

CONTRATO **ABIERTO** PARA LA PRESTACIÓN DEL **SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS**, 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, **ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V.**, EN LO SUCESIVO **"EL PROVEEDOR"**, REPRESENTADO POR EL **C. HIPÓLITO HERNÁNDEZ REYES** EN SU CARÁCTER DE **REPRESENTANTE LEGAL** A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ **"LAS PARTES"**, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. "EL INSTITUTO FONACOT" declara que:

- I.1** Es 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 modificatorio.
- I.3** De conformidad con los **artículos 57, fracción IV del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores de fecha 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", 83, 86, 87, 100, 126 y 130** de su Reglamento.

I.6 "EL INSTITUTO FONACOT" cuenta con suficiencia presupuestaria otorgada **mediante oficio número DICP/SP/2026/007 de fecha 16 de enero de 2026**, emitido por la Dirección de Integración y Control Presupuestal de **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

I.7 Cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes **N° 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. "EL PROVEEDOR", por conducto de su Representante declara que:

II.1 Es una persona **moral** legalmente constituida mediante la **escritura pública número 54,619, de fecha 09 de septiembre de 2011, otorgada ante la fe del Lic. Francisco Xavier Arredondo Galván, notario público número ciento setenta y tres del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México** denominada **ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V.**, cuyo objeto social es entre otros el **realizar actos de comercio electrónico y en telecomunicaciones, ya sea de equipos, computadoras, periféricos, artículos, programas, accesorios y servicio, soporte, capacitación, reparación y mantenimiento de ellos y todo lo referente al ramo**, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil electrónico número 458500-1, de fecha 04 de octubre de 2011.

II.2 El **C. Hipólito Hernández Reyes**, 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 54,619, de fecha 09 de septiembre de 2011, otorgada ante la fe del Lic. Francisco Xavier Arredondo Galván, notario público número ciento setenta y tres del entonces Distrito Federal, hoy 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 **NND110909DCA**.

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. Insurgentes Sur No. 1524, Int. PO-04, Piso 10, Col. Crédito constructor, C.P. 03940, Demarcación Territorial Benito Juárez, Ciudad de México, mismo que

señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

III. De “LAS PARTES”:

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

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

“**EL PROVEEDOR**” acepta y se obliga a proporcionar a “**EL INSTITUTO FONACOT**” la prestación del **SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS**, en los términos y condiciones establecidos en este contrato, **el fallo** y la **Propuesta Técnica**, estos últimos que como **Anexo I y II** se agregan al presente contrato y formaran parte integrante del mismo.

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO

“**EL INSTITUTO FONACOT**” pagará al “**EL PROVEEDOR**” como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, un monto mínimo de **\$14,307,180.00 (Catorce millones trescientos siete mil ciento ochenta pesos 00/100 M.N.)**, antes de IVA y un monto máximo de **\$35,767,950.00 (Treinta y cinco millones setecientos sesenta y siete mil novecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)**, antes de IVA, lo anterior de acuerdo a la **Propuesta Económica** y al **escrito de fecha 07 de abril de 2026** por el cual el Proveedor acepta la corrección a su Propuesta Económica que como **Anexos III y IV** se agregan al presente contrato y formarán parte integrante del mismo.

Los precios unitarios del presente contrato se detallan en la **Propuesta Económica** y al **escrito de fecha 07 de abril de 2026**, que como **Anexos III y IV**, se agregan al presente contrato y formarán parte integrante del mismo.

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 DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS**, 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 la cantidad de servicios solicitados por el



Instituto FONACOT y a entera satisfacción del administrador del contrato y de acuerdo con lo establecido en el **Anexo II (Propuesta Técnica)** 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 135, 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"** utilicen 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 II**, mismos que deberán de ser entregados en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en Av. Insurgentes Sur No. 452, 5° Piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, en la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, o ser enviada a los correos electrónicos: ricardo.oria@fonacot.gob.mx y oscar.rocha@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"** deban 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;

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

SEXTA. VIGENCIA

"LAS PARTES" convienen en que la vigencia del presente contrato será del **07 de abril del 2026 al 31 de diciembre de 2026**.

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”** realizarán el ajuste respectivo de la garantía de cumplimiento, en términos del artículo 136, 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”** presenten 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”**; 130, párrafo tercero, fracción III, y 151 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 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 136, último párrafo 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 156 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 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 a la determinación del incumplimiento parcial o deficiente que se derive de los entregables.

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 a la determinación del 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 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 máximo 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 transportar 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 **"LAASSP"** y 150, segundo párrafo, 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 que precise las razones o las causas justificadas que le dieron origen a la misma, una vez notificada la terminación anticipada, se extinguirá el contrato, lo que dará lugar a formalizar el finiquito entre las partes.

En el finiquito se harán constar los pagos que, en su caso, deba efectuar **"EL INSTITUTO FONACOT"** por concepto de los servicios prestados hasta el momento de la terminación anticipada, además, en su caso, pactará en el mismo el reembolso al proveedor de los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato.

VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN

“EL INSTITUTO FONACOT” podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión, cuando **“EL PROVEEDOR”** incurran 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 declarados 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.
- o) No presentar la opinión favorable de sus obligaciones fiscales, dentro de los primeros 5 (meses) contados a partir de la vigencia del contrato, durante la vigencia del mismo.
- p) Incumplir cualquier obligación distinta de las anteriores y derivadas del presente contrato.

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

Transcurrido dicho término **“INSTITUTO FONACOT”**, en un plazo de 10 (diez) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubieren 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 ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no rescindir el contrato, **"EL INSTITUTO FONACOT"** establecerá con **"EL PROVEEDOR"**, otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento, aplicando las sanciones correspondientes. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 74 de la **"LAASSP"**.

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

Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que a **"EL PROVEEDOR"** se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el artículo 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 los mismos contraigan con el personal que labore bajo sus órdenes o

intervenga o contraten 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 obligados 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 **"LAASSP"**, y 186 al 196 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.
ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V.	NND110909DCA

Cadena original:

7453703230bde666f71a927ccf19fe868ebf89f8622d9b7a1cdd7c909c444d59

Firmante: FERNANDO ZEPEDA DELGADILLO
RFC: ZEDF7412252J5

Número de Serie: 1000000705259722
Fecha de Firma: 21/04/2026 18:57

Certificado:

MIIGScCCBDgAwIBAgIUMDAwMDEwMDAwMDA3MDUyNTk3MjIwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwggGVTUMwYDVQVQDDCxBQyBERUwgu0VSvkLDSUs8gREUGQURNSU5JU1RSQUNJT04gVfJJQlVUQVJJQTEuMwGGA1UECgwL U0VSvkLDSUs8gREUGQURNSU5JU1RSQUNJT04gVfJJQlVUQVJJQTEaMBGGA1UECwwRU0FULUyBBdXRob3JpdHkxMjAwBgkqhkiG9w0BCQEWI3NlcnZpY2lvc2FsY29udHJpYnV5ZW50ZUBZYYXQuZ291Lm14MSYw JAYDVQJDBD1Bdi4gSGlkYXNbnYyA3NywgQ29sLiBHdWVycmVyb2EOMAwGA1UEEjQWMDYzMDAxZCZAJBgNVBAYTAk1YMQ0wCwYDVQQIDARDRE1YMRMwEQYDVQVQHDAPDVUFVSFRFTU9DMRUwEwYDVQQTExwTQVQ5NzA3 MDF0TjMxXDBaBgkqhkiG9w0BCQITTTXJlcnBvbnnHymxLi0iBBRE1JTkltVFJBQ0lPTlBDRUSUUKFMIERFIENFUJLJQ0lPUyBUUKlCVVRBuklPUyBBTCDT05UUKlCVVlFTlRFMB4XDTI0MDIyMDE5NDEXOfOXDTI4 MDIyMDE5NDE10FowgdYxIzAhBgNVBAMTGFkZUk5BTRKPIFPFUEVEQsBERUXHQRJTEjPMSMwIYDVQVQXExpGRVJOU5ETyBaRVBFREEGREVMR0FESUXMTZejMCEGA1UECHMarkVSTKFORE8gkwVQRURBIERFTEdB RElMTE8xCZAJBgNVBAYTAk1YMSMwIYQYJKoZIhvcNAQkBFHrhYm9mZXI3NEB0b3RtYwlsLmNvbTEwMBQGA1UELRMnwKVERjcm0MTIyNTJKNTEBMBkGA1UEBRMSwKVERjcm0MTIyNUHERLBMUjA3MIIBIjANBgkqhkiG 9w0BAQEFAAOCAQ8AMIIBCgKCAQEAx9RcrrRK/IWF6ow1Wwq1L4/Lzd+fdWNT1e9SZVIPuYKJRCYdN4houaZ3UEFPs+PtD1jyShNY/Qcxs0Gm+sQaKP10MM/HAZ00J/NhwFfP36q3bSLKwDF5EK22Zwjn9SzxX38ZM H1KUE5t9KtUz90AXpa+x5rDRPiucNBvYxawKSX1761yTuud04aBDPvEypPaPX5DQ48YGFchwzT3887DkjdKcG6Xze/TuU0UG1MtmLTP02InwXtd3Aw1U1jMPrybLSqbXSyFb1Vujpx6A4Dv6vIu5upFxbuYIqHRJb 4n7zoJDAEVH5g6JfXeu0uH9/IxvRxGFtCxfpG9VLHgdilRrA0aQIDAQABo08wTTAMBGNVHRMBAF8EAjAAMAsGA1UdDwQEAwID2DARBgIghkgBhvCAQEEBAMCBAAwHQYDVVR0LBBYwFAYIKwYBBQUHAWGCCsGAQUF BwMCA0GCSqGSIb3DQEBCwUAAICAQc856j0KjNXdxSIRKENXE1DMhRQ0Xw706260SpLIYqwZ8lBP0H1V26/vbr01UR0gE/JvTvc3hrwczAPr+F3Mu/DMEYacimybZ7IgaVSM+5taDpH1v3Ac+8XB71ZGQZnB 57RVkiH081HdSM6/o4Cv9z9YwaxtG6SF1sa0DDSTdw3CpGfJYX/xeki53gcHUC9xoxEEyykFFwBkK09LRhnJpn3ky5A6pjmA0SZ2VeZrmtNKQkCfmhQSKWIZgJXH3e0vaTu2mm7L4MLnAVEf1Qaewy2SL5kT2Jayf BdcE/D+0qCwnwdFoZNYbEbQ4Q9X/G1GFgDqs2g1zTm3kACNp0jgeHCwSxdC6kLu3ldKz3tRk7nR2QR3XpaP92BBEEwQdjzbfzrhfg9tPMRa0RJOYsf26zaeejka25nCKVDtYSE1tm1oeYnWJG6ajcme69b3xw0Ng00n qm=0/n2D3jaMyN8ZQPdMTP05mJ0sjsDsoJk6EFbn9eSC5A/Czxvc4m8A0k3QJ0K1cx7ZJdoHucL/qQcQBD1Chv7DxJ6U0Qy3XNj/DlWeMzF5YRQvSv51mFKZFWnnd0txs0bUzevIGQ7t9tYudsmPFJKJjIhWpKtQk YAnP/iXULCkjYlVhF9pYnDqAR0bezdvrrHYRHTS99eyD6Xg65HAhyLD37CqrLX8auEuJUS3DVeA==

Firma:

vGgSay1wa7guXVE9aQofJdM65q/7l1oqrTFPZNSHC0wb0V0qgILcNPMdWituzVxSg3xZyZ00jAL07xb3cpoKtFzB6bhim3IUTUTHFLkcSImSnV4b7ndLtmw1MEwFkMjAUFgnwIzrg8wEq1ld0n83rzN9cC20Z Iuz26R2qTXQ2co1jw12AQxwZM9LF5ya+KghGdtRe1NNK1i+fa5BbZ8vLfbL4vVVDH7EwnE2TjwrXf0gJ0BNv0ixNT0UoX+bmJixctdFei8QDupyV8HbZisXef15BHZtS+bbqzv5V3JFCxU79yWQc0wRuslYp6a8k vikJdikB7NHigcmsPAAABW==

Firmante: JAZMIN GARCIA JUAREZ
RFC: GAJJ830521B9Y

Número de Serie: 1000000703552192
Fecha de Firma: 21/04/2026 18:59

Certificado:

MIIG0TCCBGgAwIBAgIUMDAwMDEwMDAwMDA3MDM1NTIX0TIwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwggGVTUMwYDVQVQDDCxBQyBERUwgu0VSvkLDSUs8gREUGQURNSU5JU1RSQUNJT04gVfJJQlVUQVJJQTEuMwGGA1UECgwL U0VSvkLDSUs8gREUGQURNSU5JU1RSQUNJT04gVfJJQlVUQVJJQTEaMBGGA1UECwwRU0FULUyBBdXRob3JpdHkxMjAwBgkqhkiG9w0BCQEWI3NlcnZpY2lvc2FsY29udHJpYnV5ZW50ZUBZYYXQuZ291Lm14MSYw JAYDVQJDBD1Bdi4gSGlkYXNbnYyA3NywgQ29sLiBHdWVycmVyb2EOMAwGA1UEEjQWMDYzMDAxZCZAJBgNVBAYTAk1YMQ0wCwYDVQQIDARDRE1YMRMwEQYDVQVQHDAPDVUFVSFRFTU9DMRUwEwYDVQQTExwTQVQ5NzA3 MDF0TjMxXDBaBgkqhkiG9w0BCQITTTXJlcnBvbnnHymxLi0iBBRE1JTkltVFJBQ0lPTlBDRUSUUKFMIERFIENFUJLJQ0lPUyBUUKlCVVRBuklPUyBBTCDT05UUKlCVVlFTlRFMB4XDTI0MDIyMDE5NDEXOfOXDTI4 MTEyMTA1NDMzMfowGcXHTABBgNVBAMTFEpbWk1JTlBHQVJDSUegSLVBuKvaMR0GwYDVQVQXExpGRVJOU5ETyBaRVBFREEGREVMR0FESUXMTZejMCEGA1UECHMarkVSTKFORE8gkwVQRURBIERFTEdB RElMTE8xCZAJBgNVBAYTAk1YMSMwIYQYJKoZIhvcNAQkBFHrhYm9mZXI3NEB0b3RtYwlsLmNvbTEwMBQGA1UELRMnwKVERjcm0MTIyNTJKNTEBMBkGA1UEBRMSwKVERjcm0MTIyNUHERLBMUjA3MIIBIjANBgkqhkiG9w0BAQEFAAOCAQ8AMIIBCgKCAQEAo2LVnqh+L94GJm7amCaddGDeV3HLsmNe/Pab6uvzNqnXDK5yMqBpOZ03UEh8qNktP/KHHvJAIBbwb2Z0fiosd/wQA4dJ0mLBeBveiwTPwfpwR0Jn7gf6LVA/pafThst1c7vjslc6aMnehp15BFW6B2VH nr+0qJ8e8ss1lnxvVMFtXDRSC/shg8nFAhpZCT388ZY/oB0T4FE12vltUBazfSps6bcsWLkr3PM+1Vg28ep9l0251mMwxsIw3lv+BoLi79pClgddkxxyj1o5ryqqP9dbck+bgm1FXES5Gt8ip086YTH5Ke5LZd z6y47mw+Q1YyEsExzmkmqYgh0wIDAQABo08wTTAMBGNVHRMBAF8EAjAAMAsGA1UdDwQEAwID2DARBgIghkgBhvCAQEEBAMCBAAwHQYDVVR0LBBYwFAYIKwYBBQUHAWGCCsGAQUFBwMCA0GCSqGSIb3DQEBCwUAA A4ICAQBehwCl4t4RzYEs14DUyNgWUB3mRpmwd0ho4acgG6w6tSMPC2ymdi7eU46VZ4uMxfZ2sLaL0OkB7Zw06ggaGnsFi7aELnA9xmK/9q7vn6q40mPnzWTJ+1IldBfP6vp6gtnc+6B4efHo3vJBvgvFzAsy7g rc101YCr4GueCrE292Z+epybTaV5zv29t1NpICi1r3oc6je7+ZqXUX6sm9Q+r4J1Nkn1l8dfDZgYtmC9M1vLQcEB317gp2CqRfW8kP8Cng6HRThdoxcflmR7cvAMdqFLAJsRweJ533S0wy0RJKsKK8B8NqunQM /M+Mwpyl83jYVIdi1q9cGHJpGNXQuupTQmM2JoVzlvG6PqM4KXpRrQIXQcQ257thCrgwAwspwL0+UUHJPg+gpPrc2Y7av1DGRNbtudKRPyxDv9jL4vbUV/2dgb6t79bd0j0adbSnJBpgIQ+3VCJGwAwyACz4y1m RoOLPUfPoy4vKTTnXvctfiF1Lhu0o/u3+YaYXSoTn44cK23tGex6UBSA6gYtMbcZpMMYmiCexmlwP9yQJkxv8InqyAZJsn3Gbr14Jyzp8cW0g1jE3nDRn7AZ4BIHIomgV/wX7ymnBPXH/mLk5GZENRHqJPc39ty FaGkCznagGKqf06cA09NBDM+qG+dB6A0deXbsQtr41Ln1QPw==

Firma:

aJ+FFxmxHtIxnbuLwUL6qiYwHt86ZJ2qXT9T31A3kLY74LY9h6moVowmi8ur06uqvG6SiVw9IGKIj9Pu538MZawPr+nu0z51TS/qvPz9Kxw8TDG+baJkrXXjs56wFOH4cNUw3dwTCaw9fEpK0bEaYd/5qk1u9LHX k6V7L5w2iqb1lyXB8Z4XiIankT0SiXMyeQXFed+yP0qnSDdPP0BJzyX4J1tDamci/m06g+fAXsn7VTDXG6I56XKyfBmS3ucybwd0M5d0mLU0B3K8A15Yoh3SH2c0ZEtui1lggaK00XnjChng+XRPKvG0gfoA/D3 Kw0WVe3HeZ6W9/GzwFAeCg==

Firmante: RICARDO ORIA ESQUIVEL
RFC: OIER8103266T3

Número de Serie: 1000000705523257
Fecha de Firma: 21/04/2026 19:01

Certificado:

MIIGNjCCBB6gAwIBAgIUMDAwMDEwMDAwMDA3MDU1MjMyNTcwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwggGVTUMwYDVQVQDDCxBQyBERUwgu0VSvkLDSUs8gREUGQURNSU5JU1RSQUNJT04gVfJJQlVUQVJJQTEuMwGGA1UECgwL U0VSvkLDSUs8gREUGQURNSU5JU1RSQUNJT04gVfJJQlVUQVJJQTEaMBGGA1UECwwRU0FULUyBBdXRob3JpdHkxMjAwBgkqhkiG9w0BCQEWI3NlcnZpY2lvc2FsY29udHJpYnV5ZW50ZUBZYYXQuZ291Lm14MSYw JAYDVQJDBD1Bdi4gSGlkYXNbnYyA3NywgQ29sLiBHdWVycmVyb2EOMAwGA1UEEjQWMDYzMDAxZCZAJBgNVBAYTAk1YMQ0wCwYDVQQIDARDRE1YMRMwEQYDVQVQHDAPDVUFVSFRFTU9DMRUwEwYDVQQTExwTQVQ5NzA3 MDF0TjMxXDBaBgkqhkiG9w0BCQITTTXJlcnBvbnnHymxLi0iBBRE1JTkltVFJBQ0lPTlBDRUSUUKFMIERFIENFUJLJQ0lPUyBUUKlCVVRBuklPUyBBTCDT05UUKlCVVlFTlRFMB4XDTI0MDMwMDE1NDcyMfowGcXhJAcbGNVBAMTFVJQ0FSRE8gT1JJQ5BFUjFVSVZFTDEmBwGA1UEKRMVUkLDQVJETyBPUk1BIEVUTUVJVkVMR4wHAYDVQKKEvSSUEEgRvNRVUwLWRUwxCZAJBgNVBAYT Ak1YMR0wGwYJKoZIhvcNAQkBFH9y5yb3JpYUBSAZLmNvbTEwMBQGA1UELRMNT0lFujgxmDMynjZUMZEBmbkGA1UEBRMST0lFujgxmDMynkHERlJTQzA5MIIBIjANBgkqhkiG9w0BAQEFAAOCAQ8AMIIBCgKCAQEA uzU0WR/+30HN6d9ST7GKnTPYpSnXs0MmHX1+IOvo9xRdsY8do2afaaUa0EpzktJAiK5U7J05jaJwmtJLgD+Lsf4YppQz+JUZm9ub6ayJc2ekwpaSsC1N2W0Mhty1CpClhjZLBSxdaT06ESL8wVXgi5bMpeQZWA qS1TFH8/0xm6c6tVma044VFKGA9ZIDVvT8Q/xIEhxm9jF081zF2ekvxc18HM0558XrrjT9UtEe3/W119TbM5g64qNE56yWkrq83zsnUqbCu0Is0Mi6x4svxwctcf9D3ai0hkVXgCELbQ73Rf5qb1KB4K4Zhm152 IZksccqncL8HidvwwIi9ywIDAQABo08wTTAMBGNVHRMBAF8EAjAAMAsGA1UdDwQEAwID2DARBgIghkgBhvCAQEEBAMCBAAwHQYDVVR0LBBYwFAYIKwYBBQUHAWGCCsGAQUFBwMCA0GCSqGSIb3DQEBCwUAA4IC AQA1sYInGJSdUY3/eIi3oLG2fGTiQpSaus1cqTeJf5qth6PtZinfQkTPpc/cmfSkvL1nNRqvt4/Jqu9YQonrBk7b4Yz9h68EJ7413FjLYXNHp0S6d19TTUkM0ecxtqLpKpxTLAVJRQ1C45eTB1bd0/IRtCA5QZ gF0qRILWRduRduh+LUJ3Sja74cz1t0tN2fMf4Yt2+auMmZysjkbch45FntOntongfTmg7GFndUAQVBNosVshpS21or/pjImV2d0kkyoe0MP1Ywqst228yFvL6mfwiZ7Y0A1B1axNktrYv7ZNNND13DjYpG6SKC7e kTfTjAJZKAYlbc2RkpKFf8rz0zACLwyLupJ7T0tLdSxp0gN8qn1wVw70FEfrLg8mfzmPIL7F69KU94hcmN0mVj8w+eDM/RjPXiTCLcQUcc8Ff0QXvzYtsoh0BRGGlcMepmQz300UvmfI39lh9py+Larmkzj xF/nUoddH8412bn+uh19HYGChFeIuIYVfHAIImCUYnUd0CLrIvhwkFKeogYen+aoapF4Q6wuBnwE5syggY3dHggFgdXjTpYzC8mQZ71hmweX6HM0p0SbjSu0DTZSzfA1aagZgu0ygvKE9ZeU7a34dCvPGcc9HN 9HTQ9p5vJtCae7Kha9bKkRpAEdVocMf/Pu08F6BgSR2jQ==

Firma:

KzT00rRo9xKjYpIc5xvyUnGDY9C0u/NDaknEf/sQG63x76bx6bf/X3oKFqMP6hVLdgpLj68z5yMNjcPlthvRDqqctZrCeErLi6G0Z2wM7e3QHXdz0gsSS9Z+pBB/D8Cjjsm1xxJk/F9nnTMBqAnJ1D1V71RTmia456MLKpadhd6GxokSuJFYddAgxsCiCgD8ACxcwQozuGrh1TAu1znCpH23Ijc6L6+pXLumMwG0vPgpdQIM77zjKdyuImY30HxacbxIFsBbEYmEYDiWuF8Rm7nRAff0f3KI/XRj0cWae4cWR77JwzSIJZ+PfZy1xzjK+K1HDJAmateKoKcJGjQ==

