



**CONTRATO No. FNCOT/LP/196/2023**

CONTRATO **PLURIANUAL ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL**, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES REPRESENTADO POR LA **C. ERIKA HELENA PSIHAS VALDÉS**, EN SU CARÁCTER DE APODERADA LEGAL, EN ADELANTE **“EL INSTITUTO FONACOT”** Y, POR LA OTRA, LAS EMPRESAS DENOMINADAS **MAR SYSTEMS, S.A. DE C.V.**, REPRESENTADA POR EL **C. MARIO EDUARDO GARCÍA GONZÁLEZ**, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL Y **SUMA CONSULTORES, S.A.**, REPRESENTADA POR EL **C. JOSÉ LUIS MERAZ RÍOS**, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ COMO **“LOS PROVEEDORES”**, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

• **DECLARACIONES**

**I. “EL INSTITUTO FONACOT”** declara que:

- I.1** Es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de conformidad con lo establecido en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de abril del 2006.
- I.2** De conformidad con lo dispuesto por escritura pública número 223,288 de fecha 1º de abril de 2022, otorgada ante la fe del Lic. Eutiquio López Hernández, notario público número 35 del Distrito Federal hoy Ciudad de México; documento que quedo debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio número 82-7-13042022-201316 el día 13 de abril de 2022, así como por lo dispuesto en el artículo 80 del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores de fecha 15 de julio del 2022, suscribe el presente instrumento la **C. Erika Helena Psihas Valdés**, Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales, en suplencia por vacancia de la Subdirección General de Administración, 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 y 80 del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores de fecha 15 de julio del 2022, suscribe el presente instrumento el **C. Ricardo Oria Esquivel**, en su calidad de Director de Desarrollo de Sistemas y Encargado y Responsable de los Asuntos de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación con R.F.C. OIER8103266T3, facultado para administrar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, dirigido al representante común de **“LOS PROVEEDORES”** para los efectos del presente contrato, encargados del cumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente instrumento jurídico.
- I.4** De conformidad con el apartado VI, numeral 14 inciso b) de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT, suscribe el presente instrumento la **C. Erika Helena Psihas Valdés**, Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales, R.F.C. PIVE700829LI7, facultada para actuar en calidad de área contratante.
- I.5** La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de **Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023**, realizado al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los artículos, **26 fracción I, 26 bis fracción II, 27, 28 fracción I, 29, 32, 36 tercer párrafo, 45 y 47** de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **“LAASSP”**, y en los artículos 39, 42, 52, 81, 82 Y 85 de su Reglamento.
- I.6** **“EL INSTITUTO FONACOT”** cuenta con suficiencia presupuestaria otorgada mediante oficio número **SGA-513-2023**, de fecha 06 de julio de 2023, emitido por la Subdirección General de Administración, del Instituto FONACOT, con la autorización de la Dirección General.



**CONTRATO No. FNCOT/LP/196/2023**

**I.7** Para efectos fiscales las Autoridades Hacendarias le han asignado el Registro Federal de Contribuyentes **IFN060425C53**.

**I.8** Tiene establecido su domicilio en Avenida Insurgentes Sur número 452, Colonia Roma Sur, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06760, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

**II. DECLARA MAR SYSTEMS, S.A. DE C.V. BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE QUE:**

**II.1** Es una persona **moral** legalmente constituida mediante la escritura pública número 30,806, de fecha 01 de marzo de 1999, otorgada ante la fe del Lic. Pedro Porcayo Vergara, notario público adscrito a la notaría número 93 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, bajo el folio mercantil número 250231, de fecha 19 de abril de 1999, denominada **MAR SYSTEMS, S.A. DE C.V.**, cuyo objeto social es, desarrollar y comercializar sistemas y programas de ingeniería en computación, de informática, y telecomunicaciones.

**II.2** El **C. Mario Eduardo García González**, 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 30,806, de fecha 01 de marzo de 1999, otorgada ante la fe del Lic. Pedro Porcayo Vergara, notario público adscrito a la notaría número 93 del entonces Distrito Federal hoy Ciudad de México, instrumento que bajo protesta de decir verdad manifiesta no le ha sido limitado ni revocado en forma alguna.

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

**II.4** Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes MSY990301EE2.

**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 Calle Heriberto Frías No. 1527, No. Interior 304, Colonia del Valle, C.P. 03100, Demarcación Territorial Benito Juárez, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

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

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

Que mediante escritura pública número 9658, de fecha 18 de marzo de 1985, otorgada ante el mismo notario que la anterior, se hizo constar la transformación de Sociedad Civil a Sociedad Anónima, para en lo sucesivo denominarse "**Suma Consultores**" **Sociedad Anónima**, por lo que se reformaron en su totalidad los estatutos sociales, testimonio que quedó inscrito en el Registro Público de Comercio del entonces Distrito Federal hoy Ciudad de México, el 27 de noviembre de 2009, con el folio mercantil electrónico número 407494-1.



