RPC el 16 de diciembre de 2024.**
 - **Instrumento 38, 087 de 18 de diciembre de 2024 ante el licenciado Luis Ricardo Duarte Guerra, notario 24 de la Ciudad de México (Modificación al Objeto Social) inscrita en el RPC el 26 de marzo de 2025.**
- III. Tiene los siguientes registros oficiales: Registro Federal de Contribuyentes número **SSI060717BN8** y Registro patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social número **Y54-73713-10-4**.
- IV. Relación de accionistas: La C. [REDACTED] y la persona moral: Jalan Holdings S.A. de C.V.
- V. Su apoderado legal, **MAURICIO REYES VERGARA**, cuenta con las facultades necesarias para suscribir el presente convenio, de conformidad con el contenido del testimonio de la escritura pública número **121,937 de fecha 16 de octubre de 2024**, pasada ante la fe del **Lic. Gonzalo M. Ortiz Blanco, notario público Número 98 de la Ciudad de México**, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio, con el número de folio **355018 en el Registro público del Distrito Federal de fecha 20 de febrero de 2025**, manifestando que no le han sido revocadas, limitadas o modificadas en forma alguna, a la fecha en que se suscribe el presente instrumento.
- VI. Cuenta con los recursos financieros, técnicos, administrativos y humanos para obligarse, en los términos y condiciones que se estipulan en el presente convenio. Su objeto social, entre otros corresponde a: Gerenciar, gestionar e integrar contratos y servicios de ingeniería civil, arquitectónica, instalación y/o mantenimientos relacionados con tecnologías de la información, comunicaciones, electromecánica, eléctrica, mecánica, electrónica, seguridad física, seguridad táctica, industrial, seguridad informática y seguridad de comunicaciones.
- VII. Señala como domicilio fiscal el ubicado en: **Avenida Lomas de Sotelo 1102, Piso 4, Oficina 403, Colonia Lomas Hermosa, alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11200, Ciudad de México.**

El "Participante B", declara que:

- I. Es una sociedad legalmente constituida de conformidad con las leyes mexicanas, según consta el testimonio de la escritura pública número **16,599, de fecha 10 de febrero de 2004**, pasada ante la fe del **Lic. Xavier Ibáñez Aldana, notario público adscrito a la Notaría Pública Número 1 de la Ciudad de Tecate, Baja California**, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio con el número **40057 *1, de fecha 02 de abril de 2004**, en Mexicali, Baja California.
- II. Sociedad que transformó Régimen Social de Sociedad Civil (S.C.) a Sociedad Anónima de Capital Variable (S.A. de C.V.), mediante protocolización del Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 24 de abril de 2015, mediante testimonio de la escritura pública número **99,127 de fecha 02 de octubre de 2014**, ante la fe del Notario Público Adscrito, **Lic. Virgilio César Valdés Portales, en la Notaría Pública Número 9 de Mexicali, Baja California,**

actuando en el Protocolo del Lic. Carlos Enríquez de Rivera Castellanos, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio con el número **40057 *1**, de fecha **08 de octubre de 2014**, en Mexicali, Baja California.

III. Reformas al Acta Constitutiva inscritas en el Registro Público de Comercio:

- **Escríptura 17, 419** de 08 de diciembre de 2004 ante el Licenciado Xavier Ibáñez Aldana, de la Notaría Pública 01 de la Ciudad de Tecate, Baja California (Aumento de capital, modificación estatutos sociales) inscrita en el RPC el 25 de marzo de 2008.
- **Escríptura 20,419** de 01 de febrero de 2008 ante el Licenciado Xavier Ibáñez Aldana, de la Notaría Pública 01 de la Ciudad de Tecate, Baja California (aumento de capital social) inscrita en el RPC el 09 de marzo de 2012.
- **Escríptura 20,430** de 07 de febrero de 2008 ante el licenciado Xavier Ibáñez Aldana, de la Notaría Pública 01 de la Ciudad de Tecate, Baja California (renuncia de socios) inscrita en el RPC el 26 de marzo de 2008.
- **Escríptura 21,689** de 21 de marzo de 2009 ante el Licenciado Xavier Ibáñez Aldana, de la Notaría Pública 01 de la Ciudad de Tecate, Baja California (renuncia de uno de los socios y cesión de parte social) inscrita en el RPC el 16 de abril 2012.
- **Escríptura 81,995** de 13 de diciembre de 2011 ante el Licenciado Carlos C. Enriquez de Rivera B., de la Notaría Pública 09 del Municipio de Mexicali, Baja California (Donación y modificación de las aportaciones y porcentajes de cada socio) inscrita en el RPC el 1 O de julio de 2012.
- **Escríptura 28,206** de 26 de diciembre de 2013 ante el Licenciado Xavier Ibáñez Aldana, de la Notaría Pública 01 de la Ciudad de Tecate, Baja California (modificación del valor y porcentaje de aportaciones de los socios) inscrita en el RPC el 29 de julio de 2014.
- **Escríptura 99,127** de 02 de octubre de 2014 ante el Licenciado Carlos Enriquez de Rivera Castellanos, de la Notaría Pública 09 del Municipio de Mexicali, Baja California (cesión gratuita de parte social, ingreso nuevos socios, transformación a S.A. de C.V.) inscrita en el RPC el 08 de octubre de 2014.
- **Escríptura 102,789** de 24 de abril de 2015 ante el Licenciado Virgilio César Valdés Portales, de la Notaría Pública 09 del Municipio de Mexicali, Baja California (ratificación de proyecto de estatutos) inscrita en el RPC el 05 de mayo de 2015.
- **Escríptura 145,758** de 02 de julio de 2021 ante el Licenciado Carlos Enriquez de Rivera Castellanos, de la Notaría Pública 09 del Municipio de Mexicali, Baja California (transmisión de acciones de la sociedad) inscrita en el RPC el 13 de agosto de 2021.

IV. Tiene los siguientes registros oficiales: Registro Federal de Contribuyentes número GRI0402138X6 y registro patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social número A0679956100.

Eliminado NOMBRE DE TERCERAS PERSONAS.
Fundamento Legal: Artículo 115 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas. Motivación: Hace a una persona física identificada e identificable, y que dar publicidad al mismo vulneraría su ámbito de privacidad.

V. Relación de accionistas: El C. [REDACTED] y la C. Laura Araceli Sáenz Estrada.

- VI. Su apoderada, **Laura Araceli Sáenz Estrada**, cuenta con las facultades necesarias para suscribir el presente convenio, de conformidad con el contenido del testimonio de la escritura pública número 102,789, de fecha **24 de abril de 2015**, pasada ante la fe del Notario Público Adscrito, **Lic. Virgilio César Valdés Portales**, en la **Notaría Pública Número 9** de Mexicali, Baja California, actuando en el Protocolo del Lic. Carlos Enríquez de Rivera Castellanos, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio con el número **40057 *1**, de fecha **05 de mayo de 2015**, en Mexicali, Baja California. Manifestando que no le han sido revocadas, limitadas o modificadas en forma alguna, a la fecha en que se suscribe el presente instrumento.
- VII. Cuenta con los recursos financieros, técnicos, administrativos y humanos para obligarse, en los términos y condiciones que se estipulan en el presente convenio. Su objetivo social, es la prestación de servicios profesionales en el ramo de tecnologías de la información, sistemas de informática, telecomunicaciones y computación en general, comprendiendo la asesoría, consultoría, orientación, capacitación, diseño, implementación de sistemas y soluciones. Desarrollo de aplicaciones de programas de cómputo, así como el desarrollo de aplicaciones por internet. Entre otros.
- VIII. Señala como domicilio fiscal el ubicado en: **Calle Galaxia 36 interior D, colonia Alamitos, código postal 21210, en Mexicali, Baja California.**

El "Participante C", declara que:

- I. Es una sociedad legalmente constituida de conformidad con las leyes mexicanas, según consta el testimonio de la escritura pública número 54,830 de fecha **26 de marzo de 2025**, pasada ante la fe del **Lic. Jorge Alberto Goñi Rojo**, Notario Público número 30 (treinta) del Estado de México, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio, con el número de folio Mercantil Electrónico N-2025035502, con fecha de registro **22 de mayo de 2025**.
- II. Tiene los siguientes registros oficiales: Registro Federal de Contribuyentes número OIT250326624.
- III. Que su apoderado legal, **Fidel Sánchez Gómez**, cuenta con las facultades necesarias para celebrar el presente convenio, conforme a lo establecido en el testimonio de la escritura pública número 54,830, de fecha **26 de marzo de 2025**, otorgada ante la fe del **Lic. Jorge Alberto Goñi Rojo**, Notario Público número 30 del Estado de México, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio bajo el folio número 355018 del Registro Público del Distrito Federal, con número de inscripción **N-2025035502** y fecha de registro **22 de mayo de 2025**; declarando que dichas facultades no le han sido revocadas, modificadas ni limitadas en forma alguna hasta la fecha de firma del presente instrumento.
- IV. Relación de accionistas: [REDACTED] y el C. Fidel Sánchez Gómez.
- V. Cuenta con los recursos financieros, técnicos, administrativos y humanos para obligarse, en los términos y condiciones que se estipulan en el presente convenio. Su objetivo social, es "la prestación de servicios de consultoría, en particular de estrategia, planeación, inversión, operaciones, técnicas y de cualquier otra índole; así como la venta, renta o cualquier operación comercial de recursos informáticos, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa, servicios

profesionales, técnicos de asesoría y/o consultoría, así como "software", paquetes informáticos, bases de datos, interfaces y redes a toda clase de empresas u organismos de carácter comercial e industrial, públicas o privadas y a todo tipo de personas físicas o morales dentro o fuera de los Estados Unidos Mexicanos. Entre otros.

- VI. Señala como domicilio fiscal el ubicado en: **Calle Vicente Salado Álvarez # 4, Colonia Ciudad Satélite, C.P. 53100; Naucalpan de Juárez, Estado de México.**

Las "Partes" declaran que:

- I. Conocen los requisitos y condiciones estipuladas en la convocatoria que se aplicarán en la **Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025**, relativa a **Contratación abierta del servicio para el soporte técnico y mejoramiento evolutivo del sistema CREDERE y Sistemas Satelitales**. (en lo sucesivo la "Licitación")
- II. Reconocen que el presente convenio se suscribe en **cumplimiento del artículo 45** de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), que permite la presentación de proposiciones conjuntas sin constituir una sociedad y el **artículo 44** del Reglamento de la LAASSP, que establece los requisitos para dichas agrupaciones.
- III. Manifiestan su conformidad en formalizar el presente convenio, con el objeto de **participar conjuntamente en la "Licitación"**, presentando proposición técnica y económica, cumpliendo con lo establecido en la convocatoria de la "Licitación" y los artículos aplicables en la LAASSP y el del Reglamento de la LAASSP.
- IV. Ninguno de los integrantes de la agrupación **incurre en supuestos de exclusión** a que se refieren los artículos **71 y 90 de la LAASSP**.
- V. Designan de común acuerdo un **representante común** para firmar la proposición conjunta y actuar en todas las etapas de la "Licitación".
- VI. Señalan como **domicilio común para oír y recibir notificaciones**, para los efectos que se deriven del presente convenio el ubicado en Avenida Lomas de Sotelo 1102, Piso 4, Oficina 403, Colonia Lomas Hermosa, alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11200, Ciudad de México, en donde se recibirán todas las notificaciones y avisos que se deriven del contrato celebrado con **Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT)**.
- VII. Aceptan **responsabilidad mancomunada** por las obligaciones derivadas del contrato, en caso de adjudicación.

Exuesto lo anterior, las "Partes" otorgan las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO. – "PARTICIPACIÓN CONJUNTA".

Las "Partes" convienen, en conjuntar sus recursos técnicos, legales, administrativos, económicos y financieros para presentar proposición técnica y económica en la "Licitación", y en caso de ser

adjudicados con el contrato, se obligan a suministrar el servicio, objeto del procedimiento de contratación, convocado por el **Instituto FONACOT**, con la participación siguiente:

Obligaciones del "Participante A":

- Encargarse de la **revisión y validación** de todos los documentos necesarios para la participación en la presente Licitación.
- **Suscribir la propuesta conjunta** y, en su caso, el contrato que se derive de la presente Licitación, en representación de las "**Partes**", cuando así se haya convenido.
- Integrar la documentación administrativa requerida en la presente Licitación, asegurando su conformidad con las bases, convocatoria y anexos publicados por el **Instituto INFONACOT**.
- Coordinar la presentación formal de la propuesta conjunta ante la convocante.
- **Fungir como representante común** ante la convocante y cualquier autoridad o instancia relacionada con el procedimiento de la presente Licitación y la ejecución del contrato.
- **Presentar las facturas correspondientes al Instituto INFONACOT**, gestionando su trámite, seguimiento y cobro conforme a los plazos y procedimientos establecidos en el contrato y en las disposiciones fiscales aplicables.
- Coordinar la relación contractual con el **Instituto INFONACOT** y gestionar las comunicaciones oficiales que deriven del contrato.
- Constituir, gestionar y entregar las garantías, fianzas o seguros que sean requeridos para la participación en el procedimiento de contratación y, en su caso, para la formalización y ejecución del contrato correspondiente.

Obligaciones del "Participante B":

- Elaborar y entregar la documentación técnica, legal, fiscal, operativa y administrativa que le sea requerida para efectos de la presente Licitación, así como para la formalización y ejecución del contrato que, en su caso, se adjudique, conforme a los lineamientos establecidos por el **Instituto FONACOT**.
- Participar activamente en la planeación, coordinación y cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas frente al Cliente Final, en los términos establecidos en la Convocatoria, el contrato, los anexos técnicos y el plan de trabajo correspondiente.
- Ejecutar en su totalidad y bajo su responsabilidad las actividades necesarias para la correcta prestación de los servicios objeto del contrato, en estricto apego a los requerimientos funcionales, técnicos y operativos exigidos por el **Instituto FONACOT**, siendo estos exigibles en su totalidad.
- Colaborar en la elaboración, revisión y entrega de los reportes, informes, entregables y evidencias documentales requeridas por el **Instituto FONACOT** durante la vigencia del contrato, incluyendo aquellas señaladas en el Anexo Técnico y las que deriven de la supervisión del Administrador del Contrato.

- Proporcionar la documentación técnica y de soporte necesaria para integrar la propuesta técnica, tales como manuales, fichas técnicas, certificaciones, perfiles curriculares, metodologías, descripciones funcionales y cualquier otro insumo requerido para acreditar la solvencia técnica del licitante.
- Participar en la elaboración y entrega oportuna de los entregables establecidos en el Anexo Técnico, el Plan de Trabajo y demás documentos contractuales aplicables, asegurando su calidad, oportunidad y cumplimiento conforme a los plazos pactados.
- Garantizar que el personal propuesto por su parte cuente con el perfil, experiencia y certificaciones requeridas, así como asegurar su disponibilidad durante toda la vigencia del contrato.

Obligaciones del "Participante C":

- Elaborar y entregar la documentación técnica, legal, fiscal, operativa y administrativa que le sea requerida para efectos de la presente Licitación, así como para la formalización y ejecución del contrato que, en su caso, se adjudique, conforme a los lineamientos establecidos por el **Instituto FONACOT**.
- Participar activamente en la planeación, coordinación y cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas frente al Cliente Final, en los términos establecidos en la Convocatoria, el contrato, los anexos técnicos y el plan de trabajo correspondiente.
- Ejecutar en su totalidad y bajo su responsabilidad las actividades necesarias para la correcta prestación de los servicios objeto del contrato, en estricto apego a los requerimientos funcionales, técnicos y operativos exigidos por el **Instituto FONACOT**, siendo estos exigibles en su totalidad.
- Colaborar en la elaboración, revisión y entrega de los reportes, informes, entregables y evidencias documentales requeridas por el **Instituto FONACOT** durante la vigencia del contrato, incluyendo aquellas señaladas en el Anexo Técnico y las que deriven de la supervisión del Administrador del Contrato.
- Proporcionar la documentación técnica y de soporte necesaria para integrar la propuesta técnica, tales como manuales, fichas técnicas, certificaciones, perfiles curriculares, metodologías, descripciones funcionales y cualquier otro insumo requerido para acreditar la solvencia técnica del licitante.
- Participar en la elaboración y entrega oportuna de los entregables establecidos en el Anexo Técnico, el Plan de Trabajo y demás documentos contractuales aplicables, asegurando su calidad, oportunidad y cumplimiento conforme a los plazos pactados.
- Garantizar que el personal propuesto por su parte cuente con el perfil, experiencia y certificaciones requeridas, así como asegurar su disponibilidad durante toda la vigencia del contrato.

De conformidad con el artículo 44 del Reglamento de la LAASSP, las "Partes" acuerdan que, en caso de que el resulten ganadores de la "Licitación", se obligan a suscribir el contrato respectivo y manifiestan que todas ellas de manera conjunta serán responsables y estarán obligadas a cumplir con todas y cada una de las obligaciones que deriven del contrato materia de la "Licitación", esto es, la "Contratación Abierta"

del Servicio para el Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo del Sistema CREDERE y Sistemas Satelitales".

En ese sentido, las "Partes" se obligan a cumplir conjuntamente con los componentes del contrato que se suscriba con el Instituto FONACOT debiendo por tanto satisfacer, de manera común, los objetivos específicos de dicho instrumento legal, descritos en la convocatoria, así como el **ANEXO TÉCNICO** de la "Licitación", en donde se señalan pormenorizadamente las especificaciones técnicas de los servicios.

**ASIMISMO, EN CASO DE RESULTAR SU PROPOSICIÓN CONJUNTA ADJUDICADA,
LAS "PARTES" SE OBLIGAN A APORTAR LO SIGUIENTE:**

SERVICIOS IDENTIFICADOS DEL AT	PERSONA (S) INTEGRANTE
I. Soporte Técnico para la Administración y Operación	
I.1 Tareas Rutinarias.	
1. Operación y mantenimiento general.	
<ul style="list-style-type: none"> Mantener operativas y disponibles las bases de datos y aplicaciones en ambiente 7x24 para todos los sistemas y módulos asignados. Gestión formalizada de cuentas y claves de acceso con privilegios de administrador para los sistemas bajo su custodia. Apoyo técnico y operativo continuo para asegurar la eficiencia de los ambientes productivos y DRP. 	SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. IO-TECH, S.A. de C.V.
2. Atención y ejecución de solicitudes de servicio operativas mediante las herramientas y la Mesa Central de Servicios del Instituto.	SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. IO-TECH, S.A. de C.V.
3. Actualizaciones y cambios de sistemas.	SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. IO-TECH, S.A. de C.V.
<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de actualizaciones, parches y remediaciones de vulnerabilidades, previa autorización del Instituto. Investigación y verificación de actualizaciones necesarias para aplicaciones y bases de datos. 	
4. Mejora continua. Proponer y poner en práctica ajustes de sistemas para optimizar estabilidad y rendimiento.	SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V.
5. Gestión de contingencias/migraciones.	
<ul style="list-style-type: none"> Activación y operación del DRP ante contingencias mayores en el centro de datos. Ejecución de planes de continuidad de negocio conforme a indicaciones del Instituto. Apoyo a migraciones de sistemas o infraestructuras, incluyendo configuraciones, modificaciones al código y coordinación técnica. 	SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. IO-TECH, S.A. de C.V.

6. Documentación y reportes. Generación y entrega de minutos, notas técnicas y otras documentaciones requeridas por el Instituto o entidades fiscalizadoras.	SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V.
7. Liberaciones y despliegos. <ul style="list-style-type: none"> · Validación y ejecución de cambios en ambientes productivos, incluyendo rollbacks cuando se requiera. · Asegurar que los despliegues cumplan los procesos operativos establecidos. 	SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. IO-TECH, S.A. de C.V.
8. Soporte a procesos batch (OPB). Ejecución de procesos batch nocturnos, respaldos frecuentes de bases de datos, scripts, y cierres regulares (diarios/mensuales/trimestrales/anuales).	SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V IO-TECH, S.A. de C.V.
9. Transferencia de conocimiento y asistencia en la capacitación de nuevas plataformas y herramientas al personal del Instituto.	SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. IO-TECH, S.A. de C.V.
10. Configuración de comunicaciones y la conectividad entre sistemas/bases de datos internos y externos (bancos, IMSS, INE, etc.), según requerimientos.	SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. IO-TECH, S.A. de C.V.
11. Facilidad de integración y puesta en operación de nuevos sistemas/satélites.	GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V. SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. IO-TECH, S.A. DE C.V.
12. Participación en comités cuando el Instituto lo solicite.	SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V.
13. Operación específica de sistemas. <ul style="list-style-type: none"> · Cierres diarios y mensuales del Sistema de Crédito, conciliación y depuración, respaldo y limpieza de logs, monitoreo y ampliación de almacenamiento para expedientes digitales. · Coordinación y soporte operativo en la plataforma de Aplicaciones Móviles, generación de estadísticas de uso, resolución de incidencias y monitoreo de actualizaciones en tiendas de apps. 	SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. IO-TECH, S.A. de C.V. SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V.
14. Gestión de tickets/incidentes evolutivos, al documentar y canalizar aquellos que requieran acciones evolutivas al área correspondiente, con seguimiento documental formal.	GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V. SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V.

I.2 Monitoreo de las Plataformas.	
1. Monitoreo de aplicaciones y servidores.	
<ul style="list-style-type: none"> Supervisión, administración y monitoreo 7x24 de todas las aplicaciones desplegadas en Weblogic, Jboss, ARO, AKS (Azure), .NET Core y servidores de bancos. Ejecutar ventanas regulares de mantenimiento (reinicios/mantenimiento preventivo). Atención y seguimiento a alertas generadas por plataformas y aplicaciones. Obtención y análisis de logs para la revisión de fallas y eventos operativos. 	
2. Mantenimiento de recursos.	
<ul style="list-style-type: none"> Administración del filesystem y recursos compartidos de los servidores para garantizar eficiencia y prevención de fallas. Respaldos y copias de seguridad de configuraciones y bases de datos. Monitoreo y depuración periódica de logs de sistemas en todos los ambientes. 	
3. Configuración y validación de conectividad, comunicación entre aplicaciones internas y con componentes de terceros.	SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. <i>fv</i>
4. Monitoreo de bases de datos.	<i>D</i>
<ul style="list-style-type: none"> Estado de salud de bases de datos (monitoreo de CPU, memoria, diskgroup y filesystems). Monitoreo de la disponibilidad de instancias y sesiones activas. Administración y monitoreo de usuarios, permisos y contraseñas en las bases de datos (altas, bajas, cambios, desbloqueos). Generación de respaldos y restauraciones de bases de datos bajo requerimientos específicos del Instituto. 	
5. Procesos y solicitudes técnicas.	<i>V</i>
<ul style="list-style-type: none"> Planeación y ejecución de procesos en línea y batch según periodicidad solicitada. Monitoreo de los tiempos de ejecución y registro en las herramientas del Instituto. Ejecución de scripts, procesos especiales, respaldo/restauración y levantamiento de logs a petición. 	

6. Supervisión diaria del sistema de forma continua sobre la disponibilidad de sistemas para garantizar arranque y operación oportuna en sucursales y áreas responsables.	
7. Incidentes, monitoreo, seguimiento técnico y reporte de incidencias técnicas recurrentes, además de documentación para análisis y canalización oportuna a las áreas de desarrollo o especializadas.	
II. Mejoras Evolutivas y Desarrollos de Sistemas.	
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de nuevas funcionalidades y mejoras en los sistemas que determine el Instituto durante la vigencia del contrato. 	GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V. SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. IO-TECH, S.A. DE C.V.
<ul style="list-style-type: none"> Ejecución de proyectos evolutivos solicitados formalmente, incluyendo análisis, desarrollo, pruebas, puesta en producción y documentación de los cambios. 	GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V.
<ul style="list-style-type: none"> Atención a requerimientos derivados de la operación o de la identificación de necesidades de negocio, presentando soluciones tecnológicas a través de desarrollos nuevos o ajustes al software. 	GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V. SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. IO-TECH, S.A. DE C.V.
<ul style="list-style-type: none"> Participación en sesiones técnicas o de comités sobre liberación de nuevas versiones, evaluación de incidentes recurrentes y propuesta de mejoras. 	GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V. IO-TECH, S.A. DE C.V.
<ul style="list-style-type: none"> Documentación técnica y funcional de los desarrollos realizados, asegurando el cumplimiento de las especificaciones y lineamientos del Instituto. 	GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V. IO-TECH, S.A. DE C.V.
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación y atención a las notas técnicas emitidas por el Participante A sobre incidentes que ameriten solución mediante desarrollo o evolución de sistemas. 	GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V.
III. Mesa Especializada de Servicios.	
<ul style="list-style-type: none"> Soporte especializado de segundo o tercer nivel sobre incidencias complejas fuera del soporte operativo rutinario. 	SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. IO-TECH, S.A. de C.V.
<ul style="list-style-type: none"> Diagnóstico, análisis avanzado y remediación de incidencias técnicas que requieran conocimiento profundo del diseño del sistema/software. 	SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. IO-TECH, S.A. DE C.V.
<ul style="list-style-type: none"> Colaboración directa con la Mesa Central de Servicios del Instituto para la resolución de tickets que involucren desarrollos, cambios estructurales o actualizaciones mayores. 	GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V. SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V.
<ul style="list-style-type: none"> Gestión y canalización de nuevos desarrollos a través del procedimiento formal para su autorización e implementación. 	GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V. SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V.

- **Aseguramiento de la calidad y seguimiento de las actividades evolutivas en coordinación con los responsables de operación (Participante A y el Instituto).**

**GRUPO RED INTERNET
DEVELOPMENT, S.A. DE C.V.**

SEGUNDA. REPRESENTANTE COMÚN PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPOSICIÓN.

Las “Partes” acuerdan designar como representante común al “Participante A”, representado por el C. Mauricio Reyes Vergara, otorgándole por medio del presente instrumento poder amplio y suficiente, para atender todo lo relacionado con la proposición y con el presente procedimiento de licitación; incluyendo su participación en cada una de las etapas del procedimiento de la Licitación, y, en su caso, la celebración del contrato correspondiente.

Asimismo, las “Partes” manifiestan expresamente su voluntad de obligarse de manera mancomunada, por lo que cada una será responsable únicamente por la parte del cumplimiento que le corresponda, en función de su participación en la propuesta y conforme a lo establecido en el convenio de participación conjunta. Las “Partes” aceptan asumir dichas obligaciones frente al Instituto FONACOT en los términos y condiciones establecidos en la convocatoria de la Licitación, así como en el presente convenio, para todos los efectos legales a que haya lugar.

TERCERA. FACULTADES DEL REPRESENTANTE COMÚN.

El “Participante A” en su carácter de representante común deberá llevar a cabo la coordinación técnica, comercial, y administrativa de la “**Contratación Abierta del Servicio para el Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo del Sistema CREDERE y Sistemas Satelitales**”, por lo que deberá ejecutar las funciones que, de forma enunciativa más no limitativa, se señalan a continuación:

- a) Gestionar ante la convocante toda la correspondencia y comunicaciones derivadas de la propuesta formulada por las “Partes”, asegurando en todo momento que se proporcione copia al “Participante B” de cada una de las comunicaciones que se realicen con la convocante en relación con la **Contratación Abierta del Servicio de Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo del Sistema CREDERE y Sistemas Satelitales**.
- b) Fungir como interlocutor del ante la convocante, representando su posición de manera unificada.
- c) Coordinar las actividades operativas y administrativas entre las “Partes”.
- d) Coordinar la implementación del plan de trabajo.
- e) Coordinar la emisión, renovación y cancelación de las garantías requeridas conforme al contrato **del Servicio para el Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo del Sistema CREDERE y Sistemas Satelitales**, así como la gestión de las pólizas de seguro correspondientes.
- f) Coordinar, y en su caso elaborar o solicitar a los “**PARTICIPANTES B y C**” elaboren, cualquier documento que deba ser enviado a la convocante, incluyendo los entregables exigidos conforme al contrato **del Servicio para el Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo del Sistema CREDERE y Sistemas Satelitales**.

- g) Coordinar la emisión de las facturas dirigidas a la convocante, así como su gestión de cobranza y la distribución de los montos correspondientes entre las "Partes", conforme a su porcentaje de participación, incluyendo el manejo de las cuentas bancarias asociadas.
- h) Coordinar la recopilación y entrega de la documentación necesaria para la aceptación formal de los servicios relacionados con el contrato del Servicio para el Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo del Sistema CREDERE y Sistemas Satelitales, así como coordinar los esfuerzos para su debida obtención.

CUARTA. OBLIGACIÓN MANCOMUNADA.

Las "Partes" están de acuerdo en obligarse en forma conjunta y mancomunada ante el Instituto FONACOT para efectos del procedimiento de Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025, referente a la Contratación abierta del servicio para el soporte técnico y mejoramiento evolutivo del Sistema CREDERE y Sistemas Satelitales; así como para el cumplimiento de las obligaciones que deriven del contrato respectivo, en caso de resultar adjudicadas.

QUINTA. COMPROMISO DE MANTENER LA DISTRIBUCIÓN DE TAREAS Y PARTICIPACIONES DURANTE EL PLAZO.

Las "Partes" se obligan a mantener, durante toda la vigencia del contrato que se derive del procedimiento de la presente "Licitación", la distribución de tareas, responsabilidades y niveles de participación establecidos en el presente convenio privado, sin reducción o alteración alguna. Asimismo, se comprometen a responder de forma conjunta y mancomunada por las obligaciones asumidas en el contrato que se celebre con el Instituto FONACOT.

De igual manera, las "Partes" se obligan de manera expresa e irrevocable a no realizar modificación alguna en la distribución de tareas y/o participaciones establecidas en el presente convenio, ni a sustituir a alguno de los integrantes que presenta al Instituto FONACOT la proposición conjunta, sin contar previamente con la autorización por escrito del Instituto FONACOT.

SEXTA. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS.

Las "Partes" acuerdan implementar medidas técnicas, administrativas y físicas para garantizar la protección de la información intercambiada, en cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás normativas aplicables, incluyendo las siguientes:

- (1) **Medidas de seguridad:** Cada Parte adoptará protocolos equivalentes a los estándares internacionales (ej. ISO 27001) para prevenir accesos no autorizados, alteraciones, pérdidas o tratamiento indebido de datos.
- (2) **Datos personales:** En caso de compartir información que contenga datos personales, la Parte receptora deberá: (i) limitar su uso al objeto de la "Licitación"; (ii) abstenerse de transferirlos a terceros sin consentimiento; y (iii) destruirlos una vez cumplido el fin legal.
- (3) **Incidentes de seguridad:** Cualquier violación a la seguridad de la información (como filtración o ciberataque) deberá notificarse a la otra Parte dentro de las **24 horas** siguientes a su detección, acompañando un plan de mitigación.

(4) Auditorías: A solicitud de una Parte, la otra permitirá auditorías para verificar el cumplimiento de estas obligaciones, asumiendo los costos en caso de hallarse deficiencias imputables.

(5) Responsabilidad: La Parte que incumpla estas medidas responderá por los daños causados, incluyendo multas impuestas por autoridades, y deberá indemnizar a la otra por perjuicios directos e indirectos.

SÉPTIMA. DEL COBRO DE LAS FACTURAS.

Las "Partes" convienen expresamente, que el "**Participante A**", será el único facultado para efectuar el cobro de las facturas que se preste a **Instituto FONACOT**, con motivo de la "**Licitación**".

Las "Partes" que suscriben el presente Convenio acuerdan que la empresa o persona física que actúe como Representante Común, será quien presente las facturas de todos y cada uno de los pagos derivados del contrato, en caso de resultar adjudicados, en el entendido de que el **Instituto FONACOT** no será responsable por la forma en que la persona que actúa como Representante Común distribuya las cantidades que reciba con motivo del contrato.

OCTAVA. VIGENCIA.

Las "Partes" convienen, en que la vigencia del presente convenio será el del periodo durante el cual se desarrolle el procedimiento de la presente "**Licitación**", incluyendo, en su caso, de resultar adjudicados del contrato, el plazo que se estipule en dicho instrumento y el que pudiera resultar de convenios de modificación, hasta la total ejecución del contrato.

NOVENA. CONFIDENCIALIDAD.

Las "Partes" reconocen que, con motivo de su participación en la "**Licitación**", convocada por el **Instituto FONACOT**, tendrán acceso a información confidencial, la cual incluye, pero no se limita a: estrategias comerciales, datos técnicos, propuestas económicas, metodologías de trabajo, estructuras de costos, información financiera, diseños, software, documentación legal y cualquier otro material relacionado con el objeto de la presente "**Licitación**".

Las "Partes" se comprometen a:

- (1) Protección de la información:** Guardar absoluta reserva y no divulgar, reproducir, distribuir o utilizar dicha información para fines distintos a los establecidos en este Convenio, salvo con autorización expresa y por escrito de la Parte divulgante.
- (2) Limitación de acceso:** Restringir el conocimiento de la información únicamente a personal, asesores o representantes directamente involucrados en la "**Licitación**", quienes deberán suscribir acuerdos de confidencialidad en términos similares a los aquí pactados.
- (3) Excepciones:** La obligación de confidencialidad no aplicará a información que: (i) sea de dominio público al momento de su divulgación o con posterioridad, sin violación de este Convenio; (ii) haya sido desarrollada independientemente por una de las "Partes" sin uso de la información confidencial; (iii) sea recibida legítimamente de un tercero sin obligación de confidencialidad; o (iv) sea requerida por autoridad competente, previa notificación a la otra Parte, salvo prohibición legal.

- (4) **Plazo:** La obligación permanecerá vigente durante la participación en la “Licitación” y por un período de 3 (tres) años posteriores a su conclusión, independientemente de si las “Partes” resultan adjudicatarias o no.
- (5) **Sanciones:** El incumplimiento de esta cláusula facultará a la Parte afectada a exigir la indemnización por daños y perjuicios, incluyendo lucro cesante, además de las acciones legales correspondientes por violación a secretos industriales o propiedad intelectual.

DÉCIMA. EFECTOS JURÍDICOS EN CASO DE ADJUDICACIÓN.

En el supuesto de que las “Partes” resulten adjudicatarias del procedimiento de la presente “Licitación” referida, el original debidamente protocolizado ante notario de este convenio se incorporará al contrato celebrado con la dependencia o entidad convocante, formando parte del mismo como Anexo “A” y surtiendo plenos efectos jurídicos para todos los fines legales conducentes.

DÉCIMA PRIMERA. PROPIEDAD INTELECTUAL.

Las “Partes” reconocen y acuerdan que toda la información, documentación, desarrollos técnicos, metodologías, software, diseños, estrategias y cualquier otro material creado, compartido o generado en el marco de la participación en la “Licitación”, incluyendo, pero no limitándose a, propuestas técnicas, estudios preliminares, análisis de costos y modelos de implementación (en adelante, los “Materiales”), estarán sujetos a las siguientes disposiciones en materia de propiedad intelectual:

(1) Derechos Pre-existentes:

- 1.1. Cada Parte conservará la titularidad exclusiva de los derechos de propiedad intelectual, industrial o cualquier otro derecho de autor que posea con anterioridad a la firma de este Convenio (“Derechos Pre-existentes”).
- 1.2. Ninguna disposición de este Convenio se interpretará como una cesión, transferencia o licencia implícita de dichos “Derechos Pre-existentes”, salvo autorización expresa y por escrito de la Parte titular.

(2) Materiales Generados para la Licitación:

- 2.1 Los Materiales desarrollados conjuntamente para la presentación de la propuesta técnica y económica (“Materiales Conjuntos”) serán considerados propiedad de ambas “Partes” en proporción a su contribución específica, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula de confidencialidad.