Firmante: ND NEGOCIOS DIGITALES SA DE CV
RFC: NND110909DCA

Número de Serie: 1000000723748779
Fecha de Firma: 21/04/2026 22:01

Certificado:
MIIGgCCBGqgAwIBAgiUMDAwMDEwMDAwMDA3MjM3NDg3NzkwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwggVMTUwMwYDVQDDCwBQYBERUwgu0VSVklDSU8gREUGQURNSU5JU1RSQUNJT04gVFJJQlVUQVJJQTEuMCwGA1UECgwL U0VSVklDSU8gREUGQURNSU5JU1RSQUNJT04gVFJJQlVUQVJJQTEaMBGGA1UECwwRU0FULFUYBBdXRob3JpdHkxMjAwBgkqhkiG9w0BCQEWI3NlcnZpY2lvc2FsY29udHJpYnV5ZW50ZUBzYXQuZ291Lm14MSYw JAYDVQQJDB1Bd14gSGlkYwxbnbyA3NywgQ29sLiBHdWVycmVyb2EOMAwGA1UEEjwFMDAxZCZAJBgNVBAYTAk1YMQ0wCwYDVQQIDARDRE1YMRMwEQYDVQQHDApDVUFVSFRFTU9DMRUwEwYDVQTEwxtQVQ5NzA3 MDFOTjMxXDBaBgkqhkiG9w0BCQITTXJlcn3BvbnNhYmxiLi0iBBRE1JTklTVFJBQ0lPTiBDRU5UUKFMIERFIENFNUlZJQ0lPUyBUUkLCVVRBUEk1PUyBBTCDT05UUKLCVVLFTlRFMB4XDTI2MDQwNjE2MjQxOFoXDTMw MDQwNjE2MjQ10FowggEMMScwJQYDVQQDE5ORCBORudPQ0lPUyBESUdJVEFMRVMgu0EgREUGQ1YxZjZlBGNVBCkThk5EIE5FR09DSU9TIERJR0LUQUxFuyBTQSBERSBDVjEnMCUGA1UEChMeTkQgTKVHT0NJT1Mg RELHSVRBTEVTIFNBIERFIENNMQswCQYDVQQGEWJNwDE7MDkGCsQ6SiB3DQEJARYsaGlbw2xpdG8uaGvYbmFuZGV6QG5lZ29jaw9zLWRpZ2l0YXxlcY5jb20ubXgxJTAjBgNVBC0THE5ORDEMDkxOURDQSAVIEhF Ukg2NDA4MDE4STIxHjAcBgNVBAUTFSavIEhFukg2NDA4MDFIREZSWAwNTCCASiwdQYJKoZIhvcNAQEBBQADggEPADCCAQoCggEBAlJpzJNasz2Uz76HGv8PE4RHbYE0SYVMdaf++FeSuaMPKtxAEoVy/Dma8j8 Sg8rhpZ/m7XU4HLPgMG8rJd4Gs1NRTVF2yJ5hwyN1GKFuLe/e8k9C1B0Hthvd1+nqZR7lWxvtx1dJgGq91ZPY1tPyGPBp5l07EtUHMNP+brWwPGALq48Jp0dYBg42MHP5ehXm23zdG+XsEtScd14/0vcfHwgqD9 zeYMj+xYe4iGmRETEd2y5HSMNBZZHvJgnUt/YJIm/4dJe8SUVht9Lj7hNZgIzB8TqAT0nCEq9+x9o/C4RdxMzC0K6JYozKz4hFt+JwGsmsfkNdkce0sJh4s6NkCAwEAAANPME0wDAYDVR0TAQH/BAIwADALBgNV HQ8EBAMCA9gwEQYJYIZIAyb4QgEBBAQDAgwMB0GA1UdJQQMBQGCCsGAQUFBwMEBgggrBgEFBQcDAjANBgkqhkiG9w0BAQsFAAOCAGAEJJEbrdoo6qxUsaV+7W4x03NmsN+yHV5Lxw/2Er5bbpCMmFvnhPW3w vUMzx7HFeARJZctcckbGQYaDd4mhhDBwmYke8jAEUhdVl8B77P4xwNFYDqVwCzXHWijjVys/WKTgi0LgyjZxyQ8SzOVLpNcdhXWR67UsM96SH1eE025wSuFmw7mat5veGfWuYiIudK6vdd8ffWg LX6/1k2L0dPEK 8+2C9D0uyd31uDPIpB2HmtuZgLSH533bBAq1Embm2q1T4mWEP5ARsnbZ2o0p3Kuc61Sg9xYZ1q1shieC00Qs0IM3jJ1wSTNJTqt6INpd9RZss+crH7Jz3BH9hPpaf2sVLX0vd+s/vhwj1cQrdY1TuA3Ay/P0dE RE3Tk+/ERCAUDbYw4DkTc2NuC1mBQhyRyMkzwUll+tHL3s160ZrDaGYPN6atm+dHwUbpkvAMZBwwY7MsNDb+74RDxiuotvtQDSevQicncmqeTYvB0DPPQD889TGLpCpBQxg8n5vC1haW8KnMAW8mtaSkNRQLZvHR ExpLxnjFZYyFC96VKvKsKarJPKxNi1B/UsrUW/65bsB1ch9+mgw4C2b4nzI5DoavkyXso3GoYK6cJz83B4EvJfIgUvtV1CYxvI68KG0ixA15hvmHHLmjnwazwtZxs5o8iQAdLL6Pgp9nj6AvbhQ=

Firma:
dUu+IDsbL5R6PN7Z1h3WCNFV3Zj7SgKwS8bzXqLpp15mjdyS7ztY10SL0WC5jBKTp2YQta7Q8bsg/VdF7eavMeAyc9+nXP7SGVRWkXtRLQd0+HF6F6LtnnokLVyKNBoxTPXmpQFtHxkmN5bcZjTeqKvBtzZrAP 1WQIqqmPJsw/ZuMyN1Yl6iqSh9lix5j2JyXwSTVaZjrjxQ9CqvZ1Dr4Wmkh/Kf7ALB5/jnSNWjpxG7Qa/Zv3TITtr3XqYg2Y6APnj3ySttFUIsIt1hgTJ2YUqn8NLFt6iet6KROznZVoX9BC7DU9udawEUHX3l6 B9EjyDqRwY76wxZTXoc8iA==



ANEXO I

FALLO



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA
CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS.

En la Ciudad de México, siendo las 17:00 horas, del día 6 de abril de 2026, participan a través de video conferencia, los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta, con objeto de llevar a cabo el acto de notificación de Fallo, de la licitación indicada al rubro, de conformidad con el artículo 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, (en adelante, **La Ley**), y lo previsto en el numeral **III.4.4. FALLO**, de la Convocatoria.

El acto fue presidido por la Lic. Sonia Llaguno Arista, Subdirectora de Adquisiciones, servidora pública facultada por la Convocante de conformidad con lo establecido en el inciso d) de los Lineamientos del numeral 8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT, quien al inicio de este acto y a través de video conferencia dio la bienvenida a todos los participantes.

Quien preside el acto, fue asistida a través de video conferencia, por los representantes del área Técnica y Requirente de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, cuyos nombres aparecen al final de la presente Acta.

Conforme a lo establecido en el artículo 49 de **La Ley**, se determinó lo siguiente:

1. Evaluación legal y administrativa.

Del análisis cuantitativo y cualitativo realizado por el área contratante a los documentos presentados por los licitantes **IO-TECH, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con ULTRASIST, S.A. DE C.V.; LEAN4IT, S.C. en propuesta conjunta con MAYSOFT GLOBAL. S. DE R.L. DE C.V. y TYCOMM DE MÉXICO, S.A. DE C.V.; ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V. y SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V., cumplen con todos los requisitos solicitados en el numeral **IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO** de la Convocatoria.**

Del análisis cuantitativo y cualitativo realizado a los documentos presentados por el licitante **SMARTSOFT AMERICA BUSINESS APPLICATIONS, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con KERNEL TECHNOLOGIES GROUP, S.A. DE C.V., se determinó que no cumple**, con el requisito solicitado en el inciso 1 del numeral **IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO** de la convocatoria. Lo anterior toda vez que ambas empresas no adjuntaron: copia del Acta Constitutiva, así como su última modificación, ni el poder notarial donde se especifique que el apoderado legal goza de poder para actos de administración, **por lo que su propuesta es desechada de conformidad con el inciso 1 del numeral VI.3 DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES de la Convocatoria.**

1.1. Conclusión legal - administrativa.

Como resultado de la evaluación legal - administrativa, se concluye que las propuestas de los licitantes: **IO-TECH, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con ULTRASIST, S.A. DE C.V.; LEAN4IT, S.C. en propuesta conjunta con MAYSOFT GLOBAL. S. DE R.L. DE C.V. y TYCOMM DE MÉXICO, S.A. DE C.V.; ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V. y SIE**



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA
CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS.

SISTEMAS, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V. resultan solventes legal y administrativamente.

Como resultado de la evaluación legal - administrativa, se concluye que la propuesta del licitante: **SMARTSOFT AMERICA BUSINESS APPLICATIONS, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con KERNEL TECHNOLOGIES GROUP, S.A. DE C.V.**, resulta no solvente legal y administrativamente.

El resultado de la Evaluación Legal y Administrativa realizada a la propuesta presentada por el licitante, se integra a la presente acta como **Anexo 1**.

2. Evaluación técnica.

Con fundamento en los artículos 47 y 48 de **La Ley** y 100 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en adelante **RLey** y los numerales **V.1. PROPUESTA TÉCNICA, VI.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES, VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA**, el **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"** y las Juntas de aclaraciones, el Ing. Ricardo Oria Esquivel, Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación y Representante del Área Técnica y Requirente, mediante oficio núm. SGTIC.230.04.2026, presentó la evaluación a la documentación técnica de las propuestas presentadas por los licitantes.

2.1. Resultado de la evaluación de conformidad con los criterios de evaluación que se aplican a las proposiciones.

De la evaluación de los documentos técnicos mínimos que los licitantes deberán cumplir para ser evaluados por puntos y porcentajes, se determinó que los licitantes: **IO-TECH, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con ULTRASIST, S.A. DE C.V.; LEAN4IT, S.C. en propuesta conjunta con MAYSOFT GLOBAL. S. DE R.L. DE C.V. y TYCOMM DE MÉXICO, S.A. DE C.V.; ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V.; SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V. y SMARTSOFT AMERICA BUSINESS APPLICATIONS, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con KERNEL TECHNOLOGIES GROUP, S.A. DE C.V., cumplen con los requisitos técnicos mínimos indispensables solicitados, en el numeral **V.1. PROPUESTA TÉCNICA** de la Convocatoria.**

2.2. Evaluación de las propuestas técnicas presentadas.

- De la evaluación a la propuesta técnica presentada por el licitante: **IO-TECH, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con ULTRASIST, S.A. DE C.V.**, se determinó que su propuesta cumple con los requisitos solicitados en puntos y porcentajes, toda vez que obtuvo una puntuación de **59.75 puntos** de los 60 máximos y 45 mínimos solicitados en el numeral **VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA** de la Convocatoria.
- De la evaluación a la propuesta técnica presentada por el licitante: **LEAN4IT, S.C. en propuesta conjunta con MAYSOFT GLOBAL. S. DE R.L. DE C.V. y TYCOMM DE MÉXICO, S.A. DE C.V.**, se determinó que su propuesta cumple con los requisitos solicitados en puntos y porcentajes, toda vez que obtuvo una puntuación de **51.43 puntos** de los 60 máximos y 45 mínimos solicitados en el numeral **VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA** de la Convocatoria.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA
CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS.

- De la evaluación a la propuesta técnica presentada por el licitante: **ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V.**, se determinó que su propuesta cumple con los requisitos solicitados en puntos y porcentajes, toda vez que obtuvo una puntuación de **59.40 puntos** de los 60 máximos y 45 mínimos solicitados en el numeral **VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA** de la Convocatoria.
- De la evaluación a la propuesta técnica presentada por el licitante: **SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V.**, se determinó que su propuesta cumple con los requisitos solicitados en puntos y porcentajes, toda vez que obtuvo una puntuación de **59.75 puntos** de los 60 máximos y 45 mínimos solicitados en el numeral **VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA** de la Convocatoria.
- De la evaluación a la propuesta técnica presentada por el licitante: **SMARTSOFT AMERICA BUSINESS APPLICATIONS, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con KERNEL TECHNOLOGIES GROUP, S.A. DE C.V.**, se determinó que su propuesta cumple con los requisitos solicitados en puntos y porcentajes, toda vez que obtuvo una puntuación de **58.74 puntos** de los 60 máximos y 45 mínimos solicitados en el numeral **VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA** de la Convocatoria.

2.3. Conclusión Técnica.

Los licitantes: **IO-TECH, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con ULTRASIST, S.A. DE C.V.; LEAN4IT, S.C. en propuesta conjunta con MAYSOFT GLOBAL. S. DE R.L. DE C.V. y TYCOMM DE MÉXICO, S.A. DE C.V.; ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V. y SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V., cumple legal, administrativa y técnicamente** con lo solicitado en la Convocatoria, por lo que, sus propuestas resultan solventes y son susceptibles de evaluar económicamente.

El licitante **SMARTSOFT AMERICA BUSINESS APPLICATIONS, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con KERNEL TECHNOLOGIES GROUP, S.A. DE C.V., cumple técnicamente, sin embargo, no cumple legal y administrativamente** con lo solicitado en la Convocatoria, por lo que, su propuesta resulta no solvente y no es susceptible de evaluar económicamente.

La Evaluación Técnica detallada, realizada a las propuestas técnicas de los licitantes, se integra a la presente acta como **Anexo 2**.

3. Evaluación Económica.

Derivado de lo anterior, y con fundamento en los artículos 47 y 48 fracción I de **La Ley** y conforme al resultado de la evaluación técnica, elaborada por los representantes del área técnica y requirente, se procedió al análisis económico conforme a lo establecido en el numeral **VI.1.2. PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA** de la convocatoria, elaborado por el área contratante, a las propuestas presentadas por los licitantes: **IO-TECH, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con ULTRASIST, S.A. DE C.V.; LEAN4IT, S.C. en propuesta conjunta con MAYSOFT GLOBAL. S. DE R.L. DE C.V. y TYCOMM DE MÉXICO, S.A. DE C.V.; ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V. y SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V.** quienes cumplieron legal, administrativa y técnicamente con los requisitos y puntajes solicitados en la Convocatoria.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA
CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS.

3.1. Análisis Económico.

Resumen de las propuestas económicas de los licitantes.

Tabla 1. Resumen de las propuestas económicas de los licitantes IO-TECH, S.A. DE C.V. EN PROPUESTA CONJUNTA CON ULTRASIST, S.A. DE C.V., LEAN4IT, S.C. EN PROPUESTA CONJUNTA CON MAYSOFT GLOBAL. S. DE R.L. DE C.V. Y TYCOMM DE MÉXICO, S.A. DE C.V., ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V., SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. EN PROPUESTA CONJUNTA CON GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V.

	Descripción del Servicio	IO-TECH, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con ULTRASIST, S.A. DE C.V.		LEAN4IT, S.C. en propuesta conjunta con MAYSOFT GLOBAL. S. DE R.L. DE C.V. Y TYCOMM DE MÉXICO, S.A. DE C.V.		ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V.		SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V.	
		Monto Total Mínimo sin I.V.A.	Monto Total Máximo sin I.V.A.	Monto Total Mínimo sin I.V.A.	Monto Total Máximo sin I.V.A.	Monto Total Mínimo sin I.V.A.	Monto Total Máximo sin I.V.A.	Monto Total Mínimo sin I.V.A.	Monto Total Máximo sin I.V.A.
1	Soporte técnico para la Administración y Operación.	\$4,239,262.00	\$38,153,358.00	\$2,195,000.00	\$19,755,000.00	\$3,700,000.00	\$33,300,000.00	\$4,350,000.00	\$39,150,000.00
2.1.	Costo de servicio para su toma operativa de un nuevo sistema; lenguaje de programación.	\$0.00	\$222,120.00	\$0.00	\$1,200,000.00	\$0.00	\$270,000.00	\$0.00	\$900,000.00
2.2.	Costo de servicio para su toma operativa de un nuevo sistema; motor de base de datos.	\$0.00	\$50,400.00	\$0.00	\$600,000.00	\$0.00	\$105,000.00	\$0.00	\$300,000.00
3	Costo de servicio para su toma operativa de ejecución de procesos.	\$0.00	\$401,790.00	\$0.00	\$4,625,000.00	\$0.00	\$405,450.00	\$0.00	\$538,750.00
4	Módulo Adicional.	\$0.00	\$264,600.00	\$0.00	\$3,600,000.00	\$0.00	\$337,500.00	\$0.00	\$2,079,000.00
SUBTOTAL		\$4,239,262.00	\$39,092,268.00	\$2,195,000.00	\$29,780,000.00	\$3,700,000.00	\$34,417,950.00	\$4,350,000.00	\$42,967,750.00



Gobierno de
México

Trabajo
Secretaría del Trabajo
y Previsión Social

INSTITUTO
fonacot



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA
CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS.

Imagen 1. Pantalla de la plataforma Compras MX, licitante IO-TECH, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con
ULTRASIST, S.A. DE C.V.

Apertura de proposiciones

Licitante *
IO-TECH SA DE CV

Participación conjunta *
Sí

Adicionales *
1

Acuse de proposición

Núm	RFC o Código Fiscal	Nombre o Razón Social	Fecha y hora de registro ①	Acciones
1	ULT940623AGO	ULTRASIST SA DE CV	31/03/2026 00:05	

<< < 1 > >>

+ Agregar participante

LEGAL - ADMINISTRATIVO

TÉCNICO

ECONÓMICO

Núm.	Clave CUCoP+	Descripción detallada	Unidad de medida	Monto mínimo	Monto máximo	Precio unitario sin impuestos	Monto de la oferta sin impuestos	IVA	Otros impuestos	Monto total de la oferta
1	33304-0009	SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS	SERVICIO	\$17,224,800.00	\$43,062,000.00	\$39,092,268.00	\$39,092,268.00	\$6,254,762.88	\$0.00	\$45,347,030.88

<< < 1 > >>

Imagen 2. Pantalla de la plataforma Compras MX, licitante LEAN4IT, S.C. en propuesta conjunta con MAYSOFT
GLOBAL. S. DE R.L. DE C.V. y TYCOMM DE MÉXICO, S.A. DE C.V.

Apertura de proposiciones

Licitante *
LEAN4IT SC

Participación conjunta *
Sí

Adicionales *
2

Acuse de proposición

Núm	RFC o Código Fiscal	Nombre o Razón Social	Fecha y hora de registro ①	Acciones
1	CVI0412073EA	MAYSOFT GLOBAL S DE RL DE CV	31/03/2026 02:41	
2	TME010125858	TYCOMM DE MEXICO SA DE CV	31/03/2026 02:41	

<< < 1 > >>

+ Agregar participante

LEGAL - ADMINISTRATIVO

TÉCNICO

ECONÓMICO

Núm.	Clave CUCoP+	Descripción detallada	Unidad de medida	Monto mínimo	Monto máximo	Precio unitario sin impuestos	Monto de la oferta sin impuestos	IVA	Otros impuestos	Monto total de la oferta
1	33304-0009	SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS	SERVICIO	\$17,224,800.00	\$43,062,000.00	\$29,780,000.00	\$29,780,000.00	\$4,764,800.00	\$0.00	\$34,544,800.00



2026
año de
Margarita
Maza

Av. Insurgentes Sur 452, Roma Sur, Cuauhtémoc, 06760 Ciudad de México, CDMX, México Tel: (55) 52 657400 www.fonacot.gob.mx



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA
CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS.

Imagen 3. Pantalla de la plataforma Compras MX, licitante ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V.

Apertura de proposiciones

Licitante *
ND NEGOCIOS DIGITALES SA DE CV

Participación conjunta *
NO

Acuse de proposición

LEGAL - ADMINISTRATIVO

TÉCNICO

ECONÓMICO

Núm.	Clave CUCoP+	Descripción detallada	Unidad de medida	Monto mínimo	Monto máximo	Precio unitario sin impuestos	Monto de la oferta sin impuestos	IVA	Otros impuestos	Monto total de la oferta
1	33304-0009	SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS	SERVICIO	\$17,224,800.00	\$43,062,000.00	\$34,417,950.00	\$34,417,950.00	\$5,506,872.00	\$0.00	\$39,924,822.00

Número de archivos: 1

Núm.	Descripción	Respuesta
1	* EL LICITANTE DEBERÁ REQUISITAR ESTE FORMATO CON INDEPENDENCIA DEL REQUERIDO EN LA PLATAFORMA, POR LO QUE DEBERÁ VERIFICAR QUE EL COSTO TOTAL MÍNIMO Y MÁXIMO PROPUESTOS (ANTES DE IVA), SEAN IGUALES, YA QUE EN CASO DE DISCREPANCIA ENTRE UNO Y EL OTRO, SE CONSIDERARÁ COMO NO PRESENTADA DICHA PROPUESTA. * EL IMPORTE DEBERÁ EXPRESARSE CON DOS DECIMALES. (0.00), EN CASO DE QUE ALGUN IMPORTE SEA EXPRESADO CON TRES O MÁS DECIMALES, LA CONVOCANTE CONSIDERARÁ LOS DOS PRIMEROS DECIMALES DEL REFERIDO PRECIO.	

Imagen 4. Pantalla de la plataforma Compras MX, licitante SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V.

Apertura de proposiciones

Licitante *
SIE SISTEMAS SA DE CV

Participación conjunta *
NO

Acuse de proposición

LEGAL - ADMINISTRATIVO

TÉCNICO

ECONÓMICO

Núm.	Clave CUCoP+	Descripción detallada	Unidad de medida	Monto mínimo	Monto máximo	Precio unitario sin impuestos	Monto de la oferta sin impuestos	IVA	Otros impuestos	Monto total de la oferta
1	33304-0009	SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS	SERVICIO	\$17,224,800.00	\$43,062,000.00	\$42,967,750.00	\$42,967,750.00	\$6,874,840.00	\$0.00	\$49,842,590.00

Número de archivos: 2

Núm.	Descripción	Respuesta
1	* EL LICITANTE DEBERÁ REQUISITAR ESTE FORMATO CON INDEPENDENCIA DEL REQUERIDO EN LA PLATAFORMA, POR LO QUE DEBERÁ VERIFICAR QUE EL COSTO TOTAL MÍNIMO Y MÁXIMO PROPUESTOS (ANTES DE IVA), SEAN IGUALES, YA QUE EN CASO DE DISCREPANCIA ENTRE UNO Y EL OTRO, SE CONSIDERARÁ COMO NO PRESENTADA DICHA PROPUESTA. * EL IMPORTE DEBERÁ EXPRESARSE CON DOS DECIMALES. (0.00), EN CASO DE QUE ALGUN IMPORTE SEA EXPRESADO CON TRES O MÁS DECIMALES, LA CONVOCANTE CONSIDERARÁ LOS DOS PRIMEROS DECIMALES DEL REFERIDO PRECIO.	





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA
CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS.

Asimismo, de conformidad con el artículo 71, fracción V, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se verificó que los licitantes: **IO-TECH, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con ULTRASIST, S.A. DE C.V.; LEAN4IT, S.C. en propuesta conjunta con MAYSOFT GLOBAL. S. DE R.L. DE C.V. y TYCOMM DE MÉXICO, S.A. DE C.V.; ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V. y SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V.**, no se encontraban en tal supuesto, por lo que se adjuntan pantallas de su búsqueda en el Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados, <https://directoriosancionados.buengobierno.gob.mx/>

Imagen 5. Pantallas de Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados, búsqueda del licitante **IO-TECH, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con ULTRASIST, S.A. DE C.V.**

Fuente: <https://directoriosancionados.buengobierno.gob.mx/>





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA
CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS.

Imagen 6. Pantallas de Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados, búsqueda del licitante LEAN4IT, S.C. en propuesta conjunta con MAYSOFT GLOBAL, S. DE R.L. DE C.V. y TYCOMM DE MÉXICO, S.A. DE C.V.

Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados

Directorio de Licitantes, Proveedores y Contratistas sancionados con el impedimento para presentar propuestas o celebrar contratos con la Administración Pública Federal y de los Gobiernos de los Estados.

El Directorio es un instrumento de consulta, cuyo objeto es facilitar el acceso a los datos de las personas morales o físicas que se encuentran sancionadas por los Órganos Internos de Control en las dependencias y entidades, y la información que en el mismo se incluye, tiene una periodicidad sujeta al plazo de inhabilitación o estado procesal que guarde en caso de impugnación, aunque debido a la elaboración de las fichas electrónicas que corresponde emitir a las Áreas de Responsabilidades, estará sometida a su revisión continua para su actualización, por lo que no genera la emisión de algún documento que respalde su consulta.

Búsqueda por: Proveedor y Contratista Tipo de Sanción: Todos

Seleccione al proveedor y contratista

TYCOMM DE MÉXICO S.A. DE C.V.

Buscar Exportar

Proveedor y Contratista	OIC Responsable	Investigación	Procedimiento Administrativo	Ley infringida	Inicio de la sanción	Fin de la sanción	Monto de la Multa	Periodo de Inhabilitación	Ficha Técnica
-------------------------	-----------------	---------------	------------------------------	----------------	----------------------	-------------------	-------------------	---------------------------	---------------

0 - 0 of 0

Fuente: <https://directoriosancionados.buengobierno.gob.mx/>

Imagen 7. Pantalla de Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados, búsqueda del licitante ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V.

Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados

Directorio de Licitantes, Proveedores y Contratistas sancionados con el impedimento para presentar propuestas o celebrar contratos con la Administración Pública Federal y de los Gobiernos de los Estados.

El Directorio es un instrumento de consulta, cuyo objeto es facilitar el acceso a los datos de las personas morales o físicas que se encuentran sancionadas por los Órganos Internos de Control en las dependencias y entidades, y la información que en el mismo se incluye, tiene una periodicidad sujeta al plazo de inhabilitación o estado procesal que guarde en caso de impugnación, aunque debido a la elaboración de las fichas electrónicas que corresponde emitir a las Áreas de Responsabilidades, estará sometida a su revisión continua para su actualización, por lo que no genera la emisión de algún documento que respalde su consulta.

Búsqueda por: Proveedor y Contratista Tipo de Sanción: Todos

Seleccione al proveedor y contratista

ND NEGOCIOS DIGITALES S.A. DE C.V.

Buscar Exportar

Proveedor y Contratista	OIC Responsable	Investigación	Procedimiento Administrativo	Ley infringida	Inicio de la sanción	Fin de la sanción	Monto de la Multa	Periodo de Inhabilitación	Ficha Técnica
-------------------------	-----------------	---------------	------------------------------	----------------	----------------------	-------------------	-------------------	---------------------------	---------------

0 - 0 of 0

Fuente: <https://directoriosancionados.buengobierno.gob.mx/>





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA
CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS.

Imagen 8. Pantalla de Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados, búsqueda del licitante SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V.

Fuente: <https://directoriosancionados.buengobierno.gob.mx/>

Del análisis detallado, realizado a las propuestas económicas de los licitantes **IO-TECH, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con ULTRASIST, S.A. DE C.V.; LEAN4IT, S.C. en propuesta conjunta con MAYSOFT GLOBAL. S. DE R.L. DE C.V. y TYCOMM DE MÉXICO, S.A. DE C.V. y SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V.**, se determinó que no se detectaron errores aritméticos en el cálculo de sus propuestas, así mismo en la verificación de los importes del **Anexo 15 Formato para la presentación de la Propuesta Económica** de la convocatoria y los registrados en la Plataforma - Compras MX, no se observaron diferencias.

Del análisis detallado, realizado a la propuesta económica del licitante **ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V.**, se detectaron errores aritméticos en el cálculo de su propuesta de acuerdo a lo siguiente:



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA
CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS.