**CONTRATO No. FNCOT/LP/196/2023**

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

**III.2** El **C. José Luis Meraz Ríos**, en su carácter de apoderado legal, cuenta con poder suficiente para suscribir el presente contrato, de conformidad con lo establecido en la escritura pública No. número 61295, de fecha 10 de abril de 2013, otorgada ante la fe del licenciado Roberto Garzón Jiménez, notario público número 242 del entonces Distrito Federal hoy Ciudad de México, actuando como asociado en el protocolo de la notaría número 229 de la que es titular el licenciado Marco Antonio Ruíz Aguirre, instrumento que bajo protesta de decir verdad manifiesta no le ha sido limitado ni revocado en forma alguna.

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

**III.4** Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **SCO841201SEA**.

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

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

**IV. DECLARAN “LOS PROVEEDORES” BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, A TRAVÉS DE SUS REPRESENTANTES QUE:**

**IV.1.** Como empresas legalmente establecidas, cuentan con los recursos humanos, financieros, materiales y técnicos necesarios y suficientes para proporcionar los servicios materia de este contrato.

**IV.2.** Sus representadas no se encuentran en ninguno de los supuestos establecidos en las fracciones IX y X del artículo 49 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, así como tampoco se encuentran en alguno de los supuestos de los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que alguna de las personas físicas que forman parte de **“LOS PROVEEDORES”** se encuentre en los supuestos señalados por los citados ordenamientos legales, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**IV.3.** El 13 de octubre de 2023, celebraron un Convenio de Participación Conjunta, constituyéndose de forma conjunta y mancomunada como responsables solidarios respecto de todas y cada una de las obligaciones contraídas con **“EL INSTITUTO FONACOT”**; convenio que se agrega al presente contrato como **Anexo I**, el cual formará parte integrante del mismo.

**V. DECLARAN LAS PARTES**

**V.1** Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, para lo cual se reconocen ampliamente las facultades y capacidades necesarias, mismas que no les han sido revocadas o limitadas en forma alguna, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:



**CLÁUSULAS**

**PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.**

“**LOS PROVEEDORES**” aceptan y se obligan a proporcionar a “**EL INSTITUTO FONACOT**” la prestación de los **Servicios de Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo de la Herramienta de Analítica Institucional** al amparo del procedimiento de contratación señalado en el punto 1.5 de las declaraciones de este instrumento jurídico y de conformidad con la descripción, características, plazo, entregables y condiciones que se detallan en las **Características Técnicas del Servicio de la Convocatoria y su Propuesta Técnica**, que como **Anexo II** se agrega al presente contrato, el cual una vez rubricado por las PARTES, formara parte integrante del mismo.

**SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO**

“**EL INSTITUTO FONACOT**” pagará a “**LOS PROVEEDORES**” como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, la cantidad mínima de \$59,260,000.00 (Cincuenta y nueve millones doscientos sesenta mil pesos, 00/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y la cantidad máxima de \$60,940,000.00 (Sesenta millones novecientos cuarenta mil pesos, 00/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

Importes mínimos y máximos a pagar en cada ejercicio fiscal, de acuerdo a lo siguiente:

Ejercicio Fiscal	Partida Presupuestal	Monto Mínimo	Monto Máximo
<b>2023</b>	33304	\$11,980,000.00	\$12,380,000.00
<b>2024</b>		\$47,280,000.00	\$48,560,000.00
	<b>Total</b>	<b>\$59,260,000.00</b>	<b>\$60,940,000.00</b>

Las partes convienen expresamente que las obligaciones de este contrato, cuyo cumplimiento se encuentra previsto realizar durante los ejercicios fiscales de 2023 y 2024, quedarán sujetas para fines de su ejecución y pago a la disponibilidad presupuestaria, con que cuente “**EL INSTITUTO FONACOT**”, conforme al Presupuesto de Egresos de la Federación que para el ejercicio fiscal correspondiente apruebe la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, sin que la no realización de la referida condición suspensiva origine responsabilidad para alguna de las partes.

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

El precio unitario es considerado fijo y en moneda nacional (pesos mexicanos) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del Servicio, por lo que 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 “**LOS PROVEEDORES**”.

**CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO**

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

El pago se realizará en un plazo máximo de 20 (veinte) días naturales siguientes, contados a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura



**CONTRATO No. FNCOT/LP/196/2023**

electrónica a **“EL INSTITUTO FONACOT”**, con la aprobación (firma) del Administrador del presente contrato, conforme a lo siguiente:

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

De conformidad con el artículo 90 del Reglamento de la **“LAASSP”**, en caso de que el CFDI o factura electrónica entregado presenten errores, el Administrador del presente contrato mencionado en la Declaración 1.3, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes de su recepción, indicará a **“LOS PROVEEDORES”** las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que **“LOS PROVEEDORES”** presente el CFDI o factura electrónica corregido.