(3) Uso Restringido:

- 3.1 Los “Materiales Conjuntos” solo podrán ser utilizados para fines directamente relacionados con la “Licitación” y, en su caso, con la ejecución del contrato adjudicado.
- 3.2 Queda expresamente prohibido su uso para otros proyectos, licitaciones o fines comerciales sin el consentimiento previo y por escrito de la otra Parte.

(4) Protección y Registro:

- 4.1 Las "Partes" se comprometen a adoptar las medidas necesarias para proteger la confidencialidad y titularidad de los Materiales, incluyendo el registro de derechos de autor, patentes o diseños industriales cuando corresponda.
- 4.2 En caso de infracción por terceros, las "Partes" colaborarán para defender sus derechos, asumiendo los costos en proporción a su participación en los Materiales afectados.

(5) Licencia Limitada:

- 7.1 Para el exclusivo propósito de la "Licitación", cada Parte otorga a la otra una licencia no exclusiva, intransferible y sin derecho a sublicencia, para utilizar sus "Derechos Pre-existentes" incorporados en los "Materiales Conjuntos".
- 7.2 Esta licencia se extinguirá automáticamente si no resultan adjudicados, salvo que las "Partes" acuerden lo contrario por escrito.

Cada Parte garantiza que los Materiales aportados no infringen derechos de terceros y se obliga a indemnizar a la otra por cualquier reclamo, multa o sanción derivada de su incumplimiento.

Esta cláusula permanecerá vigente aún después de la conclusión del procedimiento de "Licitación", aplicándose a los "Materiales Conjuntos" hasta que sean sustituidos por un acuerdo específico en caso de adjudicación.

DÉCIMA SEGUNDA. AUTENTICIDAD Y VALIDEZ.

Las "Partes" garantizan que las copias digitales y físicas del presente convenio reproducen fielmente su contenido y firmas, comprometiéndose a proporcionar, en caso de requerimiento de la autoridad competente, los originales para su cotejo o validación.

DÉCIMA TERCERA. ANTICORRUPCIÓN.

Las "Partes" se obligan a actuar conforme a la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción, la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Convención de la OCDE contra el Soborno y demás disposiciones internacionales aplicables, considerando de forma enunciativa mas no limitativa, las siguientes responsabilidades:

- (1) Queda estrictamente prohibido:**
 - a) Ofrecer, solicitar o aceptar sobornos, regalos, comisiones u otros beneficios indebidos a servidores públicos, empleados de FONACOT, o entre las "Partes".
 - b) Simular actos legales (facturas falsas) para ocultar pagos ilícitos.
 - c) Influir en el procedimiento de "Licitación" mediante prácticas colusorias o conflicto de intereses.
- (2) Cada Parte garantiza que sus socios, subcontratistas y representantes vinculados a la "Licitación" cumplirán con estas disposiciones (Due diligence / debida diligencia).**
- (3) Las "Partes" implementarán programas de **capacitación** en ética y compliance para su personal involucrado.**
- (4) El incumplimiento dará lugar a:**

- a) Terminación inmediata del Convenio sin responsabilidad para la Parte afectada.
 - b) Reembolso de gastos incurridos por la otra Parte.
 - c) Denuncia ante las autoridades competentes.
- (5) Las "Partes" designarán personal que ejerza la función de cumplimiento para monitorear el apego a esta cláusula y atender reportes de irregularidades.

DÉCIMA CUARTA. CLÁUSULA DE NO COMPETENCIA POSTERIOR A LA "LICITACIÓN".

Las "Partes" acuerdan que, una vez concluido el procedimiento de "Licitación" y/o el contrato que en su caso se derive del mismo, ninguno de los integrantes podrá, directa o indirectamente, participar en la continuidad del servicio, celebrar un nuevo contrato, participar en una "Licitación" posterior relacionada con el objeto de la presente "Licitación", o asociarse con terceros para dichos fines, sin contar con la autorización previa y por escrito de todas las demás "Partes" que integran la participación conjunta.

Esta restricción tendrá una vigencia mínima de doce (12) meses contados a partir de la terminación del contrato derivado de la "Licitación", o bien desde la cancelación o terminación anticipada del procedimiento, según sea el caso.

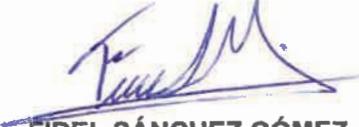
En caso de incumplimiento de lo previsto en la presente cláusula por parte de cualquiera de los miembros de la presente participación conjunta, la parte infractora reconoce y acepta que deberá pagar a la parte afectada una indemnización por daños y perjuicios, cuya cuantía mínima será equivalente al 100% de los ingresos netos que haya percibido o que razonablemente habría percibido la parte afectada durante el periodo de la restricción, sin perjuicio de las acciones legales adicionales que pudieran ejercerse. Esta prohibición incluye también la participación mediante empresas filiales, subsidiarias, socios, representantes o intermediarios.

DÉCIMA QUINTA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Las "Partes" acuerdan que cualquier controversia, diferencia o conflicto derivado de la interpretación, ejecución, cumplimiento o terminación del presente convenio, será resuelto en primera instancia mediante **negociación directa** entre las "Partes", para lo cual se otorga un plazo de treinta (30) días naturales contados a partir de la fecha en que una de las "Partes" notifique por escrito a la otra la existencia del conflicto.

En caso de no alcanzarse un acuerdo dentro del plazo señalado, las "Partes" se someten expresamente a la **jurisdicción y competencia de los Tribunales competentes de la Ciudad de México**, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.

Leído que fue el presente convenio por las "Partes" y enterados de su alcance y efectos legales, aceptando que no existió error, dolo, violencia o mala fe, lo ratifican y firman, de conformidad a los **21 días del mes de julio de 2025, en la Ciudad de México**, en tres (3) ejemplares originales, quedando un ejemplar en poder de cada una las "Partes" y dentro de la proposición.

 FIDEL SÁNCHEZ GÓMEZ Director General y Representante Legal Io-Tech, S.A. de C.V.	 LAURA ARACELI SÁENZ ESTRADA Apoderada Legal de la Empresa Grupo Red Internet Development, S.A. de C.V.
 MAURICIO REYES VERGARA Apoderado Legal de la Empresa Sie Sistemas, S.A. de C.V.	
 MAURICIO REYES VERGARA <u>REPRESENTANTE COMÚN DE LA PARTICIPACIÓN CONJUNTA</u> Sie Sistemas, S.A. de C.V./Grupo Red Internet Development, S.A. de C.V./IO-TECH, S.A. de C.V.	



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO
fonacot

CONTRATO ° FNCOT/LP/175/2025

ANEXO II

PROPUESTA TÉCNICA

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

ANEXO 14. Características Técnicas del Servicio

INSTITUTO FONDO DE FOMENTO Y GARANTÍA PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (FONACOT)

PRESENTE

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.

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 su bienestar 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 INFONACOT, 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 INFONACOT 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 del Instituto FONACOT.

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 FONACOT 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

Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

prácticas del buen gobierno 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 y derechos. El Fideicomiso FONACOT se extinguió el 10 de octubre de 2007. Con base en esta Ley, el Instituto FONACOT tiene las siguientes operaciones:

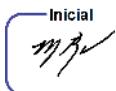
- (1) Otorgar créditos a los trabajadores procurando las mejores condiciones del mercado a que se refiere el artículo 103 Bis de la LFT
- (2) Otorgar financiamiento a los trabajadores para la adquisición de bienes y pago de servicios y garantizar dichas adquisiciones y pagos.
- (3) Contratar financiamientos conforme con lo previsto en la Ley del Instituto FONACOT y en las disposiciones aplicables en la materia.
- (4) Gestionar ante otras instituciones la obtención de condiciones adecuadas de crédito, garantías y precios que les procuren un mayor poder adquisitivo a los trabajadores
- (5) 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

Como parte de las definiciones, y para dar una semblanza de las necesidades enunciaremos que un Software sirve para infinidad de cosas, todo dependiendo del contexto y de la finalidad con la que se haya desarrollado. Podemos hablar de él como la clave para poder usar un navegador web, un programa de retoque fotográfico, una plataforma de analítica web o incluso una app para acceder a una red social a la hora de propagar un contenido

Tiene infinidad de utilidades, ya que los programadores han dado y dan forma a diferentes tipos de herramientas y programas prácticamente a diario. Sin embargo, a nivel profesional, es esencial para que una empresa moderna funcione. Desde el procesador de textos hasta la herramienta para contabilidad o la gestión de bases de datos tienen detrás un software.

Para el Sector Público y Privado, y en especial para el Instituto, el software es una herramienta tecnológica que coadyuva a la generación, presentación, conservación, explotación, tratamiento y transmisión de información en formato digital relacionada con el otorgamiento de créditos y financiamientos a los trabajadores para la adquisición de bienes y pago de servicios y garantizar que dichas adquisiciones y pagos procuren las mejores condiciones del mercado a que se refiere el artículo 103 Bis de la LFT; sin dejar a un lado la contratación de



Inicial
[Signature]

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

financiamientos conforme con lo previsto en la Ley del Instituto FONACOT y en las disposiciones aplicables en la materia, y más aún, lo relacionado con la transferencia e intercambio de información entre instituciones del Sector Gobierno y Privado bajo la rectoría y vigilancia de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

En ese mismo sentido, y en observación que el Instituto no cuenta o carece de la capacidad técnica y humana a efecto de atender la administración y operación del Core Bancario y sus sistemas Satélites para la operación normal; operación que incluye procesos y procedimientos que facilitan y agilizan las tareas y procesos de las áreas sustantivas a través la ejecución de shell's, package, store procedure, vigilancia de tareas programadas manuales o automatizadas, ejecución de respaldos; solo por mencionar algunas, por lo que es imprescindible la contratación de un servicio que contenga y describa el Servicio Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo al Sistema CREDERE y Sistemas Satélites.

Es por ello, que el Instituto requiere del Servicio Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo al Sistema Credere y Sistemas Satélites en atención a la necesidad de cubrir mínimamente la operación normal de “El Instituto”; sin dejar a un lado la necesidad imperante de cubrir de igual manera el mantenimiento, la actualización cuando así sea requerido a través de los mecanismos establecidos de despliegue y el soporte de las aplicaciones y desarrollos encomendados por el Instituto.

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), modificada mediante las 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, 16 de abril de 2021, 15 de diciembre de 2021, 02 de diciembre de 2022, 16 de enero de 2023 y 16 de abril de 2024, respectivamente, 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 al día en que este documento se suscribe “El Instituto” tiene la imperante necesidad de dar atención continua a los requerimientos de las áreas de negocio; así como atender a las recomendaciones y observaciones de los órganos fiscalizadores y vigilantes de la normativa aplicable en la materia, como lo son la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Órgano Interno de Control.

IV. OBJETIVO GENERAL



Incial

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

El Instituto requiere el “**Servicio Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo al Sistema CREDERE y Sistemas Satélites**”, para atender sus necesidades de soporte técnico para la administración y operación de los sistemas de información de la plataforma de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's) del Instituto; lo que conllevará a que **la agrupación entre SIE Sistemas S.A. de C.V., Grupo Red Internet Development, S.A. de C.V. y IO-TECH S.A. de C.V.** (en adelante “**SIE**”) cuente y proporcione un servicio especializado para atender los requerimientos necesarios para brindar una continuidad operativa al Core Bancario y sus Sistemas Satélites, nuevos desarrollos y mejoras evolutivas que sean transferidos a la operación normal, que conllevarán a otorgar soporte técnico para la operación de los mismos, a través de procesos que garanticen la entrega de soluciones eficaces y eficientes.

V. SITUACIÓN ACTUAL.

El Instituto al día de hoy cuenta dentro de su plantilla con personal que opera y explota la información generada a través de los diferentes procesos administrativos los cuales obedecen a las tareas asignadas para servir a sus acreditados. Por lo anterior, es de suma importancia el mantenimiento de la continuidad operativa a través del otorgamiento de soporte técnico para la administración y operación.

Es denotar de forma imperante, que el Instituto no cuenta en su relación nominal con personal técnico especializado que responda a la atención de los incidentes, administración y operación del Core Bancario y sus Sistemas Satélites de los usuarios finales que hacen uso de la herramienta ante cualquier inconsistencia que se presente durante su operación normal; sin dejar a un lado, el recurso humano con las capacidades técnicas y conocimientos especializados para la realización de tareas de administración, operación y mantenimiento de los módulos para la generación, presentación y explotación de datos que “El Instituto”, así como el mejoramiento evolutivo y desarrollo de sistemas requiere para cubrir las necesidades más básicas a efecto de brindar atención al seguimiento operativo, obtención de información y explotación de información que sirve para una mejor toma de decisiones que coadyuven al fortalecimiento en la atención al acreditado.

Es por lo antes expuesto, que existe la preponderante necesidad que “El Instituto” se haga llegar a través de servicios especializados de atención de requerimientos técnicos para la continuidad de la operación con el uso de recursos humanos que brinden el soporte técnico para la administración y operación con los conocimientos suficientes y con el uso de herramientas tecnológicas apropiados que atiendan los requerimientos específicos y su entrega en tiempo y forma que le sean solicitados para el cumplimiento de sus objetivos.

El Instituto al día de hoy cuenta con un conjunto de sistemas de información los cuales en su mayoría se encuentran desarrollados en:

1. ActiveX
2. Java
3. .NET



Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

4. PHP
5. AJAX
6. VBScript
7. C#
8. JavaScript
9. JSON
10. Power BI
11. J2EE
12. JSP
13. HTML
14. Objective C
15. Kotlin/SpringBoot
16. Swift/X Code

Lenguajes que soportan su operación administrativa, financiera y operativa, y catalogados como sistemas críticos debido a que permiten el cumplimiento normativo y sustantivo.

Los sistemas y/o aplicativos actuales se encuentran sobre plataformas tradicionales, ambientes en la nube y dispositivos móviles y es la Dirección de Tecnologías de la Información quien vela por brindar una continuidad operativa al Core Bancario y sus Sistemas Satélites, mientras que la Dirección de Desarrollo de Sistemas es la responsable del portafolio de proyectos y su puesta en operación en coordinación con la primera citada, así como de brindar el seguimiento al desarrollo y seguimiento de mejoras evolutivas de cada uno de los sistemas, los cuales están soportados por las siguientes tecnologías:

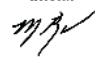
Motores de Bases de Datos: Oracle, SQL Server, Oracle – IIS, Web Logic, .NET Core, My SQL
 Sistemas Operativos: MS Windows Server, Linux, Unix.

Sitios de Colaboración: Azure, Sharepoint, Power BI.

Aplicaciones: CREDERE, Sistema de Citas de Centros de Trabajo, Sistema de Crédito (Front), Portal Multibancos de Centros de Trabajo, Portal de Trabajadores, Portal de Preregistro de Trabajadores, Sistema Institucional de Afiliación de Centros de Trabajo, Portal Pre-registro Centros de Trabajo (Micrositio), Tableros BI, ITOP, Mesa Central de Servicios, Dispersión Web y Servidor de Bancos (Captación y dispersión), Plataforma de Aplicaciones Móviles, Jtrac, Alfresco, GitLab, Toma Turnos, Página de Internet e intranet, y Sistema de Citas Trabajadores.

VI. NECESIDADES

El Instituto cuenta con sistemas y/o aplicaciones que requieren ser administrados y operados de manera constante debido a que las múltiples áreas que integran al Instituto deben atender su operación normal ante diferentes requerimientos operativos de negocio y administración de créditos asociados con sus procesos y tareas intrínsecas de las áreas de negocio.

Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

De igual forma, no se perderá de vista que el servicio responderá a las disposiciones o normatividades oficiales sin previo aviso de las mismas; autoridades como la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; las cuales se llevarán a cabo en tiempo y forma para el cumplimiento de las obligaciones que serán atendidas.

Es por ello, que "El Instituto" requiere realizar las actividades mencionadas a través de los Servicios prestados por Servicio Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo al Sistema CREDERE y Sistemas Satélites , la cual entregará los citados bajo un esquema **bajo demanda** con la figura de un contrato abierto en apego a lo descrito en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento; así como lo descrito en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de "El Instituto".

"El Instituto" a la fecha en que este documento se suscribe debe de seguir obedeciendo a las necesidades que las áreas requirentes han expresado para su solvencia; en los cuales están involucrados procesos, recomendaciones y observaciones de los órganos fiscalizadores y vigilantes de la normativa aplicable en la materia, como lo son la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Órgano Interno de Control.

Es por ello que, resulta imperante dar continuidad a la atención del servicio, a través de los desarrollos y actualizaciones en las plataformas para un mejor desempeño de las actividades y procesos con los trabajos de automatización requeridos, los cuales serán llevados a cabo por la Dirección de Desarrollo de Sistemas e implementadas bajo los mecanismos y políticas de la Dirección de Tecnologías de la Información.

Es importante hacer notar a "**SIE**", que "El Instituto" tiene dentro de sus sistemas y aplicativos los que a continuación se mencionan, y que son los que actualmente soportan la mayor parte de la operación sustantiva y administrativa:

No.	Nombre Del Sistema / Aplicación	Lenguaje	Motor de Base de Datos
1	CREDERE (COREBANCARIO)	JAVA	ORACLE 11. G
2	SISTEMA DE CITAS DE CENTROS DE TRABAJO	PHP, JAVA	MYSQL
3	SISTEMA DE CRÉDITO (FRONT)	PHP, JAVA	MYSQL
4	PORTAL MULTIBANCOS DE CENTROS DE TRABAJO	JAVA WEB LOGIC 10.3.6	ORACLE 11. G
5	PORTAL DE TRABAJADORES	JAVA WEB LOGIC 10.3.6	ORACLE 11. G
6	PORTAL DE PREREGISTRO DE TRABAJADORES	PHP, JAVA	MYSQL
7	SISTEMA INSTITUCIONAL DE AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO	PHP, JAVA	MYSQL.
8	TABLEROS BI	POWER BI	VERSIÓN 2.131.901.0
9	MESA CENTRAL DE SERVICIO	HTML, PHP	MYSQL

Inical


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

10	DISPERSIÓN WEB Y SERVIDOR DE BANCOS (CAPTACION Y DISPERSIÓN)	C#	SQL SERVER 2019
11	PLATAFORMA DE APLICACIONES MÓVILES	Kotlin/SpringBoot, Swift/X Code, .NET Core, C#, JAVA	SQL SERVER 2019
12	JTRAC	JAVA,	MYSQL
13	ALFRESCO	JAVA	MYSQL
14	SISTEMA DE CITAS TRABAJADORES	PHP, JAVA	MYSQL
15	GITLAB	PHP, JAVA, .NET	SQL Server, Oracle
16	PORTAL PREREGISTRO CENTROS DE TRABAJO (MICROSITIO)	DOTNET C#	SQL Server
17	TOMATURNOS	SQL	SQL SERVER
18	PÁGINA DE INTERNET E INTRANET	PHP	SharePoint

De igual manera un factor fundamental en la operación de los sistemas, es la Interoperabilidad con otras instituciones tanto públicas como privadas, las cuales se relacionan a continuación y que de forma periódica se realizan transacciones o intercambio de información a efecto de dar cumplimiento a la normativa correspondiente y a los convenios que entre “El Instituto” y los citados se celebraron, los cuales se enuncian de forma enunciativas más no limitativa para la ejecución de los trabajos solicitados por “El Instituto” durante la vigencia de contrato:

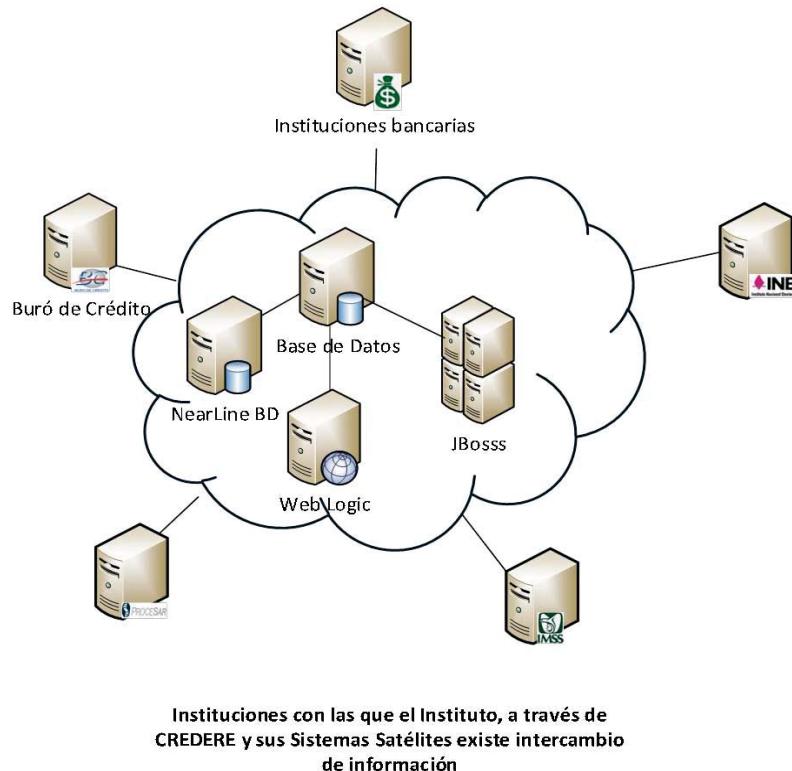
No.	Instituciones públicas como privadas	Periodicidad
1	El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT)	Bimestral
2	PROCESAR	Dos veces al mes
3	Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	Diario
4	Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)	Mensual
5	Registro Nacional de Población e Identificación Personal (RENAPO)	Diario
6	Buró de Crédito	Diario
7	Bancos	Diario
8	Instituto Nacional Electoral (INE)	Diario
9	Servicio de Administración Tributaria (SAT)	Diario
10	Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI)	Diario


 Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

La Periodicidad puede cambiar en atención a las necesidades propias del Instituto.



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 desprenderá de manera natural el lograr ganancia en el eficiencia y eficacia en el Instituto, coadyuvando a la flexibilidad, escalabilidad, conectividad y soporte.

En esa misma lectura, se debe entender y atender que debido al cambio de plataforma de administración y gestión de los créditos, de manera pausada podrán estar migrando los servicios y procesos que actualmente se encuentran productivos a la nueva plataforma, por lo que **“SIE”** tomará en consideración la baja paulatina de los citados, con lo cual se llevarán de forma natural, los ajustes presupuestales al contrato que de este proceso de licitación se desprenda y en apego a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

Paralelamente “**SIE**” considerará qué en el transcurso del tiempo, se podrá proyectar la puesta en operación de nuevos procesos y/o sistemas satélites de información que coadyuvarán a los procesos de atención a los acreditados y centros de trabajo, los cuales serán atendidos a través de la figura de administración y ejecutará tareas de soporte técnico, los cuales están descritos en este requerimiento.

VII. BENEFICIOS

Evitar el posible costo elevado al contratar recurso humano capacitado y especializado en atención a los lenguajes de programación que se consideran especializados y no muy comerciales en el mercado por tratarse de procesos bancarios.

Evadir la obsolescencia

Evitar costos en la adquisición de licenciamiento o en la adquisición de herramientas especializadas para dar cumplimiento al objeto de las necesidades apremiantes de “El Instituto”.

Se busca de igual forma, y como resultado den cumplimiento de los objetivos que se pretenden alcanzar y de la personalización y cumplimientos de los requerimientos específicos de las áreas usuarios, se alcance un alto grado de satisfacción y percepción de mejora de los sistemas y aplicativos de “El Instituto”, lo que desprenderá un mayor grado de eficiencia, eficacia, rapidez, automatización y abatimiento de tiempos de ejecución en los procesos en cada una de las áreas usuarias con la menor intervención manual.

De lo señalado en el párrafo anterior, es importante mencionar que para que lo anterior descrito brinde frutos, se contará con el componente de soporte técnico para la administración y operación del día a día llevado a cabo por personal de “El Instituto”.

VIII. ALCANCE

El Servicio Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo al Sistema CREDERE y Sistemas Satélites tiene como alcance los siguientes fines, 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 que sean necesario llevar a cabo por parte del Instituto a través de la Dirección de Desarrollo de Sistemas.

1. Asegurar la continuidad operativa durante la vigencia del contrato en un horario de 7X24 horas, debido a los procesos de cierres diario, mensuales y trimestrales, especiales y anuales, los cuales involucran para su ejecución, procesos y tareas que se desarrollan en el día a día.
2. Implementar las Soluciones tecnológicas que le sean solicitadas y encomendadas por “El Instituto” a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y de Desarrollo

Inicial


9

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

de Sistemas a través de deploys, ejecución de scripts, instalación de componentes, shells; entre otros que sean necesarios implementar para el mejoramiento de la plataforma, cubrir requerimientos, atención y desahogo de actividades que coadyuven para el cumplimiento de normatividades a nivel de ley, acuerdos, estatutos y tecnológicos a los que se dará cumplimiento.

3. Dispersión de Créditos para trabajadores y su recuperación a través de las diferentes plataformas a administrar,
4. Todas las mejoras evolutivas y desarrollos nuevos, así como accesorios tanto las ya realizadas como aquellas que el Instituto solicite sean puestas en producción serán llevadas a cabo por “**SIE**”.
5. 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, 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.
6. 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 o ser titular el Instituto, lo cual será llevado a cabo a través de un escrito en hoja membreteada y firmada por el representante de “**SIE**” hacia el Instituto a través del Administrador del contrato en donde se indicará que todos los desarrollos que realice “**SIE**” 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.
7. Se apegará a los procesos operativos y a las aplicaciones: CREDERE, Sistema de Citas de Centros de Trabajo, Sistema de Crédito (Front), Portal Multibancos de Centros de Trabajo, Portal de Trabajadores, Portal de Preregistro de Trabajadores, Sistema Institucional de Afiliación de Centros de Trabajo, Tableros BI, Mesa Central de Servicios, Dispensión Web y Servidor de Bancos (Captación y dispersión), Plataforma de Aplicaciones Móviles, Jtrack, Alfresco, Porta Pre-registro Centros de Trabajo (Micrositio), Toma Turnos, Internet e Intranet e Sistema de Citas Trabajadores:

La atención a las mejoras operativas, estas serán requeridas, se brindará seguimiento y serán atendidas a través de la asignación de ticket de la Mesa Central de Servicios (MCS) de “El Instituto”, así como cumplirán mínimamente con lo siguiente:

“**SIE**” 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

Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

de atención, levantamiento de requerimientos, pruebas en ambiente de desarrollo, preproducción y producción.

- I. Asegurará la continuidad operativa
- II. Implementará Soluciones tecnológicas que le sean solicitadas y encomendadas por "El Instituto"
- III. Se apegará a los procesos de atención de requerimientos o SDLC (Systems Development Life Cycle):

Tabla SDLC (Systems Development Life Cycle) en donde se indica el alcance del Infonacot y "**SIE**" sobre los documentos:

	Actividad	Entregable
1	Envío de Solicitud de requerimiento y documento de entendimiento	INFONACOT -
2	Recepción y validación de Solicitud de requerimiento y documento de entendimiento	INFONACOT -
3	Autorización y VoBo de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas para iniciar Análisis	INFONACOT -
4	Definición de Especificación del Requerimiento (Análisis)	- SIE
5	Envío de Matriz de Pruebas UAT	INFONACOT -
6	Recepción de Matriz de Pruebas UAT	INFONACOT -
7	Matriz de Pruebas de Calidad	- SIE
8	Planeación y Estimación	- SIE
9	Envío de Plan de trabajo e Informe de Costos	INFONACOT -
10	Autorización del usuario solicitante del plan de trabajo e Informe de costos	INFONACOT -
11	Construcción	- SIE
12	Autorización y Visto Bueno de la Jefatura de Departamento de Desarrollo de Sistemas de conclusión de actividades de construcción	INFONACOT -
13	Liberación al ambiente de calidad o pruebas	- SIE
14	Pruebas de Calidad	- SIE
15	Pruebas de Seguridad (en el caso de que aplique)	- SIE
16	Pruebas UAT	INFONACOT -
17	Visto Bueno del Usuario solicitante para liberación a Producción	INFONACOT -
18	Liberación al ambiente de Producción	- SIE
19	Entrega a Operación	- SIE
20	Seguimiento y Cierre del requerimiento	- SIE
21	Soporte técnico	- SIE

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

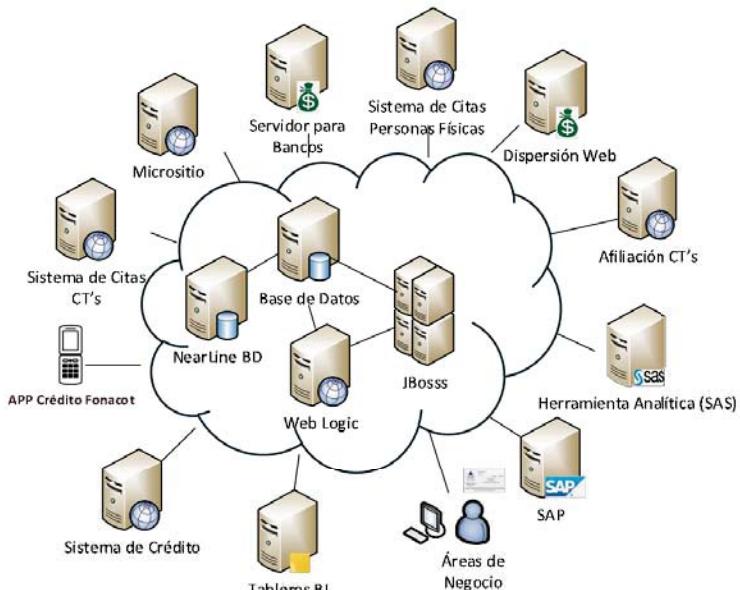
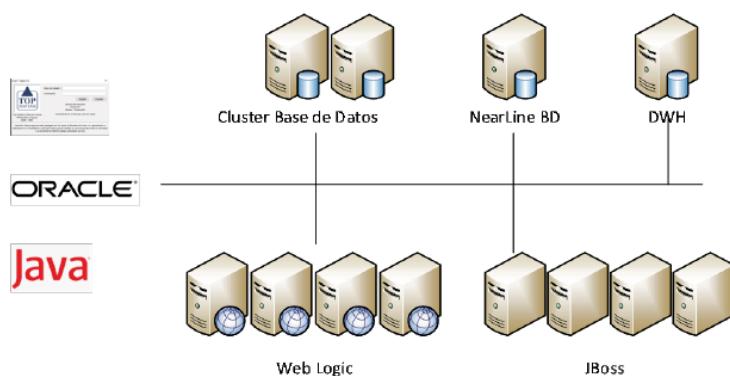
“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

Conforme a lo antes expuesto, “El Instituto” cuenta con un Sistema Core Bancario el cual es conformado por diferentes sistemas satélites los cuales, en su conjunto, realizan tareas rutinarias para la administración de los créditos a efecto de apoyar a los trabajadores de centros de trabajo afiliados, para 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 del Instituto FONACOT, ya que cuenta con una estructura sólida, eficiente y competitiva, que presta servicios de excelencia para el otorgamiento de créditos; es por lo descrito que se cumplirán los procesos y/o tareas que a continuación se enuncian de manera general:

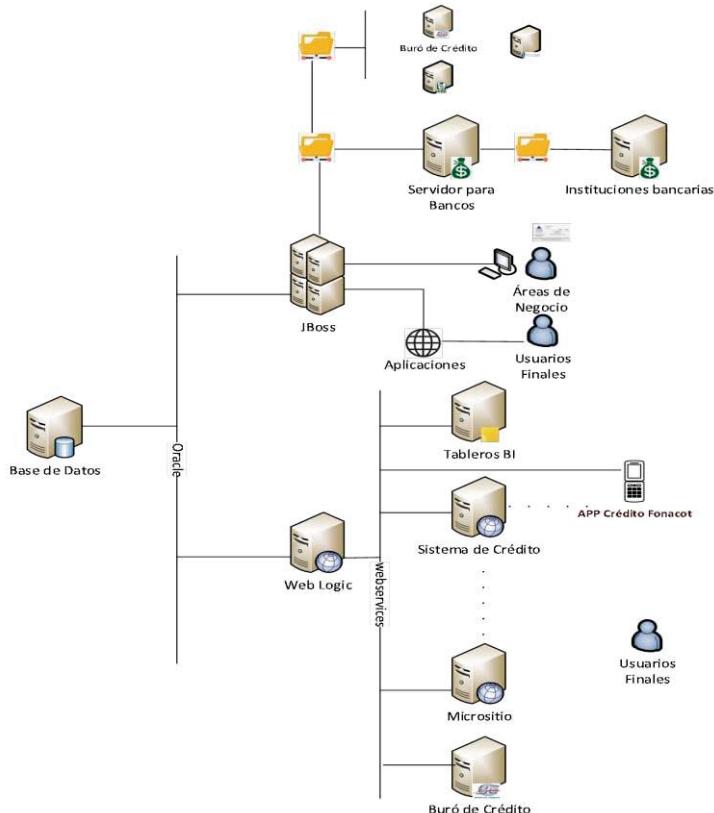
1. Preafiliación y Afiliación.
2. Enrolamiento
3. Otorgamiento
4. Renovación
5. Dispersión
6. Ejercimiento
7. Reinstalación
8. Pre-emisión y Emisión
9. Pagos por Bancos y Cédulas
10. Cierre Diario
11. Cierre Mensual

Los procesos antes descritos son administrados por el Core Bancario del Instituto, el cual se auxilia de aplicaciones y servicios satélites para el otorgamiento y recuperación de créditos, conforme a los diagramas generales que a continuación se muestran:



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

Core Bancario CREDERE

Consumo de Servicios de forma General

 Inicial
[Signature]

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.


Por lo antes expuesto y en atención a la operación normal del Instituto y de sus procesos, se contará con el Servicio Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo al Sistema CREDERE y Sistemas Satélites que garantice la continuidad de la misma, así como atender los requerimientos de puesta en el ambiente productivo de nuevos desarrollos de sistemas y/o mejoras evolutivas a las aplicaciones que se encuentran dando servicio a los Acreditados, Centros de Trabajo y Áreas de Negocio, y así dar cumplimiento a las tareas de esta Institución.

IX. SERVICIOS DE LA FÁBRICA DE SOFTWARE

Se refieren a las actividades de las que “**SIE**” será responsable, cuyo objetivo es producir y/o modificar elementos y/o componentes de los aplicativos o sistemas de “El Instituto”, ya sean aplicativos basados en arquitecturas legadas, soluciones multiplataformas a efecto de llevar a cabo la realización e implementación de soluciones tecnológicas y la atención de incidencias relacionadas con el código que sean turnadas por la Mesa de Servicios de “El Instituto”, los cuales serán atendidos.

Es imperante el entendimiento, que un aplicativo, contempla, tanto elementos arquitectónicos (documentación y modelo), así como, los que lo implementan (código fuente, código objeto, datos, parámetros, configuraciones y módulos).

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

En atención a que las mejoras evolutivas y nuevos desarrollos, sean reutilizables e interoperables al interior de las áreas del Instituto y con otras Instituciones, el Instituto FONACOT, observa y privilegiará el uso de plataformas y lenguajes de programación basados en software libre y estándares abiertos, en el caso de poder ser aplicados debido a la naturaleza propia del aplicativo a mejorar, por lo que dentro de los requerimientos y como primera opción, “**SIE**” atenderá el análisis correspondiente para el desarrollo de mejoras evolutivas y nuevos desarrollos, 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, presentando al Instituto la solución del requerimiento.