1. Soporte técnico para la Administración y Operación.

No.	Nombre Del Sistema / Aplicación	Unidad de Medida	Precio Unitario Mensual sin IVA	Cantidad de servicios mensuales mínimos Solicitados	Cantidad de servicios mensuales máximos Solicitados	Propuesta económica del licitante		Convocante			
						Costo Total Mínimo	Costo Total Máximo	Costo Total Mínimo	Costo Total Máximo	DIFERENCIAS Costo Total Mínimo	DIFERENCIAS Costo Total Máximo
			(A)	(B)	(C)	(AXB)	(AXC)	(AXB)	(AXC)	(AXB)	(AXC)
1	CREDERE EL CUAL INCLUYE LOS SIGUIENTES COMPONENTES: a) PORTAL MULTIBANCOS DE CENTROS DE TRABAJO b) PORTAL DE TRABAJADORES, c) JTRAC, d) GITLAB e) MONITOR ORACLE CLOUD f) DWH g) AMBIENTES BAJOS h) NEARLINE i) JBOSS j) WEBLOGICS	Servicio	\$2,500,000.00	1	9	\$2,500,000.00	\$22,500,000.00	\$2,500,000.00	\$22,500,000.00	\$ -	\$ -
2	SISTEMA DE CITAS DE CENTROS DE TRABAJO	Servicio	\$ 225,000.00	1	9	\$ 200,000.00	\$ 1,800,000.00	\$ 225,000.00	\$ 2,025,000.00	\$ - 25,000.00	\$ - 225,000.00
3	PORTAL PRE-REGISTRO CENTROS DE TRABAJO (MICROSITIO)	Servicio	\$ 225,000.00	1	9	\$ 200,000.00	\$ 1,800,000.00	\$ 225,000.00	\$ 2,025,000.00	\$ - 25,000.00	\$ - 225,000.00
4	TABLEROS BI	Servicio	\$ 250,000.00	1	9	\$ 200,000.00	\$ 1,800,000.00	\$ 250,000.00	\$ 2,250,000.00	\$ - 50,000.00	\$ - 450,000.00
5	MESA CENTRAL DE SERVICIO	Servicio	\$ 200,000.00	1	9	\$ 200,000.00	\$ 1,800,000.00	\$ 200,000.00	\$ 1,800,000.00	\$ -	\$ -
6	DISPERSIÓN WEB Y SERVIDOR DE BANCOS (CAPTACION Y DISPERSIÓN)	Servicio	\$ 225,000.00	1	9	\$ 200,000.00	\$ 1,800,000.00	\$ 225,000.00	\$ 2,025,000.00	\$ - 25,000.00	\$ - 225,000.00
7	COLDVIEW	Servicio	\$ 225,000.00	1	9	\$ 200,000.00	\$ 1,800,000.00	\$ 225,000.00	\$ 2,025,000.00	\$ - 25,000.00	\$ - 225,000.00
Subtotal						\$3,700,000.00	\$33,300,000.00	\$3,850,000.00	\$34,650,000.00	\$ - 150,000.00	\$ - 1,350,000.00
IVA						\$ 592,000.00	\$ 5,328,000.00	\$ 616,000.00	\$ 5,544,000.00	\$ - 24,000.00	\$ - 216,000.00
Total con IVA						\$4,292,000.00	\$38,628,000.00	\$4,466,000.00	\$40,194,000.00	\$ - 174,000.00	\$ - 1,566,000.00

CUADRO RESUMEN DE LA CONTRATACIÓN

No	Descripción del Servicio	Propuesta económica del licitante		Convocante			
		Monto Total Mínimo	Monto Total Máximo	Monto Total Mínimo	Monto Total Máximo	Monto Total Mínimo	Monto Total Máximo
		sin I.V.A.	sin I.V.A.	sin I.V.A.	sin I.V.A.	sin I.V.A.	sin I.V.A.
1	Soporte técnico para la Administración y Operación.	\$ 3,700,000.00	\$33,300,000.00	\$ 3,850,000.00	\$ 34,650,000.00	\$ - 150,000.00	\$ - 1,350,000.00
2.1.	Costo de servicio para su toma operativa de un nuevo sistema; lenguaje de programación.	\$ -	\$ 270,000.00	\$ -	\$ 270,000.00	\$ -	\$ -
2.2.	Costo de servicio para su toma operativa de un nuevo sistema; motor de base de datos.	\$ -	\$ 105,000.00	\$ -	\$ 105,000.00	\$ -	\$ -
3	Costo de servicio para su toma operativa de ejecución de procesos.	\$ -	\$ 405,450.00	\$ -	\$ 405,450.00	\$ -	\$ -
4	Módulo Adicional.	\$ -	\$ 337,500.00	\$ -	\$ 337,500.00	\$ -	\$ -
Subtotal		\$ 3,700,000.00	\$34,417,950.00	\$ 3,850,000.00	\$ 35,767,950.00	\$ - 150,000.00	\$ - 1,350,000.00

Derivado de lo anterior se le informa al licitante **ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V.**, que toda vez que se realizó la corrección arriba señalada el importe total máximo de su propuesta es de **\$35,767,950.00** y el importe total mínimo es de **\$3,850,000.00**, ambos importes antes de I.V.A. Lo anterior de conformidad con el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cabe mencionar que en la rectificación del





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA
CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS.

cálculo no se afectaron los precios unitarios, y de no estar de acuerdo con la rectificación, el licitante contará con 24 horas posteriores al fallo para comunicarlo por escrito a la convocante. Asimismo, en la verificación de los importes del **Anexo 15 Formato para la presentación de la Propuesta Económica** de la convocatoria y los registrados en la Plataforma - Compras MX, no se observaron diferencias.

Se verificó que las propuestas económicas de los licitantes participantes no excedían la suficiencia presupuestal autorizada.

Derivado de lo anterior, las propuestas económicas presentadas por los licitantes, **IO-TECH, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con ULTRASIST, S.A. DE C.V.; LEAN4IT, S.C. en propuesta conjunta con MAYSOFT GLOBAL. S. DE R.L. DE C.V. y TYCOMM DE MÉXICO, S.A. DE C.V.; ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V. y SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V.**, resultan solventes, legal, administrativa, técnica y económicamente, toda vez que, cumple con todos los requisitos solicitados en la convocatoria y son susceptibles de evaluar económicamente.

Acto seguido se procede a determinar la puntuación obtenida por medio del método de puntos y porcentajes con los importes derivados de las correcciones aritméticas:

3.2. Determinación de la puntuación económica obtenida por el licitante.

Contratación abierta del Servicio de Gestión, Operación y Soporte Técnico del Sistema CREDERE y Sistemas Complementarios					
	Mpemb	x 40	/Mpi	Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la propuesta económica	LICITANTE
PPE = MPemb X 40 / MPi	\$29,780,000.00	40	\$29,780,000.00	40.00	LEAN4IT, S.C. en propuesta conjunta con MAYSOFT GLOBAL. S. DE R.L. DE C.V. y TYCOMM DE MÉXICO, S.A. DE C.V.
	\$29,780,000.00	40	\$35,767,950.00	33.30	ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V.
	\$29,780,000.00	40	\$39,092,268.00	30.47	IO-TECH, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con ULTRASIST, S.A. DE C.V.
	\$29,780,000.00	40	\$42,967,750.00	27.72	SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V.
Donde: PPE= Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la propuesta Económica; Mpemb= Monto de la propuesta económica más baja, y MPi= Monto de la i-ésima propuesta económica.					



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA
CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS.

3.3. Determinación de la puntuación total de las proposiciones de los licitantes.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	LICITANTE			
	1er LUGAR	2do LUGAR	3er LUGAR	4to LUGAR
CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS.	ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V.	LEAN4IT, S.C. EN PROPUESTA CONJUNTA CON MAYSOFT GLOBAL. S. DE R.L. DE C.V. Y TYCOMM DE MÉXICO, S.A. DE C.V.	IO-TECH, S.A. DE C.V. EN PROPUESTA CONJUNTA CON ULTRASIST, S.A. DE C.V.	SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. EN PROPUESTA CONJUNTA CON GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V.
Puntos de la Propuesta Técnica	59.40	51.43	59.75	59.75
Puntos de la Propuesta Económica	33.30	40.00	30.47	27.72
TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS	92.70	91.43	90.22	87.47

4. Fallo:

De conformidad con lo señalado en el artículo 49 de **La Ley** y el numeral **VI.2. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN** de la convocatoria y con base en el resultado del análisis y evaluación de las propuestas económicas y toda vez que reúne las condiciones legales, técnicas y económicas establecidas en la Convocatoria para el Instituto FONACOT ya que obtuvo **92.70 puntos**, en la evaluación por puntos y porcentajes, se le **adjudica** al licitante **ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V.**, la **Contratación Abierta del Servicio de Gestión, Operación y Soporte Técnico del Sistema CREDERE y Sistemas Complementarios**, por un monto mínimo de \$14,307,180.00 (catorce millones trescientos siete mil ciento ochenta pesos 00/100 M.N.), y un monto máximo de \$35,767,950.00 (treinta y cinco millones setecientos sesenta y siete mil novecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.), ambos antes de I.V.A. El monto máximo del contrato, conforme a la propuesta económica del licitante y el monto mínimo de conformidad con el artículo 68 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. El número de contrato asignado será **FNCOT/LP/020/2026**, mismo que tendrá una vigencia a partir del día 07 de abril del 2026 al 31 de diciembre de 2026.

Acorde a lo establecido en el artículo 49, fracción V de **La Ley**, el domicilio señalado por el licitante para oír y recibir todo tipo de notificaciones está ubicado en Av. Insurgentes Sur 1524, Int. PO-04, piso 10, Col. Crédito Constructor, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03940, Ciudad de México.

Asimismo, el licitante adjudicado deberá entregar garantía de cumplimiento divisible del 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado; dicha póliza deberá entregarse en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 1er Piso, Colonia Roma Sur, Demarcación territorial Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, en un horario de labores de 9:00 a 15:00 horas de lunes a viernes o enviar a través de medios electrónicos (correo electrónico) a las siguientes direcciones: sonia.llaguno@fonacot.gob.mx, dalia.mendoza@fonacot.gob.mx y luís.tovar@fonacot.gob.mx, dentro de los **diez días naturales**, posteriores a la firma del contrato. Lo anterior, conforme a lo dispuesto en los artículos 69 fracción



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA
CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS.

II y 70 fracción II de **La Ley**, así como 151 del **RLey**, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Derivado de lo anterior, el licitante adjudicado deberá entregar en el domicilio de la convocante o enviar a través de medios electrónicos a las direcciones de correo antes señaladas a más tardar el día **7 de abril del año en curso**, la documentación para formalizar el contrato correspondiente de acuerdo a lo establecido en el numeral **III.5.1. DOCUMENTACIÓN PARA FORMALIZAR EL CONTRATO – PARA PERSONAS MORALES** para lo cual deberá presentar lo siguiente:

1. Original o copia certificada para cotejo y copia simple legible del acta constitutiva del licitante conteniendo la inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, según corresponda, así como todas las modificaciones existentes.
2. Original o copia certificada para cotejo y copia simple legible del testimonio notarial del Poder General para actos de administración y/o dominio de quien suscribirá el contrato.
3. Original para cotejo y copia simple legible de la Identificación oficial vigente del representante legal o de quien suscriba el contrato (Pasaporte, Cédula Profesional, Cartilla del servicio Militar Nacional o Credencial para votar).
4. Copia simple legible de la Constancia de Situación Fiscal actualizada al mes de presentación de la documentación.
5. Copia simple legible del comprobante de domicilio (recibo telefónico, recibo de luz, agua), con vigencia máxima de un mes. En caso de ser arrendado el inmueble donde se ostente tener el domicilio fiscal, el licitante deberá proporcionar copia legible del contrato de arrendamiento.
6. Carta con datos bancarios (Nombre del banco, No. de plaza, No. de sucursal, No. de cuenta y el No. de clabe) y copia simple legible del estado de cuenta bancaria. **Con una vigencia no mayor a tres meses.**
7. **Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo** de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, así como de la regla 2.1.36 de la Resolución Miscelánea Fiscal Vigente. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el tercer párrafo del artículo 67 de La Ley.**
8. **Acuse o documento que compruebe que es pública la Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales** de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, así como de la regla 2.1.28 de la Resolución Miscelánea Fiscal Vigente. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato.**
9. **Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo** de conformidad con el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y a los ACUERDOS ACDO.AS2.HCR.270422/107.P.DIR y ACDO.AS2.HCT.250423/106.P.DIR., publicados en el Diario Oficial de la Federación, 22 de septiembre de 2022 y el 4 de mayo de 2023 respectivamente, la cual deberá estar vigente durante el plazo de quince días hábiles que el contribuyente tiene para la formalización de las contrataciones



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA
CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS.

referidas en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. **Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el tercer párrafo del artículo 67 de La Ley.**

10. **Constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos**, emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, de conformidad con el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y al ACUERDO del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el tercer párrafo del artículo 67 de La Ley.**
11. Formato de Estratificación MIPYMES, de conformidad con el [Anexo 9](#) de la Convocatoria.
12. Escrito bajo protesta de decir verdad, el que señale que no se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 71 y 90 cuarto párrafo de **La Ley**.
13. Escrito del licitante en el que manifieste qué documentación de la contenida en sus propuestas técnica y económica considera clasificada como confidencial y/o comercial reservada, explicando los motivos de clasificación en términos de los artículos 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, [Anexo 7](#) de la Convocatoria.
14. Escrito bajo protesta de decir verdad que no se encuentra bajo el supuesto de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículos 3 fracción VI y 49 fracciones IX y X en el que manifieste que no desempeña, empleo, cargo o comisión, en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés. **En caso de ser personal moral dichas manifestaciones deberán presentarse respecto de los socios o accionistas que ejerzan el control de la sociedad, indicando nombre y apellidos de cada uno de ellos.** En caso de que los socios o accionistas sean personas morales dicho documento deberá ir suscrito por el representante legal de cada persona moral. [Anexo 11](#) de la Convocatoria.
15. Escrito bajo protesta de decir verdad mediante el cual manifiesta que se encuentra inscrito en el Registro Único de Participantes y la información se encuentra completa y actualizada. Así como, constancia de su inscripción, de conformidad con el tercer párrafo del artículo 153 del **RLey**.

El licitante adjudicado deberá formalizar el contrato correspondiente a más tardar el **27 de abril del 2026**. Asimismo, conforme a lo establecido en los artículos 49 quinto párrafo y 67 de **La Ley**, con la notificación del fallo, por el que se adjudica el contrato correspondiente, las obligaciones derivadas de estos serán exigibles sin perjuicio de las partes de firmarlo dentro del plazo citado anteriormente.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA
CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS.

Para efectos de la notificación y en términos del artículo 50 de **La Ley**, a partir de esta fecha se pone a disposición de los licitantes, copia de esta acta en la página electrónica: <https://comprasmx.buengobierno.gob.mx> dicho procedimiento sustituirá a la notificación personal. De conformidad con los artículos 35 antepenúltimo párrafo, y 36 **La Ley** a este acto no asistió ningún representante o persona que manifestara su interés de estar presente en el mismo como observador. En este acto se les pregunto a los asistentes vía video conferencia, si deseaban manifestar alguna observación o comentario a lo que respondieron no tener ninguno.

Asimismo, se comunica a los licitantes que la presente acta se hace del conocimiento de los servidores públicos participantes a través de video conferencia, quienes emitieron su conformidad a la misma. La presente acta se firmará de manera electrónica por las personas servidoras públicas que intervienen en ellas, de conformidad con lo señalado en los artículos 36 y 50 de **La Ley**.

Después de dar lectura a la presente acta, se dio por terminado este acto, siendo las **17:34 horas** del día **6 de abril del 2026**. La presente acta consta de **15 páginas y 2 anexos**.

POR EL INSTITUTO FONACOT:

NOMBRE	ÁREA	FIRMA
Lic. Sonia Llaguno Arista	Subdirectora de Adquisiciones.	Presente por video conferencia.
Ing. Ricardo Oria Esquivel	Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación y representante del Área Técnica y Requirente.	Presente por video conferencia.
Ing. Oscar Rocha Orozco	Director de Tecnologías de la Información y representante del Área Técnica y Requirente.	Presente por video conferencia.
Lic. María Eugenia Flores Solano	Coordinadora Administrativa de Alta Responsabilidad y Representante de la Oficina del Abogado General.	Presente por video conferencia.

POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL:

NOMBRE	FIRMA
Mtra. Silvia Yadira Ferrer González Titular del Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.	Presente por video conferencia.

----- **FIN DEL ACTA** -----



Trabajo
Secretaría del Trabajo
y Previsión Social

INSTITUTO
fonacot



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO**

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL CON REDUCCIÓN DE PLAZOS No. LA-14-P7R-014P7R001-N-5-2026 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ORIGINACIÓN DE CRÉDITO DEL INFONACOT.

ANEXO 1



2026
año de
**Margarita
Maza**

Av. Insurgentes Sur 452, Roma Sur, Cuauhtémoc, 06760 Ciudad de México, CDMX, México Tel: (55) 52 657400 www.fonacot.gob.mx



Evaluación Legal – Administrativa de la Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026, para la “Contratación abierta del Servicio de Gestión, Operación y Soporte Técnico del Sistema CREDERE y Sistemas Complementarios”.

Descripción		PROPUESTA CONJUNTA				PROPUESTA CONUNTA					
		IO-TECH, S.A. DE C.V.		ULTRASIST, S.A. DE C.V.		LEAN4IT, S.C.		MAYSOFT GLOBAL S. DE R.L. DE C.V.		TYCOMM DE MÉXICO, S.A. DE C.V.	
		CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
1.	El licitante deberá presentar un escrito de acreditación de personalidad jurídica en el que su firmante manifieste que cuenta con facultades suficientes para comprometerse y responder por sí o su representada en la presente licitación, así como para suscribir las propuestas técnicas y económicas, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 48 fracción V del RLey. Para tal efecto, el licitante deberá requisitar el Anexo 4 o Anexo 4A", o en su caso exhibir la constancia de inscripción en el registro único de participantes se deberá insertar la leyenda "Bajo protesta de decir verdad", manifestando que en el citado registro la información se encuentra completa y actualizada. El domicilio que se mencione en los documentos antes citados, será considerado por la Convocante como el indicado para que el licitante reciba toda clase de notificaciones que resulten de los actos, contrato y convenio derivados de este procedimiento. Asimismo, podrá contar con una dirección de correo electrónico e indicarlo en el Anexo 4 o 4A.	000003 al 000070		000072 al 000171		3 al 22		23 al 300		301 al 346	
2.	Escrito del licitante en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que ni el firmante ni ninguno de los socios integrantes de la persona moral que representa, se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 71 y 90 de La Ley. Anexo 6.	000179		000181		351		352		353	
3.	Escrito bajo protesta de decir verdad en el que el licitante manifieste la declaración de integridad, de acuerdo a lo señalado en el artículo 40, fracción X de La Ley. Anexo 8.	000184		000186		356		357		358	
4.	El licitante deberá presentar escrito en el que manifieste, bajo protesta de decir verdad, que es de nacionalidad mexicana, de conformidad con el artículo 35 del RLey. Anexo 5.	000204		000206		376		377		378	
5.	El licitante deberá presentar declaración en la que manifieste que acepta todas las condiciones de la convocatoria de licitación, de conformidad con el ACUERDO. Anexo 1.	000209		000211		381		382		383	
6.	El licitante deberá requisitar el formato de estratificación conforme al Anexo 9. Nota: En el caso de que la empresa se considere "GRANDE", podrá presentar escrito libre en donde así lo manifieste.	000214 y 000250 Identifica igualdad de género		000252 al 000253 Identifica igualdad de género		386 y 387		388 y 389		390 y 391	
7.	Escrito del licitante donde declara que ha leído la convocatoria, y se encuentra conforme con los criterios de adjudicación, así como con todos y cada uno de los puntos que en ésta se señalan. Anexo 10.	000256		000258		393		394		395	
8.	El licitante deberá presentar manifestación bajo protesta de decir verdad en el que declare si tiene o no relación o vínculo de negocios, laborales, profesionales, personales o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta cuarto grado, con las personas servidores públicos que establece el Protocolo de actuación en contrataciones. Anexo 12.	000189		000191		361		362		363	
9.	El licitante deberá presentar manifiesto bajo protesta de decir verdad que no ejecuta con otro participante acciones que impliquen o tengan por objeto obtener un beneficio o ventaja indebida en el procedimiento. Anexo 13.	000194		000196		366		367		368	



Evaluación Legal - Administrativa de la Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026, para la “Contratación abierta del Servicio de Gestión, Operación y Soporte Técnico del Sistema CREDERE y Sistemas Complementarios”.

Descripción		PROPUESTA CONJUNTA				PROPUESTA CONUNTA					
		IO-TECH, S.A. DE C.V.		ULTRASIST, S.A. DE C.V.		LEAN4IT, S.C.		MAYSOFT GLOBAL S. DE R.L. DE C.V.		TYCOMM DE MÉXICO, S.A. DE C.V.	
		CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
10.	Copia simple de identificación oficial vigente y legible de la persona física o del representante legal de la persona moral, la que deberá contener firma y fotografía, debiendo ser alguno de los siguientes documentos: pasaporte, cartilla, credencial para votar, cédula profesional o los formularios FM2 Y FM3, (Estos dos últimos en caso de ser de nacionalidad extranjera).	000289		000291		411		413		415	
11.	El licitante deberá presentar escrito mediante el cual manifieste que su representada cuenta con personal técnico capacitado suficiente y disponible para la prestación del servicio, por lo que en caso de resultar adjudicado realizará, la prestación del servicio durante la vigencia del contrato, por su cuenta, cargo y riesgo, conforme a las condiciones descritas en el Anexo 14 “Características Técnicas del Servicio” , por lo que no subcontratará parcial o totalmente los mismos con otro licitante que haya participado en el procedimiento, ni con un tercero de conformidad con el Artículo 40 frac. XXI de La Ley. Anexo 16.	000199		000201		371		372		373	
12.	El licitante deberá presentar registro, carta de Bienvenida o documento que acredite la afiliación de su Centro de Trabajo al Instituto FONACOT, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo o en su caso, el Aviso que genera el sistema al concluir la solicitud de afiliación, el cual se puede obtener en la siguiente página: https://sistemacredito.fonacot.gob.mx/modulosEspeciales_FONACOT/afiliaciones.php	000294 y 000295		000297 al 000306		418 al 438		440 al 443		446 al 448	
13.	Para el caso de que se participe por medio de presentación conjunta, será necesario que el representante común de la agrupación señale a través de escrito simple, que la proposición se presenta en forma conjunta, así mismo, deberá presentar el convenio conforme a lo establecido en el inciso 2 del numeral III.10. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES CONJUNTAS de la Convocatoria. En este caso, el representante común deberá presentar todos y cada uno de los escritos solicitados en el presente numeral y cada una de las personas que integran la participación conjunta deberá entregar los escritos de los incisos 1 al 12 del presente numeral. Si el licitante no participa de manera conjunta, deberá manifestarlo mediante escrito simple.	Cumple 000261 al 000286				Cumple 398 al 408					
Conclusión legal - administrativa		Del análisis cuantitativo y cualitativo efectuado a la documentación legal y administrativa del licitante: IO-TECH, S.A. DE C.V. en participación conjunta con ULTRASIST, S.A. DE C.V. se determinó que cumplen , con lo solicitado en el numeral IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO de la convocatoria. Derivado de lo anterior su propuesta resulta solvente legal y administrativamente.				Del análisis cuantitativo y cualitativo efectuado a la documentación legal y administrativa del licitante: LEAN4IT, S.C. en participación conjunta con MAYSOFT GLOBAL. S. DE R.L. DE C.V. y TYCOMM DE MÉXICO, S.A. DE C.V. se determinó que cumplen , con lo solicitado en el numeral IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO de la convocatoria. Derivado de lo anterior su propuesta resulta solvente legal y administrativamente.					



Evaluación Legal – Administrativa de la Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026, para la “Contratación abierta del Servicio de Gestión, Operación y Soporte Técnico del Sistema CREDERE y Sistemas Complementarios”.

Descripción		ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V.		PROPUESTA CONJUNTA				PROPUESTA CONJUNTA			
				SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V.		GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V.		SMARTSOFT AMERICA BUSINESS APPLICATIONS, S.A. DE C.V.		KERNEL TECHNOLOGIES GROUP, S.A. DE C.V.	
		CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
1.	El licitante deberá presentar un escrito de acreditación de personalidad jurídica en el que su firmante manifieste que cuenta con facultades suficientes para comprometerse y responder por sí o su representada en la presente licitación, así como para suscribir las propuestas técnicas y económicas, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 48 fracción V del RLey. Para tal efecto, el licitante deberá requisitar el Anexo 4 o Anexo 4A", o en su caso exhibir la constancia de inscripción en el registro único de participantes se deberá insertar la leyenda "Bajo protesta de decir verdad", manifestando que en el citado registro la información se encuentra completa y actualizada. El domicilio que se mencione en los documentos antes citados, será considerado por la Convocante como el indicado para que el licitante reciba toda clase de notificaciones que resulten de los actos, contrato y convenio derivados de este procedimiento. Asimismo, podrá contar con una dirección de correo electrónico e indicarlo en el Anexo 4 o 4A.	00001 al 00082		1 al 113		114 al 193			3 al 6 El Anexo 4 no está acompañado de la copia del Acta Constitutiva, así como su última modificación ni el poder notarial donde se especifique que el apoderado legal goza de poder para actos de administración.		89 al 90 El Anexo 4 no está acompañado de la copia del Acta Constitutiva, así como su última modificación ni el poder notarial donde se especifique que el apoderado legal goza de poder para actos de administración.
2.	Escrito del licitante en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que ni el firmante ni ninguno de los socios integrantes de la persona moral que representa, se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 71 y 90 de La Ley. Anexo 6.	00001		196		197		10		92	
3.	Escrito bajo protesta de decir verdad en el que el licitante manifieste la declaración de integridad, de acuerdo a lo señalado en el artículo 40, fracción X de La Ley. Anexo 8.	00001		198		199		12		94	
4.	El licitante deberá presentar escrito en el que manifieste, bajo protesta de decir verdad, que es de nacionalidad mexicana, de conformidad con el artículo 35 del RLey. Anexo 5.	00001		206		207		20		96	
5.	El licitante deberá presentar declaración en la que manifieste que acepta todas las condiciones de la convocatoria de licitación, de conformidad con el ACUERDO. Anexo 1.	00001		208		209		22		98	
6.	El licitante deberá requisitar el formato de estratificación conforme al Anexo 9. Nota: En el caso de que la empresa se considere "GRANDE", podrá presentar escrito libre en donde así lo manifieste.	00001 y 00002		210		211 al 212		24 y 25		100	
7.	Escrito del licitante donde declara que ha leído la convocatoria, y se encuentra conforme con los criterios de adjudicación, así como con todos y cada uno de los puntos que en ésta se señalan. Anexo 10.	00001		213		214		27		102	
8.	El licitante deberá presentar manifestación bajo protesta de decir verdad en el que declare si tiene o no relación o vínculo de negocios, laborales, profesionales, personales o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta cuarto grado, con las personas servidores públicas que establece el Protocolo de actuación en contrataciones. Anexo 12.	00001		200		201		14		104	
9.	El licitante deberá presentar manifiesto bajo protesta de decir verdad que no ejecuta con otro participante acciones que impliquen o tengan por objeto obtener un beneficio o ventaja indebida en el procedimiento. Anexo 13.	00001		202		203		16		106	
10.	Copia simple de identificación oficial vigente y legible de la persona física o del representante legal de la persona moral, la que deberá contener firma y fotografía, debiendo ser alguno de los siguientes documentos: pasaporte, cartilla, credencial para votar, cédula profesional o los formularios FM2 Y FM3, (Estos dos últimos en caso de ser de nacionalidad extranjera).	00002		230		231		135		108	



Evaluación Legal – Administrativa de la Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026, para la “Contratación abierta del Servicio de Gestión, Operación y Soporte Técnico del Sistema CREDERE y Sistemas Complementarios”.