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

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

- A. Presentar comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), en archivo XML y la representación de dichos comprobantes en documento impreso en papel, que reúnan los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y el número de contrato que lo ampara. Dichos comprobantes serán enviados y entregados de conformidad con lo solicitado en el **Anexo II**, mismos que deberán de ser entregados en las oficinas del Instituto FONACOT, ubicadas en Insurgentes sur No. 452, quinto piso, Col. Roma, C.P. 06760, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, en la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, así mismo deberá ser enviada al correo electrónico [ricardo.oria@fonacot.gob.mx](mailto:ricardo.oria@fonacot.gob.mx) y [oscar.rocha@fonacot.gob.mx](mailto: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 IVA cuando aplique.

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

Para efectos de trámite de pago, **“LOS PROVEEDORES”** 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.

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

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

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



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

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

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

En los casos que derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación del servicio o incumplimiento en las especificaciones técnicas, **"LOS PROVEEDORES"** contarán 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"**, de conformidad al **Anexo II** del presente contrato, el cual una vez rubricado formará parte integrante de este contrato.

#### **SEXTA. VIGENCIA**

El contrato comprenderá una vigencia considerada a partir del 01 de noviembre del 2023 y hasta el 31 de agosto del 2024, Considerando un periodo para la adopción y recepción de la operación normal de las actividades, un plazo máximo de 30 días naturales a partir de la vigencia del contrato.

#### **SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.**

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

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 **"LOS PROVEEDORES"** realizarán el ajuste respectivo de la garantía de cumplimiento, en términos del artículo 91, último párrafo del Reglamento de la LAASSP, salvo que por disposición legal se encuentre exceptuado de presentar garantía de cumplimiento.

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

#### **OCTAVA. GARANTÍAS DE LOS SERVICIOS**

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

#### **NOVENA. GARANTÍA(S).**



#### **A) CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**

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

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

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

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

La garantía de cumplimiento no será considerada como una limitación de la responsabilidad de **"LOS PROVEEDORES"**, 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, **"LOS PROVEEDORES"** se obligan a entregar a **"EL INSTITUTO FONACOT"** dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la formalización del mismo, de conformidad con el último párrafo del artículo 91 del Reglamento de la **"LAASSP"**, los documentos modificatorios o endosos correspondientes, debiendo contener en el documento la estipulación de que se otorga de manera conjunta, solidaria e inseparable de la garantía otorgada inicialmente.

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

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

#### **DÉCIMA. OBLIGACIONES DE "LOS PROVEEDORES"**

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

#### **DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE "EL INSTITUTO FONACOT"**



**CONTRATO No. FNCOT/LP/196/2023**

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

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

**“EL INSTITUTO FONACOT”** designa como Administrador del presente contrato al C. Ricardo Oria Esquivel, en su calidad de Director de Desarrollo de Sistemas y Encargado y Responsable de los Asuntos de la Subdirección 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 **“LOS PROVEEDORES”** 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 **“LOS PROVEEDORES”** conforme a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y su **Anexo II**, las cuales se calcularán sobre el monto de los servicios, proporcionados en forma parcial o deficiente. Las cantidades a deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que **“LOS PROVEEDORES”** presenten para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

Nivel de Severidad	Descripción de incidente	Tiempo de atención máximo	Deductiva
1	Ambiente crítico productivo fuera de servicio en su totalidad, sin contar con una solución alterna al problema Un número significativo de clientes afectados Un Sistema de negocio productivo inoperable.	5 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	2.5 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico, o en su caso el tiempo proporcional



**CONTRATO No. FNCOT/LP/196/2023**

<b>Nivel de Severidad</b>	<b>Descripción de incidente</b>	<b>Tiempo de atención máximo</b>	<b>Deductiva</b>
2	Un componente productivo de la herramienta analítica no funciona correctamente creando un impacto operacional alto.	6 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico, o en su caso el tiempo proporcional
3	Un componente de la herramienta analítica no funciona de acuerdo con lo documentado. Resultados inesperados. Impacto operacional medio-alto.	24 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	1 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico, o en su caso el tiempo proporcional
4	Realización de detención o inicio de procesos	1 hora contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	0.5 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico, o en su caso el tiempo proporcional
5	Gestión de usuarios Tareas de Altas, bajas y cambios de usuarios (ABC) Asignación de permisos y perfilamiento en tablas/carpetas	2 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico, o en su caso el tiempo proporcional
6	Realización de consultas para la explotación de datos que requiera "El Instituto"	5 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico, o en su caso el tiempo proporcional
7	Cualquiera de las Tareas Rutinarias que "El Proveedor" deberá llevar a cabo la continuidad operativa <b>numeral 1 "Soporte Técnico" (Inciso 1.1)</b> , lo cual conlleve a detener parcial o totalmente la operación normal de "El Instituto", exceptuando el inciso xiii.	1 hora contadas a partir de la hora registrada de ticket u hora registrada	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de factura mensual del soporte técnico
8	Realización de procesos	1 hora contadas a partir de la hora registrada en la no ejecución del proceso	0.5 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico.