De igual forma, “**SIE**” considerará el uso de documentación para pronta referencia, con el objeto de que la citada vaya evolucionando y actualizando conforme la Aplicación es modificada; por lo anterior “El Instituto” proporcionará a “**SIE**” el mapeo y documentación de las interacciones entre los módulos y los sistemas con la que actualmente se cuenta, de tal forma que contará con los elementos para atender la Solicitud de Requerimientos; así como, los documentos a generar (para cubrir funcionalidad no existente) en la Propuesta de Servicio y solicitará la autorización a “El Instituto” para su realización.

Dentro de las políticas y necesidades que se observarán y atenderán, se encuentran los procedimientos de atención a requerimientos e incidentes que indican llevar a cabo tareas que atañen a dar continuidad operativa a los sistemas de información y aplicaciones con las que cuenta “El Instituto”, es por ello que todo requerimiento de mejora, fallas o desarrollo nuevo será por la ventanilla única; la Mesa Central de Servicio de “El Instituto” (MCS).

En atención a lo descrito, y como ya se mencionó, la Mesa Central de Servicio juega una parte fundamental de atención de los requerimientos que “El Instituto” solicita para la continuidad operativa, así como de nuevos desarrollos para tener como resultado una mejor eficiencia y eficacia en los procesos que darán como resultado, una mayor atención a sus acreditados.

Calidad de los Servicios

En el marco del ciclo de vida del desarrollo de software, toda mejora evolutiva implementada será considerada como una iteración completa que incluye las fases de inicio, análisis, planeación y estimación, construcción, pruebas, liberación y cierre. Estas fases tienen un inicio y fin definido y una vez concluido el cierre de la mejora evolutiva se considerará un periodo de garantía de calidad de los servicios correspondientes a las Mejoras evolutivas y Desarrollo de Sistemas. Este periodo se refiere a la corrección de errores de programación que pudieran aparecer una vez implementados los desarrollos en las plataformas o sistemas productivos, derivados de cualquier requerimiento y/o proyecto de la prestación del servicio, considerando los niveles de servicio especificados en este Documento y con cargo a “**SIE**”.

Se garantiza la calidad del servicio de las Mejoras evolutivas y Desarrollo de Sistemas prestados y se atenderán las incidencias de falla y/o vicios ocultos que se pudieran presentar en los servicios y entregables del servicio proporcionado, la cual tendrá un periodo de vigencia de 30



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

días naturales a partir de la liberación a producción, durante la vigencia del Contrato y 60 días naturales posterior a la rescisión o término del contrato.

El periodo de garantía se contabilizará a partir de la aceptación de los servicios y entregables correspondientes por parte de “**EL INSTITUTO**”. Dicha garantía implica que reparará las partes que dejen de operar o que operen incorrectamente por causas imputables a el mismo, de acuerdo a lo pactado en las especificaciones del presente Anexo Técnico.

La garantía de los servicios no aplicará cuando sea imputable a nuevos requerimientos funcionales y no funcionales de “**EL INSTITUTO**” que no hayan sido expresados durante la prestación de los servicios.

Durante el periodo de garantía, en caso de detectarse cualquier problema, deficiencia, defecto fugado o insuficiencia en los servicios y tareas efectuadas o en el resultado de tales servicios o tareas, “**SIE**” se compromete de manera inmediata a poner a disposición de “**EL INSTITUTO**” todos los medios personales y materiales necesarios para proceder a la correspondiente subsanación en el menor plazo posible sin costo adicional para “**EL INSTITUTO**”.

“**SIE**” entregará los esquemas de escalamiento en caso de fallas, que se obliga a resolver durante el periodo de mantenimiento de los sistemas y durante el periodo de garantía de los mismos.

“**SIE**” entregará el procedimiento para la atención de los defectos (fugados) en periodo de garantía, el cual incluirá el personal de contacto con teléfono y correo electrónico para la atención de la misma.

Las horas invertidas en el periodo de garantía, serán absorbidas por “**SIE**” en caso de resultar adjudicado. Dicha garantía contempla todos los entregables de cada requerimiento, proyecto y/o servicio.

Los términos y condiciones de la garantía descrita en el presente numeral serán sin costo adicional para “**EL INSTITUTO**”.

X. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

“**SIE**” atenderá la ejecución de los siguientes rubros:

1. Soporte técnico para la Administración y operación.
2. Mejoras evolutivas y Desarrollo de Sistemas.

1. Soporte Técnico para la Administración y Operación

El objetivo de Soporte técnico para la Administración y Operación es apoyar a los usuarios de los Sistemas CREDERE, Sistema de Citas de Centros de Trabajo, Sistema de Crédito (Front), Portal Multibancos de Centros de Trabajo, Portal de Trabajadores, Portal de Preregistro de Trabajadores, Portal Pre-registro Centros de Trabajo (Micrositio), Sistema Institucional de



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

Afiliación de Centros de Trabajo, Tableros BI, ITOP Mesa Central de Servicios, Portal internet e Intranet (solo para mejoras evolutivas), dispersión Web y Servidor de Bancos, Plataforma de Aplicaciones Móviles, Jtrac, Alfresco, GitLab, Página Internet e Intranet, Toma Turnos y Sistema Citas Trabajadores., a su vez se asegurará la operación de los procesos de negocio relacionados con el manejo transaccional (operación) de los usuarios de los Sistemas enunciados, sin dejar de observar y atender los ambientes de producción, desarrollo, calidad y DRP (en fase de planeación para su implementación), asegurando los aspectos de calidad, avances, tiempos y riesgos de los servicios, sin dejar a un lado todos aquellas mejoras evolutivas, desarrollos nuevos, creación de scripts que “El Instituto” le solicite en la vigencia del contrato.

Para otorgar el servicio de Soporte técnico para la administración y operación, “**SIE**” llevará a cabo las siguientes actividades durante la vigencia del contrato con los siguientes apartados:

I. Tareas Rutinarias

- i. “**SIE**” será responsable de la operación y mantenimiento de las bases de datos a efecto de dar continuidad y disponibilidad operativa a “El Instituto” durante la vigencia del contrato en un horario 7X24 hrs para todos y cada uno de los sistemas y módulos que incluyan; para lo cual se llevará la entrega formalizada y de manera ordenada, de las cuentas y claves de acceso con privilegios de administrador de los aplicativos y bases de datos que estarán bajo su administración.
- ii. El Instituto, cuenta con un contrato vigente que brinda la infraestructura tecnológica suficiente en la cual se suministra y aloja equipos servidores con distintos fines como los son almacenar y procesar información, así como para desplegar servicios y aplicaciones, sin dejar a un lado los servicios básicos como respaldados, telecomunicaciones, energía eléctrica, y seguridad lógica ante posibles ataques informáticos. Es por lo cual que, en el alcance de este requerimiento, no observa en sus objetivos, el suministro, instalación, implementación y puesta en operación de equipos servidores, así como para las tareas de alojamiento de información y procesamiento que de este requerimiento emanen, por lo cual “**SIE**” hará uso de los servidores e infraestructura actual para el desarrollo de las actividades solicitadas. En el caso de requerir en el ámbito de servidores y otro servicio de centro de datos, este será requerido a “El Instituto” de manera oficial, acompañada de su justificación técnica y de servicio, para que “El Instituto” analice su viabilidad técnica y económica y posible autorización a través del servicio contratado con un tercero
- iii. En el entendido del inciso ii), “**SIE**” será responsable de la operación, y la continuidad de los aplicativos y bases de datos relacionado con el Core Bancario y sus sistemas satélites a efecto de dar disponibilidad operativa a “El Instituto” en un horario de 7X24 hrs sin dejar a un lado 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

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

acceso con privilegios de administrador de los aplicativos y bases de datos que estarán bajo su administración.

- iv. **“SIE”** será responsable de generar y entregar toda la documentación de seguimiento que del contrato se desprendan; tales como minuturas de trabajo, sesiones, Notas técnicas entre otros.

Las tareas rutinarias, en forma enunciativa, más no limitativa, incluyen:

1. Proporcionar apoyo técnico y operativo, así como el monitoreo con las herramientas más adelante enunciadas y a efecto de asegurar la operación normal y eficiente del servicio de los sistemas en los ambientes productivos y DRP en donde aplique, los cuales son enunciados de forma inicial:

No.	Nombre Del Sistema / Aplicación	Lenguaje	Motor de Base de Datos
1	CREDERE (CORE BANCARIO)	JAVA	ORACLE 11.G
2	SISTEMA DE CITAS DE CENTROS DE TRABAJO	PHP, JAVA	MYSQL
3	SISTEMA DE CRÉDITO (FRONT)*	PHP, JAVA	MYSQL
4	PORTAL MULTIBANCOS DE CENTROS DE TRABAJO	JAVA WEB LOGIC 10.3.6	ORACLE 11.G
5	PORTAL DE TRABAJADORES	JAVA WEB LOGIC 10.3.6	ORACLE 11.G
6	PORTAL DE PREREGISTRO DE TRABAJADORES	PHP, JAVA	MYSQL
7	SISTEMA INSTITUCIONAL DE AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO	PHP, JAVA	MYSQL.
8	TABLEROS BI	POWER BI	VERSIÓN 2.131.901.0
9	MESA CENTRAL DE SERVICIO	HTML, PHP	MYSQL
10	DISPERSIÓN WEB Y SERVIDOR DE BANCOS (CAPTACIÓN Y DISPERSIÓN)	C#	SQL SERVER 2019
11	PLATAFORMA DE APLICACIONES MÓVILES	Kotlin/SpringBoot, Swift/XCode, .NET Core, C#, JAVA	SQL SERVER 2019
12	JTRAC	JAVA	MYSQL
13	ALFRESCO	JAVA	MYSQL
14	SISTEMA DE CITAS TRABAJADORES	PHP, JAVA	MYSQL
15	GITLAB	RUBY, GO Y JAVASCRIPT	MYSQL 5.7
16	PORTAL PRE-REGISTRO CENTROS DE TRABAJO (MICROSITIO)	DOTNET C#	SQL Server
17	TOMATURNOS	SQL	SQL SERVER
18	INTERNET E INTRANET**	PHP	SHAREPOINT

Para el caso de CREDERE se contemplará el ambiente de Producción, los ambientes de DWH y Nearline, ya que son consumidos por los sistemas satélites y las áreas de negocio en todo momento.

Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

*Solo se considera la ejecución de procesos

**Solo se considera Mejoras Evolutivas

Ambiente Bajos, no productivos que se atenderán para su administración y actualización

Aplicación/Servicio	Ambiente					
	Producción	Pre- producción	Calidad	Testing	Desarrollo	DRP
CREDERE	Si	Si	Si	Si	Si	Si
APP Móvil	Si	Si	No	No	Si	No
Mesa Central de Servicios	Si	No	No	No	Si	No
Dispersión web de pagos y créditos	Si	No	Si	No	No	No
Sistema Institucional de Afiliación de Centros de Trabajo	Si	No	No	No	No	No
Portal Pre-Registro Centros de Trabajo (Micrositio)	Si	No	No	No	No	No
Citas Centros de Trabajo	Si	No	No	No	No	No
Citas para trabajadores	Si	No	No	No	No	No
Tableros BI	Si	No	No	No	No	No
Sistema de Crédito (Front)	Si	No	No	No	Si	No
Servidor para Bancos	Si	No	No	No	No	No

La información antes presentada (Ambientes) puede cambiar durante la vigencia del contrato

2. Analizará, atenderá y ejecutará solicitudes de servicio que se requieran para la operación diaria del Instituto mediante las herramientas de gestión que establezca el Instituto, las cuales se realizarán a través de la Mesa Central de Servicios de “El Instituto”, observando los niveles de servicio correspondientes.
3. Aplicación y demás actualizaciones de los sistemas con previa autorización del Instituto; así como la atención la remediación de vulnerabilidades que en el ámbito de su competencia se visualicen para su atención y solución.
4. Llevará a cabo la investigación de actualizaciones relacionadas con las aplicaciones y bases de datos, a efecto de llevar a cabo las tareas correspondientes de actualización o instalación de parches.
5. Proporcionará ajustes en los sistemas basados en mejores prácticas para optimizar la estabilidad, rendimiento y escalabilidad de los sistemas del Instituto.
6. Activación y operación del ambiente DRP (para que en caso de una contingencia mayor en el centro de datos principal o primario (considerando que por causas de fuerza mayor el centro de datos no pueda ser utilizado), se reinicien operaciones de los ambientes

Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

productivos en el centro de datos alterno o secundario conforme lo solicitado por el Instituto.

7. Plan de continuidad de negocio, se ejecutarán las actividades conforme lo indicado por el Instituto.
8. Brindará apoyo a las actividades relacionadas a la migración de los sistemas u otras infraestructuras de acuerdo a los requerimientos operativos del Instituto, realizando las configuraciones, modificaciones al código en coordinación con la Dirección de Desarrollo de Sistemas, ser integrante del comité técnico o figura que implemente el Instituto a efecto de llevar a cabo los trabajos de planeación, ejecución, remediación, pruebas y demás actividades que sean parte de los trabajos de migración las veces que sea solicitado.
9. Proporcionará al Instituto toda la documentación e información física/electrónica que sea requerida por algún organismo fiscalizador.
10. **“SIE”** tendrá las siguientes responsabilidades durante la prestación de los servicios para las actividades relacionadas a la gestión de liberaciones y despliegues, a través de sesiones del Comité de Cambios:
 - a. Validará de documentación para implementación de mejoras o corrección de fallas del sistema.
 - b. Ejecutará actividades necesarias para llevar a cabo la implementación del control de cambios en el ambiente productivo requeridos de acuerdo a las solicitudes del Instituto.
 - c. Ejecutará las actividades correspondientes para la liberación al ambiente de producción de requerimientos, mejoras y correcciones para las áreas sustantivas y administrativas del Instituto.
 - d. Ejecutará las acciones necesarias para aplicar rollback a los cambios realizados restaurando el aplicativo al estado que solicite el Instituto.
 - e. Asegurará que los planes de despliegue e implementación de las mejoras, cambios y correcciones cumplan con la ejecución de procesos en la operación establecidos por el Instituto.
11. **“SIE”** será responsable del soporte para la ejecución en la operación de los procesos batch (OPB, Operation Bach Process), las cuales están directamente asociadas con los cierres diarios, mensuales, trimestrales y anuales. La ejecución de la OPB involucra la ejecución de paquetes y Scripts ya elaborados en el turno nocturno de forma diaria los 7 días de la semana incluyendo fines de semana y días festivos, acompañado de tareas de respaldo de la base de datos del Sistema Core Bancario CREDERE.

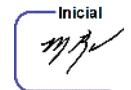


Incial

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

12. Soporte y asistencias para las transferencias de conocimiento de los nuevas plataformas y herramientas al personal designado por el Instituto.
13. Actualizaciones y configuración de comunicaciones a otras bases de datos o sistemas que le sean instruidas como parte de los procesos o intercambio de información con alguna dependencia o institución privada que requiera el Instituto.
14. **“SIE”** realizará una supervisión diaria de la disponibilidad de los sistemas con la finalidad de iniciar operación en sucursales en el horario de apertura y evitar fallas o contratiempos., en el entendido que los sistemas de información son consultados y explotados en todo momento.
15. **“SIE”** tendrá las siguientes responsabilidades durante la prestación de los servicios soporte y monitoreo de los servidores Productivos, y las soluciones que el Instituto indique durante la vigencia del contrato.
 - a. Administración, operación y monitoreo de aplicaciones desplegadas en weblogic.
 - b. Administración, operación y monitoreo de aplicaciones desplegadas Jboss.
 - c. Administración, operación y monitoreo de aplicaciones desplegadas en ARO y AKS. (Azure)
 - d. Administración y monitoreo de aplicaciones desplegadas en .NET Core de la aplicación móvil
 - e. Administración y monitoreo de servidor de bancos.
 - f. Mantenimiento filesystem o recursos compartidos de los servidores de todas las aplicaciones.
 - g. Respaldos o copias de configuración de aplicaciones y bases de datos (.dat y binario u otro formato de respaldo).
 - h. Administración de espacio y depuración de logs de sistemas desplegados, en todos los ambientes.
 - i. Configuración y validación de comunicación con componentes de terceros como:
 - i. Bancos.
 - ii. IMSS.
 - iii. Procesar
 - iv. Buró de crédito.
 - v. INE
 - vi. Entre otros.



Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

- j. Ejecución de ventanas de mantenimiento para los servidores de weblogic (reinicios de sanidad) Bancos (mantenimiento STP o actividades de bancos), Jboss (actividades de réplica) y .NET Core.
 - k. Atención de alertas de weblogic, jboss, bancos, ARO, AKS y .NET Core
 - l. Obtención de logs como insumos para revisión de fallas o eventos requeridos por el Instituto.
- 16.** Llevará a cabo la instalación de parches, remediaciones de vulnerabilidades, instalación de certificados en el ámbito de su competencia se llevarán a cabo, o en su caso, la que la Dirección de Desarrollo de Sistemas indique a través de pases o instalación de componentes para tal efecto.
- 17.** **“SIE”** tendrá las siguientes responsabilidades durante la prestación de los servicios de soporte para la administración, operación y monitoreo de los servidores de base de datos:
- a. Monitoreo del estado de salud de la base de dato(s).
 - i. Monitoreo del consumo de CPU a las bases de datos Monitoreo de consumo de memoria.
 - ii. Administración y Monitoreo de los files systems.
 - iii. Monitoreo de diskgroup.
 - iv. Administración y monitoreo de disponibilidad de instancias de base de datos.
 - v. Monitoreo de sesiones en la base de datos.
 - b. Altas, Bajas y Cambios de usuarios.
 - i. Actividades relacionadas al desbloqueo de usuario en la base de datos.
 - ii. Creación de usuarios en la base de datos.
 - iii. Administración y control de los usuarios
 - iv. Actualización de contraseñas de usuarios de base de datos.
 - v. Administración de schemas.
 - c. Generación de respaldos de las bases de datos y configuraciones sensibles de acuerdo a la periodicidad y ambiente que el Instituto solicite.
 - d. Generación de restauraciones de las bases de datos de los ambientes indicados de acuerdo a lo que el Instituto solicite.
- 18.** **“SIE”** realizará y documentará las solicitudes de servicio generadas por el Instituto con base a los procesos y atención operativa, que en forma enunciativa y no limitativa corresponde a:



Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

a. Procesos

- i.** Creará la planeación, programación y ejecución de procesos, en línea y fuera de línea (OPB) de acuerdo a los criterios de periodicidad que solicite el Instituto.
- ii.** Captura de los tiempos ejecución en la herramienta proporcionada por el Instituto. (Access).

b. Atención de solicitudes

- i.** Ejecución Script
- ii.** Solicitud de Objetos de base de datos.
- iii.** Ejecución de procesos.
- iv.** Levantar Log.

- 19.** Brindará las facilidades, para la realización de configuraciones necesarias, y demás actividades que requiera el Instituto para la transferencia, intercambio, consulta, actualización de información que sean parte del Core Bancario y sistemas Satélites que se requiera para la puesta en operación del Nuevo Sistema de administración de Créditos las veces que sean necesario.
- 20.** Será integrante del Comité respectivo que caso que así lo solicite el Instituto para la puesta en operación del Nuevo Sistema de Administración de Créditos.
- 21.** Llevará a cabo las configuraciones que sean necesario para el consumo de servicios a su cargo por aplicaciones o sistemas foráneas que requiera el Instituto se lleven a cabo y las veces que así se requiera.
- 22.** Para el caso del Sistema de Crédito, se llevará a cabo las siguientes actividades:
 - 1.-** Ejecución de procesos de cierre diario (generación de información en tablas reporteSolicitudes_tmp).
 - 2.-** Conciliación de trámites de la app móvil (cancelación de trámites iniciados y no concluidos al cierre de la operación).
 - 3.-** Depuración de archivos temporales (liberación de espacio de /var).
 - 4.-** Monitoreo y ampliación de espacio de disco para almacenamiento de expedientes digitales.
 - 5.-** Monitoreo y ampliación de capacidad de almacenamiento de componentes de base de datos.
 - 6.-** Ejecución de procesos de cierre mensual (generación de información en tablas que concentran información de la operación al cierre de mes).

Inicial


23

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

- 7.-** Reprocesamiento de cierre mensual (información en tablas *reporteSolicitudes_tmp,RP_SUPERVISION_SOLICITUDES_TMP,CRD_CONEXION_ES_ANALISTAS*).
- 8.-** Respaldo de base de datos de producción.
- 9.-** Respaldo y limpieza de tablas de logs de sistema de crédito (*8000_logSistema,5541_bitacoraLlamadoServicios,8000_log Query*).
- 10.-** Supervisión y monitoreo de archivos cargados de almacenamiento temporal a minio.
- 11.-** Respaldo de expedientes electrónicos (Minio).

23. Para el caso de la Plataforma de Aplicaciones Móviles

- a.** Validación y/o corrección de información generada en la operación de la aplicación móvil.
- b.** Tareas de monitoreo de operación de la aplicación móvil e implementación de correcciones en los casos que aplique.
- c.** Coordinación operativa con la Mesa de Servicio de Fonacot o Centro de Atención Telefónica al atender incidencias de la plataforma de aplicaciones móviles.
- d.** Monitoreo de las actualizaciones en las tiendas de aplicaciones móviles y presentación de un plan de atención en los casos que aplique.
- e.** Entrega de estadística de uso de las aplicaciones móviles considerando al menos lo siguiente: Número de usuarios activos, Número de descargas, Hits por funcionalidad y sección y número de ingresos a la aplicación.

24. Respecto a los incidentes recurrentes, si “SIE” identifica en el análisis que la solución raíz de la casuística del incidente será necesario una mejora evolutiva, por lo que se documentará en la Nota Técnica, para que esta sea canalizada al área de Desarrollo de Sistemas del Instituto para su evaluación, valoración, comentarios y remediación correspondiente por parte del Instituto.

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

Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

Tabla para evaluar transición de incidente a mejora evolutiva

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

Impacto al negocio			
Bajo Un componente del aplicativo 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	Puntaje
1	2	3	

Recurrencia mensual de incidentes			
Bajo recurrencia< 50 veces	Mediano 51 <recurrencia< 199 veces	Alto recurrencia> 200 veces	Puntaje
1	2	3	

		Total de Puntaje
¿Requiere modificación de código?		

Tratamiento como:	
Incidente	Puntaje <=6
Mejora Evolutiva	Puntaje >6

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 “**SIE**” 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.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

- 26.** Para otorgar el servicio de Soporte técnico para la administración y operación, “**SIE**” contempla el personal capacitado para llevar a cabo las actividades anteriores descritas durante la vigencia del contrato de los apartados anteriormente enunciados, las cuales pueden ejecutarse en días y horarios no laborales (7x24) por las mismas actividades propias de “El Instituto”, cumpliendo con los niveles de servicio establecidos en este anexo técnico. Las tareas anteriores, son enunciativas más no limitativas durante la vigencia del contrato, en el entendido que las tareas que no fueron visualizadas en la realización de este requerimiento, serán ingresadas dentro de catálogo descrito en el Apartado “A” según corresponda desde la notificación o recepción del ticket.
- 27.** “**SIE**” será responsable de suministrar el equipo de cómputo para el desarrollo de sus actividades, para lo cual:
- a)** Hará de conocimiento del Instituto la relación del equipo de cómputo que ingresará a las instalaciones para su registro y control institucional durante la vigencia del contrato.
 - b)** Hará de conocimiento del 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 disponibilidad de los sistemas.
 - c)** Dará a conocer cualquier otro dispositivo de cómputo, telecomunicaciones y seguridad que será utilizado para la prestación del servicio durante la vigencia del contrato.
 - d)** En el caso de retiro del equipo de “**SIE**”, se apegará al procedimiento de borrado seguro descrito en este requerimiento técnico.
 - e)** Se apegará a las condiciones de seguridad y uso de las instalaciones.
 - f)** Se apegará a los procesos y políticas que en ámbito de tecnologías de la información y comunicaciones se observará.
 - g)** El personal que estará laborando en las instalaciones del Instituto, quien estará debidamente identificado.
 - h)** “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 “**SIE**” solicitará al administrador del contrato.
 - i)** “**SIE**” participará y coadyuvará en la planeación de las iniciativas que la Coordinación de Estrategia Digital Nacional impulse en atención a El Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el pasado 6 de septiembre de 2021; tales como migración a IPV6 en el ámbito de telecomunicaciones o las que las sustituya.
 - j)** “**SIE**” coadyuvará en las tareas de implementación de Parches y/o actualizaciones y vulnerabilidades para aseguramiento de la Seguridad en sistemas operativos.



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

28. Procedimientos Operativos.

Debido a que el Instituto requiere la creación de guías operativas sobre el uso y operación de los procedimientos del Core bancario y sus sistemas Satélites para las áreas técnicas, se llevará a cabo dichas guías las cuales contarán como mínimo con lo siguiente:

Índice:

Introducción:

Proceso:

Funcionalidad Específica:

Rol del Usuario:

Prerrequisitos:

Proceso Operativo Descriptivo:

Entradas:

Proceso:

Salidas:

Siguientes Pasos:

Notas:

Firmas:

Por lo anterior “**SIE**” recibirá por parte del Instituto la solicitud para generar las guías operativas sustantivas de las transacciones del sistema Core Bancario y sus Sistemas Satélites que este determine con una cantidad de 25 guías operativas, por lo que “**SIE**” informará mediante plan de trabajo los tiempos para realizar la documentación, sin que estos generen un costo adicional al Instituto y la documentación de las guías operativas será entregada de forma electrónica.

La fecha de entrega de cada una de las guías operativas solicitadas por El Instituto, serán acordadas entre el Área de Negocio, “**SIE**” y el Administrador del Contrato. En el caso de incumplimiento, será sometido a los niveles de servicio correspondientes.

29. Actualización y generación de documentación relacionada con los cambios en el ámbito de su competencia asociadas con los aplicativo y bases de datos bajo su administración y operación.

30. “SIE**” dará atención a requerimientos de análisis y ejecución de procesos por lote, los cuales podrán ser parte de la conservación de la operación. El tiempo de solución, será acordada entre personal del Instituto y “**SIE**”; en caso de incumplimiento de los tiempos de solución, será susceptible a penalización correspondiente.**

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

31. “SIE” dará soporte y administración de los ambientes no productivos que tiene el Instituto relacionado con los Sistemas y bases de Datos a los que se hace referencia en este requerimiento, así como aquellos en los que se tiene proyectos habilitar durante la vigencia del servicio, para lo cual **“SIE”** realizará las siguientes actividades.

a) Para el caso de ambientes no productivos (ambiente bajo) de nueva creación:

1. Llevará a cabo el requerimiento técnico en hardware y software mínimo indispensable para evaluación técnica y viabilidad correspondiente con la Dirección de Infraestructura Tecnológica para su puesta en operación.
2. Descarga de los insumos que sean necesarios de los portales o sitios de internet, que el Instituto indicará para la instalación de componentes en los nuevos ambientes bajos.
3. Generación de documental técnica correspondiente a efecto de ser entregada a la Dirección de Desarrollo de Sistemas para su operación.
4. Copiado, restauración e Instalación de componentes, bases de datos, tablas, etc., que se requieran para la puesta operativa del nuevo ambiente; en atención a los requerimientos que dictamine el Instituto a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Dirección de Desarrollo de Sistemas.
5. Liberación del ambiente hacia la Dirección de Desarrollo de Sistemas.
6. Las actividades solicitadas no tendrán límite de ejecución, toda vez que serán acorde a las necesidades y operación del Instituto.
7. La determinación de entrega del Ambiente no productivo solicitado será acordado bajo sesiones de trabajo con las áreas técnicas que se visualicen involucradas. Será susceptible a niveles de servicio de entrega.

b) Para el caso de actualización de ambientes no productivos (ambiente bajo):

1. Copiado, restauración e Instalación de componentes, bases de datos, tablas, etc., que se requieran para la puesta operativa del ambiente; en atención a los requerimientos que dictamine el Instituto a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Dirección de Desarrollo de Sistemas.
2. Liberación del ambiente hacia la Dirección de Desarrollo de Sistemas.
3. Las actividades solicitadas no tendrán límite de ejecución, toda vez que serán acorde a las necesidades y operación del Instituto.
4. La determinación de entrega de la actualización del Ambiente no productivo solicitado será acordada bajo sesiones de trabajo con las áreas técnicas que se visualicen involucradas. Será susceptible a niveles de servicio de entrega.

Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

5. La determinación de entrega del Ambiente no productivo solicitado será acordada bajo sesiones de trabajo con las áreas técnicas que se visualicen involucradas. Será susceptible a niveles de servicio de entrega.

II. Monitoreo de las plataformas

“SIE” brindará una herramienta para el servicio de monitoreo de la operación de los sistemas y de la infraestructura con que operan cada uno de los Sistemas.

1. El acceso a la herramienta de monitoreo será a través de servicio web preferentemente debidamente seguro y cifrado; el cual será validado y liberado por el área de seguridad de “El Instituto”.
2. El portal tendrá la facilidad de obtención de reportes a nivel usuario de “El Instituto”, los cuales serán totalmente independientes de los reportes solicitados como entregables mensuales.
3. Acceso para al menos a 4 usuarios con sesiones simultáneas por “EL INSTITUTO”.
4. Permitirá la visualización en tiempo real, a través de gráficas o, tableros o semáforos de los siguientes componentes como mínimo:
 - i. Disponibilidad de cada uno de los Sistemas en Productivos.
 - ii. Disponibilidad de los aplicativos y Base de Datos
5. Permitirá la generación, configuración y puesta en operación de alertas en función de los umbrales operativos, los cuales serán determinados por “El instituto” y “SIE” de los siguientes conceptos:
 - i. Disponibilidad de cada uno de los Sistemas en Productivo.
6. La visualización de información de monitoreo, como de las alertas serán consideradas mínimas y enunciativas más no limitativas, las cuales en la vigencia del contrato podrán aumentar en común acuerdo con “SIE” en beneficio del servicio.
7. “SIE” generará un informe diario, antes de la hora de inicio de operaciones de las sucursales, en el que notificará en el formato que el Instituto indique, el estado y disponibilidad de los sistemas y bases de datos críticos para la operación del Instituto. Esto se realizará de acuerdo con la lista de sistemas que el Instituto indique, y el reporte será enviado por correo electrónico a la lista de usuarios que el Instituto proporcionará a “SIE”.
8. La herramienta de monitoreo tendrá las siguientes características operativas:



Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

- i. Conservará la información durante la vigencia del contrato.
- ii. Será accesible solo al interior de “El Instituto”, para lo cual se brindarán los medios tecnológicos para su puesta en operación; energía eléctrica, conexión a la red de datos, Unidades de Rack, reglas de comunicación y accesos TCP/UDP, correo electrónico para la clasificación y despacho de información.

Ahora bien, “**SIE**” brindará atención a los incidentes, requerimientos y ejecución de trabajos que los usuarios finales autorizados por “El Instituto”, llevando a cabo el control y seguimiento a través de las Mesas de Servicio de “El Instituto” y de “**SIE**” para atender la misma operación que el día a día solicita, de los cuales se tiene la siguiente clasificación de solicitudes y niveles de criticidad en los diferentes Sistemas de información, los cuales son enunciativos más no limitativos en la vigencia del contrato que más adelante se enunciarán.

2. Mejoras Evolutivas y Desarrollo de Sistemas.

Este servicio se conceptualizará como acciones de desarrollo de sistemas que serán solicitadas y ejecutadas a efecto de brindar un mejor desempeño y madurez de todas y cada una de las aplicaciones y/o sistemas con las cuales “El Instituto” opera; servicio el cual atenderá a los problemas, incidentes y soporte registrados en la Mesa Central de Servicios (MCS); así como aquellas necesidades de mejoras y nuevos desarrollos para la mejor atención a la ciudadanía, cumplimiento de regulaciones, mejora en los procesos y calidad de los servicios.

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 podrán originarse para solucionar de raíz un Incidente que de acuerdo con el puntaje obtenido en la evaluación de transición requiera 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.

En atención a que las mejoras evolutivas y nuevos desarrollos, sean reutilizables e interoperables al interior de las áreas del Instituto y con otras Instituciones, el Instituto FONACOT, observa y privilegiará el uso de plataformas y lenguajes de programación basados en software libre y estándares abiertos, por lo que dentro de los requerimientos y como primera opción, “**SIE**” atenderá el análisis correspondiente para el desarrollo de mejoras evolutivas y nuevos desarrollos, 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, presentando al Instituto la solución del requerimiento.

Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

Asimismo, “**SIE**” llevará a cabo la supervisión diaria de las actualizaciones en las tiendas de aplicaciones móviles, evaluando la pertinencia de realizar los ajustes correspondientes en la aplicación móvil del Instituto Fonacot. En caso de considerarse pertinente, “**SIE**” presentará una propuesta para ser evaluado y, en su caso, autorizada por “El Instituto”. El objetivo es garantizar que la aplicación móvil del Instituto se encuentre siempre actualizada, funcione de manera óptima y cumpla con los estándares y políticas establecidas por las plataformas App Store de Apple, Google Play Store y las que apliquen.

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 o ser titular el Instituto, lo cual será llevado a cabo a través de un escrito en hoja membretada y firmada por el representante legal de “**SIE**” hacia el Instituto a través del Administrador del contrato en donde se indicarán todos los desarrollos que realizó “**SIE**” 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.

Presentará carta de membretada y firmada por el Representante legal de “**SIE**”, en la que expresará que 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 o ser titular el Instituto, lo cual será llevado a cabo a través de un escrito en hoja membretada y firmada por el representante legal.

Para otorgar el servicio de Mejoras Evolutivas y Desarrollo de sistemas, “**SIE**” llevará a cabo las siguientes actividades durante la vigencia del contrato con los siguientes apartados:

1. Niveles de atención

A continuación, se describe de forma general en que consiste el Primer Nivel de Atención de la Mesa Especializada de Servicios de Fábrica de Software (MES), que “**SIE**” operará.

“**SIE**” a través de la Mesa de Especializa de Servicio que pondrá a disposición de “El Instituto” atenderá y solucionará todas las Solicitudes de Servicio para la atención de primer nivel (incidencias) y coordinar con el Instituto la atención de las Solicitudes de Servicio de nivel 2 y 3 para la solución con los Servicios.

“**SIE**” conformará un grupo de trabajo que comience el proceso de atención de todos los tickets que ingresen a través de la MES en sus flujos de Solicitudes de Servicio y Gestión de Incidentes.

Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

Dentro de las responsabilidades que tendrá “**SIE**”, será la entrega de documentación de “Riesgos, Impacto y Solución” que se desprenderá de cada una de las solicitudes de Mejoramiento Evolutivo, nuevos desarrollos, scripts y ejecución de procesos solicitados por “El Instituto”, a efecto de visualizar las implicaciones que esto conlleva y posterior autorización por parte de “El Instituto”.

“**SIE**”, llevará a cabo y en todo momento la actualización de la documentación que sea necesaria y que se encuentre asociada e impacte administrativa u operativamente ante cualquier mejora evolutiva, desarrollo de sistemas o creación de scripts o shells que “El Instituto” le autorice a realizar.

I. Primer Nivel de Atención

El Primer Nivel de Atención consiste en brindar atención, registro, seguimiento y cierre de las solicitudes realizadas por las áreas usuarias de “El Instituto”, mejoras evolutivas.

Así mismo, el primer nivel canalizará solicitudes de servicio de problemas (PB) y requerimientos (REQ) al segundo y tercer nivel de atención.