Descripción		ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V.		PROPUESTA CONJUNTA				PROPUESTA CONJUNTA			
				SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V.		GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V.		SMARTSOFT AMERICA BUSINESS APPLICATIONS, S.A. DE C.V.		KERNEL TECHNOLOGIES GROUP, S.A. DE C.V.	
		CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
11.	El licitante deberá presentar escrito mediante el cual manifieste que su representada cuenta con personal técnico capacitado suficiente y disponible para la prestación del servicio, por lo que en caso de resultar adjudicado realizará, la prestación del servicio durante la vigencia del contrato, por su cuenta, cargo y riesgo, conforme a las condiciones descritas en el Anexo 14 “Características Técnicas del Servicio”, por lo que no subcontratará parcial o totalmente los mismos con otro licitante que haya participado en el procedimiento, ni con un tercero de conformidad con el Artículo 40 frac. XXI de La Ley. Anexo 16.	00001		204		205		18		110	
12.	El licitante deberá presentar registro, carta de Bienvenida o documento que acredite la afiliación de su Centro de Trabajo al Instituto FONACOT, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo o en su caso, el Aviso que genera el sistema al concluir la solicitud de afiliación, el cual se puede obtener en la siguiente página: https://sistemacredito.fonacot.gob.mx/modulosEspeciales_FONACOT/afiliaciones.php	00002 al 00022		232 y 233		234 al 236		138 al 158		113 al 133	
13.	Para el caso de que se participe por medio de presentación conjunta, será necesario que el representante común de la agrupación señale a través de escrito simple, que la proposición se presenta en forma conjunta, así mismo, deberá presentar el convenio conforme a lo establecido en el inciso 2 del numeral III.10. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES CONJUNTAS de la Convocatoria. En este caso, el representante común deberá presentar todos y cada uno de los escritos solicitados en el presente numeral y cada una de las personas que integran la participación conjunta deberá entregar los escritos de los incisos 1 al 12 del presente numeral. Si el licitante no participa de manera conjunta, deberá manifestarlo mediante escrito simple.	00001		Cumple 216 al 229				Cumple 31 al 36			
Conclusión legal - administrativa		Del análisis cuantitativo y cualitativo efectuado a la documentación legal y administrativa del licitante: ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V. se determinó que cumple, con lo solicitado en el numeral IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO de la convocatoria. Derivado de lo anterior su propuesta resulta solvente legal y administrativamente.		Del análisis cuantitativo y cualitativo efectuado a la documentación legal y administrativa del licitante: SIE SISTEMAS, S.A. DE C.V. en participación conjunta con GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V. se determinó que cumplen, con lo solicitado en el numeral IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO de la convocatoria. Derivado de lo anterior su propuesta resulta solvente legal y administrativamente.				Del análisis cuantitativo y cualitativo efectuado a la documentación legal y administrativa del licitante: SMARTSOFT AMERICA BUSINESS APPLICATIONS, S.A. DE C.V. en propuesta conjunta con KERNEL TECHNOLOGIES GROUP, S.A. DE C.V. se determinó que no cumplen, con lo solicitado en el numeral IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO de la convocatoria. Derivado de lo anterior su propuesta resulta no solvente legal y administrativamente, ya que no adjuntaron: copia del Acta Constitutiva, así como su última modificación ni el poder notarial donde se especifique que el apoderado legal goza de poder para actos de administración., por lo que su propuesta es desechada de conformidad con el numeral 1 de la sección VI.3 DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES de la Convocatoria.			

Elaboró

Lic. Rebeca Dalia Mendoza Cruz
Jefa de Departamento de Licitaciones e ITP.

Revisó

Lic. Sonia Llaguno Arista
Subdirectora de Adquisiciones.

Autorizó

Mtro. Fernando Zepeda Delgadillo
Director de Recursos Materiales y Servicios Generales

Fecha de evaluación: 1 de abril de 2026



Trabajo
Secretaría del Trabajo
y Previsión Social

INSTITUTO
fonacot



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO**

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL CON REDUCCIÓN DE PLAZOS No. LA-14-P7R-014P7R001-N-5-2026 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ORIGINACIÓN DE CRÉDITO DEL INFONACOT.

ANEXO 2



2026
año de
**Margarita
Maza**

Av. Insurgentes Sur 452, Roma Sur, Cuauhtémoc, 06760 Ciudad de México, CDMX, México Tel: (55) 52 657400 www.fonacot.gob.mx



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026

INSTITUTO FONACOT

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

EVENTO COMPRASMX: NO. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:
TIPO DE PROCEDIMIENTO:
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
ELECTRÓNICA.**

**CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN,
OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE
Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS**

CIUDAD DE MÉXICO, 6 DE ABRIL DE 2026.

EN LA CIUDAD DE MÉXICO, A SEIS DE ABRIL DE DOSMIL VEINTISEIS Y VISTO PARA EVALUAR LAS PROPUESTAS TÉCNICAS RELATIVAS AL PROCEDIMIENTO DE **LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS**, A PARTIR DEL DÍA NATURAL SIGUIENTE A LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2026, EN CUMPLIMIENTO DE LOS ARTÍCULOS 47 Y 48 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO; ASÍ COMO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN SEÑALADOS EN EL NUMERAL **V.1. PROPUESTA TÉCNICA** Y EL NUMERAL **VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA, Criterios de Evaluación (Puntos y Porcentajes)** DE LA CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN ANTES MENCIONADA; QUE REGULAN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO DE **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA**, SE REALIZÓ LA EVALUACIÓN TÉCNICA CORRESPONDIENTE.

EL ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS PRESENTADAS POR LOS LICITANTES FUE REALIZADO POR LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, LA SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE Y OPERACIÓN DE SISTEMAS Y LA JEFATURA DE PROCESAMIENTO DE DATOS ADSCRITAS A LA **SUBDIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN** DEL INSTITUTO FONACOT Y REQUERENTE DEL SERVICIO.

EN LO RELATIVO AL PROCESO DE EVALUACIÓN TÉCNICA DE LA PROPOSICION PRESENTADA POR LOS LICITANTES PARTICIPANTES, SE PROCEDIÓ A LA REVISIÓN DOCUMENTAL Y ANÁLISIS DETALLADO DE LAS MISMAS, PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS Y REQUISITOS SOLICITADOS EN LA

Página 1 de 15



2026
año de
**Margarita
Maza**



CONVOCATORIA DE ESTA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026, EMITIENDO LA SIGUIENTE EVALUACIÓN TÉCNICA:

I. EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE LAS PROPOSICIONES, "DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR EL LICITANTE PARA PODER SER EVALUADO EN EL METODO DE PUNTOS Y PORCENTAJES".

PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA SE PROCEDIÓ A LA REVISIÓN DETALLADA DE LA DOCUMENTACIÓN ENTREGADA POR EL LICITANTE DE ACUERDO CON EL **NUMERAL XXVII. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR EL LICITANTE PARA PODER SER EVALUADO EN EL METODO DE PUNTOS Y PORCENTAJES** DE LA CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN ANTES MENCIONADA QUE REGULAN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026, MISMO QUE SE DETALLA A CONTINUACIÓN:

DE LA REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA EN EL NUMERAL XXVII. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR EL LICITANTE PARA PODER SER EVALUADO EN EL METODO DE PUNTOS Y PORCENTAJES DEL ANEXO 14 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO DE LA CONVOCATORIA, SE DETERMINA EL CUMPLIMIENTO DESPRENDIENDO EL RESULTADO QUE A CONTINUACIÓN SE MUESTRA EN LA SIGUIENTE TABLA:

Documentación Técnica de las Proposiciones, "Documentación que deberá presentar el Licitante para poder ser evaluado en el método de Puntos y Porcentajes"	SmartSoft America Business Applications S.A. de C.V. y Kernel Technologies Group S.A. de C.V. en participación conjunta	ND Negocios Digitales, S.A. de C.V.	LEAN4IT S.C., Maysoft Global S. de R.L. de C.V. y TYCOMM de Mexico S.A. de C.V. en participación conjunta	IO-TECH, S.A. de C.V., y Ultrastis, S.A. de C.V. en participación conjunta	SIE Sistemas S.A de C.V. y Grupo Red Internet Development, S.A. de C.V. en participación conjunta
1 Defecto y vicios ocultos: Documento donde "El Proveedor" quedará ante "El Instituto" a responder de los defectos y vicios ocultos en la calidad de la contratación, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido.	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
2 Con la finalidad de garantizar el control y las técnicas de seguridad en la gestión de la información, "El Proveedor" deberá presentar copia simple del certificado vigente a su nombre de la norma ISO/IEC 27001:2022 la evaluación se realizará considerando la congruencia lógica entre el alcance certificado y los servicios objeto de la licitación, con el propósito de verificar que el licitante cuenta con un sistema de gestión de la seguridad de la información aplicable a los servicios requeridos. Algunos procesos vinculados son: a. servicios en materia de tecnologías de la información, comunicación y seguridad de la información para el sector público o privado, b. infraestructura tecnológica, c. servicios administrados, d. gestión de datos, e. seguridad en la nube, entre otros.	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
3 Es indispensable que "El Proveedor" cuente con capacidades de ingeniería y madurez en procesos de entornos de desarrollo para la gestión de requerimientos, control de cambios, análisis técnico de incidentes, verificación, validación y gestión de configuración. Por ello, deberá presentar la acreditación de la evaluación CMMI para Desarrollo (CMMI-DEV) en Nivel 5 vigente, conforme al modelo	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE





	Documentación Técnica de las Proposiciones, "Documentación que deberá presentar el Licitante para poder ser evaluado en el método de Puntos y Porcentajes"	SmartSoft America Business Applications S.A. de C.V. y Kernel Technologies Group S.A. de C.V. en participación conjunta	ND Negocios Digitales, S.A. de C.V.	LEAN4IT S.C., Maysoft Global S. de R.L. de C.V. y TYCOMM de Mexico S.A. de C.V. en participación conjunta	IO-TECH, S.A. de C.V., y Ultrastis, S.A. de C.V. en participación conjunta	SIE Sistemas S.A de C.V. y Grupo Red Internet Development, S.A. de C.V. en participación conjunta
	CMMI V2.0 para demostrar que tiene la madurez necesaria para ejecutar dichas actividades, garantizar la calidad en la gestión de incidentes y minimizar riesgos técnicos, aún cuando no realice desarrollo directamente. Dicha evaluación será validada en la siguiente URL: https://pars.cmmiinstitute.com/					
4	Finalmente, para asegurar un servicio de soporte, atención de incidentes, gestión de requerimientos y operación de la mesa de servicio, se requieren procesos formalizados de entrega y soporte, por lo que "El Proveedor" deberá contar con una evaluación CMMI para Servicios (CMMI-SVC) en Nivel 3 vigente, conforme al modelo CMMI V2.0, para lo que deberá presentar copia simple de la documentación que acredite dicha evaluación, la cual será validada en la siguiente URL: https://pars.cmmiinstitute.com/	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
5	El prestador deberá de presentar la documentación soporte indicada en la tabla de perfiles que acredite que cuenta con todos los perfiles. 1. Líder de proyecto / Gestor de Proyectos 2. Administrador de la Mesa Especializada de Servicio del Proveedor 3. Líder de la Mesa Especializada de Servicio del Proveedor 4. Operadores de la Mesa 5. Documentador 6. Administrador/ Especialista MiddleWare (WebLogics y JBoss Oracle) para la Operación 7. Ingeniero en administración y operación de Base de Datos Oracle 8. Ingeniero especialista en ARO y AKS. (Azure) 9. Líder de Base de Datos 10. Líder de Aplicaciones 11. Líder de Tecnologías Oracle 12. Administrador de Base de Datos para la operación 13. Administrador y ejecutor de procesos para la operación 14. Especialista en Aseguramiento de Calidad	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
6	El prestador deberá presentar 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 deberá mantenerse vigente durante toda la vigencia del contrato y hasta su conclusión. En caso de participación conjunta, cada participante que proporcione personal para la ejecución del servicio debe contar con REPSE. Si sólo uno aporta personal, basta con que ese participante esté inscrito en REPSE, conforme a la ley federal del trabajo y la ley de subcontratación	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

CONFORME A LA INFORMACIÓN ANTES PRESENTADA, LOS LICITANTES DIERON CUMPLIMIENTO CON TODOS LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS NUMERAL "XXVII. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR EL LICITANTE PARA PODER SER EVALUADO EN EL METODO DE PUNTOS Y PORCENTAJES" DEL ANEXO 14 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO DE LA CONVOCATORIA; POR LO QUE:





LOS LICITANTES SMARTSOFT AMERICA BUSINESS APPLICATIONS S.A. DE C.V Y KERNEL TECHNOLOGIES GROUP S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA, ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V., LEAN4IT S.C., MAYSOFT GLOBAL S. DE R.L. DE C.V. Y TYCOMM DE MEXICO S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA, IO-TECH, S.A. DE C.V., Y ULTRASIST, S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA Y SIE SISTEMAS S.A DE C.V. Y GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CUMPLEN CON LO SOLICITADO POR LA CONVOCANTE EN EL NUMERAL "XXVII. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR EL LICITANTE PARA PODER SER EVALUADO EN EL METODO DE PUNTOS Y PORCENTAJES" POR LO QUE DA CUMPLIMIENTO AL NUMERAL V.1. PROPUESTA TÉCNICA, REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS INDISPENSABLES QUE LOS LICITANTES DEBERÁN CUMPLIR PARA SER OBJETO DE EVALUACIÓN POR PUNTOS Y PORCENTAJES.

II.- EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE LAS PROPOSICIONES, DEL NUMERAL VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA, (Puntos y Porcentajes),

PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA SE PROCEDIÓ A LA REVISIÓN DETALLADA DE DOCUMENTACIÓN ENTREGADA POR EL LICITANTE DE ACUERDO CON EL NUMERAL VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA PARA LOS LICITANTES QUE DIERON CUMPLIMIENTO AL NUMERAL V.1. PROPUESTA TÉCNICA LA PROPUESTA TÉCNICA, LOS DOCUMENTOS Y LOS REQUISITOS SOLICITADOS EN LA PRESENTE CONVOCATORIA CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 47 PÁRRAFO TERCERO DE LA LEY Y 100 DEL RLEY; Criterios de Evaluación (Puntos y Porcentajes).

1. SMARTSOFT AMERICA BUSINESS APPLICATIONS S.A. DE C.V Y KERNEL TECHNOLOGIES GROUP S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA

Resumen de puntuación

NÚMERO DE RUBRO	RUBRO	PUNTUACIÓN A OTORGAR	PUNTUACIÓN OTORGADA
1	CAPACIDAD DEL LICITANTE	24	22.74
2	EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	18	18.00
3	PROPUESTA DE TRABAJO	7	7.00
4	CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	11	11.00
TOTAL		60	58.74

Desglose de Puntuación

1.- CAPACIDAD DEL LICITANTE	PUNTUACIÓN OTORGADA
a) Capacidad de los Recursos Humanos	12.50



1.- CAPACIDAD DEL LICITANTE	PUNTUACIÓN OTORGADA
a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio	3.90
a.2) Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con los conocimientos académicos o profesionales	7.37
a.3) Dominio de herramientas relacionadas con la materia del servicio solicitado	1.23
b) Capacidad de los Recursos Económicos y de Equipamento	9.74
b.1) Capacidad de recursos económicos.	7.00
b.2) Capacidad de equipamiento.	2.74
c) Participación de Discapacitados	0.00
d) Participación de MIPYMES	0.50
e). Igualdad Laboral	0.00
Total de puntos obtenidos	22.74

2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	PUNTUACIÓN OTORGADA
a) Experiencia del licitante.	9.00
b) Especialidad del licitante.	9.00
Total de puntos obtenidos	18.00

3.- PROPUESTA DE TRABAJO.	PUNTUACIÓN OTORGADA
a) Metodología	3.00
b) Plan de Trabajo	2.00
c) Esquema estructural de la organización de los recursos humanos	2.00
Total de puntos obtenidos	7.00

4.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS.	PUNTUACIÓN OTORGADA
a) Cumplimiento de contratos.	11.00
Total de puntos obtenidos	11.00

Para el rubro 1.- Capacidades del Licitante en su inciso a) Capacidad de los Recursos Humanos se tiene el otorgamiento de un **máximo de puntaje de 13.26 puntos**, de los cuales **obtuvo un puntaje de 12.30 puntos**, debido a las siguientes razones:



- a) No cumple con lo solicitado en el inciso a.2) Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con los conocimientos académicos o profesionales, subinciso a.2.3) El licitante deberá acreditar la experiencia como Líder de la Mesa Especializada de Servicio del Proveedor en términos de: Presentar copia simple del documento emitido por la autoridad educativa, con el que acredite el nivel de estudio al menos Título o cédula profesional de la licenciatura en sistemas, computación, informática o área afín, titulado o comprobante de pasante; toda vez que el título presentado es de "Licenciado en Administración de Empresas" y no se considera como área afín o de lo solicitado, por lo que se le asigna puntuación de 0.00 puntos.
- b) No cumple con lo solicitado en el inciso a.3) Dominio de herramientas relacionadas con la materia del servicio solicitado, subinciso a.3.2) El licitante deberá acreditar la experiencia como Administrador de la Mesa Especializada de Servicio del Proveedor en términos de: Presentar copia del certificado o constancia o diploma de los cursos que acrediten el dominio de herramientas y de las certificaciones, emitidos por la autoridad de estudios competente; toda vez que no presenta la certificación vigente de: ITIL Leader. Por lo que se le asigna puntuación de 0.00 puntos.
- c) No cumple con lo solicitado en el inciso a.3) Dominio de herramientas relacionadas con la materia del servicio solicitado, subinciso a.3.4) El licitante deberá acreditar la experiencia como Operadores de la Mesa en términos de: Presentar copia del certificado o constancia o diploma de los cursos que acrediten el dominio de herramientas y de las certificaciones, emitidos por la autoridad de estudios competente; toda vez que no presenta curso de Implementación de mesa de ayuda o gestión de solicitudes de servicio sin que se limite a herramientas específicas del mercado, o gestión de solicitudes de servicios vigente. Por lo que se le asigna puntuación de 0.00 puntos.

Para el rubro 1.- Capacidades del Licitante en su inciso c) Participación de Discapacitados se tiene el otorgamiento de un **máximo de puntaje de 0.25 puntos**, de los cuales **obtuvo un puntaje de 0.00**, debido a las siguientes razones:

- a) No cumple con lo solicitado en el inciso c.1) Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad; toda vez que manifiesta bajo escrito que no cuentan con personal con discapacidad en una porción de cuando al menos el 5% de su totalidad de su planta de empleados; por lo que se le asigna puntuación de 0.00 puntos.

Para el rubro 1.- Capacidades del Licitante en su inciso e) Igualdad Laboral se tiene el otorgamiento de un **máximo de puntaje de 0.25 puntos**, de los cuales **obtuvo un puntaje de 0.00**, debido a las siguientes razones: No acredita haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente vigente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto, por lo que se le asigna puntuación de 0.00 puntos.

2. ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V

Resumen de puntuación

NÚMERO DE RUBRO	RUBRO	PUNTUACIÓN A OTORGAR	PUNTUACIÓN OTORGADA
1	CAPACIDAD DEL LICITANTE	24	23.40





NÚMERO DE RUBRO	RUBRO	PUNTUACIÓN A OTORGAR	PUNTUACIÓN OTORGADA
2	EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	18	18.00
3	PROPUESTA DE TRABAJO	7	7.00
4	CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	11	11.00
TOTAL		60	59.40

Desglose de Puntuación

1.- CAPACIDAD DEL LICITANTE	PUNTUACIÓN OTORGADA
a) Capacidad de los Recursos Humanos	13.16
a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio	3.90
a.2) Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con los conocimientos académicos o profesionales	7.93
a.3) Dominio de herramientas relacionadas con la materia del servicio solicitado	1.33
b) Capacidad de los Recursos Económicos y de Equipamento	9.74
b.1) Capacidad de recursos económicos.	7.00
b.2) Capacidad de equipamiento.	2.74
c) Participación de Discapacitados	0.00
d) Participación de MIPYMES	0.50
e). Igualdad Laboral	0.00
Total de puntos obtenidos	23.40

2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	PUNTUACIÓN OTORGADA
a) Experiencia del licitante.	9.00
b) Especialidad del licitante.	9.00
Total de puntos obtenidos	18.00

3.- PROPUESTA DE TRABAJO.	PUNTUACIÓN OTORGADA
a) Metodología	3.00
b) Plan de Trabajo	2.00
c) Esquema estructural de la organización de los recursos humanos	2.00
Total de puntos obtenidos	7.00



4.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS.	PUNTUACIÓN OTORGADA
a) Cumplimiento de contratos.	11.00
Total de puntos obtenidos	11.00

Para el rubro 1.- Capacidades del Licitante en su inciso a) Capacidad de los Recursos Humanos se tiene el otorgamiento de un **máximo de puntaje de 13.26 puntos**, de los cuales **obtuvo un puntaje de 13.16 puntos**, debido a las siguientes razones:

- a) No cumple con lo solicitado en el inciso a.3) Dominio de herramientas relacionadas con la materia del servicio solicitado, subinciso a.3.2) El licitante deberá acreditar la experiencia como Administrador de la Mesa Especializada de Servicio del Proveedor en términos de: Presentar copia del certificado o constancia o diploma de los cursos que acrediten el dominio de herramientas y de las certificaciones, emitidos por la autoridad de estudios competente; toda vez que no presenta la certificación vigente de: ITIL Leader y El licitante entrega certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management el cual no es solicitado. Por lo que se le asigna puntuación de 0.00 puntos.

Para el rubro 1.- Capacidades del Licitante en su inciso c) Participación de Discapacitados se tiene el otorgamiento de un **máximo de puntaje de 0.25 puntos**, de los cuales **obtuvo un puntaje de 0.00**, debido a las siguientes razones: No cumple con lo solicitado en el inciso c.1) Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad; toda vez de no acreditar haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente vigente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto; por lo que se le asigna puntuación de 0.00 puntos.

Para el rubro 1.- Capacidades del Licitante en su inciso e) Igualdad Laboral se tiene el otorgamiento de un **máximo de puntaje de 0.25 puntos**, de los cuales **obtuvo un puntaje de 0.00**, debido a las siguientes razones: No acredita haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente vigente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto, por lo que se le asigna puntuación de 0.00 puntos.

3. LEAN4IT S.C., MAYSOFT GLOBAL S. DE R.L. DE C.V. Y TYCOMM DE MEXICO S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA

Resumen de puntuación

NÚMERO DE RUBRO	RUBRO	PUNTUACIÓN A OTORGAR	PUNTUACIÓN OTORGADA
1	CAPACIDAD DEL LICITANTE	24	20.63



NÚMERO DE RUBRO	RUBRO	PUNTUACIÓN A OTORGAR	PUNTUACIÓN OTORGADA
2	EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	18	15.00
3	PROPUESTA DE TRABAJO	7	7.00
4	CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	11	8.80
TOTAL		60	51.43

Desglose de Puntuación

1.- CAPACIDAD DEL LICITANTE	PUNTUACIÓN OTORGADA
a) Capacidad de los Recursos Humanos	12.89
a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio	3.63
a.2) Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con los conocimientos académicos o profesionales	7.93
a.3) Dominio de herramientas relacionadas con la materia del servicio solicitado	1.33
b) Capacidad de los Recursos Económicos y de Equipamiento rocha	7.24
b.1) Capacidad de recursos económicos.	4.50
b.2) Capacidad de equipamiento.	2.74
c) Participación de Discapacitados	0.00
d) Participación de MIPYMES	0.50
e). Igualdad Laboral	0.00
Total de puntos obtenidos	20.63

2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	PUNTUACIÓN OTORGADA
a) Experiencia del licitante.	7.50
b) Especialidad del licitante.	7.50
Total de puntos obtenidos	15.00
3.- PROPUESTA DE TRABAJO.	PUNTUACIÓN OTORGADA
a) Metodología	3.00
b) Plan de Trabajo	2.00
c) Esquema estructural de la organización de los recursos humanos	2.00
Total de puntos obtenidos	7.00





4.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS.	PUNTUACIÓN OTORGADA
a) Cumplimiento de contratos.	8.80
Total de puntos obtenidos	8.80

Para el rubro 1.- Capacidades del Licitante en su inciso a) Capacidad de los Recursos Humanos se tiene el otorgamiento de un **máximo de puntaje de 13.26 puntos**, de los cuales **obtuvo un puntaje de 12.89 puntos**, debido a las siguientes razones:

- a) No cumple con lo solicitado en el inciso a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio, subinciso a.1.6) El licitante deberá acreditar la experiencia de Administrador/ Especialista MiddleWare (WebLogics y JBoss Oracle) para la Operación en términos de: 1. Cantidad de años que demuestre experiencia desempeñándose principalmente como Administrador/ Especialista MiddleWare (WebLogics y JBoss Oracle) para la Operación para el sector público o privado. 2. La trayectoria profesional deberá ser comprobable mediante curriculum vitae, acompañado con copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE), o Pasaporte, o Cédula Profesional o cartilla con firma y fotografía.) 3.- Deberá contener como mínimo lo siguiente: i. Lugar y fecha de expedición. ii. Datos generales del candidato. iii. Experiencia profesional del candidato, detallando: nombre de la empresa, dirección, teléfono y datos de contacto para referencias, así como el tipo de servicios prestados en cada empresa que señale en su currículum. 4.- El documento deberá presentarse con el nombre y firma autógrafa del representante legal del licitante, avalando el documento. En caso contrario se tendrá como no presentado; toda vez que no acreditó contar con el recurso ofertado, comprobando tener una experiencia igual o superior de al menos 2 años de experiencia y en su propuesta expresa "Experiencia de más de un año" lo cual no asegura que cuente con más de dos años, por lo que se le asigna puntuación de 0.00 puntos.
- b) No cumple con lo solicitado en el inciso a.3) Dominio de herramientas relacionadas con la materia del servicio solicitado, subinciso a.3.2) El licitante deberá acreditar la experiencia como Administrador de la Mesa Especializada de Servicio del Proveedor en términos de: Presentar copia del certificado o constancia o diploma de los cursos que acrediten el dominio de herramientas y de las certificaciones, emitidos por la autoridad de estudios competente, en la que acredite el certificado vigente de: ITIL Leader, toda vez que presenta una certificación en ITIL Foundation Certificate in IT Service Management y no en ITIL Leader, por lo que se le asigna puntuación de 0.00 puntos.

Para el rubro 1.- Capacidades del Licitante en su inciso b) Capacidad de los Recursos Económicos y de Equipamento en su subinciso b.1) Capacidad de recursos económicos se tiene el otorgamiento de un **máximo de puntaje de 7.00 puntos**, de los cuales **obtuvo un puntaje de 4.50 puntos**, debido a las siguientes razones: Debido a que en la declaración fiscal 2024 de cada uno de los que conforman la participación conjunta, en su sumatoria se encuentra entre el 11y 15% referida a la totalidad de su propuesta económica.

Para el rubro 1.- Capacidades del Licitante en su inciso c) Participación de Discapacitados se tiene el otorgamiento de un **máximo de puntaje de 0.25 puntos**, de los cuales **obtuvo un puntaje de 0.00**, debido a las siguientes razones: No cumple con lo solicitado en el inciso c.1) Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad; toda vez de no acreditar haber aplicado políticas y prácticas



de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente vigente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto; por lo que se le asigna puntuación de 0.00 puntos.

Para el rubro 1.- Capacidades del Licitante en su inciso e) Igualdad Laboral se tiene el otorgamiento de un **máximo de puntaje de 0.25 puntos**, de los cuales **obtuvo un puntaje de 0.00**, debido a las siguientes razones: No acredita haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente vigente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto, por lo que se le asigna puntuación de 0.00 puntos.

Para el rubro 2.- Experiencia y Especialidad del Licitante en su inciso a) Experiencia del licitante se tiene el otorgamiento de un **máximo de puntaje de 9.00 puntos** de los cuales **obtuvo un puntaje de 7.50**, debido a que en el folio 1175 al 1188 no existe referencia entre el número del contrato y el número del contrato del anexo técnico como se enuncia a continuación: nombre del contrato: "CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. ARG-SWF-1718" FOLIO: 1175 nombre del anexo técnico: "ANEXO ÚNICO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. ARG-SWF-1920" FOLIO:1183 lo cual no tiene relación o son vinculantes; por tal motivo no es posible validar que los servicios que se presentan en el anexo técnico corresponden a ese contrato.

Para el rubro 2.- Experiencia y Especialidad del Licitante en su inciso b) Especialidad del licitante se tiene el otorgamiento de un **máximo de puntaje de 9.00 puntos** de los cuales **obtuvo un puntaje de 7.50**, debido a que en el folio 1348 al 1361 no existe referencia entre el número del contrato y el número del contrato del anexo técnico como se muestra a continuación: nombre del contrato: "CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. ARG-SWF-1718" FOLIO: 1348 nombre del anexo técnico: "ANEXO ÚNICO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. ARG-SWF-1920" FOLIO:1356 lo cual no tiene relación o son vinculantes, por tal motivo no es posible validar que los servicios que se presentan en el anexo técnico corresponden a ese contrato. Asimismo, la carta de cumplimiento que viene en el FOLIO: 1361 hace referencia al contrato No. ARG-SWF-1718 y no existe manera de relacionarla con el anexo técnico ANEXO ÚNICO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. ARG-SWF-1920" FOLIO:1356

Para el rubro 4.- Cumplimiento de Contratos en su inciso a) Cumplimiento de Contratos se tiene el otorgamiento de un **máximo de puntaje de 11.00 puntos** de los cuales **obtuvo un puntaje de 8.80** debido a que de acuerdo en el orden presentado los primeros 5 contratos presentados son: Contrato No.ARG-SWF-1718 y su carta de cumplimiento se encuentra en el folio 1627 se otorga puntaje, No se le otorga puntaje para el contrato que se encuentra del folio 1628 al 1641 ya que no existe referencia entre el número del contrato y el número del contrato del anexo técnico como se muestra a continuación: nombre del contrato: "CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. ARG-SWF-1718" FOLIO: 1628 nombre del anexo técnico: "ANEXO ÚNICO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. ARG-SWF-1920" FOLIO:1636 Por tal motivo no es posible validar que los servicios que se presentan en el anexo técnico corresponden a ese contrato. Asimismo, la carta de cumplimiento que viene en el FOLIO: 1641 hace referencia al contrato No. ARG-SWF-1718 y no existe manera de relacionarla con el anexo técnico ANEXO ÚNICO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. ARG-SWF-1920" FOLIO:1356 Contrato 0121/APPCYP y su carta de cumplimiento se encuentra en el folio 1683 se otorga puntaje, Contrato 0123/APPCYP y su carta de cumplimiento se encuentra en el folio 1725 se otorga puntaje, Contrato CLO-0124-1224 y su carta de cumplimiento se encuentra en el folio 1773 se otorga puntaje



4. IO-TECH, S.A. DE C.V., Y ULTRASIST, S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA

Resumen de puntuación

NÚMERO DE RUBRO	RUBRO	PUNTUACIÓN A OTORGAR	PUNTUACIÓN OTORGADA
1	CAPACIDAD DEL LICITANTE	24	23.75
2	EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	18	18.00
3	PROPUESTA DE TRABAJO	7	7.00
4	CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	11	11.00
TOTAL		60	59.75

Desglose de Puntuación

1.- CAPACIDAD DEL LICITANTE	PUNTUACIÓN OTORGADA
a) Capacidad de los Recursos Humanos	13.26
a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio	3.90
a.2) Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con los conocimientos académicos o profesionales	7.93
a.3) Dominio de herramientas relacionadas con la materia del servicio solicitado	1.43
b) Capacidad de los Recursos Económicos y de Equipamento	9.74
b.1) Capacidad de recursos económicos.	7.00
b.2) Capacidad de equipamiento.	2.74
c) Participación de Discapacitados	0.00
d) Participación de MIPYMES	0.50
e). Igualdad Laboral	0.25
Total de puntos obtenidos	23.75

2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	PUNTUACIÓN OTORGADA
a) Experiencia del licitante.	9.00
b) Especialidad del licitante.	9.00



2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	PUNTUACIÓN OTORGADA
Total de puntos obtenidos	18.00

3.- PROPUESTA DE TRABAJO.	PUNTUACIÓN OTORGADA
a) Metodología	3.00
b) Plan de Trabajo	2.00
c) Esquema estructural de la organización de los recursos humanos	2.00
Total de puntos obtenidos	7.00

4.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS.	PUNTUACIÓN OTORGADA
a) Cumplimiento de contratos.	11.00
Total de puntos obtenidos	11.00

Para el rubro 1.- Capacidades del Licitante en su inciso c) Participación de Discapacitados se tiene el otorgamiento de un **máximo de puntaje de 0.25 puntos**, de los cuales **obtuvo un puntaje de 0.00**, debido a las siguientes razones: No cumple con lo solicitado en el inciso c.1) Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad; toda vez entrega escrito en el que bajo protesta de decir verdad manifiesta no contar con trabajadores con discapacidad.; por lo que se le asigna puntuación de 0.00 puntos.

5. SIE SISTEMAS S.A de C.V. y GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. de C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA

Resumen de puntuación

NÚMERO DE RUBRO	RUBRO	PUNTUACIÓN A OTORGAR	PUNTUACIÓN OTORGADA
1	CAPACIDAD DEL LICITANTE	24	23.75
2	EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	18	18.00
3	PROPUESTA DE TRABAJO	7	7.00
4	CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	11	11.00
TOTAL		60	59.75



Desglose de Puntuación

1.- CAPACIDAD DEL LICITANTE	PUNTUACIÓN OTORGADA
a) Capacidad de los Recursos Humanos	13.26
a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio	3.90
a.2) Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con los conocimientos académicos o profesionales	7.93
a.3) Dominio de herramientas relacionadas con la materia del servicio solicitado	1.43
b) Capacidad de los Recursos Económicos y de Equipamiento	9.74
b.1) Capacidad de recursos económicos.	7.00
b.2) Capacidad de equipamiento.	2.74
c) Participación de Discapacitados	0.25
d) Participación de MIPYMES	0.50
e). Igualdad Laboral	0.00
Total de puntos obtenidos	23.75

2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	PUNTUACIÓN OTORGADA
a) Experiencia del licitante.	9.00
b) Especialidad del licitante.	9.00
Total de puntos obtenidos	18.00

3.- PROPUESTA DE TRABAJO.	PUNTUACIÓN OTORGADA
a) Metodología	3.00
b) Plan de Trabajo	2.00
c) Esquema estructural de la organización de los recursos humanos	2.00
Total de puntos obtenidos	7.00

4.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS.	PUNTUACIÓN OTORGADA
a) Cumplimiento de contratos.	11.00
Total de puntos obtenidos	11.00



Para el rubro 1.- Capacidades del Licitante en su inciso c) Participación de Discapacitados se tiene el otorgamiento de un **máximo de puntaje de 0.25 puntos**, de los cuales **obtuvo un puntaje de 0.00**, debido a las siguientes razones: No cumple con lo solicitado en el inciso c.1) Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad; toda vez entrega escrito en el que manifiesta no contar con trabajadores con discapacidad; por lo que se le asigna puntuación de 0.00 puntos.

-En resumen:

NO.	LICITANTE	PUNTAJE OBTENIDO
1	SMARTSOFT AMERICA BUSINESS APPLICATIONS S.A. DE C.V Y KERNEL TECHNOLOGIES GROUP S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA	58.74
2	ND NEGOCIOS DIGITALES, S.A. DE C.V.	59.40
3	LEAN4IT S.C., MAYSOFT GLOBAL S. DE R.L. DE C.V. Y TYCOMM DE MEXICO S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA	51.43
4	IO-TECH, S.A. DE C.V., Y ULTRASIST, S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA	59.75
5	SIE SISTEMAS S.A DE C.V. Y GRUPO RED INTERNET DEVELOPMENT, S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA	59.75

Autorizó

Ing. Oscar Rocha Orozco
Director de Tecnologías de la Información

Elaboró

Mtra. Ariadne Michell Vargas Vargas
Jefe de Departamento de Procesamiento de
Datos



Buen Gobierno

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno

Compras MX



El presente documento electrónico ha sido firmado mediante el uso de la e.firma, amparada por un certificado vigente a la fecha de la resolución, de conformidad con los artículos 2, fracción XIII, 7 y 9 de la Ley de Firma Electrónica Avanzada, y 12 del Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada.

De conformidad con lo establecido en los artículos 25, fracciones II, V y VI de la Ley de Firma Electrónica Avanzada, la integridad y autoría del presente documento se podrá comprobar conforme a lo previsto en el artículo 19 del Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada.



2026
año de
**Margarita
Maza**

<https://www.gob.mx/buengobierno>



ANEXO II

PROPUESTA TÉCNICA



CONVERTIMOS LOS RETOS TECNOLÓGICOS EN SOLUCIONES DIGITALES



Propuesta Técnica

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026,
PARA LA: "CONTRATACIÓN ABIERTA DEL
SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y
SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y
SISTEMAS COMPLEMENTARIOS".



Av. Insurgentes Sur 1524, Int. PO-04, Piso 10, Col.
Crédito Constructor, Alc. Benito Juárez, Ciudad de
México, C.P. 03940



52 55 5535.4831



contacto@negocios-digitales.com.mx

negocios-digitales.com.mx

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. antecedentes	6
3. Justificación.....	7
4. OBJETIVO GENERAL.....	7
5. SITUACIÓN ACTUAL.....	8
6. NECESIDADES.....	10
7. beneficio	13
8. alcance	14
9. descripción del servicio.....	18
10. DIRECTRICES PARA SOPORTE TÉCNICO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN.....	31
11. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS ADICIONALES.....	32
12. PLAN DE TRABAJO	52
13. PLAN DE RECEPCIÓN DE OPERACIÓN	53
14. PLAN DE ENTREGA DE OPERACIÓN A OTRO PROVEEDOR	55
15. RETIRO DE INFRAESTRUCTURA.....	56
16. PROCESO DEL BORRADO	57
17. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	58
18. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	58
19. VIGENCIA DEL SERVICIO.....	58
20. CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	59
21. MÉTODO DE EVALUACIÓN.....	60
22. FORMA DE ADJUDICACIÓN.....	60
23. ENTREGABLES	60
24. NIVELES DE SERVICIO	62
25. PENAS CONVENCIONALES	68
26. DEDUCTIVAS POR INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.....	72
27. DOCUMENTACIÓN QUE PRESENTA ND PARA PODER SER EVALUADO EN EL MÉTODO DE PUNTOS Y PORCENTAJES	75

28.	NORMAS, POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES	76
29.	GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO	77
30.	FORMA DE PAGO	77
31.	RESCISIÓN DE CONTRATO.....	78
32.	TERMINACIÓN ANTICIPADA.....	81
33.	CONFIDENCIALIDAD	82
34.	RESPONSABILIDADES.....	83
35.	ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.....	83
36.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	83
	APARTADO "A"	87
	RELACIÓN DE ANEXOS	88

PRESENTACIÓN

El presente documento contiene la **Propuesta Técnica** de **ND Negocios Digitales, S.A. de C.V.**, en adelante **"ND"**, para el **Servicio de Gestión, Operación y Soporte Técnico del sistema CREDERE y Sistemas Complementarios**, para el **Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores – INFONACOT**.

1. INTRODUCCIÓN

Hace 51 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 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.

La Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores en su última reforma publicada a través del Diario Oficial de la Federación de fecha 3 de marzo de 2024, indica en su Artículo 9 que podrá llevar a cabo las siguientes operaciones:

- I. Garantizar los créditos y, en su caso, otorgar financiamiento para la operación de los almacenes y tiendas a que se refiere el artículo 103 de la Ley Federal del Trabajo
- II. Otorgar financiamiento a los trabajadores para la adquisición de bienes y pago de servicios y garantizar dichas adquisiciones y pagos
- III. Contratar financiamientos conforme a lo previsto en esta Ley y en las disposiciones aplicables en la materia
- IV. Gestionar ante otras instituciones la obtención de condiciones adecuadas de crédito, garantías y precios que les procuren un mayor poder adquisitivo a los trabajadores
- V. Realizar operaciones de descuento, ceder, negociar y afectar los derechos de crédito a su favor y, en su caso, los títulos de crédito y documentos, respecto de financiamientos otorgados a que se refieren las fracciones I y II anteriores

- VI. Participar y coadyuvar en esquemas o programas a efecto de facilitar el acceso al financiamiento a los Distribuidores, que tiendan a disminuir el precio y facilitar la adquisición de dichos bienes y pago de servicios
- VII. Promover entre los trabajadores, el mejor aprovechamiento del salario y contribuir a la orientación de su gasto familiar, y
- VIII. Realizar las operaciones y servicios análogos o conexos necesarios para la consecución de las operaciones previstas en este artículo, previa autorización de la Secretaría de Hacienda.

2. 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 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 a que el Instituto no cuenta o carece de la capacidad técnica y humana en su mínima expresión a efecto de atender la administración y operación del Core Bancario y sus sistemas complementarios 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 de gestión, operación y soporte técnico del sistema Credere y sistemas complementarios.

Es por ello, que el Instituto requiere del Servicio de gestión, operación y soporte técnico del sistema Credere y sistemas complementarios 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.

3. JUSTIFICACIÓN

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

Que 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.

4. OBJETIVO GENERAL

El Instituto requiere el **"Servicio de gestión, operación y soporte técnico del sistema Credere y sistemas complementarios"**, 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 **ND** cuenta y proporcionará un servicio especializado para atender los requerimientos necesarios para brindar una

continuidad operativa al Sistema CREDERE y Sistemas Complementarios, que conllevarán a otorgar soporte técnico para la operación de los mismos.

5. 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 mínimo indispensable que responda a la atención de los incidentes, administración y operación del Core Bancario y sus Sistemas Complementarios 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".

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
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 Sistema CREDERE y Sistemas Complementarios, los cuales están soportados por las siguientes tecnologías:

Motores de Bases de Datos: Oracle, SQL Server, Oracle – IIS, Web Logic, .NET Core, My SQL, Mongo

Sistemas Operativos: MS Windows Server, Linux, Unix.

Sitios de Colaboración: Azure, Sharepoint, Power BI.

Aplicaciones:

1. CREDERE; incluye los siguientes componentes:
 - a. Portal Multibancos de Centros de Trabajo
 - b. Portal de Trabajadores
 - c. Jtrac
 - d. GitLab
 - e. Monitor Oracle Cloud
 - f. DWH
 - g. Ambientes bajo
 - h. Nearline
 - i. JBoss
 - j. Weblogics
2. Sistema de Citas de Centros de Trabajo
3. Portal Pre-registro Centros de Trabajo (Micrositio)
4. Tableros BI
5. Mesa Central de Servicios
6. Dispersión Web y Servidor de Bancos (Captación y dispersión)
7. Coldview

6. NECESIDADES

ND entiende que 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.

De igual forma, no pierde 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 tendrán que llevar a cabo en tiempo y forma para el cumplimiento de las obligaciones que se tendrán que atender.

ND entiende que es por ello, que "El Instituto" requiere realizar las actividades mencionadas a través de los Servicios prestados por Servicio de gestión, operación y soporte técnico del sistema Credere y sistemas complementarios, la cual deberá entregar 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, **ND** entiende que resulta imperante dar continuidad a la atención del servicio, a través de la puesta en operación de 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 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:

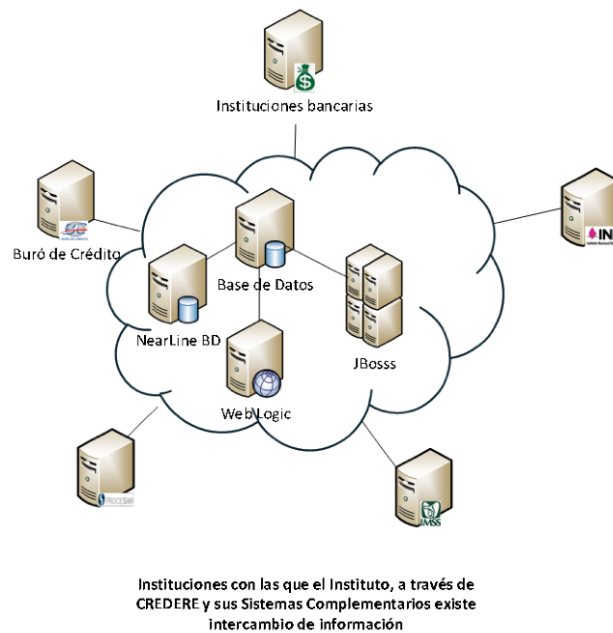
No.	Nombre Del Sistema / Aplicación	Lenguaje	Motor de Base de Datos
1	CREDERE; incluye los siguientes componentes: a. Portal Multibancos de Centros de Trabajo b. Portal de Trabajadores c. Jtrac d. GitLab e. Monitor Oracle Cloud f. DWH g. Ambientes bajos h. Nearline i. JBoss j. Weblogics	JAVA WEB LOGIC 10.3.6	ORACLE 11.G
2	SISTEMA DE CITAS DE CENTROS DE TRABAJO	PHP, JAVA	MYSQL
3	TABLEROS BI	POWER BI	VERSIÓN 2.131.901.0
4	MESA CENTRAL DE SERVICIO	HTML, PHP	MYSQL
5	DISPERSIÓN WEB Y SERVIDOR DE BANCOS (CAPTACION Y DISPERSIÓN)	C#	SQL SERVER 2019, Mongo (DB Atlas y/o DB Community Service)
6	PORTAL PREREGISTRO CENTROS DE TRABAJO (MICROSITIO)	DOTNET C#	SQL Server
7	COLDVIEW	OPENJDK	Versión 1.8.111

De igual manera un factor fundamental en la operación de los sistemas, es la Interoperabilidad con otras instituciones 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 correspondientes y a los convenios que entre “El Instituto” y los citados, los cuales se enuncian de forma enunciativas más no limitativas 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)	Mensual
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	Diario

No.	Instituciones públicas como privadas	Periodicidad
	Personal (RENAPO)	
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

ND entiende 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 deberá de 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 **ND** tomará en consideración la posible 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.

Paralelamente **ND** considerará que, en el transcurso del tiempo, se podrá proyectar la puesta en operación de nuevos procesos de información que coadyuvarán a la de atención a los acreditados y centros de trabajo, los cuales deberán ser atendidos a través de la figura de administración y ejecutar tareas de soporte técnico, los cuales están descritos en este requerimiento.

Igualmente, **ND** tomará en consideración a efecto de brindar el apoyo técnico de re-configuración de conexiones y elementos que constituyan ser analizados y reconfigurados para brindar continuidad operativa; de igual forma deberá ser parte de los grupos de trabajo con las áreas de negocio y técnico que sean necesario para coadyuvar al éxito del proyecto; lo anterior en función de ser un elemento que consume y proporciona servicios, es integrante de los sistemas complementarios del core bancario.

De manera similar, **ND** entregará el análisis e información, tanto de reglas de negocio con de índole técnico que el nuevo proyecto requiera para su avance y culminación en tiempo y forma que le sea solicitado.

7. BENEFICIO

Dar cumplimiento de los objetivos que se pretenden alcanzar y de la personalización y cumplimientos a la continuidad de los procesos operativos, de mantenimiento de datos específicos de las áreas usuarias, con lo que se busca alcanzar un alto grado de satisfacción y en la continuidad operativa asociados con los sistemas y aplicativos de “El Instituto”, lo que desprenderá un mayor grado de eficiencia, eficacia, rapidez y abatimiento de tiempos de ejecución en los procesos en cada una de las áreas usuarias.

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

8. ALCANCE

ND ofrece el Servicio de gestión, operación y soporte técnico del sistema Credere y sistemas complementarios tiene como alcance los siguientes fines, los cuales podrán ser enunciativos mas no limitativos durante la vigencia del contrato.