“**SIE**” incluirá dentro del primer Nivel de Atención las actividades siguientes:

“**SIE**” a través de La Mesa Especializada de Servicio de la Fábrica de Software (MES) llevará a cabo las siguientes actividades (De acuerdo a los procedimientos y lineamientos previamente validados por el FONACOT). Todo lo que se haga en este sentido se registrará en una bitácora electrónica que pueda ser consultada y auditada por el FONACOT:

1. Actualización y/o corrección de datos puntuales en las bases de datos ocasionada por alguna falla esporádica en algún sistema y que requiera intervención.
2. Soporte vía telefónica, personalizada o por medios electrónicos para atender todos y cada uno de los requerimientos que se describirán en la orden de trabajo o ticket de atención correspondientes para fines de atención y control.
3. Registro de solicitudes de servicio y atención de incidencias.
4. Atención de solicitudes de servicio e incidencias conforme a los tiempos de respuesta definidos.
5. Clasificación inicial de solicitudes de servicio y reportes de incidencias.
6. Avance en los tickets, seguimiento de solicitudes de servicio, así como reportes de incidencias.
7. Documentación de acuerdo a lo establecido en el flujo a la Mesa Central de Servicios de “EL INSTITUTO” la causa del problema y la solución de las solicitudes cuando se trate de incidentes/problemas, con el fin de validar que el servicio fue restablecido, para tener la información que permita generar una base de conocimiento, de acuerdo a los niveles de servicio establecidos y será integrada al Repositorio de Información para tal efecto.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

8. Cierre de solicitudes y reportes de incidencias con su soporte correspondiente.
9. Entrega de niveles de servicio (SLA) y reporte de monitoreo de los servicios otorgados.
10. Escalamiento a otros servicios y/o niveles de atención, emitiendo los informes respectivos e integrados al Repositorio de Información con el objeto de tomar las acciones pertinentes.

Una vez resuelto el problema, “**SIE**” tendrá la responsabilidad de:

1. Tener disponibles todos los datos que se generen durante la vigencia del contrato, clasificados por tipo de evento, mes y año.
2. Los datos mínimos requeridos para el control de eventos e incidentes serán:
 - a. Identificador de la solicitud de servicio o número de incidente o evento.
 - b. Identificador del usuario que reporta, (estos son los datos que identifican al usuario que levantó la solicitud de servicio), al menos nombre, teléfono, extensión, correo electrónico y ubicación.
 - c. Hora en que se presenta el evento reportado.
 - d. Hora en que se reporta el problema por parte del usuario.
 - e. Tiempo de solución del incidente y restablecimiento del servicio.
 - f. Identificador del problema.
 - g. Descripción del ticket.
 - h. Asignación del ticket.
 - i. Descripción detallada de la Solución del ticket.

Es importante que el Instituto podrá modificar la lista de datos descritos anteriormente durante la vigencia del contrato y son enunciativos más no limitativos en atención al beneficio del proyecto.

3. A solicitud del administrador del contrato de “EL INSTITUTO” o el personal que designe, “**SIE**” entregará un diagnóstico documentado y un plan de solución a los problemas que generaron interrupción general o parcial del servicio, así como en degradaciones en el desempeño en alguno de los servicios solicitados, sin costo alguno para “EL INSTITUTO”.
4. El responsable del servicio de Mesa Especializada de Servicios de Fábrica de Software (MES) de “**SIE**”, en conjunto con Administrador del Contrato o el personal que designe “El Instituto”, podrá actualizar el catálogo de servicios que proporcionará la MES. cuando el administrador del contrato de “EL INSTITUTO” o el personal que designe lo solicite por escrito vía mail o por oficio al Administrador de la Mesa Especializada de Servicios de Fábrica de Software (MES), sin costo alguno para “EL INSTITUTO”.

Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

5. La MES de “**SIE**” será responsable de solucionar las fallas que impidan o dificulten la operación normal del servicio para “EL INSTITUTO”, asegurando que los incidentes y problemas reportados a la mesa de “EL INSTITUTO” serán resueltos y cerrados dentro de los niveles de servicio establecidos y cumpliendo con los mismos, realizando o emprendiendo acciones proactivas o reactivas en caso de ser indispensable, debidamente documentadas, esto es para eliminar las causas raíz y/o para prevenir fallas potenciales.

II. Segundo Nivel de Atención

- 1.1.1.1 En el Segundo Nivel de Atención “**SIE**” conformará equipos de trabajo con base en la tecnología de los aplicativos institucionales para la atención de las solicitudes de Servicio de los Mantenimientos Menores que no tengan una solución en el primer nivel de atención.

“**SIE**” incluirá dentro del segundo Nivel de Atención las actividades siguientes:

1. Seguimiento de solicitudes de servicio.
2. Atención de solicitudes revisadas y autorizadas previamente por personal de “El Instituto” facultado para tal efecto.
3. Modificación al código y/o configuración del propio aplicativo, mediante el Servicio de Mantenimientos Menores, registrando y actualizando en el Repositorio de Información y en la documentación respectivamente.
4. Modificación a la arquitectura y/o configuración de la misma en el caso de que sea necesario, la cual será expuesta por “**SIE**”, y será analizada y autorizada por “El Instituto”.
5. Análisis de Causa Raíz y actualización de la base de conocimientos, mediante el Servicio de Mantenimientos Menores.
6. Solución y recuperación, registro y cierre de solicitudes de servicio atendidas en el segundo nivel.
7. Escalamiento a otros servicios y/o niveles de atención.
8. Informará los requerimientos de servicios a los Líderes Técnicos de “EL INSTITUTO”.
9. Elaborará el reporte de los niveles de servicio (SLA).
10. La MES escalará o enviará al Líder Técnico de “El Instituto” la Solicitud de Servicio para que verifique el contenido de su información y de esta forma se dé inicio al proceso de validación y aprobación.
11. Los equipos de trabajo de la Fábrica de software del “**SIE**” estarán disponibles en tiempo y forma para atender los servicios de Mantenimientos Menores.

Cabe mencionar, que cuando la MESA envíe la Solicitud de Servicio al Líder Técnico de “El Instituto”, dicha solicitud tendrá un número identificador (Ticket de Requerimiento).



Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

Para el caso de las solicitudes de servicio que se hayan solucionado pero que en el Sistema Informático presente otra vez la misma falla, la Fábrica de software de “**SIE**” realizará lo siguiente:

1. Solucionará nuevamente la falla presentada mediante la garantía siempre y cuando se encuentre dentro del periodo vigente de la misma la cual esta descrita en el inciso b Para Mejoras evolutivas del Numeral XI “Directrices para Soporte Técnico para la Administración y Operación, y Mejoras Evolutivas” y atenderá la Solicitud de Servicio correspondiente, con una nueva solicitud de Servicio que la solicitará preferentemente el Usuario Funcional en caso de no suceder así el Líder Técnico de “El Instituto” podrá levantar la Solicitud de Servicio, sin costo alguno para “El Instituto”; llevando a cabo dichas pruebas en ambiente pre-productivo las veces que sea necesario; y la cual será liberada al siguiente proceso a satisfacción del Instituto.
2. En caso de que la falla presentada se encuentre fuera del periodo de garantía se tendrá levantar una nueva solicitud de Servicio que la solicitará preferentemente el Usuario Funcional en caso de no suceder así el Líder Técnico de “El Instituto” podrá levantar la Solicitud de Servicio para solucionar nuevamente la falla presentada y el equipo de trabajo de la Fábrica de Software solucionará la falla presentada, previamente “**SIE**” realizará sin costo alguno para “EL INSTITUTO” lo siguiente:
 - a. Analizará la causa Raíz (RCA por sus siglas en inglés) del problema y presentará 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 aplica 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 sustantivo, 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.

Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

- vii. Menor impacto, al tener disponibilidad o accesibilidad a la información por otras vías, aplicativos de prioridad baja.
- viii. Cualquier atención a Solicitudes de Servicio relacionadas con aplicativos.

III. Tercer Nivel de Atención

“**SIE**” conformará equipos de trabajo con base en la tecnología de los aplicativos institucionales para la atención de las solicitudes de Servicio de los Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos y Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos de Arquitectura que no tengan una solución en el primer y segundo nivel de atención.

“**SIE**” incluirá dentro del segundo Nivel de Atención las actividades siguientes:

1. Seguimiento de solicitudes.
2. Atención de solicitudes.
3. Modificaciones o nuevo código fuente, mediante los Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos.
4. Modificaciones o nueva Arquitectura, mediante Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos de Arquitectura.
5. Modificaciones a la configuración de la plataforma tecnológica de soporte a la operación del aplicativo, mediante Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos o Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos de Arquitectura.
6. Documentación de solución de solicitudes atendidas en este nivel, mediante la base de conocimientos, entrega de diagramas y documentación de arquitectura de software y bases de datos, documentación del desarrollo del sistema en base a la metodología que al respecto establezca el Instituto, lo cual se establecerá en la reunión de KickOff.
7. Entrega de código fuente y scripts para creación y configuración de ambientes operativos y bases de datos.
8. Cierre de solicitudes.
9. Informar los requerimientos de servicios a los Líderes Técnicos de “El Instituto”.
10. Elaborar el reporte de los niveles de servicio (SLA).
11. La MES escala o envía al Líder Técnico de “El Instituto” la Solicitud de Servicio para que verifique el contenido de su información y de esta forma se dé inicio al proceso de validación y aprobación.
12. Los equipos de trabajo de la Fábrica de software de “**SIE**” estarán disponibles en tiempo y forma para atender los servicios de Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos o Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos de Arquitectura.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

13. Cabe hacer mención que cuando la MES envía la Solicitud de Servicio al Líder Técnico de “El Instituto”, dicha solicitud tendrá un número identificador.
14. FONACOT autorizará el desarrollo de proyectos y/o atención de los requerimientos, así como evaluará y autorizará la cantidad de personal designado para el proyecto, por perfil.

2. Consideraciones que se atenderán para las mejoras evolutivas y desarrollo de sistemas

En los requerimientos descritos en los tickets y que sean clasificados de primer y segundo nivel, se atenderá las siguientes directrices:

1. Gestor de Proyecto

“**SIE**” asignará un Gestor de Proyecto para el control y seguimiento de las fases del proyecto, se gestionará la Mejora evolutiva o nuevo desarrollo de acuerdo con las mejores prácticas a nivel internacional del Project Management Institute (PMI) y considerará las fases para la atención de mejoras evolutivas o nuevos requerimientos conforme lo definido por “El Instituto”.

2. Plataforma Tecnológica

a. “**SIE**”, utilizará la Arquitectura de Software en cada uno de los Sistemas definidos en el documento de Referencia de “EL INSTITUTO”.7

b. “**SIE**” aprovechará los componentes y productos existentes en la arquitectura de software en operación.

3. Metodología de Estimación: “**SIE**”, utilizará alguna de las Metodologías 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. El Líder Técnico de “El Instituto” autorizará la metodología a utilizar.

4. Usará 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 se completará 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 serán 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

Inicial


37

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

del proyecto, en base a las horas hombre por perfil que “**SIE**” propone a partir de su análisis del requerimiento. El instituto revisará la propuesta conjuntamente con “**SIE**” 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 requieran 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 se combinará 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

“**SIE**” considerará las actividades relacionadas con la evaluación, documentación, y modelado de las necesidades de los usuarios para convertirlas en características en cubrir por el nuevo aplicativo o implementación de soluciones tecnológicas 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 arquitectónicos con base a lo definido por “El Instituto”.

- i.** Requisitos de Negocio: Asociado con los procesos de negocio a ser soportados por un nuevo desarrollo, los objetivos y los beneficios que se pretende obtener con la implementación de los mismos en un desarrollo nuevo.
- ii.** Requisitos funcionales: Tareas, actividades o funciones específicas de los programas, para que de manera integrada cumplan con los objetivos definidos para el requerimiento.
- iii.** Requisitos no funcionales: Características que cumplirá el aplicativo, 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 cumplirá la mejora evolutiva para el desarrollo seguro en apego al Marco de Gestión de Seguridad de la Información del Instituto.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

c. Repositorio de código

“**SIE**” almacenará y versionará 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.).

En los requerimientos descritos en los tickets y que sean clasificados de tercer nivel, se atenderán las siguientes directrices:

1. Gestor de Proyecto

“**SIE**” asignará un Gestor de Proyecto para el control y seguimiento de las fases del Ticket, ya que por el volumen del esfuerzo de horas hombre y actividades en los requerimientos de tercer nivel, se gestionará el Ticket como un Proyecto de acuerdo a las mejores prácticas a nivel internacional del Project Management Institute (PMI).

2. Plataforma Tecnológica

a) “**SIE**” utilizará la Arquitectura de Software que se encuentra operativa, así como la definida en el documento de Referencia de “EL INSTITUTO”.

b) “**SIE**” aprovechará los componentes y productos existentes en la arquitectura de software en operación

3. Metodología de Estimación: “**SIE**” utilizará alguna de las Metodologías 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. El Líder Técnico de “El Instituto” autorizará la metodología a utilizar.

4. Usar la metodología de desarrollo. “**SIE**” proporcionará el Servicio de tercer nivel, utilizando la metodología SCRUM.

“**SIE**” proporcionará como parte de las actividades de inicio de la operación del servicio, una transferencia de conocimiento para mejorar las habilidades y competencias al personal de “EL INSTITUTO” que indique el Administrador del contrato, en la metodología SCRUM. Dicha transferencia será de al menos 8 horas para 8 (ocho) personas, la cual podrá ser en línea o presencial, de acuerdo a lo que defina el Administrador de Contrato. Ésta, contendrá de manera enunciativa, más no limitativa lo siguiente:

1. Descripción de la Metodología SCRUM
2. Descripción de Perfiles
3. Procedimiento de atención
4. Entregables
5. Implementación de la metodología al ámbito del contrato de servicios de “EL INSTITUTO”

Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

6. La guía base de referencia para la implementación de SCRUM está definida en el siguiente link: <https://www.SCRUMguides.org/docs/SCRUMguide/v2017/2017-SCRUM-Guide-US.pdf#zoom=100>
7. La transferencia de conocimientos de la metodología SCRUM se llevará a cabo dentro de los 30 días naturales a la notificación de la adjudicación del servicio, lo anterior será sin costo alguno para “EL INSTITUTO”.
5. Repositorio de Código. “**SIE**”, almacenará y versionará el código de acuerdo al documento 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.).

3. Proceso de Atención de Requerimientos de mejoramiento Evolutivo

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

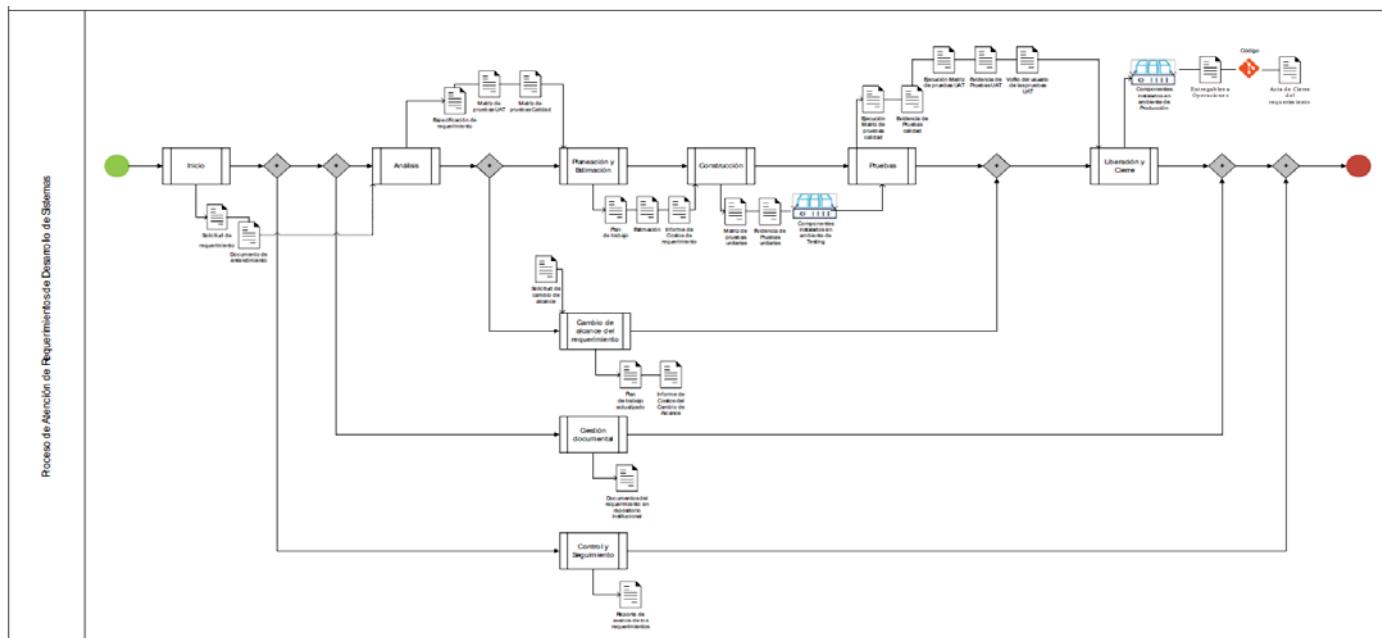
El diagrama macro del proceso, está compuesto por seis subprocessos considerando las fases convencionales del ciclo de vida de desarrollo de Software que a continuación se enuncian:

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 considerará 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



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

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 tendrá asignado un número de ticket, de lo contrario no se podrá iniciar la mejora evolutiva.

Entregables

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

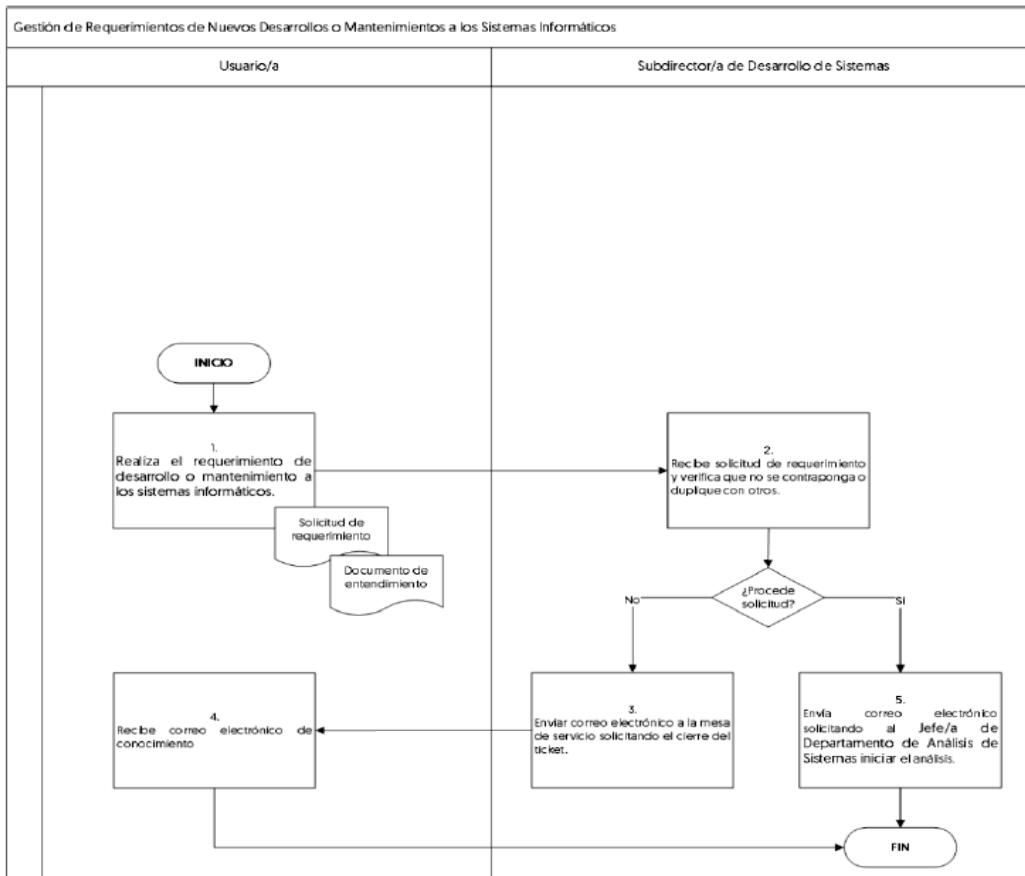
- Solicitud de Requerimiento de Desarrollo
- Documento de Entendimiento

Diagrama Fase de Inicio

 Inicial
[Firma]

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.



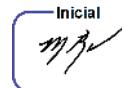
Fase de Análisis

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 cumplirán; también se contemplarán volumetría y seguridad.

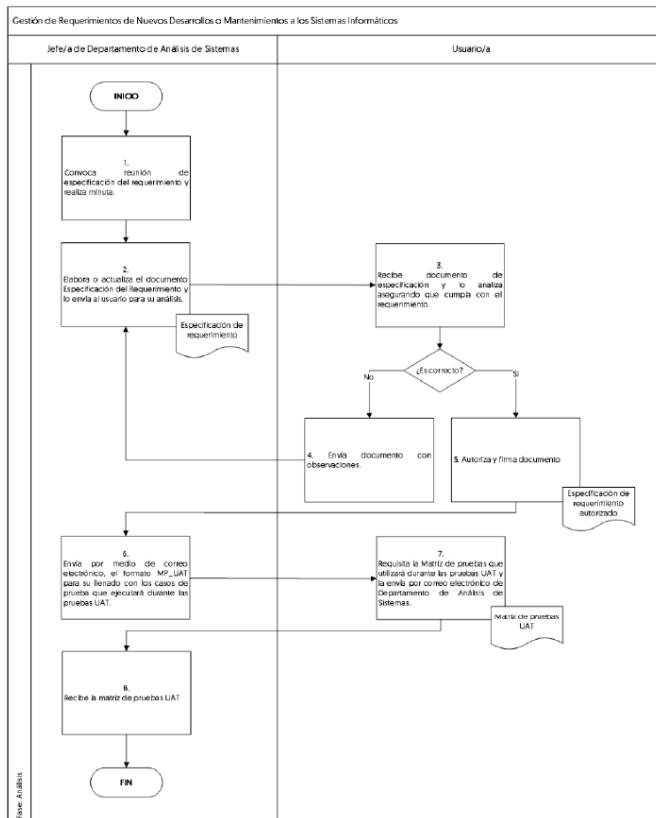
Entregables

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

- Documento de Especificación de Requerimiento
- Matriz de Pruebas UAT
- Matriz de Calidad
- Diseño de casos de prueba
- Documento de visión técnica



Inicial
[Signature]

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.
Diagrama Fase de Análisis

Fase de Planeación y Estimación

Definición: Durante la fase de planeación y estimación se generará el plan de trabajo para atender el requerimiento, el cual contendrá 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
- Liberación
- Cierre


 Inical

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

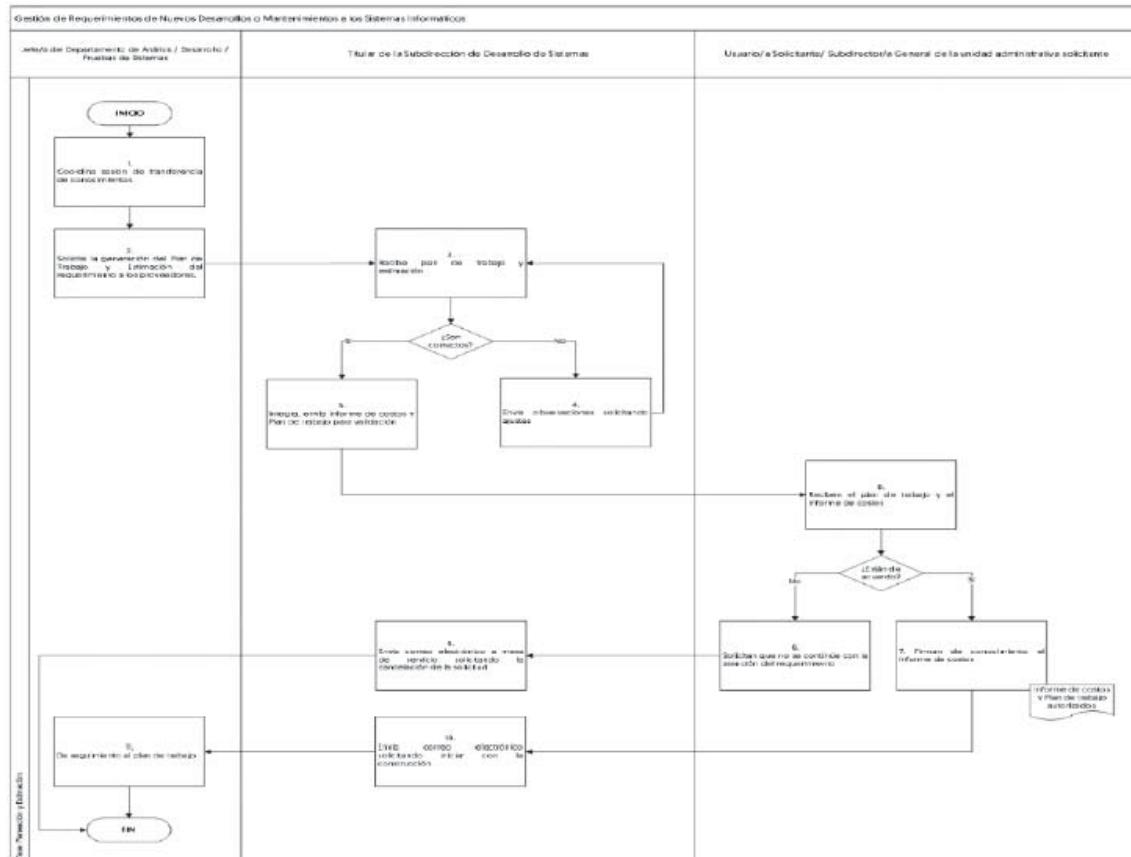
El plan de trabajo también considerará la Gestión documental (generar y firmar documentos), el Control y Seguimiento de manera transversal a todas las fases del ciclo de vida de desarrollo de software y la entrega a Operaciones.

Entregables

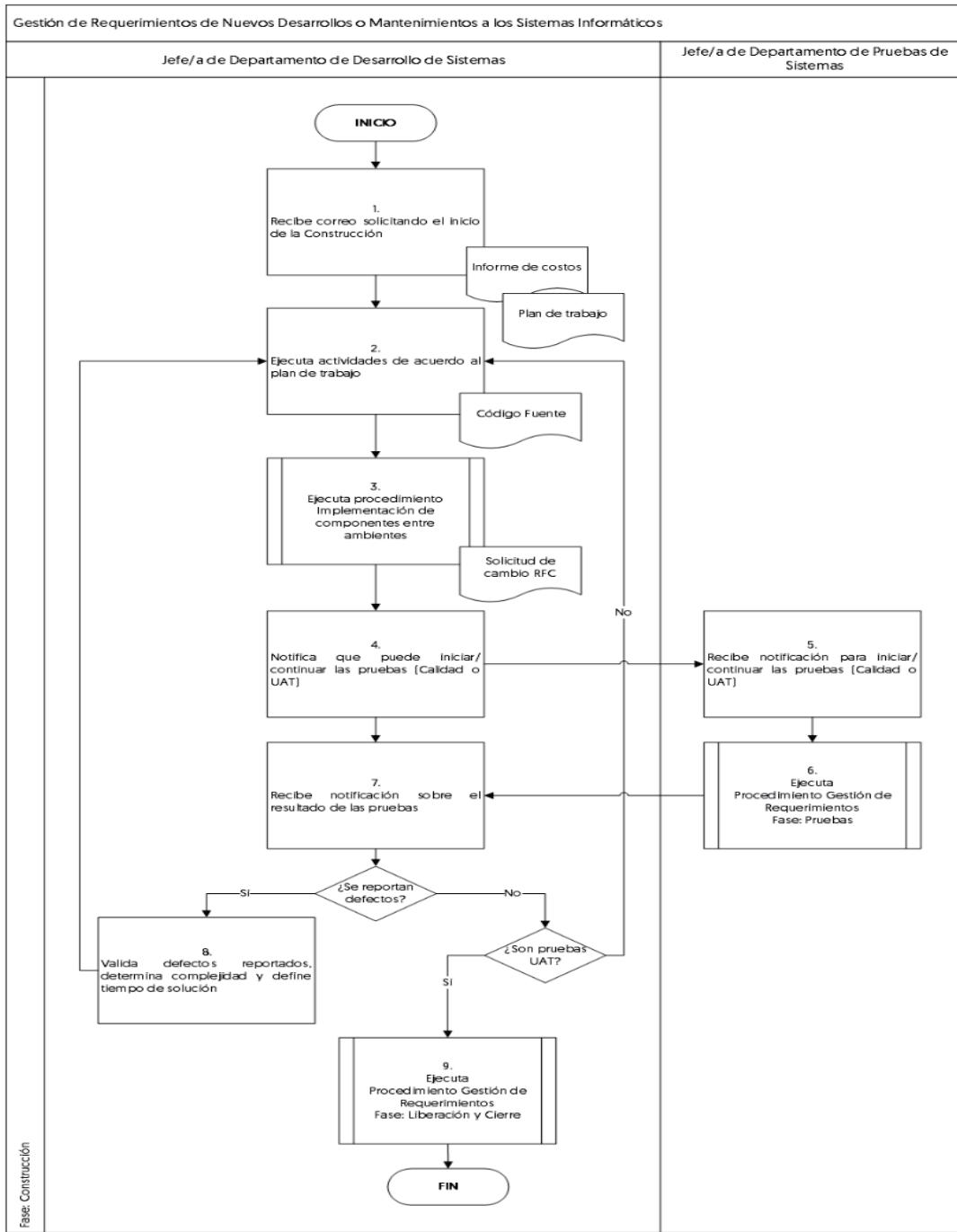
Los entregables serán presentados y firmados o con visto bueno del usuario mediante correo electrónico:

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

Diagrama Fase Planeación y Estimación



Inicial

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.
Fase de Construcción


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

Definición: El objetivo de esta fase es realizar 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 serán presentados y firmados o con visto bueno del usuario mediante correo electrónico:

- Diseño Técnico
- Evidencia de pruebas unitarias
- RFC ambientes bajos

Diagrama Fase de Construcción

Fase de Pruebas

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 realizarán pruebas de seguridad y/o pruebas de estrés.

Entregables

Los entregables serán 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

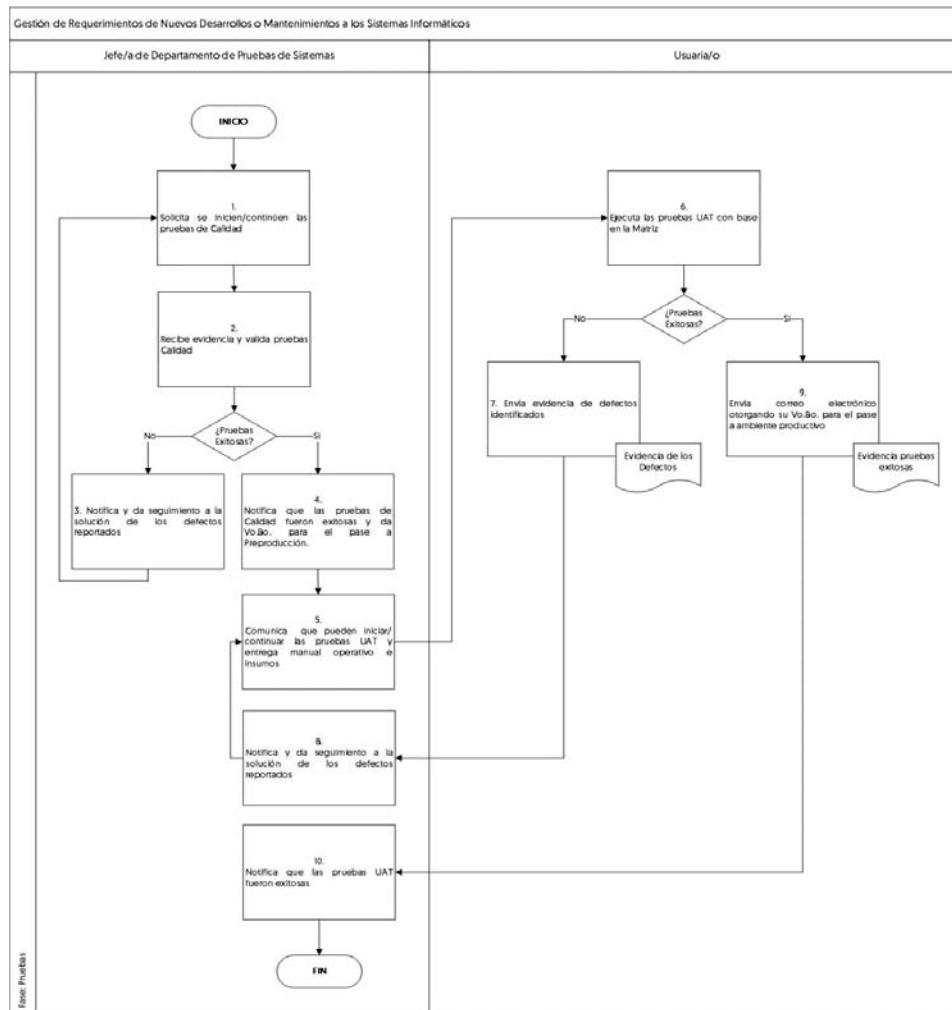
Diagrama Fase de Pruebas



Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.



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 en 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



Inicial
[Signature]

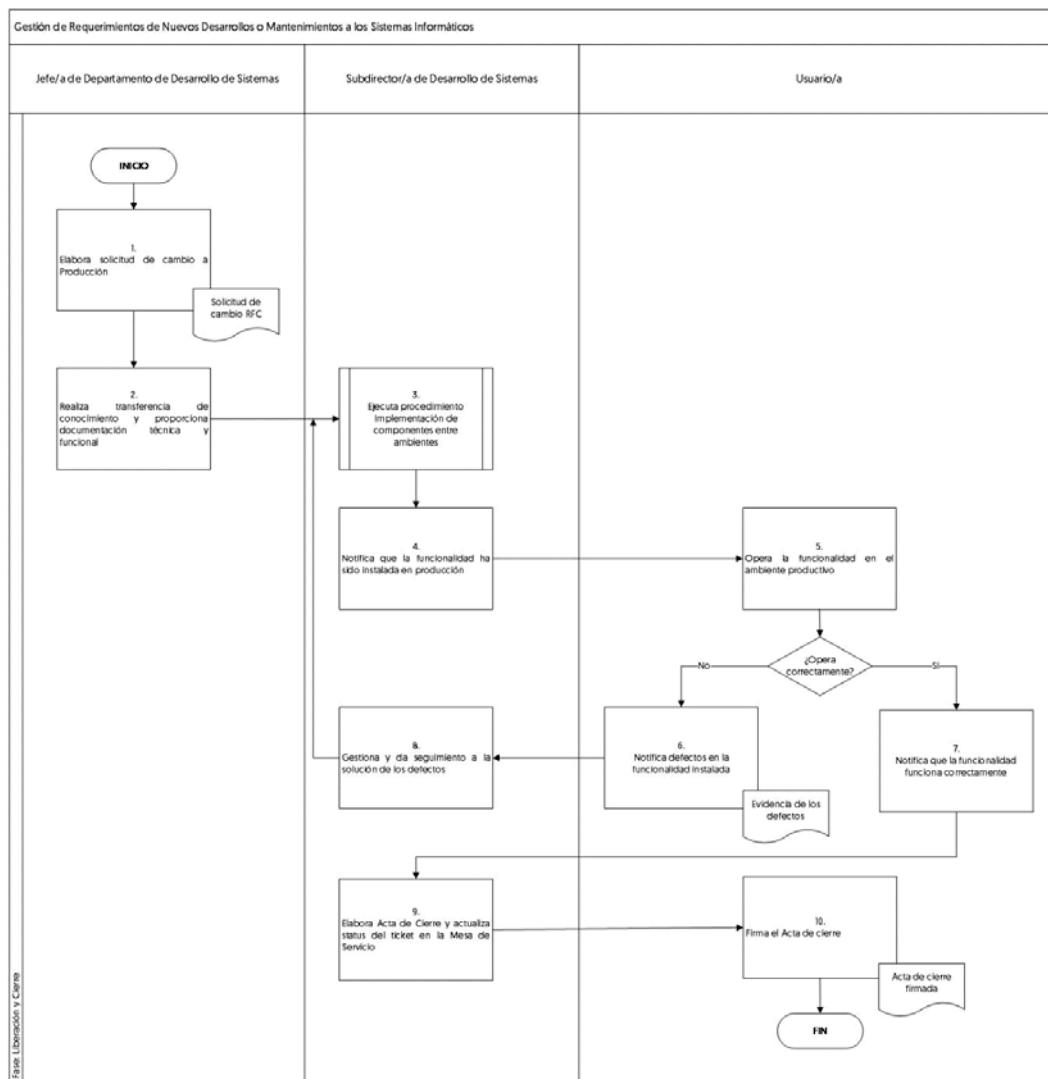
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

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

- RFC ambiente productivo
- Código fuente en repositorio
- Entregables a Operaciones
- Acta de cierre

Diagrama Fase Liberación y Cierre



Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

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 “**SIE**” obedecerá, se entregarán en la reunión de KickOff.