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. Situar en el ambientes productivos las posibles Soluciones tecnológicas que le sean solicitadas y encomendadas por "El Instituto" a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y de Desarrollo 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 deba de dar cumplimiento.
3. Llevar a cabo las actividades indicadas por la Dirección de Tecnologías de la Información en comunión con la Dirección de Desarrollo de Sistemas, a efecto de actualizar cualquier ambiente bajo (desarrollo, calidad, testing o pre-producción)
4. Dispersión de Créditos para trabajadores y su recuperación a través de las diferentes plataformas a administrar,
5. Las mejoras evolutivas a cargo de la Dirección de Desarrollo de Sistemas 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. Llevar a cabo el soporte técnico de los ambientes diferentes a producción, es decir, ambientes de desarrollo, calidad, testing, preproducción, ejecutando tareas que requiera y sean solicitadas por la Dirección de Desarrollo de Sistemas. Es importante mencionar que los requerimientos técnicos ofertados en este documento, no se solicita adecuaciones a código y/o creación de nuevos desarrollos, en virtud que los antes citados se encuentran inscritos en un diferente requerimiento técnico

Se apegará a los procesos operativos y a las aplicaciones:

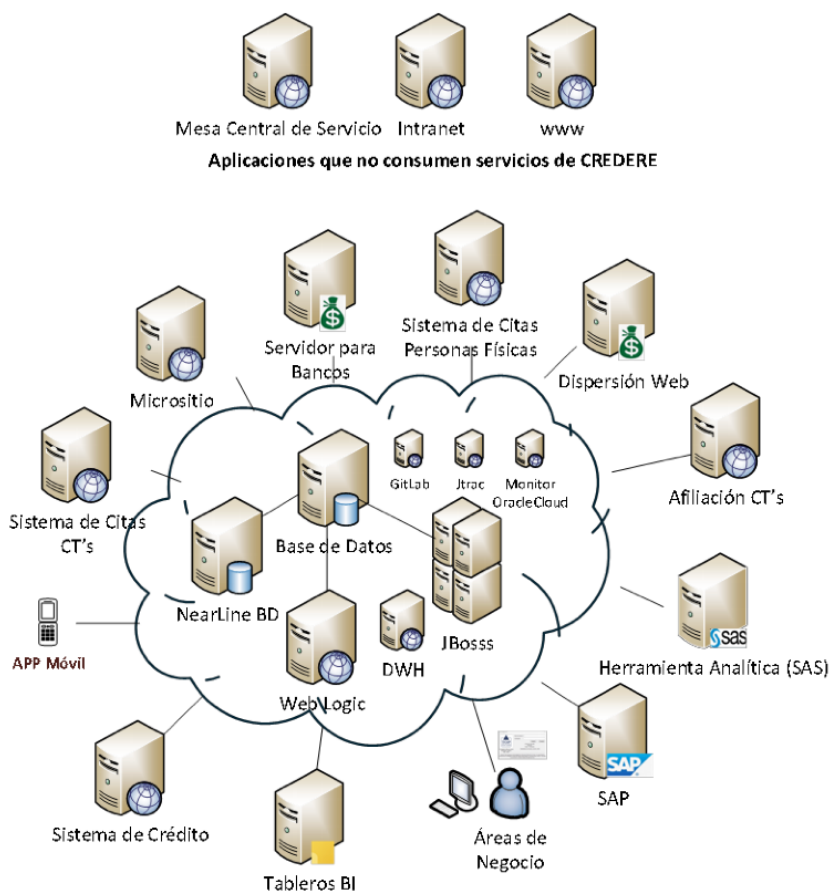
1. CREDERE; incluye los siguiente componentes:
 - a. Portal Multibancos de Centros de Trabajo

- b. Portal de Trabajadores
 - c. Jtrac
 - d. GitLab
 - e. Monitor Oracle Cloud
 - f. DWH
 - g. Ambientes bajo
 - h. Nearline
 - i. JBoss
 - j. Weblogics
2. Sistema de Citas de Centros de Trabajo
3. Portal Pre-registro Centros de Trabajo (Micrositio)
4. Tableros BI
5. Mesa Central de Servicios
6. Dispersión Web y Servidor de Bancos (Captación y dispersión)
7. Coldview

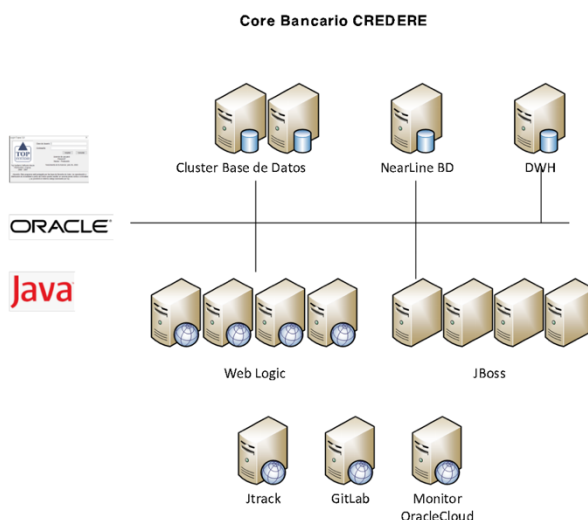
Conforme a lo antes expuesto, El Instituto cuenta con un Sistema Institucional de Crédito (CREDERE) el cual es conformado por diferentes sistemas complementarios los cuales, en su conjunto, realizan tareas rutinarias para la administración de los créditos a efecto de apoyar a los trabajadores de centros 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 deben de cumplir 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

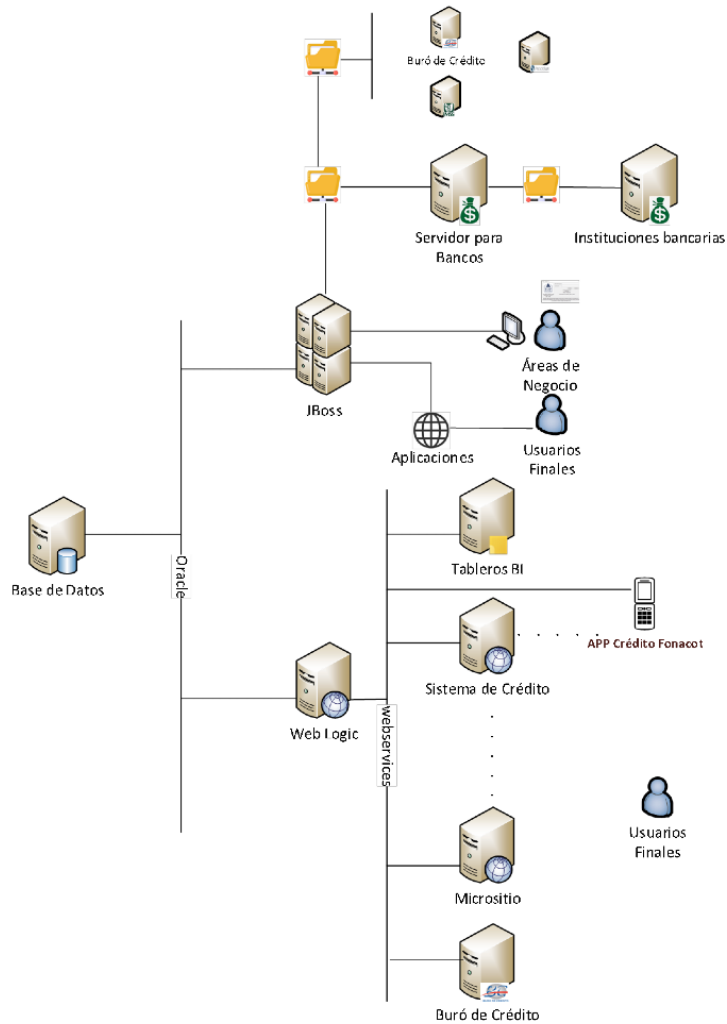
Los procesos antes descritos son administrados por el Core Bancario CREDERE del Instituto, el cual se auxilia de aplicaciones y servicios complementarios para el otorgamiento y recuperación de créditos, conforme a los diagramas generales que a continuación se muestran:



Aplicaciones que consumen servicios de CREDERE



Consumo de Servicios de forma General



Por lo antes expuesto y en atención a la operación normal del Instituto y de sus procesos, es indispensable contar con el Servicio de gestión, operación y soporte técnico del sistema Credere y sistemas complementarios que garantice la continuidad de la misma, así como atender los posibles requerimientos de puesta en el ambiente productivo de nuevas 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.

9. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

ND atenderá la ejecución de los siguientes rubros:

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:

1. CREDERE; incluye los siguientes componentes:
 - a. Portal Multibancos de Centros de Trabajo
 - b. Portal de Trabajadores
 - c. Jtrac
 - d. GitLab
 - e. Monitor Oracle Cloud
 - f. DWH
 - g. Ambientes bajo
 - h. Nearline
 - i. JBoss
 - j. Weblogics
2. Sistema de Citas de Centros de Trabajo
3. Portal Pre-registro Centros de Trabajo (Micrositio)
4. Tableros BI
5. Mesa Central de Servicios
6. Dispersión Web y Servidor de Bancos (Captación y dispersión)
7. Coldview

A su vez se deberá asegurar 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, preproducción, testing, 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 todas aquellas posibles mejoras evolutivas, implementación de scripts que a través de la Dirección de Desarrollo de Sistemas "El Instituto" le solicite



en la vigencia del contrato sitúe en los diferentes ambientes (Producción, preproducción, calidad, desarrollo, DRP, testing).

Es importante hacer notar lo siguiente respecto al Sistema CREDERE, el cual dentro de sus procesos de administración, registro, salvaguarda y seguimiento a cambios, se hace auxiliar de servicios suministrados por aplicaciones que solo el personal técnico del Instituto y **ND** tendrán acceso como parte del primero citado, y que se debe de considerar dentro del mismo para efectos de salvaguardar la información que estos procesan y resguardan para la ejecución de las tareas rutinarias, los Sistemas denominados:

- a. JTrac
- b. Gitlab
- c. Monitoreo Oracle (OracleCloud, Aplicación de monitoreo Nativa)
- d. DWH
- e. Ambientes bajos
- f. Nearline
- g. JBoss
- h. Weblogics

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

I. Tareas Rutinarias

- I. **ND** 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 **ND** 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 tendrá que ser 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), **ND** como se enunció será responsable de la operación, y la continuidad de los aplicativos y bases de datos relacionado con el Sistema Institucional de Crédito (CREDERE) y sus sistemas complementarios 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 acceso con privilegios de administrador de los aplicativos y bases de datos que estarán bajo su administración.
- IV. **ND** será responsable de generar y entregar toda la documentación de seguimiento que del contrato se desprendan; tales como minutas 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 EL CUAL INCLUYE LOS SIGUIENTES COMPONENTES: a) PORTAL MULTIBANCOS DE CENTROS DE TRABAJO b) PORTAL DE TRABAJADORES c) JTRAC d) GITLAB e) MONITOR ORACLE CLOUD f) DWH g) AMBIENTES BAJOS h) NEARLINE i) JBOSS j) WEBLOGICS	JAVA WEB LOGIC 10.3.6	ORACLE 11.G

No.	Nombre del Sistema / Aplicación	Lenguaje	Motor de Base de Datos
2	SISTEMA DE CITAS DE CENTROS DE TRABAJO	PHP, JAVA	MYSQL
3	PORTAL PREREGISTRO CENTROS DE TRABAJO (MICROSITIO)	DOTNET C#	SQL Server
4	TABLEROS BI	POWER BI	VERSIÓN 2.131.901.0
5	MESA CENTRAL DE SERVICIO	HTML, PHP	MYSQL
6	DISPERSIÓN WEB Y SERVIDOR DE BANCOS (CAPTACIÓN Y DISPERSIÓN)	C#	SQL SERVER 2019, MONGO (DB ATLAS Y/O DB COMMUNITY SERVICE)
7	COLDVIEW	OPENJDK	VERSION 1.8.0.111

Para el caso del Sistema Institucional de Crédito (CREDERE) se contemplará el ambiente de Producción, los ambientes de DWH y Nearline, ya que son consumidos por los sistemas complementarios y las áreas de negocio en todo momento.

Ambiente Bajos, no productivos que se atenderá el soporte técnico y atendiendo las tareas para su administración y actualización conforme a lo indicado por la Dirección de Desarrollo de Sistemas y la Dirección de Tecnologías de la Información.

Aplicación/Servicio	Ambiente					
	Producción	Pre-producción	Calidad	Testing	Desarrollo	DRP
CREDERE	Si	Si	Si	Si	Si	No
Mesa Central de Servicios	Si	No	No	No	Si	No
Dispersión web de pagos y créditos	Si	No	Si	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
Tableros BI	Si	No	No	No	No	No
Servidor para Bancos	Si	No	No	No	No	No

ND entiende que la información antes presentada (Ambientes) puede cambiar durante la vigencia del contrato

- Analizar, atender y ejecutar 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 a través de mejoras evolutivas de los sistemas que la Dirección de Desarrollo de Sistemas y la Dirección de Tecnologías de la Información le indique en los diferentes ambientes (Producción, preproducción, calidad, desarrollo testing y DRP); así como atender la remediación de vulnerabilidades que en el ámbito de su competencia se visualicen para su atención y solución.
4. Llevar 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. Proponer ajustes en los sistemas basados en mejores prácticas para optimizar la estabilidad, rendimiento y escalabilidad de los sistemas.
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 productivos en el centro de datos alternativo o secundario conforme lo solicitado por el Instituto.
7. Plan de continuidad de negocio, ejecutar las actividades conforme lo indicado por el Instituto.
8. Brindar 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 a las configuraciones de las plataformas (base de datos y aplicativos) 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. Proporcionar al Instituto toda la documentación e información física/electrónica que sea requerida por algún organismo fiscalizador.
10. **ND** será coadyuvante y en el ámbito de su competencia en las siguientes actividades durante la prestación de los servicios relacionadas a la gestión de liberaciones y despliegues, a través de sesiones del Comité de Cambios:
 - a. Validación en el ámbito de su competencia de la documentación para implementación de mejoras o corrección de fallas del sistema.
 - b. Ejecutar actividades necesarias para llevar a cabo la implementación del control de cambios en el ambiente productivo u otro ambiente requeridos de acuerdo a las solicitudes del Instituto.
 - c. Ejecutar las actividades correspondientes para la liberación al ambiente de producción u otro ambiente de requerimientos, mejoras y correcciones para las áreas sustantivas y administrativas del Instituto.

- d. Ejecutar las acciones necesarias para aplicar rollback a los cambios realizados restaurando el aplicativo al estado que solicite el Instituto.
 - e. Asegurar 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. **ND** tendrá bajo su responsabilidad el 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 CREDERE.
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. **ND** hará 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. **ND** 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, siendo enunciativo más no limitativo.
- 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.
 - 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. Llevar a cabo la instalación de parches, remediaciones de vulnerabilidades, instalación de certificados en el ámbito de su competencia se deba de llevar 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. **ND** 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, 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. **ND** realizará y documentará las solicitudes de servicio generadas por el Instituto en base a los procesos y atención operativa, que en forma enunciativa y no limitativa corresponde a:
- a. Procesos
 - i. Crear 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).
 - iii. Captura de evidencias en documento Word.
 - b. Atención de solicitudes
 - i. Ejecución Script
 - ii. Solicitud de Objetos de base de datos.
 - iii. Ejecución de procesos.
 - iv. Levantar Log.
19. Brindar las facilidades, realización de configuraciones necesarias, y demás actividades que requiera el Instituto para la transferencia, intercambio, consulta, actualización de información que sean parte del Sistema Institucional de Crédito (CREDERE) y sistemas Complementarios que se requiera para la puesta en operación del Nuevo Sistema de administración de Créditos las veces que sean necesario.
20. Ser 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. Llevar 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. Respecto a los incidentes recurrentes, si **ND** identifica en el análisis que la solución raíz de la casuística del incidente es necesario una mejora evolutiva, lo 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.
23. En atención a la operación normal de solución de incidentes, y los cuales desprendan una mejora evolutiva, estos deberán de cumplir los siguientes requisitos a efecto de que el incidente sea cerrado y se aperture un nuevo ticket para atender como mejora evolutiva, el cual deberá de obtener un puntaje igual o mayor a 8 unidades con forme al detalle de la siguiente tabla.

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

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

¿Requiere modificación de código?	
Si	No

Total, de Puntaje	
-------------------	--

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

ND entiende que el Procedimiento para la obtención del puntaje en el formato anterior, se le dará a conocer en caso de resultar ganador, haciendo del conocimiento que los insumos para su requisición serán con la información suministrada por **ND** 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.

24. Para otorgar el servicio de Soporte técnico para la administración y operación, **ND** contemplará 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 documento. 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.
25. **ND** será responsable de suministrar el equipo de cómputo para el desarrollo de sus actividades, para lo cual deberá de:
- a) Hacer 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) Hacer 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) Dar 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 **ND** se apegará al procedimiento de borrado seguro descrito en esta propuesta técnica.
 - e) Apegarse a las condiciones de seguridad y uso de las instalaciones.
 - f) Apegarse a los procesos y políticas que en ámbito de tecnologías de la información y comunicaciones deberá de observar.
 - g) El personal que estará laborando en las instalaciones del Instituto, 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 **ND** solicitará al administrador del contrato.
 - i) **ND** participará y coadyuvar en la planeación de las iniciativas que la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones impulse en atención a El Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el pasado 6 de septiembre de 2021 o la que la sustituya; tales como migración a IPV6 en el ámbito de telecomunicaciones o las que las sustituya.

- j) **ND** debe coadyuvar en las tareas de implementación de Parches y/o actualizaciones y vulnerabilidades para aseguramiento de la Seguridad en sistemas operativos.

26. Procedimientos Operativos

ND creará guías operativas sobre el uso y operación de los procedimientos del Core bancario y sus sistemas Complementarios para las áreas técnicas, debiendo contar como mínimo con lo siguiente:

Índice:
Introducción:
Proceso:
 Funcionalidad Específica:
 Rol del Usuario:
 Prerrequisitos:
 Proceso Operativo Descriptivo:
 Entradas:
 Proceso:
 Salidas:
Siguiendo Pasos:
Notas:
Firmas:

Por lo anterior **ND** podrá recibir por parte del Instituto la solicitud para generar las guías operativas sustantivas de las transacciones del sistema Core Bancario y sus Sistemas Complementarios que este determine con una cantidad de 25 guías operativas, debiendo **ND** informar 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 deberá de ser entregada de forma electrónica.

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

27. 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.
28. **ND** dará atención a requerimientos de análisis y ejecución de procesos por lote, los cuales pueden ser parte para la conservación de la operación. El tiempo de solución, será acordada entre personal del Instituto y **ND**; en caso de

incumplimiento de los tiempos de solución, será susceptible a penalización correspondiente.

29. **ND**, 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 deberá realizar las siguientes actividades.

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

1. Llevar 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 le indique 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 tienen límite de ejecución, toda vez que son en 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 tienen límite de ejecución, toda vez que son en acorde a las necesidades y operación del Instituto.

4. La determinación de entrega de la actualización 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.
5. La determinación de entrega del Ambiente actualizado 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.

II. Monitoreo de las Plataformas

ND 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 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 **ND** 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 se consideran mínimas y enunciativas más no limitativas, las cuales en la vigencia del contrato podrán aumentar en común acuerdo con **ND** en beneficio del servicio.
7. **ND** 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 hará de acuerdo a 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 **ND**.
8. La herramienta de monitoreo tendrá las siguientes características operativas:

- i. Conservar la información durante la vigencia del contrato.
- ii. Ser 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, es necesario que **ND** brinde 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 **ND** para atender 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 de enunciarán.

10. DIRECTRICES PARA SOPORTE TÉCNICO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN

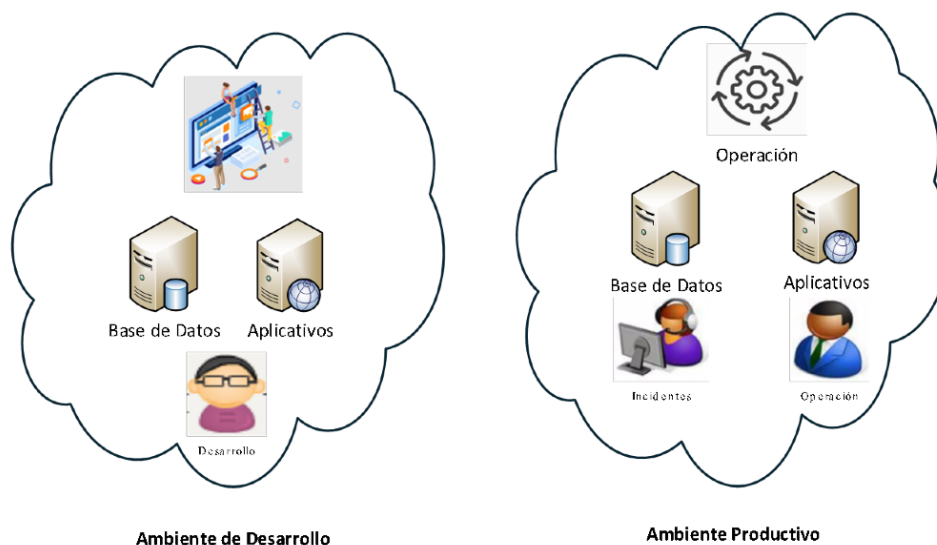
Los paros de reloj en el proceso de atención y solución de los tickets asignados a **ND**, se solicitarán al Instituto mediante una justificación clara y solo aplicarán bajo estas casuísticas:

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. Algún otro que no esté listado y que sea clasificada su existencia.
6. Solución compleja y/o los trabajos de ejecución intervienen múltiples factores técnicos que amplía el tiempo de solución.

Debido a la estrecha relación del Sistema Institucional de Crédito (CREDERE) y sus Sistemas Complementarios, existen al interior del Instituto Acuerdos de Niveles Operaciones mejor conocidos como OLA por sus siglas en inglés (Operational Level Agreement), los cuales serán atendidos en caso de ser necesario para el desarrollo y cumplimiento de actividades solicitadas por la Dirección de Desarrollo de Sistemas.



ND entiende que la citada documentación le será entregada en caso de resultar ganador.



Comité de Cambios



11. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS ADICIONALES

1. Mesa Especializada de Servicios.

ND proporcionará el servicio de Mesa Especializada del Servicio de Soporte Técnico al Sistema Institucional de Crédito (CREDERE) y Sistemas Complementarios (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 documento.
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"** le 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 **ND**, 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 **ND**.
5. Alinear la herramienta de la MES a lo indicado a las buenas prácticas establecidas en el ITIL v4 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 debe de entender como mínimo en su implementación.
6. Incluir en la herramienta de la MES los módulos de:
 - a. Recepción de reportes
 - b. Solicitudes de servicio o de información
 - c. Incidentes y problemas,
 - d. Manejo de incidentes,
 - e. Reportes de estadísticas e indicadores,
 - f. Tratamiento de órdenes de servicio.
 - g. Las Solicitudes de Servicios e Incidentes (Ticket) solo pueden cerrarse a petición del solicitante y **ND** anexará la documentación de la atención y solución que aplique.
7. Para el seguimiento de ticket (entre el Instituto y **ND**) tendrá la siguiente información, la cual es enunciativa más no limitativa a efecto del seguimiento puntal 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 **ND** derivado a una dependencia de un tercero para la solución del ticket y poder continuar con la solución.
 - Resuelto: Es marcado como resuelto por **ND** 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 cambiarlo a estado en proceso por alguna observación por parte del usuario solicitante.
8. Los módulos antes mencionados son enunciativos mas no limitativos.
9. Iniciar operaciones formalmente al inicio de los servicios contratados y de manera formal en un plazo no mayor a los 30 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación del 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 **ND**.
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. Proporcionar 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 **ND** 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 **ND** atiende 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 **ND** y el Instituto Fonacot a efecto, de establecer estrategias y planes de trabajo para la ejecución.

Implementación

ND realizará sin costo alguno para **"EL INSTITUTO"** lo siguiente:

- a) Integrar la Mesa Especializada de Servicios del Servicio de gestión, operación y soporte técnico del Sistema Institucional de Crédito (CREDERE) y sistemas complementarios (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 **ND**.
- b) La implementación e integración deberán estar concluidas dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de notificación del fallo del servicio, en caso de no cumplirse se aplicará la pena convencional correspondiente.
- 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 **ND**, en caso de resultar ganador a efecto de llevar a cabo las mesas de trabajo correspondientes.
- e) Configurar la herramienta de la Mesa Especializada de Servicios del Servicio de gestión, operación y soporte técnico del sistema Credere y sistemas complementarios (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 de gestión, operación y soporte técnico del sistema Credere y sistemas complementarios

Durante la implementación de la Mesa Especializada de Servicios de **ND**, "El proveedor" de servicio saliente dará atención a los tickets de forma normal bajo las

siguientes directrices; siempre y cuando no se haya formalizado el Acta – Entrega Operativa entre “El Proveedor” Saliente”, **ND** y “El Instituto” descrita en el 10. Plan de Recepción de Operación.

En el caso de recibir y 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 “El Proveedor” saliente deberá brindar la atención y solución, observando los niveles de servicio con los que se deberán de asociar.
2. En el caso que el tiempo de atención y en observación a los niveles de servicio, no alcance para la atención del ticket, el Instituto y “El Proveedor” listarán y documentaran aquellos que se encuentren en este supuesto y serán asignados al **ND** 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 “El Proveedor” saliente 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 “El Proveedor” Saliente, **ND** y “El Instituto”, realizándose el cálculo correspondiente de la penalización y/o deductiva correspondiente y aplicándose a la factura en la que haya lugar. Lo anterior tiene fundamento al cambio de privilegios de usuarios de bases de datos y aplicativos con privilegios de administración que pasan a ser responsabilidad de **ND**.
4. El o los tickets que “El Proveedor” saliente no haya concluido durante la vigencia del contrato, serán asignados a **ND** 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 **ND** 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 **ND** proporcionar los recursos técnicos y humanos suficientes a efecto de garantizar el servicio que prestará la MES.
8. El resto del personal de **ND** se ubicará 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 **ND** 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 documento contados a partir del día siguiente natural a la notificación oficial

2. Repositorio de información

"El Instituto" brindará un repositorio en el cual **ND** 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 complementarios del sistema CREDERE.
 - ii. Características técnicas de los servidores.
 - iii. Base de Datos.
 - iv. Comportamiento de Base de Datos.
 - 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" y entregadas.
- 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 y seguimiento de errores. Al finalizar el contrato **ND** entregará el contenido del repositorio al Instituto en medio electrónico.

3. Perfilamiento para proporcionar el Servicio de gestión, operación y soporte técnico del sistema Credere y sistemas complementarios

En atención a los servicios que proporcionará **ND** para la ejecución de las tareas de administración, operación y atención de incidentes, se anexa a esta propuesta Técnica, en el "Anexo 5", al menos un currículum por cada rol solicitado, acompañado

de las certificaciones, documentos o constancias que acrediten plenamente las competencias del personal propuesto.

Los perfiles serán respetados durante la vigencia del contrato

El Instituto podrá validar la información de los curriculums de cada perfil entregados por **ND**.



El currículum se encuentra firmado por su representante legal y acompañado copia simple de identificación oficial vigente del recurso propuesto.

1. Líder de proyecto / Gestor de Proyectos
2. Administrador de la Mesa Especializada de Servicio de **ND**
3. Líder de la Mesa Especializada de Servicio de **ND**
4. Operadores de la Mesa
5. Documentador
6. Administrador/ Especialista MiddleWare (WebLogics y JBoss Oracle) para la Operación
7. Ingeniero en administración y operación de Base de Datos Oracle
8. Ingeniero especialista en ARO y AKS. (Azure)
9. Líder de Base de Datos

10. Líder de Aplicaciones
11. Líder de Tecnologías Oracle
12. Administrador de Base de Datos para la operación
13. Administrador y ejecutor de procesos para la operación
14. Especialista en Aseguramiento de Calidad

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
1	Líder de proyecto / Gestor de Proyectos	Estudios. - Título y Cédula profesional de maestría en sistemas, computación, informática, dirección de empresas o área afín. Certificaciones: - Certificación PMP vigente Experiencia. - Experiencia mínima, demostrables mediante currículum: 1 años o más en la dirección de proyectos de desarrollo de software y/o servicios de operación continua, entrega de servicios de soporte, servicios de infraestructura. Identificación Oficial. Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE o IFE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional o cartilla con firma y fotografía.). acompañado de copia simple de identificación Vigente (INE o IFE, pasaporte, cédula profesional, cartilla militar)
2	Administrador de la Mesa Especializada de Servicio de ND	Nivel de Estudios Título o Cédula profesional en licenciatura, en sistemas, computación, informática o área afín.

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		Experiencia Al menos 1 año de experiencia con especialización en operación coordinación, supervisión de Mesa de Servicios de TIC para entidades públicas o privadas, implementando mejores prácticas en la atención a usuarios; la definición de métricas de la operación, supervisión de los acuerdos niveles de servicio y acuerdos de niveles operativos. Identificación Oficial. Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE o IFE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional o cartilla con firma y fotografía.). acompañado de copia simple de identificación Vigente (INE o IFE, pasaporte, cédula profesional, cartilla militar)
3	Líder de la Mesa Especializada de Servicio de ND	Nivel de Estudios Título o cédula profesional de la licenciatura en sistemas, computación, informática o área afín, titulado o comprobante de pasante. Experiencia: 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.

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		Identificación Oficial Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE o IFE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional o cartilla con firma y fotografía.). acompañado de copia simple de identificación Vigente (INE o IFE, pasaporte, cédula profesional, cartilla militar)
4	Operadores de la Mesa	Nivel de Estudios 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. Curso: Implementación de mesa de ayuda, o gestión de solicitudes de servicios vigente. Experiencia • 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: 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 Identificación Oficial

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026,
PARA LA: "CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y
SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE o IFE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional o cartilla con firma y fotografía.). acompañado de copia simple de identificación Vigente (INE o IFE, pasaporte, cédula profesional, cartilla militar)
5	Documentador	Estudios. • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. Cursos: • Curso CMMI Servicios V2.0 Experiencia. • Al menos 1 años de experiencia desempeñándose para el sector público o privado en lo siguiente: ◦ Conocimientos en la elaboración de manuales y material para capacitación. ◦ Elaboración de documentación técnica para sistemas. ◦ Identificación Oficial. 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
6	Administrador/ Especialista MiddleWare (WebLogics y JBoss Oracle) para la Operación	Estudios. • Título o Cédula profesional de licenciatura o pasante de Ingeniería en sistemas, computación, informática, sistemas computacionales, mecatrónica o área afín. Cursos. • Curso en administración de servidores de aplicación Weblogic. Experiencia.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026,
PARA LA: "CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		- Al menos 2 años de experiencia desempeñándose para el sector público o privado en lo siguiente: - Experiencia con administración, despliegue y configuración de ambientes weblogics y Jboss. - Despliegues y administración de servidores de aplicación (weblogic, apache-tomcat,IIS) sobre servidores AIX o Linux. - Creación de perfiles. - Supervisión y Mantenimiento a datasources. - Análisis de logs. - Detección y análisis de sesiones y petición de servicios. - Administración de clusters weblogics Oracle. - Supervisión de infraestructura Jboss - Supervisión y administración de WebServices - Experiencia en resolución de problemas Identificación Oficial. Copia simple de la credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE)
7	Ingeniero en administración y operación de Base de Datos Oracle	Estudios. - Título o Cédula profesional de licenciatura o pasante de Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. Cursos. - Curso de base de datos ORACLE en versión 11 o superior vigente Experiencia. - Al menos 1 año como Ingeniero en Administración y Operación de Base de Datos Oracle en el sector público o privado. - Al menos 1 año de experiencia desempeñándose como administrador de Base de datos para el sector público o privado en lo siguiente: - Determinar las necesidades de datos de la empresa para para crear y administrar Bases de Datos bajo la plataforma Oracle.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026,
PARA LA: "CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y
SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		- o Experiencia con administración, despliegue y configuración de ambientes. - o Experiencia en la Creación de perfiles. - o Mantenimiento de clusters Oracle. - o Análisis de logs. - o Conocimientos en la instalación de software de la base de datos en servidores con tecnología Oracle. - o Supervisión y monitoreo de bases de datos Oracle - o Implementar parches en bases de datos - o Conocimientos de modificaciones en la estructura de la base de datos - o Conocimientos en la transferencia de Información de bases de datos Oracle a otros motores de bases de datos. - o Conocimiento para el aseguramiento de las copias de seguridad y restaurar los datos para evitar la pérdida de los mismos. - o Asegurar que los datos son guardados de forma segura y eficiente - o Scripting en servidores UNIX y Linux - o Bases de datos relacionales y no relacionales. - o Implementación de procesos de gestión de BD basados en las mejores prácticas - o Experiencia en solución de incidentes Identificación Oficial. 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	Ingeniero especialista en ARO y AKS. (Azure)	Estudios. • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. Cursos. • Curso de administración de soluciones en Azure, dockers y/o kubernetes Experiencia. • Al menos 1 año de experiencia como Ingeniero especialista en ARO y AKS (Azure) • Al menos 1 año de experiencia desempeñándose como administrador

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026,
PARA LA: "CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y
SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		de procesos para el sector público o privado en lo siguiente: • Administración de infraestructura, aplicaciones y services plan • Creación y administración de dockers y/o kubernets • Supervisión de aplicativos y base de datos en Azure • Altas y bajas de usuarios de la plataforma Azure • Administración de usuarios de base de datos • Ejecución de paquetes • Supervisión de comportamiento de base de datos y aplicativos en la nube de azure • 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. • Administración y soporte de las comunicaciones de servicios en Azure • Administración y seguimiento de recursos en Azure • Experiencia en solución de incidentes Identificación Oficial. 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
9	Líder de Base de Datos	Estudios. • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. Cursos. • Curso de base de datos Mysql o SQL Server 2019 o Oracle o superior vigente Experiencia. • Al menos 1 años de experiencia desempeñándose como administrador de Base de datos para el sector público o privado en lo siguiente: • Determinar las necesidades de datos de la empresa para crear y administrar BD • Instalar el software de la base de datos en servidores

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026,
PARA LA: "CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		• Conocimientos solidos 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 o SQL Server o Oracle • Experiencia en la recuperar la información ante incidentes. • Scripting en servidores UNIX o Linux o Windows • Bases de datos relacionales y no relacionales. • Implementación de procesos de gestión de BD basados en las mejores prácticas • Experiencia en solución de incidentes Identificación Oficial. 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	Líder de Aplicaciones	Estudios. • Título o Cédula profesional de licenciatura o pasante de Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. Certificaciones. • Java 6 o superior Experiencia. • 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: • Conocimiento de lenguajes de programación, JAVA versión 6 o superior y HTML5 o superior.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026,
PARA LA: "CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		• Dominio de conexión o librerías de base datos: ODBC y tecnologías de uso libre similares en el mercado. • Conocimientos de interfaces: JAVASCRIPT, JQUERY y HTML, y tecnologías de uso libre similares en el mercado. • Dominio de integración continua: JENKINS DOCKER y GIT. ○ Conocimientos 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 Identificación Oficial. 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	Líder de Tecnologías Oracle	Estudios. • Título o Cédula profesional de licenciatura o pasante de Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. Curso: • Administración de base de datos ORACLE en versión 12 o superior vigente Experiencia. Al menos 1 años de experiencia desempeñándose como administrador de Plataformas de Tecnologías de Oracle para el sector público o privado en lo siguiente: • Determinar las necesidades de datos de la empresa para para crear y

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026,
PARA LA: "CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y
SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		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 perfiles. - Supervisión 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 Identificación Oficial. 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

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
12	Administrador de Base de Datos para la Operación	Estudios. - Título o Cédula profesional de licenciatura o pasante de Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. Cursos. - Curso de base de datos My SQL o SQL Server o Mongo Experiencia. - Al menos 1 año de experiencia desempeñándose como administrador de Base de datos para el sector público o privado en lo siguiente: - Determinar las necesidades de datos de la empresa para crear y administrar BD - Instalar el software de la base de datos en servidores - Conocimientos 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/o SQL Server o en su caso Mongo - Experiencia en la recuperar la información ante incidentes. - Scripting en servidores UNIX, o Linux o Windows - Bases de datos relacionales y no relacionales. - Experiencia en solución de incidentes Identificación Oficial. Copia simple de credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026,
PARA LA: "CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS".

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		(INE) o Instituto Federal Electoral (IFE). o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía
13	Administrador y ejecutor de procesos para la operación	Estudios. - Título o Cédula profesional de licenciatura o pasante de Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. Cursos. - Curso de base de datos ORACLE 11 o superior o SQL Server 2012 o superior o MySQL Experiencia. - Al menos 1 año de experiencia desempeñándose como administrador o ejecutor de procesos para el sector público o privado en lo siguiente: - 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 - 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 - Monitoreo, extracción y entendimiento de archivos log para coadyuvar a la solución de problemas e incidentes. Identificación Oficial. 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	Especialista en Aseguramiento de Calidad	Estudios. Título o Cédula profesional de licenciatura de Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín.

No.	Perfil	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia
		Certificaciones: - ISTQB® Certified Tester Advanced Level Experiencia. - Al menos 1 años de experiencia en aseguramiento de calidad de servicios de TI, preferentemente en entornos con procesos de atención de incidentes, requerimientos, problemas o cambios. - Al menos 1 años de experiencia práctica en evaluación de procesos operativos basados en marcos como ITIL, ISO 20000 o CMMI Servicios. - Participación en al menos 3 proyectos o contratos relacionados con servicios administrados de TI, mesa de ayuda, operación de centros de soporte o gestión de incidentes. - Experiencia en la revisión y validación de SLAs, métricas operativas y reportes de desempeño, incluyendo exactitud y consistencia de la información generada por la mesa de servicios. - Experiencia en desarrollo y ejecución de planes de aseguramiento de calidad, auditorías internas de procesos operativos, revisiones post-mortem y análisis de causa raíz. - Conocimientos y aplicación práctica de técnicas de prueba para flujos operativos, validación de integridad de datos, pruebas de regresión sobre configuraciones de la herramienta y escenarios de soporte multicanal. - Deseable: experiencia en automatización de validaciones operativas (por ejemplo, extracción y verificación de logs, scripts de consulta, comparativos automatizados de datos, validación de tableros e indicadores). Identificación Oficial. 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, **ND** 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 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 reemplazo de personal sea solicitado por “El Instituto”, **ND** 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; debiendo enunciar 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, **ND** 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.

12. PLAN DE TRABAJO

ND se apegará al plan de trabajo de acuerdo a lo que solicita “El Instituto” el cual de acuerdo a lo enunciado en el Numeral 19. “Vigencia del Servicio”.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026,
PARA LA: “CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS”.

				Días Naturales / Meses																											
				Días Naturales																				Meses							
N o.	Descripción de Actividades	Responsables	Tiempo de Ejecución	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Mes 2	Mes 3		31-dic				
1	Oficio de Adjudicación	Dir de Recursos Materiales y Serv. Grales																													
2	Reunión de Kickoff	El Instituto/ND /Proveedor Saliente	Dentro de los primeros 5 días hábiles																												
3	Plan de recepción de Operación	ND	Dentro de los primeros 5 días hábiles																												
4	Curriculum del personal	ND	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	ND	Dentro de los primeros 30 días naturales																												
7	Entrega de Herramienta web de monitoreo	ND	Dentro de los primeros 30 días naturales																												
8	Recepción de la Operación	El Instituto/ND Proveedor Saliente	Dentro de los primeros 30 días naturales																												
9	Administración y Operación	ND	Vigencia del contrato																												
10	Información para entrega a otro proveedor	El Instituto/ND/Proveedor Saliente	60 días naturales																												
11	Actualización de Información para entrega a otro proveedor	El Instituto/ND/Proveedor Saliente	30 días naturales																												
12	Vigencia del Contrato	Instituto/ND	Vigencia del Contrato																												

13. PLAN DE RECEPCIÓN DE OPERACIÓN

ND tendrá un máximo de 30 días naturales contados a partir 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 **ND** 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 **ND**, será de forma paulatina en todos y cada uno de los procesos para no afectar la operación normal y no comprometer la continuidad operativa; debiéndose llevar a cabo dentro de los 30 días naturales de recepción de operación solicitados.

Se llevará a cabo reunión de KickOff entre “El Proveedor Saliente”, **ND** y “El Instituto” a efecto de sentar las bases de recepción de la operación; 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. **ND** entregará matriz de riesgos que pueda visualizar, Descripción del problema, Riesgo, Clasificación, Probabilidad, impacto, estrategia a seguir, y acciones como mínimo, así como incluir en el plan de trabajo correspondiente, la evaluación técnica en la cual se describa si con el hardware y en su caso el software con el que cuenta el Instituto para brindar los diferentes servicios a los que este requerimiento técnico se refiere, está en la posibilidad de dar continuidad operativa en lo futuro, describiendo en un documento técnico las mejoras y posibles riesgos en lo que a infraestructura se refiere para soportar las aplicaciones y bases de datos con la que cuenta el Instituto.

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

1. Procesos de negocio
2. Manuales de procedimientos para la ejecución de los procesos batch.
3. Manuales operativos de base de datos.
4. Manuales operativos de servidores aplicativos.
5. Contraseñas de administrador de aplicaciones y bases de datos.
6. Acceso a la base de datos de conocimiento.

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

14. PLAN DE ENTREGA DE OPERACIÓN A OTRO PROVEEDOR

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

El Instituto, observará y revisará de manera periódica la ejecución de dichos planes correspondientes a la estrategia entregada por **ND**.

Dentro de la información hacia **ND**, se deberá de contemplar como mínimo:

1. **ND** 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 llevará a cabo en sesiones de trabajo con el personal que ambos proveedores acuerden con el visto bueno de “El Instituto”. Acabando la citada transferencia de conocimientos, **ND** será responsable de la operación de “El Instituto” en lo que refiere a estos requerimientos.
2. Memoria Técnica correspondiente.
3. Base de conocimientos de incidentes y errores recurrentes el cual debe de llevar lo siguiente:
 - i. Clasificación del incidente.
 - ii. Actividades para la solución del incidente, scripts de solución.
 - iii. Causa del incidente (código, regla de negocio u operativa).
4. 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.

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						

15. RETIRO DE INFRAESTRUCTURA

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

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

En caso de que **ND** no realice el retiro de los bienes que sean de su propiedad dentro del término anteriormente señalado, deberá pagar a “El Instituto” el 1% correspondiente a un mes de servicio, el cual deberá ser cubierto por **ND** 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, **ND** no los retirase, se considerará como abandono y “El Instituto” podrá disponer de dichos bienes sin responsabilidad alguna frente a **ND**.

ND 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 permanente a efecto de conservar la confidencialidad de la información y procesos de “El Instituto”.

La destrucción o borrado seguro de estos archivos del disco duro deberá efectuarse de tal forma que sea imposible la recuperación total o parcial de la información, la eliminación deberá ser a nivel de carpeta, archivo, sobre archivos temporales, archivos temporales desde el Sistema Operativo y hasta las aplicaciones utilizadas. La herramienta 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 indique que el procedimiento se realizó. El reporte estará protegido mediante una firma digital para garantizar la autenticidad del reporte.

16. PROCESO DEL BORRADO

En los equipos utilizados por **ND** 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 **ND** 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.

ND 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 deberá contar con un certificado que sirva de garantía.

ND 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 deberá escalar a "El Instituto" para las aclaraciones correspondientes.

17. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

ND 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 **ND** 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.

18. 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.

19. VIGENCIA DEL SERVICIO

La vigencia del servicio será a partir del día natural siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2026.

20. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

ND 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.

ND 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”.

Con la finalidad de garantizar el control y las técnicas de seguridad en la gestión de la información, **ND** presenta en el “Anexo 2” copia simple del certificado vigente a su nombre de la norma ISO/IEC 27001:2022, cuyo alcance tiene congruencia lógica con los servicios objeto de la licitación con los procesos vinculados:

- Servicios en materia de tecnologías de la información.
- Servicios administrados.
- Gestión de infraestructura tecnológica
- Gestión de datos
- Continuidad operativa, entre otros.

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 de la presente propuesta técnica, informándole a **ND**, las anomalías o deficiencias en el cumplimiento sobre los aspectos descritos con anterioridad, tal comunicación se hará por escrito y en la misma se fijará un plazo para la corrección que proceda.

ND 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 documento, obligándose **ND** en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para “El Instituto”.

21. MÉTODO DE EVALUACIÓN

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

22. FORMA DE ADJUDICACIÓN

ND entiende que la presente contratación, será por los conceptos en su totalidad a un solo Proveedor para "El Instituto", atendiendo a lo descrito en el artículo 48 y 68 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 130 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.

23. 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
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) conteniendo las actividades a realizar por parte de ND , con el orden y jerarquización de las iniciativas.

No.	Entregable	Tipo	Contenido del entregable
5	Currículum del personal	Inicial	Currículum del personal por cada uno de los perfiles solicitados en el numeral XI. Requerimientos Tecnológicos Adicionales inciso 3. Perfilamiento para Mesa Especializada de Servicio, Servicio de gestión, operación y soporte técnico del sistema Credere y sistemas complementarios
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	Documental de actividades mensuales	Durante la vigencia del contrato	Evidencia documental de las actividades rutinarias llevadas a cabo en periodo y todas aquellas que están implícitas dentro de la operación normal.
9	Guía Operativa	Documento guía que deberá contemplar los requerimientos solicitados en el Numeral	Lo determinado para la fecha de su entrega
10	Plan de entrega de Operación	Propuesta para revisión y posterior proceso de	60 días naturales antes de la finalización del contrato

No.	Entregable	Tipo	Contenido del entregable
		entrega al nuevo proveedor	
11	Actualización del Plan de entrega de Operación	Entrega de información actualizada para el proceso de entrega al nuevo proveedor	30 días naturales antes de la finalización del contrato

24. NIVELES DE SERVICIO

Debido a la criticidad que se tiene en el Sistema Institucional de Crédito (CREDERE) y en sus sistemas complementarios 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

Criticidad de Atención Crítica 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
Incidencia que afecta un proceso crítico, ya sea global o individual de atención al acreditado. Requiere atención crítica debido a la continuidad de los procesos de negocio y administración de cartera o de uno o más créditos.	Incidencia que afecta un número alto de créditos o procesos de negocio o en su caso de manera individual de atención al acreditado. Requiere atención urgente debido a culminación de plazos	Incidencia que afecta un número medio de créditos o procesos de negocio o en su caso de manera individual de atención al acreditado. Requiere atención importante debido a	Incidencia que afecta un número bajo de créditos relacionados o procesos de negocio o en su caso de manera individual de atención al acreditado. Se requiere atención baja debido a culminación de



Criticidad de Atención Crítica 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
(se requiere nivel técnico de resolución avanzada)	de entrega y atención inmediata al acreditado o centro de trabajo. (se requiere nivel técnico de resolución avanzada)	culminación de plazos de entrega y atención inmediata al acreditado o centro de trabajo. (se requiere Nivel técnico especializado)	plazos de entrega y atención inmediata al acreditado o centro de trabajo. (se requiere nivel técnico para incidentes básicos)

NIVELES DE SERVICIO POR LA FALTA, DILACIÓN O MALA EJECUCIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS

Se aplicará la deductiva correspondiente por cada hora de atraso o en su caso el tiempo proporcional por la falta o dilación en la ejecución de procesos operativos o en su caso su reprocesamiento.

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 productivo inoperable.	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.	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.

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
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)	Requiere atención importante debido a que no se pueden llevar a cabo actividades sustantivas del Instituto de forma total. (se requiere Nivel técnico especializado)	Requiere atención baja ya que se pueden llevar a cabo actividades sustantivas del Instituto de forma total. (se requiere nivel técnico para incidentes básicos)

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



No.	Entregable	Tipo	Contenido del entregable	Fecha de entrega
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) conteniendo las actividades a realizar por parte de ND , 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	Currículum del personal	Inicial	Currículum del personal por cada uno de los perfiles solicitados en el numeral XI. Requerimientos Tecnológicos Adicionales inciso 3. Perfilamiento para Mesa Especializada de Servicio, Servicio de gestión, operación y soporte técnico del sistema Credere y sistemas complementarios	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	La que se dictamine en el plan de trabajo aceptado por el Instituto

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026,
PARA LA: “CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS”.

No.	Entregable	Tipo	Contenido del entregable	Fecha de entrega
			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.	La que se dictamine en el plan de trabajo aceptado por el Instituto
8	Nota de Análisis de Regla de Negocio	Durante la vigencia del contrato	Entrega de la Nota Análisis de Regla de Negocio solicitada por “El Instituto” la cual cumplirá con al menos la siguiente información: 1. Nombre de la nota de Análisis de Regla de Negocio 2. Proceso 3. Listado de reglas de negocio que intervienen en el proceso 4. Diagramas de Flujo 5. Áreas afectadas del proceso 6. Frecuencia de ejecución del proceso 7. Conclusiones 8. Firmas En el caso de no existir alguna información que no se encuentre dentro de este requerimiento mínimo, el Instituto hará de conocimiento a ND para su entrega.	Lo determinado para la fecha de su entrega en la sesión de entendimiento
9	Notas técnicas	Durante la vigencia del contrato	Entrega de la Nota Técnica solicitada por “El Instituto” la cual deberá de cumplir con al menos la siguiente información: 1. Nombre de la	

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026,
PARA LA: "CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS".

No.	Entregable	Tipo	Contenido del entregable	Fecha de entrega
			notatécnica 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 Firmas	5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "Instituto"
10	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
11	Documental de actividades mensuales	Durante la vigencia del contrato	Evidencia documental de las actividades rutinarias llevadas a cabo en periodo y todas aquellas que están implícitas dentro de la operación normal.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido
12	Guía Operativa	Durante la vigencia del contrato	Documento guía que deberá contemplar los requerimientos solicitados en el Numeral	Lo determinado para la fecha de su entrega
13	Plan de entrega de Operación	Durante la vigencia del contrato	Propuesta para revisión y posterior proceso de entrega al nuevo proveedor	60 días naturales antes de la finalización del contrato
14	Actualización del Plan de entrega de Operación	Durante la vigencia del contrato	Entrega de información actualizada para el proceso de entrega al nuevo proveedor	30 días naturales antes de la finalización del contrato

25. 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 141 de su reglamento; y según la normatividad aplicable de "El Instituto".

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 75 de la LAASSP, en el caso de que se presenten fallas en la prestación del servicio, derivadas del incumplimiento parcial o prestación deficiente del servicio, "El Instituto" aplicará las siguientes penas convencionales:

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	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 total del CFDI mensual de soporte técnico para la Administración y operación
2	Reporte de la Mesa Especializada de Servicios de atención a Reportes	Listado de reportes de atención recibidos con estadísticas de recepción y solución	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido	1% por cada día natural de atraso sobre el valor total del CFDI 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 total del CFDI 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 de atraso sobre el valor total del CFDI mensual de soporte técnico para la Administración y operación

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Pena convencional
5	Recepción de la operación	"El Proveedor" deberá adoptar y recepcionar la operación normal de las actividades de "El Instituto"	Máximo de 30 días naturales contados a partir siguiente hábil a la fecha de adjudicación	1% por cada día natural de atraso sobre el valor del total que resulte de la suma de 3 meses del valor del CFDI 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 total del CFDI 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 del Proveedor, 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 valor total del CFDI mensual del soporte técnico para la Administración y operación.
8	Currículum del personal	Currículum del personal por cada uno de los perfiles solicitados	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 sobre el valor total del CFDI mensual del soporte técnico para la Administración y operación
9	Entrega operativa de nuevo ambiente no productivo (ambiente bajo)	Copiado, restauración e instalación del plan de trabajo 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 de la factura total valor total del CFDI mensual del de soporte técnico para la Administración y operación

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Pena convencional
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 sobre el valor total del CFDI mensual del soporte técnico para la Administración y operación
11	Documental de actividades mensuales	Evidencia documental de las actividades rutinarias llevadas a cabo en periodo y todas aquellas que están implícitas dentro de la operación normal.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido	1% por cada día natural de atraso sobre el valor total del CFDI mensual de soporte técnico para la Administración y operación
12	Guía Operativa	Documento guía que deberá contemplar los requerimientos solicitados en el Numeral	Lo determinado para la fecha de su entrega	0.5% por cada por cada día natural de atraso <u>sobre el valor del CFDI total mensual de soporte técnico</u> para la Administración y operación
13	Nota de Análisis de Regla de Negocio	Entrega de la Nota de Análisis de Regla de Negocio solicitada por "El Instituto" la cual deberá de cumplir con al menos la siguiente información: 1. Nombre de la nota de Análisis de Regla de Negocio 2. Proceso 3. Listado de reglas de negocio que intervienen en el proceso 4. Diagramas de Flujo 5. Áreas afectadas del	Lo determinado para la fecha de su entrega en la sesión de entendimiento	0.5% por cada día natural de atraso sobre el costo mensual del CFDI de Soporte Técnico para la Administración y Operación

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Pena convencional
		proceso 6. Frecuencia de ejecución del proceso 7. Conclusiones 8. Firmas En el caso de no existir alguna información que no se encuentre dentro de este requerimiento mínimo, el Instituto hará de conocimiento al proveedor servicio para su entrega.		
14	Nota técnica	Entrega de la Nota Técnica solicitada por "El Instituto" la cual deberá de cumplir con 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 mejoras al proceso 9. Conclusiones Firmas	5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "Instituto"	0.5% por cada día natural de atraso sobre el costo mensual del CFDI de Soporte Técnico para la Administración y Operación
15	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
16	Actualización del Plan de entrega de Operación	Entrega de información actualizada para el proceso de entrega al nuevo proveedor	30 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

26. DEDUCTIVAS POR INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

Deductiva, es el pago que debe realizar **ND** a el Instituto por el 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 143 de su reglamento.