XI. DIRECTRICES PARA SOPORTE TÉCNICO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN, Y MEJORAS EVOLUTIVAS

a) Para Soporte técnico para la operación

Los paros de reloj en el proceso de atención y solución de los tickets asignados a “**SIE**”, 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 o en su caso entregables de terceros para poder avanzar y/o concluir con el incidente o requerimiento, así como análisis correspondiente que así sea justificado.
5. Algun otro que no esté listado y que sea clasificada su existencia.

b) 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 “**SIE**” mediante correo electrónico o medio oficial por parte del Administrador del Contrato de “El Instituto”.

Al llevarse la Cancelación del Ticket “**SIE**”, instruirá a su equipo de trabajo a 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 “**SIE**” únicamente utilizará los Ambientes siguientes:



Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

1. Desarrollo
2. Calidad /Preproducción

El equipo de trabajo asignado para el Desarrollo de “**SIE**” 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, serán analizados de forma Fastrack por parte de “**SIE**”, 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 cumplirá 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, se contará con los documentos de la fase de Inicio firmados o visto bueno del usuario mediante correo electrónico.

Los entregables de la fase de Análisis serán entregados 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 XXVI “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, “**SIE**” lo solicitará por correo electrónico con la justificación correspondiente hasta un día antes del vencimiento del plazo original al Subdirector/a de Desarrollo de Sistemas, para autorización.

En caso de requerir modificaciones al documento, “**SIE**” en máximo 2 días hábiles entregará 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 XXVI “Penas convencionales”.

La creación del documento de Especificación del Requerimiento o RQ001 o Documento de Visión Técnica (en su caso) versión final, no excederá el 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 XXVI “Penas convencionales”.

En esta fase se contará con la Matriz de pruebas UAT proporcionada por el usuario solicitante y “El Instituto” proporcionará a “**SIE**” 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

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

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 XXVI “Penas convencionales”.

“**SIE**” generará 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 XXVI “Penas convencionales”.

Al término de la fase de Análisis, “**SIE**” proporcionará 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 XXVI “Penas convencionales”. Cuando el atraso sea imputable a “El Instituto”, “**SIE**” 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 se contará 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, serán entregados 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 XXVI “Penas convencionales”.

El cronograma de planeación considerará 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 UAT (Acompañamiento al usuario)
- Liberación
- Entrega a operación
- Entrega de código
- Cierre

Inicial


En caso de observaciones al cronograma y estimación, se considerarán hasta 2 días hábiles para su atención por parte de “**SIE**” y de no llevarse a cabo en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXVI “Penas convencionales”.

Al término de la fase de Planeación y Estimación, “**SIE**” proporcionará 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 XXVI “Penas convencionales”. Cuando el atraso sea

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

imputable a “El Instituto” **“SIE”** informará para que se pueda extender el plazo y se le brinde el apoyo para terminar de recabar las firmas.

“**SIE**” y el “El Instituto” asegurarán que se cumplan las fechas establecidas en el Plan de Trabajo y en caso de detectar algún desfase imputable a “**SIE**” 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 XXVI “Penas convencionales”.

Para iniciar la fase de Construcción, se contará 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 Unitarias para confirmar el cumplimiento del alcance solicitado por el usuario, en caso de identificar omisiones o errores en la evidencia proporcionada se considerará hasta 2 días hábiles para su atención por parte de “**SIE**” y de no llevarse a cabo en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXVI “Penas convencionales”.

Al término de la fase de Construcción, “**SIE**” proporcionará 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 XXVI “Penas convencionales”. Cuando el atraso sea imputable a “El Instituto” **“SIE”** informará para que se pueda extender el plazo y se le brinde el apoyo para terminar de recabar las firmas.

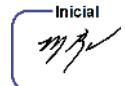
Para dar inicio con la fase Pruebas se contará con los documentos de Construcción debidamente firmado por todos los involucrados o visto bueno del usuario mediante correo electrónico, adicionalmente con la notificación y Vo.Bo. de personal de “El Instituto” así como con la matriz de pruebas de calidad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

“SIE” 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 “**SIE**” devenga dos ciclos de pruebas y serán 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 XXVI “Penas convencionales”; en caso de ciclos adicionales aplica directamente penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXVI “Penas convencionales”.

Para cada ciclo se considerarán los siguientes supuestos:

Ciclo 1



Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

Cuando se identifique un defecto bloqueante, las pruebas se detendrán y se notificarán a "**SIE**" 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 se detendrán y se notificarán a "**SIE**" que el requerimiento regresará a la fase de Construcción.

Ciclo 2

Cuando se identifique un defecto bloqueante, las pruebas se detendrán y se notificarán a "**SIE**" 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 se detendrán y se notificarán a "**SIE**" que el requerimiento regresará a la fase de Construcción.

En caso de que la mejora evolutiva regrese a la fase de Construcción, "**SIE**" será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXVI "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".

"SIE" será responsable de elaborar el Manual Operativo que utilizará el/la Usuario/a, para realizar las pruebas UAT.

Durante la ejecución de las pruebas UAT "**SIE**", acompañará y asesorará 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 "**SIE**" entregará 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 XXVI "Penas convencionales";

Respecto a las Pruebas de Seguridad se mitigarán 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 XXVI "Penas convencionales".

Al término de la fase de Pruebas, "**SIE**" proporcionará 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 XXVI "Penas convencionales". Cuando el atraso sea imputable a "El Instituto"



Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

“**SIE**” 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 se contará con los documentos de Pruebas debidamente firmado por todos los involucrados o visto bueno del usuario mediante correo electrónico, adicionalmente se contará con el Vo.Bo. de él/la Usuario/a. para liberar al ambiente de Producción la mejora evolutiva.

La fecha para liberar una mejora evolutiva a producción se definirá en la reunión de cambios cada vez que se requiera, donde participará personal de “El Instituto” y “**SIE**” 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, ambos proveedores realizarán un análisis de dependencias para identificar que entregables de un proveedor afectan al trabajo de otro y se generará un Documento de Visión Técnica, así mismo se coordinarán 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 XXVI “Penas convencionales” de acuerdo a la fase afectada del ciclo de vida de la mejora evolutiva y fecha estipulada en el cronograma entregado en la fase de Planeación y Estimación.

Una vez que la mejora evolutiva se ha liberado a Producción el personal de “El Instituto” y “**SIE**” darán 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 “**SIE**” proporcionará 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 XXVI “Penas convencionales”. Cuando el atraso sea imputable a “El Instituto”, “**SIE**” 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 “**SIE**” proporcionará 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 XXVI “Penas convencionales”.

En el caso de defectos fugados o incidencias con la mejora evolutiva generados (con o sin rollback) por un mal diseño de la solución correspondiente a la infraestructura en el ambiente productivo detectados durante los primeros 30 (treinta) días naturales (garantía) contados a partir de la liberación en ambiente productivo y dentro de la Vigencia del Contrato, el equipo de trabajo de “**SIE**” será responsable de corregir dentro los primeros 5 días hábiles contados a partir de la liberación a producción y probar las veces que sean necesarias sin costo para “El Instituto” y brindar el acompañamiento para la actualización en su caso de la infraestructura y

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

código en el ambiente productivo de no llevarse a cabo en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el Numeral XXVI “Penas convencionales”.

En el caso de Defectos Fugados o Incidencias con la mejora evolutiva 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 “**SIE**” 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.

“**SIE**” proporcionará 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, serán los establecidos en la propuesta económica de ““**SIE**”.

El análisis para el diseño e implementación de interfaces de usuarios será 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 preservará y maximizará 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.

c) Permisos para ambientes no productivos para la solución de incidentes

En el caso de ser necesario, replicar un incidente para llegar a una solución del mismo en un ambiente diferente al productivo y que se encuentre dentro de la infraestructura del Instituto, “**SIE**” lo solicitará de manera formal a efecto de llevar a cabo la gestión de la misma con la Dirección de Desarrollo de Sistemas quien es la encargada y responsable de los ambientes bajos; quien evaluará la factibilidad y alcance solicitado; otorgando los permisos y accesos correspondientes.

d) Puesta a producción de mejoras evolutivas.

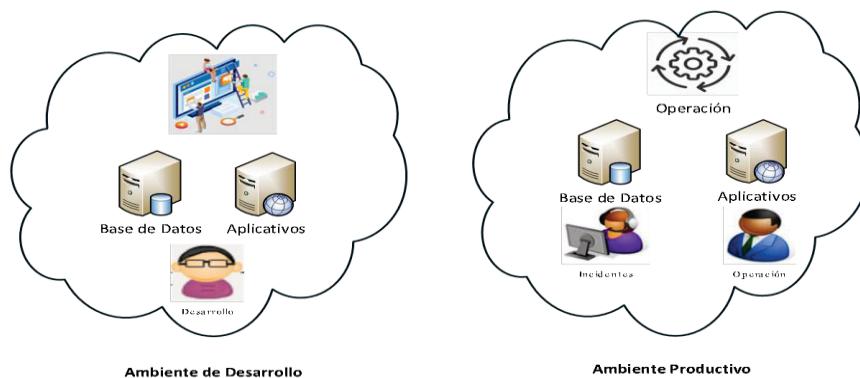
Como es de entenderse, las necesidades en la aplicación de mejoras evolutivas en un ambiente productivo son de carácter constante, las cuales representan beneficios en la automatización de los procesos o en su caso, para la ejecución de acciones de remediación de defectos operativos fugados, vulnerabilidades, atención de requerimientos de las áreas de negocio, cumplimiento de normatividades; solo por mencionar las más representativas.

Es por ello que es indispensable que se celebren sesiones del “Comité de Cambios” entre el área de Desarrollo de Sistemas y la Dirección de Tecnologías de la Información, acompañados por los respectivos proveedores de servicio, cada uno en el ámbito de su competencia, a fin de

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

sesionar en tiempo y forma para llevar a cabo la puesta en operación de los cambios al o los sistemas productivos a petición expresa de la Dirección de la primera citada.



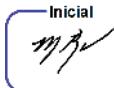
Comité de Cambios



e) Puesta a producción de nuevos desarrollos.

En el caso de que el instituto tenga la necesidad de poner un nuevo sistema en producción, la Dirección de Desarrollo de Sistemas atenderá y entregar la documentación mínima indispensable para su toma operativa por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información y “**SIE**” Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo al Sistema CREDERE y Sistemas Satélites, la cual será entregada de manera oficial al último citado, llevando a cabo las gestiones administrativas que haya lugar para tal efecto.

XII. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS ADICIONALES



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

1. Mesa Especializada de Servicios.

Requerimientos

“**SIE**” proporcionará el servicio de Mesa Especializada del Servicio de Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo al Sistema CREDERE y Sistemas Satélites (MES) de acuerdo a 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 ruteo, puertos TCP y medidas de seguridad que “EL INSTITUTO” indique; de igual forma, dicha interconexión será con el uso de la configuración VPN Site to Site o punto MPLS, según la regla de negocio que sea la conveniente para ambos entes. La citada conexión estará a cargo, tanto administrativa como operativamente de “**SIE**”, en caso de ser necesario este tipo de conectividad.
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 “**SIE**”.
5. Alinear la herramienta de la MES a lo indicado a las buenas prácticas establecidas en el ITIL v3 o superiores con relación al proceso de ITIL denominado “Operación del Servicio” en el cual se enuncia 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 entenderá como mínimo en su implementación.
6. Incluirá 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,



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

- 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 “**SIE**” incorporará la documentación de la atención y solución que aplique.
- 7.** Para el seguimiento de ticket (entre el Instituto y “**SIE**”) se contará con 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
 - 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:
 - Proceso: Es cuando inicia el tiempo de solución del ticket de acuerdo al SLA definido.
 - Pendiente: Es cuando se solicita el paro de reloj o espera de terceros por parte d”**SIE**” del servicio derivado a una dependencia de un tercero para la solución del ticket y poder continuar con la solución.
 - Resuelto: Es marcado como resuelto por “**SIE**” el ticket cuando ya se aplicó su solución y visto bueno por parte del solicitante.
 - 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

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

cambiarlo a estado en proceso por alguna observación por parte del usuario solicitante.

8. Los módulos antes mencionados son enunciativos mas no limitativos.
9. Iniciará 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 contrato.
10. Operar en un horario de servicio de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs. y apertura sábados de 8:00 a 17:00 hrs y con posibilidad de los domingos (lo cual será definido durante 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 “SIE”.
12. Proporcionar durante toda la vigencia del contrato atención y soporte a la herramienta de la MES para mantener funcionando de forma ininterrumpida la operación del servicio.” sin costo adicional para “EL INSTITUTO”.
13. Proporcionará matriz de escalación de atención de tickets.

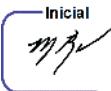
Es importante señalar que el Instituto se encuentra en constante mejoramiento de sus procesos relacionados con la atención a los usuarios que hacen uso de las plataformas y herramientas tecnológicas, por lo que en el caso de ser necesario y para brindar un mejor servicio, el Instituto podrá indicar a “SIE” 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 “SIE” 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 “SIE” y el Instituto Fonacot a efecto, de establecer estrategias y planes de trabajo para la ejecución.

Implementación

“SIE” realizará sin costo alguno para “EL INSTITUTO” lo siguiente:

- a) Integrar en paralelo con el punto anterior la Mesa Especializada de Servicios del Servicio de Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo al Sistema CREDERE y Sistemas Satélites (MES) con la Mesa Central de Servicios de “EL INSTITUTO” de tal forma que interoperen la herramienta de la Mesa Central de Servicios de “EL INSTITUTO” con la herramienta de la Mesa Especializada de Servicios de Fábrica de Software (MES).

Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

- b)** La implementación e integración estarán concluidas dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de notificación del fallo del servicio, en caso de no cumplirse se aplicarán las deductivas y penas convencionales.
- c)** Proponer y configurar los flujos de trabajo de gestión de incidentes, solicitudes de servicio, gestión de problemas y gestión de cambios
- d)** El Instituto a su vez, entregará los flujos de atención a “**SIE**” a efecto de llevar a cabo las mesas de trabajo correspondientes.
- e)** Configurar la herramienta de la Mesa Especializada de Servicios del Servicio de Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo al Sistema CREDERE y Sistemas Satélites (MES) dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de notificación del fallo del servicio para que:
 - a.** Reciba de la Mesa Central de Servicios solicitudes y reportes de incidencias (INC) para su atención de acuerdo con los niveles de servicio establecidos.
 - b.** 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.
 - c.** Alertas de notificación por intercambio de información de la Mesa Central de Servicios de “EL INSTITUTO” a la MES y viceversa.

Atención del Servicio Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo al Sistema CREDERE y Sistemas Satélites

Durante la implementación de la Mesa Especializada de Servicios de, “**SIE**” 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 suficiente para la atención correspondiente, por lo que “**SIE**” brindará la atención y solución, observando los niveles de servicio con los que se asociará.
- 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 “**SIE**” listarán y documentarán aquellos que se encuentren en este supuesto y serán asignados al “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 a “**SIE**” y termine la vigencia del contrato, será contabilizado el tiempo de falta de solución a las 00:00 hrs con la fecha que finalización de la vigencia del contrato, con independencia de la hora en que se realice el Acta – Entrega Operativa entre “**SIE**”, “El Proveedor Entrante” y “El Instituto”, realizándose el cálculo correspondiente de la penalización y/o deductiva

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

correspondiente y aplicándose al CFDI que corresponda. 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 “**SIE**” 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.
5. 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 “**SIE**” cumpla con las políticas de seguridad y uso, establecidas por el Instituto.
6. 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”.
7. Será responsabilidad de “**SIE**” proporcionar los recursos técnicos y humanos suficientes a efecto de garantizar el servicio que prestará la MES.
8. El resto del personal de “**SIE**” estará ubicado en sus instalaciones, sin que esto impacte en los tiempos y la metodología de desarrollo de los proyectos, así como la efectiva comunicación con el personal ubicado en las instalaciones del Instituto.
9. Sólo si fuese necesario, el Instituto facilitará la conexión a su red de datos bajo la condición de que el personal de “**SIE**” cumpla con las políticas de seguridad y uso, establecidas por el Instituto.
10. “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 cubrir cualquier o perfil catalogado en este anexo contados a partir del día siguiente natural a la notificación oficial

2. Repositorio de información

“El Instituto” brindará un repositorio en el cual “**SIE**” tendrá privilegios de administración, con el fin de realizar la carga de información siguiente, y en la cual el Instituto podrá llevar a cabo las consultas a la citada información:

- I. Información sobre la infraestructura.
 - i. **Diagramas de la arquitectura y satélites del sistema CREDERE.**
 - ii. **Características técnicas de los servidores.**
 - iii. **Base de Datos.**
 - iv. **Comportamiento de Base de Datos.**



Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

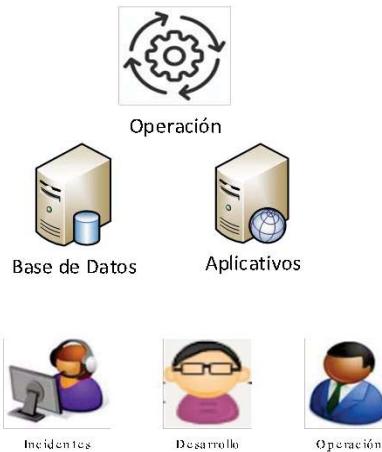
- v. **Estadística de Disponibilidad de las bases de datos.**
- vi. **Crecimiento de unidades de almacenamiento, base de datos y logs.**
- vii. **Estadística de replicación del DRP en caso de aplicar.**

- II. Control de Cambios.
- III. Procesos en atención
- IV. Memorias Técnicas de las mejoras evolutivas solicitadas por “El Instituto”.
- V. Documentación de los incidentes y soluciones (incluyendo evidencias).
- VI. Reportes de Niveles de Servicio.
- VII. “EL INSTITUTO” podrá incluir información adicional si así lo cree conveniente.
- VIII. Control de versiones, desarrollo de software y seguimiento de errores. Al finalizar el contrato “**SIE**” entregará el contenido del repositorio al Instituto en medio electrónico.

3. Perfilamiento para Mesa Especializada de Servicio, Servicio Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo al Sistema CREDERE y Sistemas Satélites

En atención a los servicios que se atenderán por parte de “**SIE**” para todos y cada uno de los tickets que se pueden solicitar, los cuales serán revisados y autorizados por “El Instituto” para la ejecución de las tareas de atención, por lo que “**SIE**” contará con el personal con los siguientes perfiles y será respetada durante la vigencia del contrato.

El Instituto podrá validar la información de los currículos de cada perfil entregados por el LICITANTE, por lo que se anexará toda la documentación soporte para su validación.



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

El currículum será firmado y acompañado copia simple de identificación oficial vigente.

- 1.** Líder de proyecto / Gestor de Proyectos
- 2.** Administrador de la Mesa Especializada de Servicio d"**SIE**"
- 3.** Líder de la Mesa Especializada de Servicio d"**SIE**"
- 4.** Operadores de la Mesa
- 5.** Líder Técnico
- 6.** Líder Técnico Java
- 7.** Líder Técnico .NET
- 8.** Líder Técnico PHP
- 9.** Líder Técnico de Aplicaciones Móviles
- 10.** Analista de sistemas
- 11.** Analista de procesos de negocio
- 12.** Analista de datos e información
- 13.** Arquitecto de soluciones
- 14.** Arquitecto de Infraestructura Tecnológica
- 15.** Arquitecto de software
- 16.** Arquitecto de Datos
- 17.** Administrador de Base de Datos
- 18.** Desarrollador JAVA
- 19.** Desarrollador .NET
- 20.** Desarrollador App Móviles Android
- 21.** Desarrollador de App Móviles IOS
- 22.** Desarrollador PHP
- 23.** Especialista de Calidad de código
- 24.** Especialista de Calidad de datos
- 25.** Ingeniero de Pruebas
- 26.** Especialista en Integración y Despliegue Continuo
- 27.** Documentador
- 28.** Documentador de Procesos de Negocio
- 29.** Desarrollador Phyton

Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

- 30.** Administrador/ Especialista MiddleWare
- 31.** Ingeniero en lenguajes de programación
- 32.** Ingeniero en lenguajes de aplicaciones móviles
- 33.** Ingeniero en administración y operación de Base de Datos Oracle
- 34.** Ingeniero especialista en ARO y AKS. (Azure)
- 35.** Líder de Base de Datos
- 36.** Líder de Aplicaciones
- 37.** Líder de Tecnologías Oracle
- 38.** Administrador de Base de Datos para la operación
- 39.** Administrador de procesos para la operación
- 40.** Administrador WebLogics / JBoss Oracle para la Operación

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
1	Líder de proyecto / Gestor de Proyectos	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> Título o Cédula profesional de maestría o licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática, Tecnologías de la Manufactura o áreas afín. <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificación PMP o Curso de PMP, o MBA Experiencia. Experiencia mínima, demostrables mediante currículum: 2 años en la dirección de proyectos de desarrollo de software. <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía.).
2	Administrador de la Mesa Especializada de Servicio d"SIE"	<p>Nivel de Estudios</p> <ul style="list-style-type: none"> Título o Cédula profesional en licenciatura, en sistemas, computación, informática o área afín. <p>Certificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificado de por lo menos una de las siguientes Certificaciones: ITIL Leader, ITIL® Strategist: Direct, Plan & Improve, ITIL® Specialist: High Velocity IT, ITIL® Specialist: Drive Stakeholder Value, ITIL® Specialist: Create, Deliver and Support, ITIL® Foundation, Certificación ITIL 4 Management Professional Transition Certificate o ITIL Expert. <p>Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> 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

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		métricas de la operación, supervisión de los acuerdos niveles de servicio y acuerdos de niveles operativos.
3	Líder de la Mesa Especializada de Servicio d”SIE”	<p>Nivel de Estudios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o cédula profesional de la licenciatura en sistemas, computación, informática o área afín, titulado o comprobante de pasante. <p>Certificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diploma o Curso en herramientas de gestión de requerimientos vigente. <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 2 años como responsable de Mesa de Servicios de TIC. • Al menos 2 años 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. • Al menos 2 años con dominio en herramientas gestión de requerimientos
4	Operadores de la Mesa	<p>Nivel de Estudios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula Profesional de la licenciatura en sistemas, computación, informática o área afín, o Técnico Superior Universitario o comprobante de pasante o carrera trunca. <p>Certificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diploma o curso en implementación de mesa de ayuda, o gestión de solicitudes de servicios vigente. <p>Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Al menos 1 año de uso de herramientas de gestión • Conocimientos en: <ol style="list-style-type: none"> a. Atención de Solicitudes de Servicio Registro de solicitudes. b. Clasificación inicial de las solicitudes. c. Seguimiento de solicitudes. d. Documentación de resolución de solicitudes atendidas en este nivel. e. Cierre de solicitudes. f. Escalamiento a otros servicios y/o niveles de atención. g. Solución de Incidencias y supervisión de aplicativos y base de datos
5	Líder Técnico	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. <p>Certificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado en “Microsoft Azure Solutions” o “Microsoft Azure Developer Associate o “.NET Ver. 4.5 o superior” <p>Cursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso de Scrum Master o MS SQL SERVER Ver. 2008 o superior.



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<p>Experiencia. Currículum Vitae con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 3 años de experiencia desempeñándose principalmente como líder técnico, líder de sistemas o líder de desarrollo para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Dominio en las metodologías adaptativas AGILE como puede ser SCRUM, KANBAN o XPDominio de herramientas de gestión de proyectos como MS Project. ◦ Dominio de herramientas de modelado de procesos de negocio UML. ◦ Dominio de herramientas CASE para análisis y diseño de sistemas. ◦ Dominio en Lenguaje de Programación: "c#, asp, ASPX .NET framework 4.5 o superior (Windows) .NET Core 5.0 o superior (CrossPlatform)". ◦ Dominio en formatos: YAML, JSON, XML. ◦ Dominio en Framework (MVC): ".net 4.5 framework o superior y tecnologías similares en el mercado (Windows/Server) .NET Core 5.0 o superior (Linux, Windows, Unix, iOS)". ◦ Dominio en conexión o librerías de base datos: ORM, ODBC y tecnologías de uso similar en el mercado. ◦ Dominio en interfaces: ANGULAR 10 o superior, JAVASCRIPT, TYPEScript, REACT, JQUERY, VUE, BOOTSTRAP HTML CSS y tecnologías de uso libre similares en el mercado. ◦ Dominio en interoperabilidad: Servicios REST, SOAP. ◦ Dominio en Servidores de Aplicación: Internet Information Services (IIS) o superior. ◦ Dominio en integración continua: JENKINS DOCKER y GIT. ◦ Dominio en proyectos de aplicaciones móviles en tecnología Java e IOS Swift. <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional confirma y fotografía.
6	Líder Técnico Java	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática, electrónica o área afín. <p>Certificaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado en Java 1.6 o superior, o Certificado Java SE Developer, o Java Programming en Java 11 o superior <p>Cursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso de base de datos ORACLE en versión 12 o superior. • Groovy 2.0 <p>Experiencia.</p> <p>Currículum Vitae con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 3 años de experiencia desempeñándose principalmente como líder

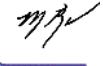
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<p>técnico, líder de sistemas o líder de desarrollo para el sector público o privado en lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dominio en las metodologías como SCRUM ○ Dominio de herramientas de gestión de proyectos como MS Project. ○ Dominio de herramientas de modelado de procesos de negocio UML. ○ Dominio de herramientas CASE para análisis y diseño de sistemas. ○ Dominio de formatos: YAML, JSON, XML. ○ Dominio de Framework (MVC): SPRING, spring boot y tecnologías de uso libre similares en el mercado, JSF, JSP y JAVA 2EE. ○ Dominio de conexión o librerías de base datos: ORM JDBC ODBC, JPA e HIBERNATE y tecnologías de uso libre similares en el mercado. ○ Dominio de interfaces: ANGULAR, JAVASCRIPT, TYPEScript, JQUERY, VUE, BOOTSTRAP HTML CSS, y tecnologías de uso libre similares en el mercado. ○ Dominio de interoperabilidad: servicios REST, SOAP. ○ Dominio de servidores de aplicación: JBOSS, Wildfly, Tomcat, GLASSFISH. ○ Dominio de integración continua: JENKINS DOCKER y GIT. ○ Curso de GROOVY 2.0 o superior <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía.
7	Líder Técnico .NET	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. <p>Certificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado en Programming in HTML5 with JavaScript and CSS3 o .NET Ver. 4.5 o superior. <p>Cursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso de Scrum Fundamentals o MS SQL SERVER Ver. 2008 o superior, desarrollo con standards WCAG 2.0 <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 3 años de experiencia desempeñándose principalmente como líder técnico, líder de sistemas o líder de desarrollo para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dominio en las metodologías como SCRUM ○ Dominio de herramientas de gestión de proyectos como MS Project. ○ Dominio de herramientas de modelado de procesos de negocio UML. ○ Dominio de herramientas CASE para análisis y diseño de sistemas. ○ Dominio en Lenguaje de Programación: "c#, asp, ASPX .NET framework 4.5 o superior (Windows) .NET Core 5.0 o superior (CrossPlatform)". ○ Dominio en formatos: YAML, JSON, XML.



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Dominio en Framework (MVC): ".net 4.5 framework o superior y tecnologías similares en el mercado (Windows/Server) .NET Core 5.0 o superior (Linux, Windows, Unix, iOS)". ○ Dominio en conexión o librerías de base datos: ORM, ODBC y tecnologías de uso similar en el mercado. ○ Dominio en interfaces: ANGULAR 10 o superior, JAVASCRIPT, TYPEScript, REACT, JQUERY, VUE, BOOTSTRAP HTML CSS y tecnologías de uso libre similar en el mercado. ○ Dominio en interoperabilidad: Servicios REST, SOAP. ○ Dominio en Servidores de Aplicación: Internet Information Services (IIS) o superior. ○ Dominio en integración continua: JENKINS DOCKER y GIT. <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía.
8	Líder Técnico PHP	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso de Laravel 8 o superior o Curso de symfony php framework. <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 3 años de experiencia desempeñándose principalmente como líder técnico, líder de sistemas o líder de desarrollo para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Experiencia mínima de 5 años con entornos LAMP. ○ Dominio en las metodologías como SCRUM. ○ Dominio de herramientas de gestión de proyectos como MS Project. ○ Dominio de herramientas de modelado de procesos de negocio UML. ○ Dominio de herramientas CASE para análisis y diseño de sistemas. ○ Dominio en formatos: YAML, JSON, XML. ○ Dominio en Framework (MVC): laravel, lumen, symphony y tecnologías similares en el mercado y tecnologías de uso libre similar en el mercado. ○ Dominio en conexión o librerías de base datos: ORM y tecnologías de uso libre similar en el mercado, PDO ○ Dominio en interfaces: ANGULAR, JAVASCRIPT, TYPEScript, JQUERY, VUE, BOOTSTRAP HTML CSS y tecnologías de uso libre similar en el mercado. ○ Dominio en interoperabilidad: servicios REST, SOAP. ○ Dominio en servidores de aplicación: NGINX, APACHE. ○ Dominio en integración continua: JENKINS DOCKER y GIT. <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		fotografía.
9	Líder Técnico de Aplicaciones Móviles	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o cédula profesional de licenciatura o ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. <p>Certificaciones y Cursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación Android Application Development o curso de desarrollo móvil en Android Studio • Curso de desarrollo móvil en Xcode, Swift o afines <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 3 años de experiencia desempeñándose principalmente como líder técnico, líder de sistemas o líder de desarrollo para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Experiencia 3 años en adelante de experiencia en desarrollo de aplicaciones móviles (Android o iOS) ○ Al menos 1 año de experiencia en liderar un equipo de desarrolladores en aplicaciones móviles. ○ Experiencia sólida en patrones de diseño y principios de arquitectura de software. ○ 1 año de experiencia comprobables en la creación y ejecución de planes de prueba, a través del equipo de desarrollo y QA, para verificar la funcionalidad y calidad del software desarrollado. ○ Dominio en las metodologías como SCRUM. ○ Dominio de herramientas de gestión de proyectos como MS Project. ○ Dominio de herramientas de modelado de procesos de negocio UML. ○ Dominio en conexión o libreras de base datos: ORM y tecnologías de uso libre similares en el mercado, PDO ○ Dominio en interoperabilidad: servicios REST, SOAP. ○ Dominio en servidores de aplicación como NGINX, APACHE. ○ Dominio en integración continua, al menos, DOCKER y GIT. <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía.
10	Analista de sistemas	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática, tecnologías de la información o área afín Titulado. <p>Certificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado en SCRUM Fundamentals o superior. <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso ingeniería de Requisitos Business Analyst - IT Requirements.. <p>Experiencia.</p>

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<p>Currículum Vitae con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 2 años de experiencia en el levantamiento y especificación de requerimientos, Coordinación de desarrollo, así como traducción de requerimientos de negocio a requerimientos técnicos para proyectos de TIC en el sector público o privado. • Al menos 1 año de uso de las herramientas de gestión. <p>Conocimientos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención de Solicitudes de Servicio en un tiempo no mayor a una hora. • Registro de solicitudes. • Clasificación inicial de las solicitudes. • Seguimiento de solicitudes. • Documentación de resolución de solicitudes atendidas en este nivel. • Cierre de solicitudes. • Escalamiento a otros servicios y/o niveles de atención. • Solución de Incidencias <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE), o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
11	Analista de procesos de negocio	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional en licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. <p>Certificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado en SCRUM Fundamentals o superior. <p>Cursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso en Gestión por Procesos. <p>Experiencia.</p> <p>Currículum Vitae con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 2 años de experiencia en Analista de procesos de negocio para definir y validar la operación actual del negocio y diseñar modelos de procesos de negocios para el sector público o privado en lo siguiente: • Uso de herramientas UML para el desarrollo de lo siguiente: • Diagrama de procesos para la generación de entidades de negocio. • Diagramas de Casos de uso, de actividades, secuencias. • Conocimientos en: • Conversión de requerimientos de negocio a soluciones tecnológicas apegadas con el área de desarrollo. • Generación de historias de usuario a partir de requerimientos. • Diseño de procesos con enfoque a la automatización Gestión de incidentes en ambientes QA. • Modelado y Mapeo de procesos.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía.
12	Analista de datos e información	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. <p>Certificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado en SCRUM Fundamentals o superior. <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso de base de datos ORACLE en versión 12c o superior. <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 2 años de experiencia en Análisis de datos e información en el sector público o privado. • Conocimientos en: • Base de Datos (SQL, Oracle, etc.) • Conocimientos sólidos por lo menos un año de Power BI • Herramientas de visualización de datos y Modelado de Datos. • Herramientas de análisis de informes y consultas. • Análisis de datos y elaboración de Reportes Excel. • Análisis de datos y diseño de ETL. • Conocimiento y experiencia en Infraestructura (SO Linux/ Unix). • Conocimiento en programación Shell. <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía.
13	Arquitecto de soluciones	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática, software o área afín. <p>Certificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado en SCRUM Fundamentals o superior. <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cursos en herramientas de Visualización de Datos. <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 3 años de experiencia como arquitecto de soluciones para el sector público o privado en lo siguiente:



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Al menos 2 años de experiencia en el uso de metodologías ágiles (SCRUM). • Conocimiento en herramientas UML y otros métodos de Modelado. • Conocimiento en el manejo de tecnologías • .NET, Desarrollo Web, Angular, JQuery, JavaScript, MVC, Microservicios, Web API, procesos Batch. • Contará con el conocimiento en el manejo de Bases de datos como: • SQL Server 2008 o superior. • Conocimiento en el proceso de Control de Versiones de código fuente (GITLAB). • Experiencia en entornos de virtualización. <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE), o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía.
14	Arquitecto de Infraestructura Tecnológica	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. <p>Certificaciones y cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación o curso de Linux Certified System Administrator o superior. • Certificado en SCRUM Fundamentals o superior. <p>Experiencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 3 años de experiencia como Arquitecto de infraestructura Tecnológica en el sector público o privado, ejecutando las actividades de dimensionamiento, costeo, diseño y definición de la arquitectura de plataforma e infraestructura para servicios de TI. • Al menos 3 años de experiencia en arquitecturas de hardware, red, framework, bases de datos, aplicaciones y software de virtualización. <p>Conocimientos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad de la información. • Metodología ágil SCRUM. • Gestión de incidentes de los servicios de TI. • Conocimiento en administración de Sistemas Operativos. • Conocimiento en diseño de entornos para microservicios y dockers kubernetes o equivalente. • Conocimiento de entornos cloud y conceptos relacionados. • Conocimiento en administración de sistemas operativos Linux • Conocimiento en administración de sistemas operativos Windows Server • Conocimiento de Administración de entornos VMWare • Conocimientos de configuración e implementación de redes • Monitorización de Infraestructuras con distintos softwares (Nagios, Check_MK, HP, Microsoft) • Conocimiento de Tecnologías Storage • Habilidad para detectar oportunidades de automatización • Conocimiento de entornos cloud y conceptos relacionados (IaaS, PaaS, SaaS) • Conocimientos básicos de BBDD (Oracle, MySQL, MS SQL)

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos básicos de AppServers y WebServers (WebSphere, Weblogic, JBoss, apache, tomcat, IIS) Conocimiento en diseño de entornos para microservicios y dockers *(kubernetes o equivalente) Experiencia en implementación de entornos multi- tecnología y su correspondiente relación Conocimiento de seguridad perimetral <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía.
15	Arquitecto de software	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. <p>Certificaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificación Microsoft® Certified Technology Specialist: .NET Framework 3.5 o superior, ASP.NET Applications <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Curso de la Certificación SCRUM fundamentals. <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Al menos 3 años de experiencia como arquitecto y/o desarrollador de sistemas para el sector público o privado en lo siguiente: Haber aplicado Moprospect, RUP y/o SCRUM. Dominio de notación UML. Dominio de herramientas CASE para análisis, diseño y modelado de sistemas y bases de datos. Conocimientos intermedios en desarrollo de sistemas con arquitectura orientada a objetos, MVC, por capas, patrones de diseño, etc. Al menos 3 años de experiencia en manejadores de bases de datos como MS SQL Server, Oracle Data base Al menos 3 años de experiencia en desarrollo de aplicaciones web y de escritorio. Al menos 2 años de experiencia en desarrollo de aplicaciones móviles nativas e híbridas. Al menos 2 años de experiencia en configuración de servidores de aplicación y de bases de datos. Al menos 2 años de experiencia en manejo y configuración de sistemas operativos como Windows, OS X, Linux, etc. Determinar y seleccionar alternativas de solución tecnológica. Realizar análisis de hacer, reutilizar o proponer componentes para la solución tecnológica. Aplicación de patrones de diseño y arquitecturas escalables. Conocimiento en DevOps (deseable) Conocimientos en GIT (indispensable)

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<ul style="list-style-type: none"> Experiencia en programación de Web Services, API Rest. Experiencia trabajando con CI/CD <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
16	Arquitecto de Datos	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Curso de base de datos ORACLE en versión 12 o Superior <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Al menos 3 años de experiencia como Arquitecto de Datos implementado procesos ETL Dominio en Lenguajes de Programación para la explotación de datos como Python, Spark, R, Java o similares. Dominio en el manejo de Bases de Datos relacionales y No relacionales como: SQL Server, MySQL, PostgreSQL. Dominio en el uso de herramientas de visualización y modelos de análisis de datos como: Tableau, Power BI, Qlik o similares Data Warehouses, BigData (Hadoop), para la creación y mantenimiento de modelos de información. Al menos 2 años de experiencia en la implementación de Metodología ágil de desarrollo SCRUM Opcional experiencia en entornos Linux a nivel servidor. Deseable no excluyente manejador de control de versiones GIT <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía.
17	Administrador de Base de Datos	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Curso de base de datos ORACLE en versión 12 o superior <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Al menos 3 años de experiencia desempeñándose como administrador de Base de datos o gestor de respaldos de BD para el sector público o privado en lo siguiente:



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Determinar las necesidades de datos de la empresa para crear y administrar BBDD ○ Instalar el software de la base de datos en servidores ○ Asegurarse de que la base de datos funcione eficientemente y sin errores ○ Implementar parches en bases de datos ○ Realizar modificaciones en la estructura de la base de datos cuando sea necesario ○ Fusionar bases de datos viejas con las nuevas y transferir datos ○ Hacer copias de seguridad y restaurar los datos para evitar la pérdida de los mismos ○ Asegurar que los datos son guardados de forma segura y eficiente ○ Desarrollar modelo de seguridad para proteger de ataques y virus ○ Recuperar la información si ocurriera un error ○ Scripting en servidores UNIX, Linux y Windows ○ Bases de datos relacionales y no relacionales. ○ Implementación de procesos de gestión de BD basados en las mejores prácticas ○ Deseable no excluyente manejador de control de versiones GIT. <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
18	Desarrollador JAVA	<p>Estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. <p>Certificaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación SCRUM fundamentals. <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso de Java 1.6 o superior, o Java SE Developer o similar. <p>Experiencia:</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 2 años de experiencia desempeñándose principalmente como Desarrollador de sistemas JAVA para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dominio en las metodologías como SCRUM ○ Dominio de herramientas de modelado de procesos de negocio UML. ○ Dominio de herramientas CASE para análisis y diseño de sistemas. ○ Dominio de formatos: YAML, JSON, XML ○ Dominio de Framework (MVC): SPRING, spring boot y tecnologías de uso libre similares en el mercado, JSF, JSP ○ Dominio de conexión o librerías de base datos: ORM JDBC, ODBC y tecnologías de uso libre similares en el mercado. ○ Dominio de interfaces: ANGULAR, JAVASCRIPT, TYPEScript, JQUERY, VUE, BOOTSTRAP HTML CSS, y tecnologías de uso libre similares en el mercado ○ Dominio de interoperabilidad: servicios REST, SOAP



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
19	Desarrollador .NET	<p>Estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática, sistemas computacionales o área afín. Pasante o Titulado. <p>Cursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso de .NET Ver. 5 o superior <p>Experiencia:</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 3 años de experiencia desempeñándose principalmente como líder técnico, líder de sistemas, líder de desarrollo, desarrollador java o desarrollador .NET para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Dominio en las metodologías como SCRUM ◦ Dominio de herramientas de modelado de procesos de negocio UML. ◦ Dominio de herramientas CASE para análisis y diseño de sistemas. ◦ Dominio en Lenguaje de Programación: "c#, asp, ASPX .NET framework 4.5 o superior (Windows) .NET Core 5.0 o superior (CrossPlatform)", LinQ ◦ Dominio en formatos: YAML, JSON, XML ◦ Dominio en Framework (MVC): ".NET 4.5 framework o superior y tecnologías similares en el mercado (Windows/Server) .NET Core 5.0 o superior (Linux, Windows, Unix, iOS)" ◦ Dominio en conexión o librerías de base datos: ORM, ODBC y tecnologías de uso similares en el mercado. ◦ Dominio en interfaces: ANGULAR, JAVASCRIPT, JQUERY, VUE, BOOTSTRAP HTML CSS y tecnologías de uso libre similares en el mercado. ◦ Dominio en interoperabilidad: Servicios REST, SOAP ◦ Dominio en servidores de aplicación: Internet Information Services (IIS) o superior ◦ Dominio en integración continua: JENKINS DOCKER, DOCKER COMPOSE y GIT. ◦ Tecnología y servicios OLAP (Analysis Services). ◦ Entity Framework / ADO. Net ◦ SQL Server, MySQL <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
20	Desarrollador App Móviles Android	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática, software o área afín. Certificaciones. • Certificado en Android Developer o Android Security. <p>Cursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • SCRUM Fundamentals o Superior <p>Experiencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Currículum Vitae con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente • Experiencia sólida en Java. • Conocimiento en consumo de APIs RESTful y conocimiento en el manejo de solicitudes HTTP. • Experiencia en la aplicación de arquitecturas de aplicaciones como MVP, MVVM, y patrones de diseño como Singleton. • Experiencia en pruebas unitarias y pruebas de integración, así como habilidades de depuración efectivas. • Uso y manipulación de JSON. • Desplegar aplicaciones en la Google Play. • Maquetado de Apps UX/UI • Dominio en el manejo de Bases de Datos relacionales y No relacionales como: SQL Server, MySQL. • Ejecutar y vigilar la aplicación de metodologías de sistemas tradicionales (cascada y ágiles) (SCRUM) <ul style="list-style-type: none"> ○ Manejo de alguna de las siguientes tecnologías para el desarrollo de aplicaciones: ○ Desarrollo de aplicaciones web app con JavaScript ○ Ionic - Angular ○ React Native ○ Vue Native ○ Apache Cordova ○ Control de versiones GIT ○ O similares <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
21	Desarrollador de App Móviles IOS	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. Pasante o Titulado. <p>Certificaciones y cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso o certificación App Development with Swift Cursos • SCRUM Fundamentals o Superior <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo</p>

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<p>siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 3 años de experiencia en el desarrollo de aplicaciones móviles en plataformas IOS. • Conocimiento en Swift 3 o superior, conocimiento de Objective-C para aplicaciones legadas. • Familiaridad con patrones de diseño como MVC, • MVVM y otros relevantes para el desarrollo en iOS. • Experiencia con sistemas de control de versiones como Git. • Conocimiento de Xcode, el entorno de desarrollo integrado (IDE) para iOS. • Uso de tecnologías de almacenamiento local como Core Data y SQLite. • Experiencia en el consumo y manejo de APIs RESTful y conocimiento en el uso de solicitudes HTTP en el contexto de aplicaciones iOS. • Uso y manipulación de JSON. • Desplegar aplicaciones en Apple Store. • Maquetado de Apps UX/UI • Dominio en el manejo de Bases de Datos relacionales y No relacionales como: SQL Server y MySQL. • Ejecutar y vigilar la aplicación de metodologías de sistemas tradicionales (cascada y ágiles) (SCRUM) • Manejo de alguna de las siguientes tecnologías para el desarrollo de aplicaciones: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Desarrollo de aplicaciones web app con JavaScript ◦ Ionic - Angular ◦ React Native ◦ Vue Native ◦ Apache Cordova ◦ U otros similares <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE), o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
22	Desarrollador PHP	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. Pasante o Titulado. <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso de PHP Ver. 7 o superior. <p>Experiencia:</p> <p>Currículum Vitae con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 3 años de experiencia desempeñándose principalmente como líder técnico, líder de sistemas, líder de desarrollo, desarrollador Java o desarrollador .NET para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Dominio en metodología SCRUM. ◦ Dominio de herramientas de modelado de procesos de negocio UML. ◦ Dominio de herramientas CASE para análisis y diseño de sistemas. ◦ Dominio en formatos: YAML, JSON, XML ◦ Dominio en Framework (MVC): laravel, lumen y tecnologías similares

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<p>en el mercado y tecnologías de uso libre similares en el mercado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dominio en conexión o librerías de base datos: ORM y tecnologías de uso libre similares en el mercado, PDO ○ Dominio en interfaces: ANGULAR, JAVASCRIPT, TYPEScript, JQUERY, VUE, BOOTSTRAP HTML CSS y tecnologías de uso libre similares en el mercado. ○ Dominio en interoperabilidad: servicios REST, SOAP ○ Dominio en servidores de aplicación: NGINX, APACHE ○ Dominio en integración continua: DOCKER y GIT. ○ Configuración y creación de complementos para WordPress ○ Conocimiento de SO Unix/Linux ○ SQL Server, MySQL.. <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
23	Especialista de Calidad de código	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. Titulado <p>Certificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certified Tester, Advanced Level. <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cursos de Especialización en International Software Testing Qualifications y software testing. <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 3 años de experiencia desempeñándose principalmente como Especialista de Calidad de Código o QA para el sector público o privado en lo siguiente: <p>Conocimientos en.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Metodologías como SCRUM. ○ Herramientas de modelado de procesos de negocio UML. ○ Herramientas CASE para análisis y diseño de sistemas. ○ Arquitecturas web. ○ SonarQube. ○ Metodologías de QA. ○ Javascript. ○ Integración continua: JENKINS DOCKER y GIT. ○ Pruebas Unitarias, Testing y herramientas de documentación como Swagger. ○ Programación Orientada a Objetos, buenas prácticas SOLID. <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		fotografía
24	Especialista de Calidad de datos	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática, sistemas computacionales o área afín. <p>Certificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certified Tester, Advanced Level. <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso de Especialización en International Software Testing Qualifications. <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 3 años de experiencia desempeñándose para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Establecer procesos de datos ○ Aplicar procesos de calidad de los datos ○ Informar de los resultados de los análisis ○ Normalizar datos ○ Gestionar base de datos ○ Procesar datos ○ Diseñar esquema de base de datos ○ Gestionar datos ○ Realizar limpieza de datos ○ Revisa periódicamente el sistema de gestión, realizando auditorías internas con sus respectivos informes. ○ Conocimientos de Base de datos ○ Conocimientos de Estructura de la información ○ Conocimientos de Lenguajes de consulta ○ Planear y confeccionar el sistema de gestión de la calidad. ○ Apoyar en la preparación de las auditorías programadas. ○ Realizar auditorías de calidad de los servicios que entrega la Dirección. ○ Proponer mejoras a los procesos y procedimientos asociados a la gestión de los requerimientos que afectan directa o indirectamente a los usuarios. ○ Gestión de riesgos de seguridad de la información. <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
25	Ingeniero de Pruebas	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática, sistemas computacionales o área afín, Titulado. <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso de Especialización en International Software Testing Qualifications.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<p>Experiencia. Currículum Vitae con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 3 años de experiencia desempeñándose para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dominio de ejecución de pruebas, generación y captura de evidencia de pruebas. ○ Dominio de la elaboración y diseño de planes de pruebas. ○ Dominio de la elaboración, ejecución y control de planes de trabajo, detección, levantamiento, reporte y control de riesgos. ○ Dominio en metodología de pruebas basada en SCRUM y Project Management Professional. ○ Dominio en las metodologías como SCRUM. <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE), o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
26	Especialista en Integración y Despliegue Continuo	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, telecomunicaciones, mecánica,informática o área afín. <p>Certificación o cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento probatorio de conocimientos en sistemas empresariales. • Certificado de Administración profesional de proyectos. <p>Experiencia.</p> <p>Currículum Vitae con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre al menos uno o a fin de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 3 años de experiencia desempeñándose para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mantenimiento y evolución de conceptos en canalizaciones de implementación e integración continua (CI / CD) para servicios nuevos y existentes. ○ Experiencia previa con Jenkins u otra herramienta de implementación de CI / CD relevante. (AppVeyor, Circle CI, Drone, GitLab, Jenkins, Mule, Spinnaker, TravisCI). ○ Identificación sistemas que pueden beneficiarse de la automatización, el monitoreo y la infraestructura como código y desarrollar, escalar productos y servicios en consecuencia. ○ Administración de Servidores: Linux y Windows Server. ○ Conocimiento en repositorio de código (GitLab). ○ Experiencia en manejadores de base de datos como MS SQL SERVER, ORACLE versión 12 o superior. ○ Experiencia en Servidores de Aplicación ○ Glassfish, Apache TomCat, Apache y IIS. ○ Conocimientos en algunos lenguajes de automatización y scripting (Shell, Ruby, Python, Go, PowerShell). ○ Conocimiento en Docker y arquitectura de microservicios. ○ Conocimiento de la infraestructura como código y nociones de



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<p>arquitectura de sistemas distribuidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimiento de protocolos de red y resolución de problemas. ○ Conocimiento deseable de automatización y herramientas como Terraform, Ansible y Git. ○ Contenedores (Docker, Buildah, Podman). ○ Kubernetes (OpenShift, Rancher). ○ Conocimiento en despliegues con Microsoft devOPs. <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
27	Documentador	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. <p>Certificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación en SCRUM Fundamentals o superior. <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre al menos uno o a fin de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 2 años de experiencia desempeñándose para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dominio de notación UML. ○ Dominio de herramientas CASE para análisis y diseño de Sistemas. ○ Conocimientos en la elaboración de manuales y material para capacitación. ○ Elaboración de documentación técnica para sistemas. <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
28	Documentador de Procesos de Negocio	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática, sistemas computacionales o área afín. <p>Certificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado en SCRUM Fundamentals o superior. <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso de diagramación UML. <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre al menos uno o a fin de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 2 años de experiencia desempeñándose para el sector público o privado en lo siguiente:



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Experiencia en análisis de procesos, levantamiento de requerimientos, modelado de datos, diseño de procesos, diagramas de flujo, UML (Unified Modeling Language), mapeo de casos de uso (use cases), diagramas de contexto, modelado de procesos de negocio, Requerimientos. ○ Conocimientos sólidos en documentación de procesos del negocio. ○ Conocimientos sólidos en diagramación de procesos. ○ Conocimientos sólidos en herramientas de diagramación como Visual Paradigm, Visio u otros. ○ Realización de documentos de requerimientos del cliente. ○ Realizar análisis de los procesos de negocio. ○ Generación de Manuales de Usuario. <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
29	Desarrollador Phyton	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática, sistemas computacionales o área afín. <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso Phyton 2.0 o superior. <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 3 años de experiencia desempeñándose principalmente como líder técnico, líder de sistemas o líder de desarrollo para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dominio de herramientas de modelado de procesos de negocio UML. ○ Dominio de herramientas CASE para análisis y diseño de sistemas. ○ Dominio en formatos: YAML, JSON, XML ○ Dominio en Framework (MVC): FRAMEWORK MVC de uso libre similares en el mercado. ○ Dominio en conexión o librerías base datos: ORM JDBC y tecnologías de uso similares en el mercado. ○ Dominio en interfaces: ANGULAR, JAVASCRIPT, TYPEScript, JQUERY, VUE, BOOTSTRAP HTML CSS y tecnologías de uso libre similares en el mercado. ○ Dominio en servidores de aplicación: APACHE ○ Dominio en integración continua: JENKINS DOCKER, DOCKER COMPOSE y GIT. <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
30	Administrador/ Especialista MiddleWare	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación,

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<p>informática, sistemas computacionales, mecatrónica o área afín.</p> <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Linux Foundation Certified System Administrator (LFCS). • Diplomado o curso en administración de servidores de aplicación Weblogic. <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 3 años de experiencia desempeñándose para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Experiencia con administración, despliegue y configuración de ambientes. ◦ Despliegues y administración de servidores de aplicación (weblogic, apache-tomcat, IIS) sobre servidores AIX o Linux. ◦ Creación de profiles. ◦ Creación de clusters horizontales y verticales. ◦ Creación de recursos (jndi, queues, activation specifications, etc) ◦ Análisis de logs. ◦ Conocimiento en Docker y arquitectura de microservicios. ◦ Kubernetes (OpenShift, Rancher). <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de la credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE)
31	Ingeniero en lenguajes de programación	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. <p>Certificaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado vigente en PHP y Java 6 o superior <p>Cursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cursos de PHP 8.2 o superior, JAVA versión 6 o superior y HTML5 o superior <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 2 años de experiencia desempeñándose principalmente como programador para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Dominio lenguajes de programación PHP 8.2 o superior, JAVA versión 6 o superior y HTML5, WebServices. ◦ Dominio de conexión o librerías de base datos: ODBC y tecnologías de uso libre similares en el mercado. ◦ Dominio de interfaces: JAVASCRIPT, TYPEScript, JQUERY y HTML, y tecnologías de uso libre similares en el mercado. ◦ Conocimientos de servidores de aplicación: JBOSS y Tomcat ◦ Dominio de integración continua: JENKINS DOCKER y GIT. ◦ Conocimientos sólidos de servicios de aplicación: APACHE, ARO, AKS, DOCKER, microservicios, kubernetes o equivalente sobre plataforma de MS Azure

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos de consumo de APIs ○ Conocimiento en el manejo de solicitudes HTTP. ○ Experiencia en solución de incidentes <p>Identificación Oficial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
32	Ingeniero en lenguajes de aplicaciones móviles	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. Pasante o Titulado. <p>Certificaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso o certificación App Development with Swift Certification o certificado Android Certified Application Developer vigente <p>Cursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • SCRUM Fundamentals o Superior <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Al menos 3 años de experiencia en el desarrollo de aplicaciones móviles en plataformas IOS o Android. ○ Conocimiento en Swift 3 o superior, conocimiento de Objective-C para aplicaciones legadas. ○ Conocimiento en con consumo de APIs RESTful y conocimiento en el manejo de solicitudes HTTP. ○ Experiencia en la aplicación de arquitecturas de aplicaciones como MVP, MVVM, y patrones de diseño como Singleton. ○ Familiaridad con patrones de diseño como MVC, MVVM y otros relevantes para el desarrollo en iOS. ○ Conocimiento de Xcode, el entorno de desarrollo integrado (IDE) para iOS. ○ Desplegar aplicaciones en la Google. ○ Desarrollo de aplicaciones web app con JavaScript ○ Desplegar aplicaciones en Apple Store. ○ Maquetado de Apps UX/UI ○ Dominio en el manejo de Bases de Datos relacionales y No relacionales como: SQL Server y MySQL. ○ Experiencia en solución de incidentes <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
33	Ingeniero en administración y operación de Base de Datos Oracle	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso de base de datos ORACLE en versión 11 o superior vigente <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 1 año de experiencia desempeñándose como administrador de Base de datos para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Determinar las necesidades de datos de la empresa para crear y administrar Bases de Datos bajo la plataforma Oracle. ○ Experiencia con administración, despliegue y configuración de ambientes. ○ Experiencia en la Creación de profiles. ○ Mantenimiento de clusters Oracle. ○ Análisis de logs. ○ Conocimientos en la instalación de software de la base de datos en servidores con tecnología Oracle. ○ Supervisión y monitoreo de bases de datos Oracle ○ Implementar parches en bases de datos ○ Conocimientos de modificaciones en la estructura de la base de datos ○ Conocimientos en la transferencia de Información de bases de datos Oracle a otros motores de bases de datos. ○ Conocimiento para el aseguramiento de las copias de seguridad y restaurar los datos para evitar la pérdida de los mismos. ○ Asegurar que los datos son guardados de forma segura y eficiente ○ Scripting en servidores UNIX y Linux ○ Bases de datos relacionales y no relacionales. ○ Implementación de procesos de gestión de BD basados en las mejores prácticas ○ Experiencia en solución de incidentes <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
34	Ingeniero especialista en ARO y AKS. (Azure)	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso de administración de soluciones en Azure, dockers y/o kubernetes <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 1 año de experiencia desempeñándose como administrador de procesos para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Administración de infraestructura, aplicaciones y services plan ○ Creación y administración de dockers y/o kubernetes ○ Supervisión de aplicativos y base de datos en Azure ○ Altas y bajas de usuarios de la plataforma Azure

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Administración de usuarios de base de datos ○ Ejecución de paquetes ○ Supervisión de comportamiento de base de datos ○ Interpretación de errores y alertamientos ○ Experiencia en la realización de copias de seguridad y restaurar los datos para evitar la pérdida de los mismos en la nube de azure. ○ Entendimiento de Bases de datos relacionales y no relacionales. ○ Implementación de procesos de gestión de BD basados en las mejores prácticas. ○ Experiencia en solución de incidentes <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
35	Líder de Base de Datos	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso de base de datos Mysql y SQL Server 2019 o superior <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 2 años de experiencia desempeñándose como administrador de Base de datos para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Uso de la herramienta de gestión de proyectos como MS Project. ○ Determinar las necesidades de datos de la empresa para crear y administrar BD ○ Instalar el software de la base de datos en servidores ○ Conocimientos sólidos de monitoreo de bases de datos a efecto de garantizar su funcionamiento eficientemente para la continuidad del negocio. ○ Conocimiento en la implementación de parches en bases de datos y actualizaciones ○ Conocimientos para la ejecución de modificaciones en la estructura de la base de datos ○ Experiencia en la migración y transferir datos entre diferentes motores de bases de datos. ○ Experiencia en la supervisión en la realización de copias de seguridad y restauración de los mismos. ○ Experiencia en el aseguramiento de la infraestructura de motores de Bases de Datos MySQL y SQL Server ○ Experiencia en la recuperar la información ante incidentes. ○ Scripting en servidores UNIX, Linux y Windows ○ Bases de datos relacionales y no relacionales. ○ Implementación de procesos de gestión de BD basados en las mejores prácticas ○ Conocimientos de implementaciones de aplicaciones con bases de datos implementadas en la plataforma de Azure

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Experiencia en solución de incidentes <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
36	Líder de Aplicaciones	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. <p>Certificaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado en PHP y Java 6 o superior <p>Cursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cursos de PHP 8.2 o superior, JAVA versión 6 o superior y HTML5 o superior <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 2 años de experiencia desempeñándose principalmente como líder técnico, líder de sistemas o líder de desarrollo para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dominio de herramientas de gestión de proyectos como MS Project. ○ Dominio lenguajes de programación PHP 8.2 o superior, JAVA versión 6 o superior y HTML5 o superior. ○ Dominio de conexión o librerías de base datos: ODBC y tecnologías de uso libre similares en el mercado. ○ Dominio de interfaces: JAVASCRIPT, TYPEScript, JQUERY y HTML, y tecnologías de uso libre similares en el mercado. ○ Conocimientos de servidores de aplicación: ○ JBOSS y Tomcat ○ Dominio de integración continua: JENKINS DOCKER y GIT. ○ Conocimientos sólidos de servicios de aplicación: APACHE, ARO, AKS, DOCKER, microservicios, kubernetes o equivalente sobre plataforma de MS Azure ○ Conocimientos de soluciones en plataformas Oracle, bases de datos con Weblogics ○ Conocimientos de aplicaciones móviles en tecnologías IOS y Android ○ Conocimientos de consumo de APIs ○ Conocimiento en el manejo de solicitudes HTTP. ○ Experiencia en solución de incidentes <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
37	Líder de Tecnologías Oracle	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado en la administración de base de datos ORACLE en versión 12 o superior <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 2 años de experiencia desempeñándose como administrador de Plataformas de Tecnologías de Oracle para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Determinar las necesidades de datos de la empresa para crear y administrar Bases de Datos bajo la plataforma Oracle. ◦ Experiencia con administración, despliegue y configuración de ambientes. ◦ Despliegues y administración de servidores de aplicación (weblogic, apache-tomcat,IIS) sobre servidores AIX o Linux. ◦ Experiencia en la Creación de profiles. ◦ Mantenimiento de clusters Oracle. ◦ Análisis de logs. ◦ Conocimientos de resolución de problemas en la plataforma Oracle ◦ Conocimientos de las plataformas Weblogics y JBoss de Oracle ◦ Conocimiento en el monitoreo de Bases de Datos, WebLogics y Jboss ◦ Conocimientos operacionales de Webservices en Oracle ◦ Conocimientos en la instalación de software de la base de datos en servidores con tecnología Oracle. ◦ Supervisión y monitoreo de bases de datos Oracle ◦ Implementar parches en bases de datos ◦ Conocimientos de modificaciones en la estructura de la base de datos ◦ Conocimientos en la transferencia de Información de bases de datos Oracle a otros motores de bases de datos. ◦ Hacer copias de seguridad y restaurar los datos para evitar la pérdida de los mismos ◦ Asegurar que los datos son guardados de forma segura y eficiente ◦ Scripting en servidores UNIX y Linux ◦ Bases de datos relacionales y no relacionales. ◦ Implementación de procesos de gestión de BD basados en las mejores prácticas ◦ Experiencia en solución de incidentes <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
38	Administrador de Base de Datos para la Operación	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso de base de datos My SQL y SQL Server <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo</p>

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<p>siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 1 año de experiencia desempeñándose como administrador de Base de datos para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Determinar las necesidades de datos de la empresa para crear y administrar BD ○ Instalar el software de la base de datos en servidores ○ Conocimientos sólidos de monitoreo de bases de datos a efecto de garantizar su funcionamiento eficientemente para la continuidad del negocio. ○ Conocimiento en la implementación de parches en bases de datos y actualizaciones ○ Conocimientos para la ejecución de modificaciones en la estructura de la base de datos ○ Experiencia en la migración y transferir datos entre diferentes motores de bases de datos. ○ Experiencia en la supervisión en la realización de copias de seguridad y restauración de los mismos. ○ Experiencia en el aseguramiento de la infraestructura de motores de Bases de Datos MySql y SQL Server ○ Experiencia en la recuperar la información ante incidentes. ○ Scripting en servidores UNIX, Linux y Windows ○ Bases de datos relacionales y no relacionales. ○ Implementación de procesos de gestión de BD basados en las mejores prácticas ○ Conocimientos de implementaciones de aplicaciones con bases de datos implementadas en la plataforma de Azure. ○ Experiencia en solución de incidentes <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
39	Administrador de procesos para la operación	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso de base de datos ORACLE 11 o superior o SQL Server 2012 o superior o MySQL <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 1 año de experiencia desempeñándose como administrador de procesos para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ejecución de scripts ○ Creación de sentencias SQL ○ Administración de usuarios de base de datos ○ Ejecución de paquetes ○ Supervisión de comportamiento de base de datos ○ Interpretación de errores y alertamientos



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		<p>Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Experiencia en la realización de copias de seguridad y restaurar los datos para evitar la pérdida de los mismos ○ Entendimiento de Bases de datos relacionales y no relacionales. ○ Implementación de procesos de gestión de BD basados en las mejores prácticas ○ Experiencia en solución de incidentes <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
40	Administrador Weblogics / Jboss Oracle para la operación	<p>Estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. <p>Cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diplomado o curso en administración de servidores de aplicación Weblogic. <p>Experiencia.</p> <p>Curriculum Vitae con firma autógrafo y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 1 año de experiencia desempeñándose para el sector público o privado en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Experiencia con administración, despliegue y configuración de ambientes. ○ Despliegues y administración de servidores de aplicación (weblogic,) sobre servidores AIX o Linux. ○ Creación de profiles en infraestructura Oracle. ○ Administración de clusters weblogics Oracle. ○ Análisis de logs. ○ Supervisión de infraestructura Jboss ○ Supervisión y administración de WebServices ○ Experiencia en resolución de problemas <p>Identificación Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía

4. Reemplazo de Recursos Humanos y de Apoyo

1. Para el caso de reemplazo de recursos humanos

En cualquier evento de sustitución del personal “**SIE**” entregará a “El Instituto”, el Curriculum Vitae, 5 (cinco) días hábiles previos a su sustitución a efecto de verificar los requisitos solicitados, los cuales serán los mismos que se solicitan en el perfilamiento. “El Instituto” podrá realizar si así lo considera conveniente entrevistas o exámenes

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

para seleccionar al mejor candidato de acuerdo al perfil solicitado, con la finalidad de no afectar el desarrollo del servicio.

En caso de que el remplazo de personal sea solicitado por “El Instituto”, **“SIE”** realizará 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

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

Se notificará de manera formal al Instituto firmado por el responsable o líder del seguimiento del servicio; enunciando lo siguiente:

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

Para ambos casos **“SIE”** notificará 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 al Instituto.

XIII. PLAN DE TRABAJO

“SIE”, se apegará al plan de trabajo de acuerdo a lo que solicita “El Instituto” el cual de acuerdo a lo enunciado en el Numeral XX “Vigencia del Servicio”.

Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

No.	Descripción de Actividades	Responsables	Tiempo de Ejecución	Días Naturales / Meses																			
				Días Naturales															Meses				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	30	Mes 2	Mes 3	...
1	Oficio de Adjudicación	Dir de Recursos Materiales y Serv. Ciales	Un día hábil																				
2	Reunión de Kickoff	El Instituto/Proveedor Entrante/Proveedor Saliente	Dentro de los primeros 5 días hábiles																				
3	Plan de recepción de Operación	Proveedor	Dentro de los primeros 5 días hábiles																				
4	Curriculum del personal	Proveedor	Dentro de los 15 días naturales																				
5	Entrega de Repositorio de Información	El Instituto	Dentro de los primeros 30 días naturales																				
6	Implementación de la Mesa Especializada de Servicios	El Proveedor	Dentro de los primeros 30 días naturales																				
7	Entrega de Herramienta web de monitoreo	El Proveedor	Dentro de los primeros 30 días naturales																				
8	Recepción de la Operación	El Instituto/Proveedor Entrante/Proveedor Saliente	Dentro de los primeros 30 días naturales																				
9	Administración y Operación	El Proveedor	Vigencia del Contrato																				
10	Información para entrega a otro proveedor	El Proveedor	30 días naturales																				
11	Información para entrega a otro proveedor	El Instituto/Proveedor Entrante/Proveedor Saliente	30 días naturales																				
12	Vigencia del Contrato	Instituto/Proveedor	A partir de la adjudicación al 31 de diciembre 2025																				

XIV. PLAN DE RECEPCIÓN DE OPERACIÓN

“SIE” tendrá un máximo de 30 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación para la adopción y recepción de la operación normal de las actividades, para lo cual proporcionará los recursos humanos y materiales suficientes para salvaguardar la continuidad operativa; para lo cual “SIE” entregará a “El Instituto” como mínimo:

1. Listado de personal que integrará el grupo para el soporte técnico para la administración, operación y mesa especializada de servicio.
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 “SIE”, será de forma paulatina en todos y cada uno de los procesos para no afectar la operación normal y no comprometer la continuidad operativa; llevándose a cabo dentro de los 30 días naturales de recepción de operación solicitados.

Se llevará a cabo reunión de KickOff entre “SIE”, “El Prestador de Servicio 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 a cabo dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación. “El Prestador de Servicio Entrante” entregará matriz de riesgos que pueda visualizar,

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

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 “**SIE**” brindarán la información, las facilidades técnicas y administrativas a efecto de que “El Prestador de Servicio Entrante” asuma la responsabilidad operativa; otorgando la siguiente información, la cual es enunciativa más no limitativa:

- Procesos de negocio
- Manuales de procedimientos para la ejecución de los procesos batch. Manuales operativos de base de datos.
- Manuales operativos de servidores aplicativos.
- Contraseñas de administrador de aplicaciones y bases de datos. Acceso a la base de datos de conocimiento.
- Catálogo de iniciativas y mejoras evolutivas, así como el estado que guardan.

Acabando el proceso de toma de operación, entendiéndose que será al 100% de los procesos y ejecución de trabajos, se documentará a través de Acta – Entrega Operativa entre “**SIE**” 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 de generación y recepción de entregables y el correspondiente proceso de facturación en apego al Instrumento Contractual.

En caso de que el “**SIE**” por causas imputables a él, genere 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 “**SIE**” 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.

XV. PLAN DE ENTREGA DE OPERACIÓN A OTRO PROVEEDOR.

“**SIE**” 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

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

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 **“SIE”**.

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

1. Lista de iniciativas y mejoras evolutivas, de diagramas, Certificados y reglas de comunicación de la infraestructura de los servidores.
2. **“SIE”** 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 se realizará 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” en lo que refiere a estos requerimientos.
3. Memoria Técnica correspondiente.
4. Base de conocimientos de incidentes y errores recurrentes el cual llevará lo siguiente:
 - i. Clasificación del incidente.
 - ii. Actividades para la solución del incidente, scripts de solución.
 - iii. Causa del incidente (código, regla de negocio u operativa).
5. Para la entrega del servicio a otro proveedor, se considerará un periodo de 60 (sesenta) días naturales antes de la finalización del contrato, de los cuales 30 días son 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.

Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

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 Contrato	Operación normal				Fin contrato		
					Vigencia de Contrato		

XVI. RETIRO DE INFRAESTRUCTURA

Una vez concluido los 30 días establecidos para el proceso de migración y entrega de operación, “**SIE**” 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 será 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 “**SIE**” no realice el retiro de los bienes de su propiedad dentro del término anteriormente señalado, pagará a “El Instituto” el 1% correspondiente a un mes de servicio, el cual será cubierto por “**SIE**” 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, “**SIE**”, se considerará como abandono y “El Instituto” podrá disponer de dichos bienes sin responsabilidad alguna frente al prestador del servicio.

“**SIE**” considerará una herramienta la cual permita la eliminación total y definitiva de la información electrónica que resguarden los equipos de cómputo y servidores que llegase a ocupar para la prestación del servicio, y que será aplicada cuando se retiren de forma

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

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 se efectuará de tal forma que sea imposible la recuperación total o parcial de la información, la eliminación será a nivel de carpeta, archivo, sobre archivos temporales, archivos temporales desde el Sistema Operativo y hasta las aplicaciones utilizadas. La herramienta soportará alguno de 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

Para garantizar el procedimiento de borrado seguro la herramienta generará de manera automática un reporte el cual indicará que el procedimiento se realizó. El reporte estará protegido mediante una firma digital para garantizar la autenticidad del reporte.

XVII. PROCESO DEL BORRADO

En los equipos utilizados por “**SIE**” 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 “**SIE**” 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”, así como también suministrar las herramientas en software y hardware, entregando el certificado correspondiente de borrado seguro por cada dispositivo a retirar.

“**SIE**” previamente coordinará y acordará 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 contará con un certificado que sirva de garantía.

“**SIE**” identificará 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 dejará en estado de pendiente y se escalará a “El Instituto” para las aclaraciones correspondientes.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

XVIII. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

“**SIE**” prestará 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 “**SIE**” 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.

XIX. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El horario hábil considerado para la entrega de servicios para la MES es de 8:00 hrs a 20:00 hrs, de lunes a viernes y con apertura los sábados de 8:00 a 17:00 hrs y posibilidad los domingos., para el servicio de soporte y administración el horario es 24/7 durante la vigencia del contrato.

XX. VIGENCIA DEL SERVICIO

La vigencia del servicio será a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

XXI. CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

“**SIE**” se obliga ante “El Instituto” a responder por 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.

“**SIE**” contará 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”.

“**SIE**” cumplirá con las siguientes normas:

1. CMMI-DEV. Será al menos Nivel 5, “**SIE**” demostrará que cuenta con la certificación vigente Capability Maturity Model Integration para el desarrollo de software (CMMI-DEV).

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

2. Con la finalidad de garantizar el control y las técnicas de seguridad en la gestión de la información, “**SIE**” presentará copia simple del certificado vigente a su nombre de la norma ISO/IEC 27001:2022 aplicado a los procesos de desarrollo e implementación de sistemas y aplicaciones móviles.
3. Con la finalidad de garantizar el control y las técnicas de las pruebas especializadas, “**SIE**” presentará copia simple del certificado vigente emitido por el International Software Testing Qualifications Board (ISTQB) Partner Nivel Silver, a nombre de “**SIE**”.

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 realizará por escrito y en la misma se fijará un plazo para la corrección que proceda.

“**SIE**” manifiesta su conformidad para que “El Instituto” supervise los servicios que se compromete 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 “**SIE**” en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para “El Instituto”.

El servicio que “El Instituto” requiere durante el periodo de garantía de calidad de los servicios, se refiere a la corrección de errores de programación que pudieran aparecer una vez implementados los desarrollos en las plataformas o sistemas productivos, derivados de cualquier requerimiento y/o proyecto y/o mala implementación derivado de la prestación del servicio, considerando los niveles de servicio especificados en este Documento y con cargo a “**SIE**”; el cual tiene como objetivo garantizar la calidad de los servicios prestados y atender las incidencias de falla y/o vicios ocultos que se pudieran presentar en los servicios y entregables del servicio proporcionado, la cual tendrá un periodo de vigencia de 30 días naturales , durante la vigencia del Contrato y 60 días naturales posteriores a la recisión o término del contrato.

Atender como parte de la garantía de calidad, los servicios y entregables generados durante la vigencia del servicio y 60 días naturales posteriores a la transferencia de información correspondiente a la entrega de documentación de Desarrollo de Sistemas término del mismo, las incidencias de falla y/o vicios ocultos que se pudieran presentar. La garantía de los servicios no aplicará cuando sea imputable a nuevos requerimientos funcionales y no funcionales de “EL INSTITUTO” que no hayan sido expresados durante la prestación de los servicios.



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

Durante el periodo de garantía, en caso de detectarse cualquier problema, deficiencia, defecto o insuficiencia en los servicios y tareas efectuadas o en el resultado de tales servicios o tareas, se compromete de manera inmediata a poner a disposición de “EL INSTITUTO” todos los medios personales y materiales necesarios para proceder a la correspondiente subsanación en el menor plazo posible.

“**SIE**” entregará la información de escalamiento en caso de fallas, que se obliga a resolver durante el periodo de mantenimiento de los sistemas.

“**SIE**” entregará el procedimiento para la atención de los defectos (fugados) en periodo de garantía, el cual contendrá el personal de contacto con teléfono y correo electrónico para la atención de la misma.

Las horas invertidas en el periodo de garantía, serán absorbidas por “**SIE**”. Dicha garantía contempla todos los entregables de cada, proyecto y/o servicio.

El cumplimiento de los términos y condiciones de la garantía descrita en la presente numeral serán sin costo adicional para “EL INSTITUTO”.

XXII. MÉTODO DE EVALUACIÓN

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

XXIII. FORMA DE ADJUDICACIÓN

La presente contratación, será por los conceptos en su totalidad a un solo Proveedor para “El Instituto”, atendiendo a lo descrito en el artículo 68 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 71 y 85 de su Reglamento.

Así mismo, se tomará el monto máximo de la propuesta económica del licitante ganador y el Instituto calculará el monto mínimo del contrato de conformidad con lo establecido en la fracción I del artículo 68 de la antes citada ley.

XXIV. ENTREGABLES

No.	Entregable	Tipo	Contenido del entregable
1	Mesa Especializada de Servicios	Inicial	Implementación de la Mesa Especializada de Servicios
2	Reporte de la Mesa de Servicios de atención a Reportes	Mensual	Listado de reportes de atención recibidos con estadísticas de recepción atención y solución
3	Entrega de herramienta de monitoreo	Inicial	Herramienta para el servicio de monitoreo del servicio y de la infraestructura

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Entregable	Tipo	Contenido del entregable
4	Plan de Recepción de operación	Inicial	Entrega de 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 d' SIE ', con el orden y jerarquización de las iniciativas.
5	Currículum del personal	Inicial	Currículum del personal por cada uno de los perfiles solicitados en el numeral XII. Requerimientos Tecnológicos Adicionales inciso 3. Perfilamiento para Mesa Especializada de Servicio, Servicio Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo al Sistema CREDERE y Sistemas satélites
6	Entrega operativa de nuevo ambiente no productivo (ambiente bajo)	La que se dictamine en el plan de trabajo aceptado por el Instituto	Copiado, restauración e Instalación de componentes, bases de datos, tablas, etc., que se requieran para la puesta operativa del nuevo ambiente; en atención a los requerimientos que dictamine el Instituto a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Dirección de Desarrollo de Sistemas.
7	Entrega de actualización de ambiente no productivo (ambiente bajo)	La que se dictamine en el plan de trabajo aceptado por el Instituto	Copiado, restauración e Instalación de componentes, bases de datos, tablas, etc., que se requieran para la actualización y puesta operativa del ambiente.
8	Documentación relacionada con las mejoras evolutivas	Mensual	Entrega de " SIE " 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
9	Reporte de avance de las Mejoras Evolutivas	Semanal	Entrega de " SIE " hacia "El Instituto" de reporte de avance de las Mejoras Evolutivas, el cual se entregará 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 brindar seguimiento.
10	Entregables Fase Análisis	Durante la vigencia del contrato	Entrega de " SIE " hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de análisis.



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

No.	Entregable	Tipo	Contenido del entregable
11	Entregables Fase Planeación y Estimación	Durante la vigencia del contrato	Entrega de “SIE” hacia “El Instituto” de los documentos requeridos de la fase de Planeación y Estimación.
12	Entregables Fase Construcción Fase Pruebas Fase Liberación y Cierre	Durante la vigencia del contrato	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega de “SIE” hacia “El Instituto” de los documentos requeridos de la fase de Construcción. 2. Entrega de “SIE” hacia “El Instituto” de los documentos requeridos de la fase de Pruebas: <ul style="list-style-type: none"> - De Calidad - De Seguridad (en su caso) - De usuario (UAT) 3. Entrega de “SIE” hacia “El Instituto” de los documentos requeridos de la fase de Liberación y Cierre
13	Ciclo adicional: Fase de Análisis Fase de Planeación y Estimación	Durante la vigencia del contrato	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega de “SIE” 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. 2. Entrega de “SIE” 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.
14	Ciclo adicional: Fase de Construcción Fase de Pruebas Fase de Liberación y Cierre	Durante la vigencia del contrato	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega de “SIE” hacia “El Instituto” de los documentos actualizados de la fase de Construcción, máximo 2 revisiones. En caso de una tercera revisión aplica directamente penalización. 2. Entrega de “SIE” hacia “El Instituto” de los documentos actualizados requeridos de la fase de Pruebas: <ul style="list-style-type: none"> - De Calidad - De Seguridad (en su caso) - De usuario (UAT) 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. 3. Entrega de “SIE” 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. “SIE” dará 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.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Entregable	Tipo	Contenido del entregable
15	Entregables firmados: Fase de Análisis Fase de Planeación y Estimación	Durante la vigencia del contrato	Al término de la fase de Análisis y fase de Planeación y Estimación "SIE" proporcionará hacia "El Instituto" los entregables correspondientes debidamente firmados.
16	Entregables firmados: Fase Construcción Fase de Pruebas Fase de Liberación y Cierre	Durante la vigencia del contrato	Al término de la fase de Construcción, fase de Pruebas y fase de Liberación y Cierre "SIE" proporcionará hacia "El Instituto" los entregables correspondientes debidamente firmados.
17	Mejora Evolutiva	Durante la vigencia del contrato	Entrega de la Mejora Evolutiva solicitada por el "El Instituto", la cual cumplirá la "Fase de Liberación y Cierre" instalando los componentes en ambiente productivo.
18	Defectos Fugados o Incidencias con la mejora evolutiva (Con o sin Rollback)	Durante la vigencia del contrato	En caso de que se presenten defectos fugados / incidencias (incluyendo si es un defecto de infraestructura) al momento de operar la nueva funcionalidad, el personal de "El Instituto" gestionará la solución con "SIE" para la atención de las incidencias reportadas al momento de operar la nueva funcionalidad.
19	Entregables de la Mejora Evolutiva a Operaciones	Durante la vigencia del contrato	Entrega de "SIE" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos para el traslado de la Mejora Evolutiva a Operación.
20	Código de la Mejora Evolutiva	Durante la vigencia del contrato	Entrega del código de la Mejora Evolutiva solicitada por el "El Instituto", la cual cumplirá la "Fase de Liberación y Cierre" y estar disponible en el repositorio.
21	Registro vigente REPSE	Durante la vigencia del contrato	Documento donde se verifique que cuenta con el registro vigente en el Registro de Prestadoras de Servicios Especializados u Obras Especializadas (REPSE), emitido por la Secretaría del Trabajo y Previsión social (STPS)

XXV. NIVELES DE SERVICIO

Debido a la criticidad que se tiene en el Core Bancario y en sus sistemas satélites que consumen los datos y servicios del citado, es de entenderse que resulta imprescindible que la atención de los incidentes y problemáticas que surjan dentro de la operación diaria del Instituto, y que sean atendidos conforme a los siguientes niveles de servicio:

NIVELES DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES Y/O PROCESOS OPERATIVOS


103

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

Criticidad de Atención Inmediata 1 hora contadas para su solución a partir de la hora registrada de ticket o notificación	Criticidad Alta 4 horas para su solución contadas a partir de la asignación del Ticket o notificación	Criticidad Media 6 horas para su soluciones contadas a partir de la asignación del Ticket o notificación	Criticidad Baja 12 horas para su solución contadas a partir de la asignación del Ticket o notificación
Incidencia que afecta un proceso crítico Requiere atención inmediata debido a la continuidad de los procesos de negocio y administración de cartera. (se requiere nivel técnico de resolución avanzada)	Incidencia que afecta un número alto de créditos o procesos de negocio Requiere atención urgente debido a culminación de plazos de entrega y atención inmediata al acreditado o centro de trabajo. (se requiere nivel técnico de resolución avanzada)	Incidencia que afecta un número medio de créditos o procesos de negocio Requiere atención importante debido a culminación de plazos de entrega y atención inmediata al acreditado o centro de trabajo. (se requiere Nivel técnico especializado)	Incidencia que afecta un número bajo de créditos relacionados o procesos de negocio Se requiere atención baja debido a culminación de plazos de entrega y atención inmediata al acreditado o centro de trabajo. (se requiere nivel técnico para incidentes básicos)

Nota: Se considerará para estos niveles de servicio aquellos procesos batch, tareas rutinarias, ejecución de shells, ejecución de scripts, ejecución de paquetes entre otros, que se consideren nuevos.

NIVELES DE SERVICIO PARA LOS APlicativos Y/O BASES DE DATOS EN CASO DE NEGACIÓN DE SERVICIO

Criticidad Alta 1 hora contadas para su solución a partir de la hora registrada de ticket o notificación	Criticidad Media 3 horas contadas para su solución a partir de la hora registrada de ticket o notificación	Criticidad Baja 6 horas contadas para su solución a partir de la hora registrada de ticket o notificación
1. Ambiente critico productivo fuera de servicio en su totalidad, sin contar con una solución alterna al problema 2. Un número significativo de usuarios afectados. 3. Sistema de producto inoperable. 4. Paro total de áreas de negocio y atención al cliente. Requiere atención urgente debido a que no se pueden actividades sustantivas del Instituto. (se requiere nivel técnico de resolución avanzada)	1. Módulo(s) productivo(s) del sistema no funciona(n) correctamente creando un impacto operacional Medio. 2. Un número importante de usuarios afectados. 3. Sistema parcialmente operativo. 4. Paro parcial de actividades de las áreas de negocio y atención al cliente. Requiere atención importante debido a que no se pueden llevar a cabo actividades sustantivas del Instituto de forma total. (se requiere Nivel técnico especializado)	1. Módulo(s) productivo(s) del sistema no funciona(n) correctamente creando un impacto operacional bajo. 2. Un número bajo de usuarios afectados. 3. Las áreas de negocio reportan intermitencias en el acceso a la plataforma. 4. Plataforma mayormente operable. Requiere atención baja ya que se pueden llevar a cabo mayormente actividades sustantivas del Instituto de forma total. (se requiere nivel técnico para incidentes básicos)



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

No.	Entregable	Tipo	Contenido del entregable	Fecha de entrega
1	Mesa Especializada de Servicios	Inicial	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
2	Reporte de la Mesa de Servicios de atención a Reportes	Mensual	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
3	Entrega de herramienta de monitoreo	Inicial	Herramienta para el servicio de monitoreo del servicio y de la infraestructura	Dentro de los primeros 30 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación
4	Plan de Recepción de operación	Inicial	Entrega de 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 d”SIE”, con el orden y jerarquización de las iniciativas.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.
5	Curriculum del personal	Inicial	Curriculum del personal por cada uno de los perfiles solicitados en el numeral XII. Requerimientos Tecnológicos Adicionales inciso 3. Perfilamiento para Mesa Especializada de Servicio, Servicio Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo al Sistema CREDERE y Sistemas satélites	Dentro de los primeros 15 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación
6	Entrega operativa de nuevo ambiente no productivo (ambiente bajo)	La que se dictamine en el plan de trabajo aceptado por el Instituto	Copiado, restauración e Instalación de componentes, bases de datos, tablas, etc., que se requieran para la puesta operativa del nuevo ambiente; en atención a los requerimientos que dictamine el Instituto a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Dirección de Desarrollo de Sistemas.	La que se dictamine en el plan de trabajo aceptado por el Instituto
7	Entrega de actualización de ambiente no productivo (ambiente bajo)	La que se dictamine en el plan de trabajo aceptado por el Instituto	Copiado, restauración e Instalación de componentes, bases de datos, tablas, etc., que se requieran para la actualización y puesta operativa del ambiente.	La que se dictamine en el plan de trabajo aceptado por el Instituto
8	Documentación relacionada con las mejoras evolutivas	Mensual	Entrega de “SIE” 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	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Entregable	Tipo	Contenido del entregable	Fecha de entrega
			2. Análisis 3. Estimación y Planeación 4. Construcción 5. Pruebas <ul style="list-style-type: none"> - De Calidad - De Seguridad (en su caso) - De estrés (en su caso) - De Usuario (UAT) 6. Liberación y Cierre	
9	Reporte de avance de las Mejoras Evolutivas	Semanal	Entrega de "SIE" hacia "El Instituto" de reporte de avance de las Mejoras Evolutivas, el cual se entregará 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 brindar seguimiento.	Al siguiente día hábil de la realización de la reunión semanal.
10	Entregables Fase Análisis	Durante la vigencia del contrato	Entrega de "SIE" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de análisis.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "Instituto".
11	Entregables Fase Planeación y Estimación	Durante la vigencia del contrato	Entrega de "SIE" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de Planeación y Estimación.	Dentro de los primeros 4 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "Instituto".
12	Entregables Fase Construcción Fase Pruebas Fase Liberación y Cierre	Durante la vigencia del contrato	1. Entrega de "SIE" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de Construcción. 2. Entrega de "SIE" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de Pruebas: <ul style="list-style-type: none"> - De Calidad - De Seguridad (en su caso) - De usuario (UAT) 3. Entrega de "SIE" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de Liberación y Cierre	La fecha estipulada en el cronograma entregado en la fase de Planeación y Estimación".
13	Ciclo adicional: Fase de Análisis Fase de Planeación y Estimación	Durante la vigencia del contrato	1. Entrega de "SIE" 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.	Dentro de los primeros 2 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "El Instituto".

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Entregable	Tipo	Contenido del entregable	Fecha de entrega
			2. Entrega de "SIE" hacia "El Instituto" de los documentos actualizados de la fase de Planeación y Estimación, máximo 2 revisiones. 3. En caso de una tercera revisión aplica directamente penalización.	
14	Ciclo adicional: Fase de Construcción Fase de Pruebas Fase de Liberación y Cierre	Durante la vigencia del contrato	1. Entrega de "SIE" hacia "El Instituto" de los documentos actualizados de la fase de Construcción, máximo 2 revisiones. En caso de una tercera revisión aplica directamente penalización. 2. Entrega de "SIE" hacia "El Instituto" de los documentos actualizados requeridos de la fase de Pruebas: <ul style="list-style-type: none"> - De Calidad - De Seguridad (en su caso) - De usuario (UAT) 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. 3. Entrega de "SIE" 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. "SIE" dará 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.	Dentro de los primeros 2 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "El Instituto".
15	Entregables firmados: Fase de Análisis Fase de Planeación y Estimación	Durante la vigencia del contrato	Al término de la fase de Análisis y fase de Planeación y Estimación "SIE" proporcionará hacia "El Instituto" los entregables correspondientes debidamente firmados.	Dentro de los primeros 3 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "Instituto".
16	Entregables firmados: Fase Construcción Fase de Pruebas	Durante la vigencia del contrato	Al término de la fase de Construcción, fase de Pruebas y fase de Liberación y Cierre "SIE" proporcionará hacia "El Instituto" los entregables correspondientes debidamente firmados.	Dentro de los primeros 3 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "El Instituto".

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Entregable	Tipo	Contenido del entregable	Fecha de entrega
	Fase de Liberación y Cierre			
17	Mejora Evolutiva	Durante la vigencia del contrato	Entrega de la Mejora Evolutiva solicitada por el "El Instituto", la cual cumplirá 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".
18	Defectos Fugados o Incidencias con la mejora evolutiva (Con o sin Rollback)	Durante la vigencia del contrato	En caso de que se presenten defectos fugados o incidencias con la mejora evolutiva al momento de operar la nueva funcionalidad, el personal de "El Instituto" gestionará la solución con "SIE" para la atención de las incidencias reportadas al momento de operar la nueva funcionalidad.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir de la liberación a producción.
19	Entregables de la Mejora Evolutiva a Operaciones	Durante la vigencia del contrato	Entrega de "SIE" 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.
20	Código de la Mejora Evolutiva	Durante la vigencia del contrato	Entrega del código de la Mejora Evolutiva solicitada por el "El Instituto", la cual cumplirá 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.
21	Notas técnicas	Durante la vigencia del contrato	Entrega de la Nota Técnica solicitada por "El Instituto" la cual cumplirá con al menos la siguiente información: 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"

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

No.	Entregable	Tipo	Contenido del entregable	Fecha de entrega
22	Retiro de los bienes que sean de su propiedad	Al finalizar la vigencia del Contrato	Retiro de los bienes que sean de su propiedad enunciado en el Numeral XVI Retiro de Infraestructura	30 días naturales contados a partir del día siguiente al término de la vigencia del contrato
23	Registro vigente REPSE	Durante la vigencia del contrato	Documento donde se verifique que cuenta con el registro vigente en el Registro de Prestadoras de Servicios Especializados u Obras Especializadas (REPSE), emitido por la Secretaría del Trabajo y Previsión social (STPS)	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido.

XXVI. 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 75 y 95 de su reglamento; y según la normatividad aplicable de “El Instituto”.

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	Pena convencional
1	Mesa Especializada de Servicios	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 del CFDI total mensual de soporte técnico para la Administración y operación
2	Reporte de la Mesa Especializada de Servicios de atención a Reporte	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 del CFDI total mensual de soporte técnico para la Administración y operación
3	Entrega de la Herramienta de monitoreo	Entrega de la herramienta para el servicio de monitoreo del servicio y de la infraestructura	Dentro de los primeros 30 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación	1% por cada día natural de atraso sobre el valor del CFDI total mensual de soporte técnico para la Administración y operación
4	Reemplazo de personal	Reemplazo de personal sea solicitado por “El Instituto”	7 días naturales contados a partir del día siguiente a la notificación	1% por cada día natural del CFDI total mensual de soporte técnico para la Administración y operación
		“SIE” adoptará y recepcionará la	Máximo de 30 días	1% por cada día natural de

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Pena convencional
5	Recepción de la operación	operación normal de las actividades de "El Instituto"	naturales contados a partir siguiente hábil a la fecha de adjudicación	atraso sobre el valor del total que resulte de la suma de 3 meses del valor del Soporte Técnico para la Administración y Operación
6	Plan de entrega de Operación	Propuesta para revisión y posterior proceso de entrega al nuevo proveedor	60 días naturales antes de la finalización del contrato	1% por cada día natural de atraso sobre el valor del CFDI total mensual de soporte técnico para la Administración y operación.
7	Plan de Recepción a la Operación	Entrega de estrategia que se seguirá durante el periodo de adopción para la aplicación de los diferentes servicios, y plan de trabajo a detalle (cronograma) conteniendo las actividades a realizar por parte "SIE", con el orden y jerarquización de las iniciativas.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.	1% por cada día natural del CFDI total mensual de soporte técnico para la Administración y operación.
8	Curriculum del personal	Currículum del personal por cada uno de los perfiles solicitados en el numeral X. Descripción del Servicio inciso 6. Perfilamiento para Mesa Especializada de Servicio, Servicio Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo al Sistema CREDERE y Sistemas Satélites	Dentro de los primeros 15 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación	1% por cada día natural de atraso del CFDI total mensual de soporte técnico para la Administración y operación
9	Entrega operativa de nuevo ambiente no productivo (ambiente bajo)	Copiado, restauración e Instalación de componentes, bases de datos, tablas, etc., que se requieran para la puesta operativa del nuevo ambiente; en atención a los requerimientos que dictamine el Instituto a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Dirección de Desarrollo de Sistemas.	La que se dictamine en el plan de trabajo aceptado por el Instituto	1% por cada día natural de atraso del CFDI total mensual de soporte técnico para la Administración y operación
10	Entrega de actualización de ambiente no productivo (ambiente bajo)	Copiado, restauración e Instalación de componentes, bases de datos, tablas, etc., que se requieran para la actualización y puesta operativa del ambiente.	La que se dictamine en el plan de trabajo aceptado por el Instituto	1% por cada día natural de atraso del valor del CFDI de la factura total mensual de soporte técnico para la Administración y operación
		Entrega de "SIE" hacia "El Instituto" de la documentación relacionada con el estado de las mejoras evolutivas solicitadas	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor mensual del concepto de Soporte Técnico para la

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Pena convencional
11	Documentación relacionada con las mejoras evolutivas	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	último día del mes vencido.	Administración y Operación.
12	Reporte de avance de las Mejoras Evolutivas	Entrega de "SIE" hacia "El Instituto" de reporte de avance de las Mejoras Evolutivas, el cual cumplirá 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. 0.05 % por cada día natural de atraso sobre el valor total del CFDI mensual del Soporte Técnico.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el valor mensual del concepto de Soporte Técnico para la Administración y Operación.
13	Entregables Fase Análisis	Entrega de "SIE" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de análisis.	Dentro de los primeros 5 días hábiles 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 para la Administración y Operación del mes en el que se reporta el entregable, aplica para la fase de Análisis.
14	Entregables Fase Planeación y Estimación	Entrega de "SIE" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de Planeación y Estimación.	Dentro de los primeros 4 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 para la Administración y Operación del mes en el que se reporta el entregable, aplica para la fase de Planeación y Estimación.
15	Entregables Fase Construcción Fase Pruebas Fase Liberación y Cierre	1. Entrega de "SIE" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de Construcción. 2. Entrega de "SIE" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de Pruebas: - De Calidad - De Seguridad (en su	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

111

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Pena convencional
		caso) - De Estrés (en su caso) - De usuario (UAT) 3. Entrega de "SIE" hacia "El Instituto" de los documentos requeridos de la fase de Liberación y Cierre		
16	Ciclo adicional: Fase de Análisis Fase de Planeación y Estimación	1. Entrega de "SIE" 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. 2. Entrega de "SIE" 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.	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 para la Administración y Operación del mes en el que se reporta el entregable, aplica para la fase de Análisis, fase de Planeación y Estimación.
17	Ciclo adicional: Fase de Construcción Fase de Pruebas Fase de Liberación y Cierre	Entrega de "SIE" hacia "El Instituto" de los documentos actualizados de la fase de Construcción, máximo 2 revisiones. 1. En caso de una tercera revisión aplica directamente penalización. 2. Entrega de "SIE" hacia "El Instituto" de los documentos actualizados requeridos de la fase de Pruebas: - De Calidad - De Seguridad (en su caso) - De usuario (UAT) 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.	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.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Pena convencional
		3. Entrega de "SIE" 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. "SIE" dará 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.		
18	Entregables firmados: Fase de Análisis Fase de Planeación y Estimación	Al término de la fase de Análisis y fase de Planeación y Estimación "SIE" proporcionará 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 del CFDI mensual del Soporte Técnico para la Administración y Operación del mes en el que se reporta el entregable, aplica para la fase de Análisis, Planeación y Estimación.
19	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 "SIE" proporcionará 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".	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.
20	Mejora Evolutiva	Entrega de la Mejora Evolutiva solicitada por el "El Instituto", la cual cumplirá 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
21	Defectos Fugados o Incidencias con la mejora evolutiva (Con o sin Rollback) mientras el contrato esté vigente.	En caso de que se presenten incidencias al momento de operar la nueva funcionalidad, el personal de "El Instituto" gestionará la solución con "SIE" para la atención de las incidencias reportadas al momento de operar la nueva funcionalidad durante los 30 días naturales de garantía respectivamente; contados a	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados 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.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Penalidad convencional
		partir de la liberación en ambiente productivo.		
22	Defectos Fugados o Incidencias con la mejora evolutiva (Con o sin Rollback) y reportados posteriores al término de la vigencia del contrato.	Atención de defectos fugados o incidencias con la mejora evolutiva 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.	Dentro de los primeros 10 días hábiles contados a partir de la liberación a producción	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 hábiles contados a partir del día siguiente natural al levantamiento del reporte por parte de "El Instituto" para atender el defecto fugado.
23	Entregables de la Mejora Evolutiva a Operaciones	Entrega de "SIE" 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
24	Código de la Mejora Evolutiva	Entrega del código de la Mejora Evolutiva solicitada por el "El Instituto", la cual cumplirá 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
25	Nota técnica	Entrega de la Nota Técnica solicitada por "El Instituto" la cual cumplirá con al menos la siguiente información: 1. Nombre de la nota técnica 2. Proceso 3. Listado de paquetes, servicios o componentes tecnológicos que intervienen	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 para la Administración y Operación

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Pena convencional
		en el proceso 4. Áreas afectadas del proceso 5. Frecuencia de ejecución del proceso 6. Reglas de negocio que intervienen en el proceso análisis del proceso 7. Propuesta de mejoras al proceso 8. Conclusiones 9. Firmas		
26	Retiro de los bienes que sean de su propiedad	Retiro de los bienes que sean de su propiedad enunciado en el Numeral XVI 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
27	Registro vigente REPSE	Documento donde se verifique que cuenta con el registro vigente en el Registro de Prestadoras de Servicios Especializados u Obras Especializadas (REPSE), emitido por la Secretaría del Trabajo y Previsión social (STPS)	Dentro de los primeros 5 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 del CFDI total mensual de soporte técnico para la Administración y Operación

XXVII. DEDUCTIVAS POR INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

Deductiva, es el pago que realizaría “SIE” a el Instituto en caso de incumplimiento parcial o deficiente en el bien o en la prestación servicio. Dicha deductiva se determinará aplicando sobre el monto de la facturación del mes inmediato correspondiente en el que materialmente se cumpla la obligación sin que se exceda el monto de la garantía de cumplimiento del contrato de conformidad con los artículos 76 de la ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público (LAASSP) y 97 de su reglamento.

Se aplicará la deductiva correspondiente por incumplimiento de los tiempos de respuesta para la “Atención de Incidentes y/o de procesos Operativos” y “Aplicativos y/o Bases de Datos en caso de Negación de Servicio” por cada tiempo de atraso sobre el costo total mensual total del servicio de soporte técnico para la operación, o en su caso el tiempo proporcional.

Para los “Niveles de servicio para la atención de incidentes operativos y/o de proceso” será de 1 al millar por cada hora de atraso sobre el costo mensual total del servicio de soporte técnico para administración y la operación mensual, o en su caso el tiempo proporcional, mientras para los “Niveles de servicio para los aplicativos y/o bases de datos en caso de negación de servicio”, será de 5 al millar por cada hora de atraso sobre el costo mensual total del servicio de soporte técnico para la administración y operación, o en su caso el tiempo proporcional.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

A efecto de contar con la trazabilidad y estadísticas correspondientes para la toma de acciones correspondientes, se tienen catalogadas Subcategorías, para cada una de las Aplicaciones relacionadas con las tareas de atención de incidentes; por lo que se observará lo descrito en el Apartado A, los cuales son enunciativos más no limitativos

NIVELES DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES OPERATIVOS Y/O DE PROCESO

Criticidad de Atención Inmediata 1 hora contadas para su solución a partir de la hora registrada de ticket o notificación	Criticidad Alta 4 horas para su solución contadas a partir de la asignación del Ticket o notificación	Criticidad Media 6 horas para su solución contadas a partir de la asignación del Ticket o notificación	Criticidad Baja 12 horas para su solución contadas a partir de la asignación del Ticket o notificación
<p>Incidencia que afecta un proceso crítico</p> <p>Requiere atención inmediata debido a la continuidad de los procesos de negocio y administración de cartera.</p> <p>(se requiere nivel técnico de resolución avanzada)</p>	<p>Incidencia que afecta un número alto de créditos o procesos de negocio</p> <p>Requiere atención urgente debido a culminación de plazos de entrega y atención inmediata al acreditado o centro de trabajo.</p> <p>(se requiere nivel técnico de resolución avanzada)</p>	<p>Incidencia que afecta un número medio de créditos o procesos de negocio</p> <p>Requiere atención importante debido a culminación de plazos de entrega y atención inmediata al acreditado o centro de trabajo.</p> <p>(se requiere Nivel técnico especializado)</p>	<p>Incidencia que afecta un número bajo de créditos relacionados o procesos de negocio</p> <p>Se requiere atención baja debido a culminación de plazos de entrega y atención inmediata al acreditado o centro de trabajo.</p> <p>(se requiere nivel técnico para incidentes básicos)</p>

1 al millar por cada hora de atraso sobre el costo del servicio de soporte técnico para la administración y operación mensual, o en su caso el tiempo proporcional

Nota: Se considerará para estos niveles de servicio aquellos procesos batch, tareas rutinarias, ejecución de shells, ejecución de scripts, ejecución de paquetes entre otros, que se consideren nuevos.

NIVELES DE SERVICIO PARA LOS APlicativos Y/O BASES DE DATOS EN CASO DE NEGACIÓN DE SERVICIO

Criticidad Alta 1 hora contadas para su solución a partir de la hora registrada de ticket o notificación	Criticidad Media 3 horas contadas para su solución a partir de la hora registrada de ticket o notificación	Criticidad Baja 6 horas contadas para su solución a partir de la hora registrada de ticket o notificación
---	---	--



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

<ul style="list-style-type: none"> 1. Ambiente crítico productivo fuera de servicio en su totalidad, sin contar con una solución alterna al problema 2. Un número significativo de usuarios afectados. 3. Sistema de producto inoperable. 4. Paro total de áreas de negocio y atención al cliente. <p>Requiere atención urgente debido a que no se pueden actividades sustantivas del Instituto.</p> <p>(se requiere nivel técnico de resolución avanzada)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Módulo(s) productivo(s) del sistema no funciona(n) correctamente creando un impacto operacional Medio. 2. Un número importante de usuarios afectados. 3. Sistema parcialmente operativo. 4. Paro parcial de actividades de las áreas de negocio y atención al cliente. <p>Requiere atención importante debido a que no se pueden llevar a cabo actividades sustantivas del Instituto de forma total.</p> <p>(se requiere Nivel técnico especializado)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Módulo(s) productivo(s) del sistema no funciona(n) correctamente creando un impacto operacional bajo. 2. Un número bajo de usuarios afectados. 3. Las áreas de negocio reportan intermitencias en el acceso a la plataforma. 4. Plataforma mayormente operable. <p>Requiere atención baja ya que se pueden llevar a cabo mayormente actividades sustantivas del Instituto de forma total.</p> <p>(se requiere nivel técnico para incidentes básicos)</p>
---	--	---

5 al millar por cada hora de atraso sobre el costo del servicio de soporte técnico para la administración y operación mensual, o en su caso el tiempo proporcional.

XXVIII. DOCUMENTACIÓN QUE PRESENTARÁ “SIE”

“SIE” presentará la siguiente documentación soporte:

1. Defecto y vicios ocultos: Documento donde “SIE” 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.
2. “SIE” cuenta con certificación vigente de CMMI-DEV que será al menos Nivel 5, misma que se mantendrá vigente durante toda la vigencia del contrato y hasta su conclusión. Esta certificación será comprobable públicamente a través del sitio oficial del CMMI Institute en la siguiente liga:

<https://pars.cmmiinstitute.com/>

Para su validación, “SIE” entregará el documento oficial que acredite dicha certificación con su Appraisal ID.