Se aplicará la deductiva correspondiente por incumplimiento de los tiempos de respuesta para la “Atención de Incidentes”, “Niveles de Servicio por la falta, dilación o mala Ejecución 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 del servicio devengado de soporte técnico para la operación, o en su caso el tiempo proporcional.

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 deberá observar lo descrito en el Apartado A, los cuales son enunciativos más no limitativos.

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

1. Si **ND** en el servicio de Soporte requiere más de 12 horas para la solución del incidente complejo, se deberá de solicitar al Instituto el visto bueno para la generación de la nota técnica, la cual deberá de entregar en las siguientes 36 horas hábiles a partir del visto bueno del Instituto, debiendo cumplir como mínimo con los siguientes apartados, siendo enunciativos más no limitativos:
 1. Objetivo
 2. Descripción del Problema
 3. Análisis Realizado:
 - a. Área afectada y Persona Responsable que Reporta
 - b. Causa, Periodicidad e Impacto/Severidad
 - c. Actividades/Tareas y tiempo de solución
 - i. Conclusiones y/o Recomendaciones
 - ii. Firmas de Elaboración

ND notificará al Instituto en la nota técnica el tiempo de solución máximo necesario dictaminado por el Instituto pudiendo ser:

1. 5 días hábiles (Nota Técnica)
2. 10 días hábiles (Nota Técnica y Plan de Trabajo)

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

1. NIVELES DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES

Criticidad de Atención Crítica 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
Incidencia que afecta un proceso crítico, ya sea global o individual. Requiere atención crítica 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, ya sea global o individual. 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, ya sea global o individual. 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, ya sea global o individual. 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)

1 al millar por cada hora de atraso sobre el valor total del CFDI mensual del servicio devengado de soporte técnico para la operación, o en su caso el tiempo proporcional



Nota: Se deben de considerar 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.

2. NIVELES DE SERVICIO POR LA FALTA, DILACIÓN Y MALA EJECUCIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS

2 al millar por cada hora de atraso sobre el costo total mensual del CFDI mensual del servicio devengado de soporte técnico para la operación, o en su caso el tiempo proporcional.

3. 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 productivo 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	1. Módulo(s) productivo(s) del sistema no funciona(n) correctamente creando un impacto operacional alto. 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.	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

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
(se requiere nivel técnico de resolución avanzada)	(se requiere Nivel técnico especializado)	(se requiere nivel técnico para incidentes básicos)

5 al millar por cada hora de atraso sobre el valor total del CFDI mensual del servicio devengado de soporte técnico para la operación, o en su caso el tiempo proporcional.

27. DOCUMENTACIÓN QUE PRESENTA ND PARA PODER SER EVALUADO EN EL MÉTODO DE PUNTOS Y PORCENTAJES

ND presenta la siguiente documentación soporte:

1. Defecto y vicios ocultos: Documento donde **ND** 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. (Anexo 1)

2. Con la finalidad de garantizar el control y las técnicas de seguridad en la gestión de la información, **ND** presenta en el “Anexo 2” copia simple del certificado vigente a su nombre de la norma ISO/IEC 27001:2022, cuyo alcance tiene congruencia lógica con los servicios objeto de la licitación con los procesos vinculados:

- Servicios en materia de tecnologías de la información.
- Servicios administrados.
- Gestión de infraestructura tecnológica
- Gestión de datos
- Continuidad operativa, entre otros.

3. Dado que es indispensable que se cuente con capacidades de ingeniería y madurez en procesos de entornos de desarrollo para la gestión de requerimientos, control de cambios, análisis técnico de incidentes, verificación, validación y gestión de configuración. Por ello, **ND** presenta la acreditación de la evaluación CMMI para Desarrollo (CMMI-DEV) en Nivel 5 vigente conforme al modelo CMMI V2.0 (Anexo 3) para demostrar que tiene la madurez necesaria para ejecutar dichas actividades, garantizar la calidad en la gestión de incidentes y minimizar riesgos técnicos, aun cuando no realice desarrollo directamente. **ND** entiende que dicha evaluación será validada en la siguiente URL: <https://pars.cmmiinstitute.com/>

4. Finalmente, para asegurar un servicio de soporte, atención de incidentes, gestión de requerimientos y operación de la mesa de servicio, se requieren procesos formalizados de entrega y soporte, **ND** cuenta con la evaluación CMMI para Servicios (CMMI-SVC) en Nivel 3 vigente (Anexo 4), conforme al modelo CMMI V2.0, para lo que presenta copia simple de la documentación que acredite dicha evaluación, la cual será validada en la siguiente URL: <https://pars.cmmiinstitute.com/>

5. **ND** presenta, en el "Anexo 5", la documentación soporte indicada en la tabla de perfiles que acredite que cuenta con todos los perfiles.

1. Líder de proyecto / Gestor de Proyectos
2. Administrador de la Mesa Especializada de Servicio de **ND**
3. Líder de la Mesa Especializada de Servicio de **ND**
4. Operadores de la Mesa
5. Documentador
6. Administrador/ Especialista MiddleWare (WebLogics y JBoss Oracle) para la Operación
7. Ingeniero en administración y operación de Base de Datos Oracle
8. Ingeniero especialista en ARO y AKS. (Azure)
9. Líder de Base de Datos
10. Líder de Aplicaciones
11. Líder de Tecnologías Oracle
2. Administrador de Base de Datos para la operación
3. Administrador y ejecutor de procesos para la operación
4. Especialista en Aseguramiento de Calidad

6. **ND** presenta la documentación donde se verifica 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 deberá mantenerse vigente durante toda la vigencia del contrato y hasta su conclusión. En caso de participación conjunta, cada participante que proporcione personal para la ejecución del servicio debe contar con REPSE. Si sólo uno aporta personal, basta con que ese participante esté inscrito en REPSE, conforme a la ley federal del trabajo y la ley de subcontratación (Anexo 6)

28. NORMAS, POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES

1. Con la finalidad de garantizar el control y las técnicas de seguridad en la gestión de la información, **ND** presenta copia simple del certificado vigente a su nombre de la norma ISO/IEC 27001:2022 cuyo alcance tiene congruencia lógica con los servicios objeto de la licitación con los procesos vinculados:

- Servicios en materia de tecnologías de la información.
 - Servicios administrados.
 - Gestión de infraestructura tecnológica
 - Gestión de datos
 - Continuidad operativa, entre otros.
2. Dado que es indispensable que se cuente con capacidades de ingeniería y madurez en procesos de entornos de desarrollo para la gestión de requerimientos, control de cambios, análisis técnico de incidentes, verificación, validación y gestión de configuración. Por ello, **ND** presenta la acreditación de la evaluación CMMI para Desarrollo (CMMI-DEV) en Nivel 5 vigente, conforme al modelo CMMI V2.0 para demostrar que tiene la madurez necesaria para ejecutar dichas actividades, garantizar la calidad en la gestión de incidentes y minimizar riesgos técnicos, aún cuando no realice desarrollo directamente. **ND** entiende que dicha evaluación será validada en la siguiente URL: <https://pars.cmmiinstitute.com/>
3. Finalmente, para asegurar un servicio de soporte, atención de incidentes, gestión de requerimientos y operación de la mesa de servicio, se requieren procesos formalizados de entrega y soporte, **ND** cuenta con la evaluación CMMI para Servicios (CMMI-SVC) en Nivel 3 vigente, conforme al modelo CMMI V2.0, para lo que presenta copia simple de la documentación que acredite dicha evaluación, la cual será validada en la siguiente URL: <https://pars.cmmiinstitute.com/>

29. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

Para garantizar el cumplimiento del contrato **ND**, 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 deberá emitir conforme a los lineamientos de “El Instituto” para cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 103 del Reglamento de la LAASSP, aplicable en la materia.

30. FORMA DE PAGO

Con fundamento en el artículo 73 de la Ley Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 134 de su Reglamento, los pagos se realizarán en moneda nacional por la Subdirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, a fin de proceder al pago vía transferencia electrónica, dentro de los 17 días hábiles contados a partir del envío y verificación de la factura respectiva a través de la



Plataforma, previa entrega de los bienes o prestación de los servicios en los términos del contrato.

Lo anterior, quedará condicionado al pago que **ND** efectúe por concepto de penas convencionales o deducciones con motivo del incumplimiento en que pudiera incurrir.

1. Las tareas de Soporte Técnico para la Administración y Operación serán a mes vencido.

ND 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 24. Niveles de Servicio.

31. RESCISIÓN DE CONTRATO

En caso de incumplimiento por parte de **ND** a cualquiera de las obligaciones contraídas mediante el presente documento "El Instituto" podrá en cualquier momento, rescindir administrativamente el presente instrumento jurídico, bastando para ello, la comunicación por escrito en ese sentido, sin necesidad de declaración judicial, de conformidad con lo establecido por los artículos 66, fracción XVI, 77, de la "LAASSP", correlativos con el 144, y 145, del "RLAASSP" conforme al procedimiento siguiente:

Se comunicará por escrito a **ND** 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 **ND**. La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada a **ND** 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 tiene encomendadas. En este supuesto, deberá elaborar un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes. Al no dar por rescindido el contrato, "El Instituto" establecerá con **ND** otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 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, debiendo modificarse 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 Instituto", bajo su responsabilidad, podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión administrativa que haya iniciado en su oportunidad.

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

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

Al determinar no rescindir administrativamente el presente, "El Instituto" establecerá con **ND** otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión administrativa. El convenio modificatorio que, al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por el artículo 74, párrafos penúltimo y último de la "LAASSP".

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

Si es **ND** quien decide rescindir administrativamente el presente, será necesario que acuda ante la autoridad judicial federal y obtenga la declaración correspondiente, en términos del artículo 144, párrafo segundo del "RLAASSP".

ND 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, **ND** 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 **ND** incurriera, además, en cualquiera de los siguientes casos imputables al mismo, de manera enunciativa:

- Por contravenir los términos y condiciones del presente, las disposiciones de la "LAASSP", el "RLAASSP" y/o los demás ordenamientos legales vigentes que resulten aplicables.
- Proporcionar "El servicio", con especificaciones diferentes a lo estipulado en el "Anexo Técnico".
- Incrementar el precio unitario señalado en el presente, sin la justificación de que dicho incremento fue por una circunstancia económica de tipo general, como resultado de situaciones supervenientes ajenas a la responsabilidad de "las partes", que provoquen directamente un aumento o reducción en el citado precio unitario.
- 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 reintegrar las cantidades pagadas en exceso y/o indebidos, con los intereses correspondientes derivados del presente pedido y en su caso, de los convenios modificatorios que se celebren, conforme a lo señalado en el presente instrumento jurídico.
- Ceder los derechos y obligaciones contraídos mediante el presente instrumento jurídico, en forma total o parcial en favor de otra persona física o moral, así como los derechos de cobro del presente pedido, sin el previo consentimiento de "El Instituto".

- No guardar 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.

32. 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 concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los bienes o servicios originalmente contratado, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a "El Instituto", o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno. En estos supuestos, "El Instituto" reembolsará a **ND** los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

ND 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 **ND**, 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 150 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la terminación anticipada del contrato y/o la suspensión de la prestación del servicio, a que se refieren los artículos en los párrafos antes mencionados, se sustentarán mediante la elaboración de un dictamen que contenga y precise las razones o las causas justificadas para la terminación anticipada, y además deberá ser notificado **ND**.

El Coordinador Administrativo de las Unidades Administrativas Centrales o su equivalente en las Unidades Administrativas desconcentradas 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".

33. CONFIDENCIALIDAD

"El Instituto" y **ND** 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 **ND**. En este contexto, **ND** 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 **ND**.

Por lo anterior, **ND** 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.

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

Con la finalidad de mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual **ND** tenga acceso, este se responsabiliza de garantizar que se respetara el manejo correcto de la información por parte de cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del servicio, debiendo suscribir el correspondiente acuerdo de confidencialidad que refiere la Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de los particulares, si 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, **ND** garantiza que la información proporcionada por "El Instituto" o que es propiedad exclusiva de este y a la cual tenga acceso el personal de **ND** no será copiada o respaldada en ningún equipo electrónico, magnético y óptico del personal de **ND**, 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, **ND** 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 **ND**, 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 **ND**, así como, de su personal, será sancionada por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los particulares, aunado a la responsabilidad civil o penal que resulte.

La presente cláusula de confidencialidad comenzará a surtir efectos desde el inicio de la vigencia del servicio proporcionado por **ND** 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 conforme al último párrafo del artículo 113.

34. RESPONSABILIDADES

ND 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.

35. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

ND entiende que 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 **ND** 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 anexo técnico, de conformidad con lo establecido en el penúltimo párrafo del artículo 129 del Reglamento de la LAASSP.

36. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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, denominado Sistema Institucional de Crédito (CREDERE).
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.
Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones:	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.
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).

Nombre	Descripción
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.
Repositorio de información	Estructura web que permite organizar, almacenar, preservar y difundir de manera abierta la producción resultante de la actividad contractual del proveedor del servicio.
Perfil	Conjunto de competencias técnicas (conocimientos), metodológicas (habilidades), de relación (participativas) y personales (cualidades y actitudes), solicitadas para el desarrollo de actividades específicas.
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

Nombre	Descripción
	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.
OLA	Acuerdos de Niveles Operaciones mejor conocidos como OLA por sus siglas en inglés (Operational Level Agreement).

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 debe de considerar 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.

I d	Nombre Del Sistema / Aplicación	Incidentes Operativos Identificados	Procesos identificados	Total general
1	Credere, incluye 1. Portal Multibancos de Centros de Trabajo 2. Portal de Trabajadores 3. Jtrac 4. GitLab 5. Monitor Oracle Cloud 6. DWH 7. Ambientes bajo 8. Nearline 9. JBoss 10. Weblogics	89	21	110
2	Sistema de Citas Centros de Trabajo	5	2	7
3	Tableros BI	5	1	6
4	Mesa Central de Servicios	5	2	7
5	Dispersión web y Servidor de Bancos (Captación y dispersión)	21	2	23
6	Portal Preregistro Centros De Trabajo (Micrositio)	50	30	80
7	Coldview	2	1	3

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

RELACIÓN DE ANEXOS

Para efectos de cumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 27. DOCUMENTACIÓN QUE PRESENTA ND PARA PODER SER EVALUADO EN EL MÉTODO DE PUNTOS Y PORCENTAJES de este documento, se complementa esta propuesta con el documento "ND-DocsMinimos.pdf", en el cual se integran de manera estructurada los requisitos solicitados, identificando claramente cada uno de ellos, a fin de facilitar su revisión y validación.

El documento citado contiene lo siguiente:

- Anexo 1. Documento de defectos y vicios ocultos
- Anexo 2. Certificación vigente a nombre de ND de la norma ISO/IEC 27001:2022
- Anexo 3. Certificación vigente CMMI-DEV Nivel 5 a nombre de ND
- Anexo 4. Certificación vigente CMMI-SVC Nivel 3 a nombre de ND
- Anexo 5. Documentación soporte de los perfiles.
- Anexo 6. Registro de Prestadoras de Servicios Especializados u Obras Especializadas (REPSE)

Atentamente,

Ciudad de México, 31 de marzo de 2026,



Hipólito Hernández Reyes
Administrador Único de
ND Negocios Digitales, S.A. de C.V.



ANEXO III

PROPUESTA ECONOMICA



CONVERTIMOS LOS RETOS TECNOLÓGICOS EN SOLUCIONES DIGITALES



Propuesta Económica

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026,
PARA LA: "CONTRATACIÓN ABIERTA DEL
SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y
SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y
SISTEMAS COMPLEMENTARIOS".



Av. Insurgentes Sur 1524, Int. PO-04, Piso 10, Col.
Crédito Constructor, Alc. Benito Juárez, Ciudad de
México, C.P. 03940



52 55 5535.4831



contacto@negocios-digitales.com.mx

negocios-digitales.com.mx

ANEXO 15 PROPUESTA ECONÓMICA

CIUDAD DE MÉXICO, 31 DE MARZO DE 2026

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

Presente.

En relación a la **Licitación Pública Electrónica Nacional LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026 para la “CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS”**, el que suscribe **Hipólito Hernández Reyes** en mi carácter de **Administrador Único** de la empresa **ND Negocios Digitales, S.A. de C.V.**, me permito presentar la siguiente propuesta económica.

CONCEPTO BAJO DEMANDA

La contratación se realizará mediante contrato abierto de prestación de servicios, en el cual se establecerán los derechos y obligaciones de **ND**, 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 Mensual sin IVA	Cantidad de servicios mensuales mínimos Solicitados	Cantidad de servicios mensuales máximos Solicitados	Costo Total Mínimo	Costo Total Máximo
			(A)	(B)	(C)	(AXB)	(AXC)
1	CREDERE EL CUAL INCLUYE LOS SIGUIENTES COMPONENTES: a) PORTAL MULTIBANCOS DE CENTROS DE TRABAJO b) PORTAL DE TRABAJADORES, c) JTRAC, d) GITLAB e) MONITOR ORACLE CLOUD f) DWH g) AMBIENTES BAJOS h) NEARLINE i) JBOSS j) WEBLOGICS	Servicio	\$ 2,500,000.00	1	9	\$ 2,500,000.00	\$ 22,500,000.00
2	SISTEMA DE CITAS DE CENTROS DE TRABAJO	Servicio	\$ 225,000.00	1	9	\$ 200,000.00	\$ 1,800,000.00
3	PORTAL PRE-REGISTRO CENTROS DE TRABAJO (MICROSITIO)	Servicio	\$ 225,000.00	1	9	\$ 200,000.00	\$ 1,800,000.00
4	TABLEROS BI	Servicio	\$ 250,000.00	1	9	\$ 200,000.00	\$ 1,800,000.00
5	MESA CENTRAL DE SERVICIO	Servicio	\$ 200,000.00	1	9	\$ 200,000.00	\$ 1,800,000.00
6	DISPERSIÓN WEB Y SERVIDOR DE BANCOS (CAPTACION Y DISPERSIÓN	Servicio	\$ 225,000.00	1	9	\$ 200,000.00	\$ 1,800,000.00
7	COLDVIEW	Servicio	\$ 225,000.00	1	9	\$ 200,000.00	\$ 1,800,000.00
Subtotal						\$ 3,700,000.00	\$33,300,000.00
IVA						\$ 592,000.00	\$ 5,328,000.00
Total con IVA						\$ 4,292,000.00	\$38,628,000.00

2. 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, está en función del o los lenguajes de programación, de motor de la base de datos, o en su caso de la suma de ambos conceptos, y en apego a la siguiente tabla de cotización:

2.1 Lenguaje de programación

No.	Sistema de Información bajo lenguaje de programación	Unidad de Medida	Precio Unitario Mensual	Cantidad de servicios mensuales mínimos Solicitados	Cantidad de servicios mensuales máximos Solicitados	Costo Total Mínimo	Costo Total Máximo
			(A)	(B)	(C)	(AXB)	(AXC)
1	JAVA y PHP	Servicio	\$ 20,000.00	0	3	\$ -	\$ 60,000.00
2	HTML y PHP	Servicio	\$ 10,000.00	0	3	\$ -	\$ 30,000.00
3	PHP	Servicio	\$ 10,000.00	0	3	\$ -	\$ 30,000.00
4	JAVA	Servicio	\$ 20,000.00	0	3	\$ -	\$ 60,000.00
5	HTML	Servicio	\$ 10,000.00	0	3	\$ -	\$ 30,000.00
6	Kotlin/SpringBoot, Swift/X Code, .NET Core	Servicio	\$ 20,000.00	0	3	\$ -	\$ 60,000.00
Subtotal						\$ -	\$ 270,000.00
IVA						\$ -	\$ 43,200.00
Total con IVA						\$ -	\$ 313,200.00

2.2 Motor de Base de Datos

No.	Sistema de Información bajo motor de base de datos	Unidad de Medida	Precio Unitario Mensual	Cantidad de servicios mensuales mínimos Solicitados	Cantidad de servicios mensuales máximos Solicitados	Costo Total Mínimo	Costo Total Máximo
			(A)	(B)	(C)	(AXB)	(AXC)
1	MySQL	Servicio	\$ 15,000.00	0	3	\$ -	\$ 45,000.00
2	SQL Server	Servicio	\$ 20,000.00	0	3	\$ -	\$ 60,000.00
Subtotal						\$ -	\$ 105,000.00
IVA						\$ -	\$ 16,800.00
Total con IVA						\$ -	\$ 121,800.00

3. 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

No.	Descripción	Unidad de Medida	Precio Unitario por frecuencia solicitada	Cantidad de servicios mínimos Solicitados adicionales	Cantidad de servicios máximos Solicitados adicionales	Costo Total Mínimo	Costo Total Máximo
			(A)	(B)	(C)	(AXB)	(AXC)
1	Ejecución de proceso diario adicional	Servicio	\$ 180.00	0	1825	\$ -	\$ 328,500.00
2	Ejecución de proceso semanal adicional	Servicio	\$ 225.00	0	270	\$ -	\$ 60,750.00
3	Ejecución de proceso mensual adicional	Servicio	\$ 270.00	0	60	\$ -	\$ 16,200.00
						Subtotal	\$ - \$ 405,450.00
						IVA	\$ - \$ 64,872.00
						Total con IVA	\$ - \$ 470,322.00

4. 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 de **ND** para el Servicio de gestión, operación y soporte técnico del sistema Credere y sistemas complementarios, y que no esté dentro de las funcionalidades de los sistemas base, **ND** llevará 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 Mensual	Cantidad de servicios mensuales mínimos Solicitados	Cantidad de servicios mensuales máximos Solicitados	Costo Total Mínimo	Costo Total Máximo
			(A)	(B)	(C)	(AXB)	(AXC)
1	JAVA y PHP	Servicio	\$ 7,500.00	0	9	\$ -	\$ 67,500.00
2	HTML y PHP	Servicio	\$ 5,000.00	0	9	\$ -	\$ 45,000.00
3	PHP	Servicio	\$ 5,000.00	0	9	\$ -	\$ 45,000.00
4	JAVA	Servicio	\$ 7,500.00	0	9	\$ -	\$ 67,500.00
5	HTML	Servicio	\$ 5,000.00	0	9	\$ -	\$ 45,000.00
6	Kotlin/SpringBoot, Swift/X Code, .NET Core	Servicio	\$ 7,500.00	0	9	\$ -	\$ 67,500.00
						Subtotal	\$ - \$ 337,500.00
						IVA	\$ - \$ 54,000.00
						Total con IVA	\$ - \$ 391,500.00

CUADRO RESUMEN DE LA CONTRATACIÓN

No	Descripción del Servicio	Monto Total Mínimo sin I.V.A.	Monto Total Máximo sin I.V.A.
1	Soporte técnico para la Administración y Operación.	\$ 3,700,000.00	\$ 33,300,000.00
2.1.	Costo de servicio para su toma operativa de un nuevo sistema; lenguaje de programación.	\$ -	\$ 270,000.00
2.2.	Costo de servicio para su toma operativa de un nuevo sistema; motor de base de datos.	\$ -	\$ 105,000.00
3	Costo de servicio para su toma operativa de ejecución de procesos.	\$ -	\$ 405,450.00
4	Módulo Adicional.	\$ -	\$ 337,500.00
Subtotal		\$ 3,700,000.00	\$ 34,417,950.00

Montos expresados en letra, en moneda nacional y sin incluir IVA:

Monto total mínimo: Tres millones setecientos mil pesos (00/100 M.N.)

Monto total máximo: Treinta y cuatro millones cuatrocientos diecisiete mil novecientos cincuenta pesos (00/100 M.N.)

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

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.

CONSIDERACIONES:

Moneda: Todos los precios establecidos en la presente propuesta están expresados en Moneda Nacional (pesos mexicanos).

Vigencia de la propuesta: La vigencia de la propuesta económica será por el ejercicio fiscal 2026. Los precios son fijos, inalterables y en ningún caso procederán ajustes durante la vigencia del contrato.

ND manifiesta la plena conformidad con las condiciones de pago establecidas en el Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio" de la Convocatoria; asimismo, se acepta que, en caso de alguna suspensión del procedimiento por parte de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, la presente propuesta económica permanecerá vigente hasta en tanto quede sin efecto la suspensión.

ATENTAMENTE
ND Negocios Digitales, S.A. de C.V.



Hipólito Hernández Reyes
Administrador Único



ANEXO IV

ACEPTACIÓN DE RECTIFICACIÓN DE PRECIOS TOTALES

ACEPTACIÓN DE RECTIFICACIÓN DE PRECIOS TOTALES

Ciudad de México, a 7 de abril de 2026

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

Presente.

Yo C. **Hipólito Hernández Reyes** en mi carácter de **Administrador Único** de la empresa **ND Negocios Digitales, S.A. de C.V.**, según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. **54,619** de fecha **09 de septiembre de 2011** otorgado ante el Notario Público No. **173** del Distrito Federal, ahora Ciudad de **México**, por medio del presente, y en atención a los señalado en el Acta de Fallo correspondiente a la LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-17-2026 PARA LA: "CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA CREDERE Y SISTEMAS COMPLEMENTARIOS", específicamente en la pág. 10 de dicho documento, manifiesto lo siguiente:

Que mi representada **acepta de conformidad la rectificación de los precios totales.**

Así mismo, manifestamos que dicha rectificación no afecta el alcance, calidad, condiciones ni términos del servicio ofertado.

ATENTAMENTE

ND Negocios Digitales, S.A. de C.V.


Hipólito Hernández Reyes
Administrador Único