3. Con la finalidad de garantizar el control y las técnicas de seguridad en la gestión de la información, “SIE” presentará copia simple del certificado vigente a su nombre de la norma ISO/IEC 27001:2022 aplicado a los procesos de desarrollo e implementación de sistemas y aplicaciones móviles.
4. Con la finalidad de garantizar el control y las técnicas de las pruebas especializadas, “SIE” presentará copia simple del certificado vigente emitido por el International

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

Software Testing Qualifications Board (ISTQB) Partner Nivel Silver, a nombre de **“SIE”**.

- 5.** **“SIE”** presentará la documentación soporte indicada en la tabla de perfiles que acredite que cuenta con todos los perfiles. Con independencia que los perfiles que serán evaluados en la Matriz de puntos y porcentajes serán los siguientes:

#	Perfil
1	Líder de proyecto / Gestor de Proyectos
2	Administrador de la Mesa Especializada de Servicio del Proveedor
3	Líder Técnico
4	Líder Técnico Java
5	Líder Técnico .NET
6	Líder Técnico PHP
7	Líder Técnico de Aplicaciones Móviles
8	Arquitecto de soluciones
9	Arquitecto de Infraestructura Tecnológica
10	Arquitecto de software
11	Arquitecto de Datos
12	Líder de Base de Datos
13	Líder de Aplicaciones
14	Líder de Tecnologías Oracle

- 6.** **“SIE”** presentará la documentación donde se verifique que cuenta con el registro vigente en el Registro de Prestadoras de Servicios Especializados u Obras Especializadas (REPSE), emitido por la Secretaría del Trabajo y Previsión social (STPS), conforme a lo establecido en el artículo 15 de la Ley Federal del Trabajo, mismo que se mantendrá vigente durante toda la vigencia del contrato y hasta su conclusión.

XXIX. NORMAS, POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

Será aplicable para el presente contrato las siguientes normas:

1. CMMI-DEV. siendo al menos Nivel 5, **“SIE”** demostrará que cuenta con la certificación vigente Capability Maturity Model Integration para el desarrollo de software (CMMI-DEV).
2. Con la finalidad de garantizar el control y las técnicas de seguridad en la gestión de la información, **“SIE”** presentará copia simple del certificado vigente a su nombre de la norma ISO/IEC 27001:2022 aplicado a los procesos de desarrollo e implementación de sistemas y aplicaciones móviles.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

3. Con la finalidad de garantizar el control y las técnicas de las pruebas especializadas, “SIE” presentará copia simple del certificado vigente emitido por el International Software Testing Qualifications Board (ISTQB) Partner Nivel Silver, a nombre de “SIE”.

XXX. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

Para garantizar el cumplimiento del contrato “SIE”, 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 total máximo del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, la cual emitirá 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.

XXXI. FORMA DE PAGO

Con fundamento en el artículo 73 de la Ley Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 89 de su Reglamento, los pagos se realizarán a mes vencido 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 17 días hábiles contados a partir del envío y verificación del CFDI respectivo, previa entrega de los bienes o prestación de los servicios en los términos del contrato.

Lo anterior, quedará condicionado al pago que “SIE” del bien o el servicio deba efectuar por concepto de penas convencionales por el atraso en que pudiera incurrir.

1. Las tareas de Soporte Técnico para la Administración y Operación serán a mes vencido.
2. Las tareas de Nuevo Sistema o Desarrollo y Módulo Adicional o proceso adicional, se pagarán sobre servicios devengados, cuando el 100% de la fase de liberación y cierre hayan sido ejecutados, a mes vencido.

“SIE” presentará mensualmente, acompañado con el CFDI correspondiente al servicio prestado, copia vigente del Registro en el Padrón de Contratistas de Servicios u Obras Especializadas (REPSE) emitido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social; conforme a lo estipulado en el numeral XXV. NIVELES DE SERVICIO.

XXXII. RESCISIÓN DE CONTRATO

En caso de incumplimiento por parte de “SIE” a cualquiera de las obligaciones contraídas mediante el presente anexo técnico “El Instituto” podrá en cualquier momento, rescindir administrativamente el presente instrumento jurídico, bastando

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

para ello, la comunicación por escrito en ese sentido, sin necesidad de declaración judicial, de conformidad con lo establecido por los artículos 66, fracción XVI, 77, de la “LAASSP”, correlativos con el 98, y 99, del “RLAASSP” conforme al procedimiento siguiente:

Se comunicará por escrito a **“SIE”** 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 10 (diez) días hábiles para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **“SIE”**. La determinación de dar o no por rescindido el contrato será debidamente fundada, motivada y comunicada a **“SIE”** dentro de dicho plazo a través de la Plataforma, y III.- Cuando se notifique la rescisión del contrato, se extinguirán los derechos y obligaciones del mismo y se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar “El Instituto” por concepto de los bienes recibidos o los servicios prestados hasta el momento de rescisión. Iniciado un procedimiento de conciliación “El Instituto”, bajo su responsabilidad, podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se hiciere entrega de los bienes o se prestaren los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de “El Instituto” de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes. “El Instituto” podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del contrato pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que encomendadas. En este supuesto, 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. Al no dar por rescindido el contrato, “El Instituto” establecerá con **“SIE”** otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre atenderá a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 74 de la LAASSP.

Cuando por motivo del atraso en la entrega de los bienes o la prestación de los servicios, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquel en que hubiere sido adjudicado el contrato, “El Instituto” podrá recibir los bienes o servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, modificándose la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en este artículo se considerará nulo.

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 cuarto de la “LAASSP”, por lo que, “El

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

“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 encomendadas. En este supuesto, elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se occasionarían 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 “SIE” otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión administrativa. El convenio modificadorio que, al efecto se celebre, atenderá a las condiciones previstas por el artículo 74, párrafos penúltimo y último de la “LAASSP”.

En el caso de que, “SIE” se allane a la rescisión o durante su procedimiento, este no suspenderá 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 “SIE” quien decide rescindir administrativamente el presente, acudirá ante la autoridad judicial federal y obtenga la declaración correspondiente, en términos del artículo 98, párrafo segundo del “RLAASSP”.

“SIE” será responsable por los daños y perjuicios que le cause a “El Instituto”.

Causales de rescisión:

En cumplimiento a lo establecido por el artículo 66, fracción XVI de la “LAASSP” en caso de que, “SIE” 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 77, de la “LAASSP”, si “SIE” incurriera, además, en cualquiera de los siguientes casos imputables al mismo, de manera enunciativa:

- En caso de que “SIE” no mantenga vigente la certificación CMMI-DEV que será al menos Nivel 5, durante toda la vigencia del contrato y hasta su conclusión.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

- Proporcione “El servicio”, con especificaciones diferentes a lo estipulado en el presente “Anexo Técnico”.
- Incremente 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.
- 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.
- No reintegre 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.
- Ceda 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”.
- No guarde confidencialidad de la información marcada como “Información reservada o confidencial”, en términos del presente instrumento jurídico.
- 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.

XXXIII. TERMINACIÓN ANTICIPADA

Con fundamento en el artículo 78 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, “El Instituto” podrá dar por terminado anticipadamente el contrato, cuando concurran 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 Anticorrupción y Buen Gobierno. En estos supuestos, “El Instituto” reembolsará a “SIE” los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

“**SIE**” 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 “**SIE**”, 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 será notificado por “**SIE**”.

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”.

XXXIV.CONFIDENCIALIDAD

“El Instituto” y “**SIE**” 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 “**SIE**”. En este contexto, “**SIE**” reconoce que dicha información es considerada como secreta y confidencial, ya sea que se encuentre en documento, registro, medio electrónico, 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 “**SIE**”.

Por lo anterior, “**SIE**” 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.

“**SIE**” acepta que no llevará 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 “**SIE**” se responsabiliza del uso y cuidado de la información obtenida.

Con la finalidad de mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual “**SIE**” tenga acceso, este se responsabiliza de garantizar que se respetará el manejo correcto de

123



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

la información por parte de cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del servicio, por lo que suscribirá el correspondiente acuerdo de confidencialidad que refiere la Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de los particulares, si fuere 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, “**SIE**” garantiza que la información proporcionada por “El Instituto” o que es propiedad exclusiva de este y a la cual tenga acceso el personal de “**SIE**” no será copiada o respaldada en ningún equipo electrónico, magnético y óptico del personal de “**SIE**”, 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, “**SIE**” 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 “**SIE**”, así como, de su personal, facultara a “el Instituto” a ejercitar las acciones legales conducentes.

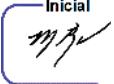
La divulgación y el uso indebido de la información clasificada como confidencial en el artículo 115 de La Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, por parte de “**SIE**”, así como, de su personal, será sancionada por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, conforme a la Ley 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 “**SIE**” y subsistirá hasta 12 años después de la conclusión del mismo, cabe hacer mención, que la información clasificada como tal en el artículo 115 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, no está sujeta a temporalidad alguna.

XXXV. RESPONSABILIDADES

“**SIE**” 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.

XXXVI. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO



Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

El administrador del contrato será el Ing. Ricardo Oria Esquivel, Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación siendo el responsable de calcular y notificar a “**SIE**” 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.

XXXVII. PLAZO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

El plazo para la suspensión de los servicios será de 15 días hábiles. Asimismo, la suspensión de la prestación de los servicios, se ajustará a lo dispuesto por el artículo 80 de La Ley.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables al Instituto FONACOT, se pagarán previa solicitud del licitante ganador los gastos no recuperables de conformidad con los artículos 101 y 102 del RLey.

XXXVIII. GLOSARIO DE TERMINOS

Nombre	Descripción
Acuerdo	El Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el manual administrativo de aplicación general en dichas materias.
Aplicativo de Cómputo:	El software y/o los sistemas informáticos, que se conforman por un conjunto de componentes o programas construidos con herramientas que habilitan una funcionalidad o digitalizan un proceso, de acuerdo con requerimientos previamente definidos.
Centro de Datos:	El lugar físico en los que se ubiquen los activos de TIC y desde el que se proveen servicios de TIC.
Corrección:	Acción tomada para eliminar un incidente detectado. Se refiere a reparar o reajustar y se relaciona con la disposición de una incidencia existente, equivale a la solución.
CREDERE:	Sistema informático para la originación y administración del crédito del Instituto FONACOT.
Data Warehouse:	Repositorio unificado para todos los datos que recogen los diversos sistemas de una empresa y que puede ser físico o lógico.
Diagrama de Flujo:	Representación gráfica de la secuencia que siguen las operaciones de un determinado procedimiento, así como el recorrido de las formas y/o materiales a través de una organización.
Estrategia Digital Nacional:	Surge como respuesta a la necesidad de aprovechar las oportunidades que la adopción y el desarrollo de las TIC's, las cuales se crean para potenciar el crecimiento del país.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

Nombre	Descripción
Incidente:	Un evento o falla inesperada que degrada o puede degradar la calidad de la operación normal acordada de un servicio de TI.
Incidente de TI:	Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar la interrupción o una reducción de la calidad de dicho servicio.
Instituto FONACOT:	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.
Impacto:	Un efecto o influencia notable, es la evidencia del efecto sobre las actividades del negocio. Es el efecto de la materialización de un riesgo. El impacto puede ser en Tiempo (desviación de calendarios de trabajo), Costo (desviación en el presupuesto asignado al proyecto o servicio) y Calidad (desviación en el cumplimiento de los "Criterios de Calidad" de un Servicio).
Mejora	Se define como el cambio o la modificación a una problemática en la aplicación, la cual puede generar incidentes recurrentes de forma masiva, evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio. El objetivo es reiniciar el funcionamiento normal tan rápido como sea posible con el menor impacto para el negocio con el Usuario Interno con el menor coste posible.
Mesa Especializada de Servicios	Recursos tecnológicos y humanos con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral del Instituto FONACOT.
Modelo:	Es una herramienta creada en hojas de cálculo, que se elaboran a partir de supuestos potencialmente esperados, para poder sensibilizarse de los diferentes resultados y tener elementos para realizar las estrategias más convenientes.
Niveles de servicio:	El establecimiento en un lenguaje no técnico del servicio brindado, incluyendo al menos la definición, disponibilidad, calidad, tiempos de respuesta y solución.
Usuario Interno:	Personal que gestiona solicitudes relacionadas con el ámbito de competencia de la DTI y que pueden ser Usuarios Internos o Usuarios Externos.
Prioridad:	Se calcula del impacto y urgencia de un incidente. Determina el orden en que se atiende el incidente y se asignan recursos.
Problema:	Un problema es la causa raíz desconocida de uno o más incidentes. Es la condición identificada a partir de uno o varios incidentes con los mismos o similares síntomas que indican un error específico, para el cual la causa es desconocida.
Tecnologías de la Información y Comunicación:	Aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos.
Defecto fugado	Imperfección o falla que tiene un aplicativo en el proceso de desarrollo y que es detectado posterior a las fases de prueba o en ambiente productivo.
Repositorio de información	Estructura web que permite organizar, almacenar, preservar y difundir de manera abierta la producción resultante de la actividad contractual de la prestación del servicio.

Inicial

126

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

Nombre	Descripción
Perfil	Conjunto de competencias técnicas (conocimientos), metodológicas (habilidades), de relación (participativas) y personales (cualidades y actitudes), solicitadas para el desarrollo de actividades específicas.
Desarrollo de Sistemas	Tiene como propósito la producción eficaz y eficiente de un producto de software que satisfaga los requerimientos del usuario.
Mejoras evolutivas	Tiene como propósito el mejoramiento eficaz y eficiente de un producto de software que se encuentra operativo satisface los requerimientos del usuario para eficientar y/o mejorar un proceso establecido.
Soporte Técnico para la operación	Acciones o tareas que se hacen cargo de la atención y resolución de incidencias relacionados con la operación diaria y que tienen su origen en fallas en las aplicaciones y bases de datos, los cuales provocan desviaciones y retrasos operativos para la atención a la ciudadanía.
Mantenimiento	Tareas de planeación, revisión y reparación de los sistemas de información y base datos, a efecto de mantenerlos en óptimo funcionamiento y brindar una continuidad operativa a los usuarios finales.
RFC	RFC (Request for Change) es una solicitud formal para modificar cualquier aspecto de la infraestructura de TI, procesos o servicios en el Instituto. Se utiliza para la gestión de cambios para evaluar, aprobar e implementar modificaciones de manera controlada, minimizando riesgos y asegurando la continuidad operativa.

2 APARTADO “A”

Este apartado tiene como propósito enunciar el tipo de incidente o proceso que se tiene identificados para su atención, registro, trazabilidad y reportes estadísticos, por lo cual, se considera que puede sufrir cambios en cantidad y descripción en el transcurso de la vigencia del contrato bajo los argumentos ya expuestos. Los datos que igualmente pueden sufrir cambios en el transcurso del proceso de contratación.

Id	Nombre Del Sistema / Aplicación	Incidentes Operativos Identificados	Procesos identificados	Total general
1	Credere	89	21	110
2	Sistema de Citas Centros de Trabajo	5	2	7
3	Sistema de Crédito (Front)	-	5	
4	Portal Multibancos de Centros de Trabajo	7	3	10
5	Portal de Trabajadores	5	1	6
6	Portal de Preregistro de Trabajadores	-	1	6
7	Sistema Institucional de Afiliación de Centros de Trabajo	-	2	9
8	Tableros BI	5	1	6
9	Mesa Central de Servicios	5	2	7
11	Dispersión web y Servidor de Bancos (Captación y dispersión)	21	2	23
12	Plataforma de Aplicaciones Móviles		3	3

127



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

		-		
13	Jtrac	5	1	6
14	Alfresco	5	1	6
15	Sistema de Citas Trabajadores	-	3	
16	Portal Preregistro Centros De Trabajo (Micrositio)	50	30	80

Para la OPB se tiene operando 151 procesos con el siguiente desglose

Tipo de Ejecución	Temporalidad				Total general
	Diario	Especial	Mensual	Semanal	
En línea	22	4	13	8	38
Fuera de línea	43	8	40	13	104
Total general	65	12	53	21	151

A T E N T A M E N T E



MAURICIO REYES VERGARA

REPRESENTANTE COMÚN DE LA PARTICIPACIÓN CONJUNTA

Sie Sistemas S.A de C.V./Grupo Red Internet Development, S.A. de C.V./ IO-TECH, S.A. de C.V.

Firmado por:



F10FA7CD0188459...

25/01/2025

Certificado de finalización

Identificador del sobre: 5BBA420A-A870-444F-88DC-D14DBB7A9D96

Estado: Completado

Asunto: Complete con DocuSign: Anexo 14_AT Carac Tecnicas Servicio - SIE, RED, IO TECH.pdf

Sobre de origen:

Páginas del documento: 128

Firmas: 1

Autor del sobre:

Páginas del certificado: 1

Iniciales: 127

[REDACTED] SSI0607178N8 AVENIDA LOMAS DE SOTELO

Firma guiada: Desactivado

1102 PISO 4 OF 403, COLONIA LOMAS

Sello del identificador del sobre: Desactivado

HERMOSA

Zona horaria: (UTC-08:00) Hora del Pacífico (Estados Unidos y Canadá)

CDMX, WA 11200

karla.martinez@siesistemas.com.mx

Dirección IP: 201.163.192.81

Eliminado NOMBRE DE TERCERAS PERSONAS.
Fundamento Legal: Artículo 115 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas. **Motivación:** Hace a una persona física identificada e identificable, y que dar publicidad al mismo vulneraría su ámbito de privacidad.

Seguimiento de registro

Estado: Original

Titular:

Ubicación: DocuSign

23/07/2025 12:48:38

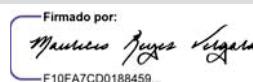
karla.martinez@siesistemas.com.mx

Eventos de firmante

Firma

Fecha y hora

Mauricio Reyes Vergara



Enviado: 23/07/2025 12:48:59

karla.martinez@siesistemas.com.mx

Jefa Jurídico

SIE Sistemas

Nivel de seguridad: Correo electrónico,
Autenticación de cuenta (ninguna)

Adopción de firma: Estilo preseleccionado
Utilizando dirección IP: 201.163.192.81

Visto: 23/07/2025 12:49:04

Firmado: 23/07/2025 13:01:34

Firma en formato libre

Divulgación de firma y Registro electrónicos:

No se ofreció a través de DocuSign

Eventos de firmante en persona

Firma

Fecha y hora

Eventos de entrega al editor

Estado

Fecha y hora

Eventos de entrega al agente

Estado

Fecha y hora

Eventos de entrega al intermediario

Estado

Fecha y hora

Eventos de entrega certificada

Estado

Fecha y hora

Eventos de copia de carbón

Estado

Fecha y hora

Eventos del testigo

Firma

Fecha y hora

Eventos de notario

Firma

Fecha y hora

Resumen de eventos del sobre

Estado

Marcas de tiempo

Sobre enviado

Con hash/cifrado

23/07/2025 12:48:59

Certificado entregado

Seguridad comprobada

23/07/2025 12:49:04

Firma completada

Seguridad comprobada

23/07/2025 13:01:34

Completado

Seguridad comprobada

23/07/2025 13:01:34

Eventos del pago

Estado

Marcas de tiempo



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO
fonacot

CONTRATO ° FNCOT/LP/175/2025

ANEXO III

PROPUESTA ECONÓMICA

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

ANEXO 15

FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

Ciudad de México, a 22 de julio del 2025

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores

Presente.


 Inicial

Yo C. Mauricio Reyes Vergara, en mi carácter de REPRESENTANTE COMÚN DE LA PARTICIPACIÓN CONJUNTA ENTRE SIE SISTEMAS S.A DE C.V.: GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V. E IO-TECH, S.A. DE C.V., presentamos la propuesta económica, indicando que, **los precios son en Moneda Nacional**, la vigencia de la cotización será por el ejercicio fiscal 2025 y los precios serán fijos e inalterables durante la vigencia del contrato; así mismo manifiesto la conformidad a las condiciones de pago establecidas en el **Anexo 14 “Características Técnicas del Servicio”** de la Convocatoria. Aceptando que, en caso de alguna suspensión del procedimiento por parte de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, la propuesta permanecerá vigente hasta en tanto quede sin efecto la suspensión.

La contratación se realizará mediante contrato abierto de prestación de servicios, en el cual se establecerán los derechos y obligaciones a las cuales asumiremos como proveedor, conforme a lo señalado en este Documento, y se ejercerá en la modalidad de servicios mínimos y máximos conforme a la siguiente tabla, así como los conceptos de perfilamientos necesarios para Nuevo Sistema o Desarrollo.

1. Soporte técnico para la Administración y Operación

No.	Nombre Del Sistema / Aplicación	Unidad de Medida	Precio Unitario sin IVA (A)	Cantidad de servicios mínimos Solicitados (B)	Cantidad de servicios máximos Solicitados (C)	Costo Total Mínimo (AXB)	Costo Total Máximo (AXC)
1	CREDERE (CORE BANCARIO)	Servicio	\$399,950.00	1	5	\$399,950.00	\$1,999,750.00

1

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

2	SISTEMA DE CITAS DE CENTROS DE TRABAJO	Servicio	\$218,500.00	1	5	\$218,500.00	\$1,092,500.00
3	PORTAL MULTIBANCOS DE CENTROS DE TRABAJO	Servicio	\$194,750.00	1	5	\$194,750.00	\$973,750.00
4	PORTAL DE TRABAJADORES	Servicio	\$210,900.00	1	5	\$210,900.00	\$1,054,500.00
5	PORTAL DE PREREGISTRO DE TRABAJADORES	Servicio	\$218,500.00	1	5	\$218,500.00	\$1,092,500.00
6	SISTEMA INSTITUCIONAL DE AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO	Servicio	\$228,000.00	1	5	\$228,000.00	\$1,140,000.00
7	TABLEROS BI	Servicio	\$382,850.00	1	5	\$382,850.00	\$1,914,250.00
8	MESA CENTRAL DE SERVICIO	Servicio	\$247,000.00	1	5	\$247,000.00	\$1,235,000.00
9	DISPERSIÓN WEB Y SERVIDOR DE BANCOS (CAPTACION Y DISPERSIÓN)	Servicio	\$446,500.00	1	5	\$446,500.00	\$2,232,500.00
10	PLATAFORMA DE APLICACIONES MÓVILES	Servicio	\$735,300.00	1	5	\$735,300.00	\$3,676,500.00
11	JTRAC	Servicio	\$228,000.00	1	5	\$228,000.00	\$1,140,000.00
12	ALFRESCO	Servicio	\$199,500.00	1	5	\$199,500.00	\$997,500.00
13	SISTEMA CITAS TRABAJADORES	Servicio	\$232,750.00	1	5	\$232,750.00	\$1,163,750.00
14	PORTAL PRE-REGISTRO CENTROS DE TRABAJO (MICROSITIO)	Servicio	\$247,000.00	1	5	\$247,000.00	\$1,235,000.00
15	TOMA TURNOS	Servicio	\$199,500.00	1	5	\$199,500.00	\$997,500.00
					Subtotal	\$4,389,000.00	\$21,945,000.00
					IVA	\$702,240.00	\$3,511,200.00
					Total con IVA	\$5,091,240.00	\$25,456,200.00

Precio total con letra:

Costo Total Mínimo (con IVA): Cinco millones noventa y un mil doscientos cuarenta pesos 00/100 M.N.

Costo Total Máximo (con IVA): Veinticinco millones cuatrocientos cincuenta y seis mil doscientos pesos

00/100 M.N.


 Inicial
[Signature]

2. Nuevo Sistema o Desarrollo

No	Descripción	Precio unitario sin IVA (A)
1	Hora de Trabajo Costo fijo para mejoras evolutivas en pesos mexicanos durante la vigencia del contrato	\$424.70
	Total	\$424.70

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

IVA	\$67.95
Total, con IVA	\$492.65

Precio total con letra: Cuatrocientos noventa y dos pesos 65/100 M.N.

Año	Meses	Horas Mínimas (B)	Horas Máximas (C)
2025	5	7,898	11,847
TOTAL	5	7,898	11,847


 Inicial

Año	Meses	Costo fijo por hora de trabajo (Sin IVA) (A)	Horas mínimas (B)	Horas máximas (C)	Costo de Horas Mínimas sin IVA (A*B)	Costo de Horas Máximas sin IVA (A*C)
2025	5	424.7	7,898	11,847	\$3,354,280.60	\$5,031,420.90
TOTAL	5	424.7	7,898	11,847	\$3,354,280.60	\$5,031,420.90
				Subtotal	\$3,354,280.60	\$5,031,420.90
				IVA	\$536,684.90	\$805,027.34
				Total con IVA	\$3,890,965.50	\$5,836,448.24

Precio total con letra:

Costo de Horas Mínimas con IVA: Tres millones ochocientos noventa mil novecientos sesenta y cinco pesos 50/100 M.N.

Costo de Horas Máximas con IVA: Cinco millones ochocientos treinta y seis mil cuatrocientos cuarenta y ocho pesos 24/100 M.N.

Factor para las Unidades de Trabajo (UT)

No.	Perfil	Factor Multiplicador
1	Líder de proyecto / Gestor de Proyecto	2
5	Líder Técnico	1.9
6	Líder Técnico Java	1.5

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

7	Líder Técnico .NET	1.5
8	Líder Técnico PHP	1.5
9	Líder Técnico de Aplicaciones Móviles	1.5
10	Analista de sistemas	1.4
11	Analista de procesos de negocio	1.4
12	Analista de datos e información	1.4
13	Arquitecto de soluciones	1.4
14	Arquitecto de Infraestructura Tecnológica	1.9
15	Arquitecto de software	1.9
16	Arquitecto de Datos	1.4
17	Administrador de Base de Datos	1.4
18	Desarrollador JAVA	1.5
19	Desarrollador .NET	1.5
20	Desarrollador App Móviles Android	1.5
21	Desarrollador de App Móviles IOS	1.5
22	Desarrollador PHP	1.5
23	Especialista de Calidad de código	1.3
24	Especialista de Calidad de datos	1.3
25	Ingeniero de Pruebas	1.3
26	Especialista en Integración y Despliegue Continuo	1.5
27	Documentador	1
28	Documentador de Procesos de Negocio	1
29	Desarrollador Phyton	1.5


 Inicial

3. Costo de servicio para su toma operativa de un nuevo sistema; lenguaje de programación y motor de base de datos

Para el caso en la necesidad del desarrollo de un nuevo sistema, el costo fijo por brindar soporte técnico para la administración y operación deberá estar en función del o los lenguajes de programación, de motor

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

de la base de datos, o en su caso de la suma de ambos conceptos, y en apego a la siguiente tabla de cotización:

Lenguaje de programación

No.	Sistema de Información bajo lenguaje de programación	Unidad de Medida	Precio Unitario (A)	Cantidad de servicios mínimos Solicitados (B)	Cantidad de servicios máximos Solicitados (C)	Costo Total Mínimo (AXB)	Costo Total Máximo (AXC)
1	JAVA y PHP	Servicio	\$34,300.00	0	3	\$ -	\$102,900.00
2	HTML y PHP	Servicio	\$29,400.00	0	3	\$ -	\$88,200.00
3	PHP	Servicio	\$27,400.00	0	3	\$ -	\$82,200.00
4	JAVA	Servicio	\$28,200.00	0	3	\$ -	\$84,600.00
5	HTML	Servicio	\$22,400.00	0	3	\$ -	\$67,200.00
6	Kotlin/SpringBoot, Swift/X Code, .NET Core	Servicio	\$43,400.00	0	3	\$ -	\$130,200.00
						Subtotal	\$ 555,300.00
						IVA	\$ 88,848.00
						Total con IVA	\$ 644,148.00

Precio Total con Letra:

Total, con IVA: Seiscientos cuarenta y cuatro mil ciento cuarenta y ocho pesos 00/100 M.N.


 Inicial
[Signature]
Motor de Base de Datos

No.	Sistema de Información bajo motor de base datos	Unidad de Medida	Precio Unitario (A)	Cantidad de servicios mínimos Solicitados (B)	Cantidad de servicios máximos Solicitados (C)	Costo Total Mínimo (AXB)	Costo Total Máximo (AXC)
1	MySQL	Servicio	\$20,000.00	0	3	\$ -	\$60,000.00

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".

2	SQL Server	Servicio	\$22,000.00	0	3	\$	\$66,000.00
					Subtotal	\$	\$126,000.00
					IVA	\$	\$20,160.00
					Total con IVA	\$	\$146,160.00

Precio Total con Letra:

Total, con IVA: Ciento cuarenta y seis mil ciento sesenta pesos 00/100 M.N.

4. Costo de servicio para su toma operativa de ejecución de procesos

Para el caso en la ejecución de procesos adicionales, el costo fijo por ejecución de nuevos procesos operativos; son actividades de ejecución de procesos batch, tareas rutinarias, ejecución de shells, ejecución de scripts, ejecución de paquetes entre otros, y su costo fijo durante la vigencia del contrato y serán en pesos mexicanos, dependiendo de la frecuencia solicitada y en apego a la siguiente tabla de cotización:

Ejecución de procesos

 Inicial

No.	Descripción	Unidad de Medida	Precio Unitario (A)	Cantidad de servicios mínimos Solicitados adicionales (B)	Cantidad de servicios máximos Solicitados adicionales (C)	Costo Total Mínimo (AXB)	Costo Total Máximo (AXC)
1	Ejecución de proceso diario adicional	Servicio	\$436.00	0	1825	\$	\$795,700.00
2	Ejecución de proceso semanal adicional	Servicio	\$580.00	0	270	\$	\$156,600.00
3	Ejecución de proceso mensual adicional	Servicio	\$900.00	0	60	\$	\$54,000.00
					Subtotal	\$	\$1,006,300.00
					IVA	\$	\$161,008.00
					Total con IVA	\$	\$1,167,308.00

Precio con Letra:

Total con IVA: Un millón ciento sesenta y siete mil trescientos ocho pesos 00/100 M.N.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,
"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES".
5. Módulo Adicional

Para el caso en la administración y operación de un módulo adicional; el cual se debe de entender a la ampliación de funcionalidades y/o módulos de un sistema que se encuentre a cargo del proveedor de Servicio Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo al Sistema CREDERE y Sistemas Satélites, y que no esté dentro de las funcionalidades de los sistemas base, el proveedor de servicio deberá de llevar a cabo la siguiente cotización por lenguaje de programación, los cuales serán sujetos a las mismas condiciones técnicas y administrativas de este contrato.

No.	Sistema de Información bajo lenguaje de programación	Unidad de Medida	Precio Unitario (A)	Cantidad de servicios mínimos Solicitados (B)	Cantidad de servicios máximos Solicitados (C)	Costo Total Mínimo (AXB)	Costo Total Máximo (AXC)
1	JAVA y PHP	Servicio	\$12,000.00	0	20	\$ -	\$240,000.00
2	HTML y PHP	Servicio	\$12,000.00	0	20	\$ -	\$240,000.00
3	PHP	Servicio	\$9,500.00	0	20	\$ -	\$190,000.00
4	JAVA	Servicio	\$9,000.00	0	20	\$ -	\$180,000.00
5	HTML	Servicio	\$7,000.00	0	20	\$ -	\$140,000.00
6	Kotlin/SpringBoot, Swift/X Code, .NET Core	Servicio	\$24,000.00	0	20	\$ -	\$480,000.00
						Subtotal	\$ - \$1,470,000.00
						IVA	\$ - \$235,200.00
						Total con IVA	\$ - \$1,705,200.00

Precio con Letra:
Total con IVA: Un millón setecientos cinco mil doscientos pesos 00/100 M.N.


 Inicial


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-48-2025,

“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS SATÉLITALES”.

Total, General

	Nombre Del Sistema / Aplicación	Unidad de Medida		
			(B)	(C)
	Costo de servicio para su toma operativa de un nuevo sistema; lenguaje de programación y motor de base de datos	Servicio	\$ -	\$681,300.00
		al sin IVA	\$7,743,280.60	\$30,134,020.90

Precio total con letra

Mínimo sin IVA: Siete millones setecientos cuarenta y tres mil doscientos ochenta pesos 60/100 M.N.

Máxima sin IVA: Treinta millones ciento treinta y cuatro mil veinte pesos 90/100 M.N.

A T E N T A M E N T E



MAURICIO REYES VERGARA

REPRESENTANTE COMÚN DE LA PARTICIPACIÓN CONJUNTA

Sie Sistemas S.A de C.V./Grupo Red Internet Development, S.A. de C.V./ IO-TECH, S.A. de C.V.

Firmado por:



F10FA7CD0188459...

23/07/2025

Certificado de finalización

Identificador del sobre: 3D0EFAAE-2141-4C95-BECF-ABBFB85B6052

Estado: Completado

Asunto: Complete con DocuSign: Anexo 15 Propuesta económica.pdf

Sobre de origen:

Páginas del documento: 8

Firmas: 1

Autor del sobre:

Páginas del certificado: 1

Iniciales: 7

SSI0607178N8 AVENIDA LOMAS DE SOTELO

Firma guiada: Desactivado

1102 PISO 4 OF 403, COLONIA LOMAS

Sello del identificador del sobre: Desactivado

HERMOSA

Zona horaria: (UTC-08:00) Hora del Pacífico (Estados Unidos y Canadá)

CDMX, WA 11200

karla.martinez@siesistemas.com.mx

Dirección IP: 201.163.192.81

Eliminado TERCERAS PERSONAS.
Fundamento Legal: Artículo 115 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas. **Motivación:** Hace a una persona física identificada e identificable, y que dar publicidad al mismo vulneraría su ámbito de privacidad.

Seguimiento de registro

Estado: Original

Titular:

Ubicación: DocuSign

23/07/2025 15:41:32

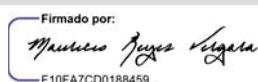
karla.martinez@siesistemas.com.mx

Eventos de firmante

Firma

Fecha y hora

Mauricio Reyes Vergara



Enviado: 23/07/2025 15:47:40

karla.martinez@siesistemas.com.mx

Jefa Jurídico

SIE Sistemas

Nivel de seguridad: Correo electrónico,
Autenticación de cuenta (ninguna)

Adopción de firma: Estilo preseleccionado

Utilizando dirección IP: 201.163.192.81

Visto: 23/07/2025 15:47:51

Firmado: 23/07/2025 15:50:05

Firma en formato libre

Divulgación de firma y Registro electrónicos:

No se ofreció a través de DocuSign

Eventos de firmante en persona

Firma

Fecha y hora

Eventos de entrega al editor

Estado

Fecha y hora

Eventos de entrega al agente

Estado

Fecha y hora

Eventos de entrega al intermediario

Estado

Fecha y hora

Eventos de entrega certificada

Estado

Fecha y hora

Eventos de copia de carbón

Estado

Fecha y hora

Eventos del testigo

Firma

Fecha y hora

Eventos de notario

Firma

Fecha y hora

Resumen de eventos del sobre

Estado

Marcas de tiempo

Sobre enviado

Con hash/cifrado

23/07/2025 15:47:40

Certificado entregado

Seguridad comprobada

23/07/2025 15:47:51

Firma completada

Seguridad comprobada

23/07/2025 15:50:05

Completado

Seguridad comprobada

23/07/2025 15:50:05

Eventos del pago

Estado

Marcas de tiempo



Ciudad de México, 09 de septiembre 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 Novena Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, celebrada en medios electrónicos el 09 de septiembre del 2025, los Miembros del Comité emitieron el siguiente Acuerdo:

CT09SO.09.09.2025-V.2

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 **3** contratos 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
Secretaria Técnica