**CONTRATO No. FNCOT/LP/196/2023**

Nivel de Severidad	Descripción de incidente	Tiempo de atención máximo	Deductiva
9	Atención de fallas detectados y reportadas durante la vigencia del contrato y durante los 60 días hábiles de garantía de la mejora evolutiva respectivamente; contados a partir de la liberación en ambiente productivo	5 días naturales contados a partir del día siguiente natural al levantamiento del reporte por parte de "El Instituto" para atender el defecto fugado.	0.5 al millar por cada día natural de atraso sobre el monto total de costo de la mejora evolutiva
10	Atención de defectos fugados detectados y reportados posteriores al término de la vigencia del contrato y durante la validez de garantía (60 días naturales) contados a partir del término de la vigencia del contrato.	10 días naturales contados a partir del día siguiente natural al levantamiento del reporte por parte de "El Instituto" para atender el defecto fugado.	La garantía de cumplimiento se hará exigible de inmediato, sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, y sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR ante autoridad competente cuando sobre pase los diez días naturales contados a partir del día siguiente natural al levantamiento del reporte por parte de "El Instituto" para atender el defecto fugado.
11	Ciclo de prueba adicional solicitado por "El proveedor", debidamente documentado, adicionando plan de trabajo e indicando la fecha de finalización	Ciclo de prueba adicional indicando la fecha de finalización	0.5 al millar por cada día natural de prueba de atraso sobre el monto total de costo de la mejora evolutiva en función a la fecha de finalización comprometida

De no existir pagos pendientes, se requerirá a **"LOS PROVEEDORES"** que realicen el pago de la deductiva a favor de **"EL INSTITUTO FONACOT"**. En caso de negativa se procederá a hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

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

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

**DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES**

En caso que **"LOS PROVEEDORES"** 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 la presente cláusula, **"EL INSTITUTO FONACOT"** a petición del administrador del contrato y por conducto de la Dirección de



**CONTRATO No. FNCOT/LP/196/2023**

Recursos Materiales y Servicios Generales aplicará la pena convencional por atraso sobre la parte de los servicios no prestados, de conformidad con este instrumento legal y sus respectivos anexos.

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Penal convencional
1	Mesa de Ayuda	Implementación de la Mesa Especializada de Servicios	Dentro de los primeros 30 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación	0.5% por cada día natural de atraso sobre el valor de la factura del concepto de soporte técnico del mes inmediato a facturar.
2	Reporte de la Mesa de Ayuda de atención a Reportes	Listado de reportes de atención recibidos con estadísticas de recepción atención y solución	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual del soporte técnico
3	Entrega de reporte de monitoreo	Entrega de reporte de monitoreo	Dentro de los primeros 7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido	0.5% por cada día natural de atraso sobre el valor de la factura del concepto de soporte técnico del mes inmediato a facturar
4	Entregables de mejoras evolutivas	Documentación relacionada con el estado que guardan las mejoras evolutivas o nuevos desarrollos solicitadas por el Instituto y que asocian las fases de: Inicio Análisis Estimación y Planeación Construcción Pruebas de Calidad Pruebas de Usuario (UAT) Liberación y Cierre	Dentro de los primeros 7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual del soporte técnico
5	Reemplazo de personal	Reemplazo de personal sea solicitado por "El Instituto"	7 días naturales contados a partir del día siguiente a la notificación	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual del soporte técnico
6	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 de la fecha de la vigencia del contrato	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total del contrato



**CONTRATO No. FNCOT/LP/196/2023**

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Penal convencional
7	Plan de entrega de Operación	Propuesta para revisión y posterior proceso de entrega al nuevo proveedor	30 días naturales antes de la finalización del contrato	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor de la última factura mensual
8	Planeación y estimación	Entrega de "El proveedor" hacia "El Instituto" de la cotización y cronograma de trabajo para llevar a cabo el análisis y autorización correspondiente para ejecutar trabajos de mejoras evolutivas y desarrollo de nuevos sistemas.	Dentro de los primeros 5 días hábiles a partir de la solicitud por parte de "El Instituto".	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor de la factura del concepto de soporte técnico del mes en el que se solicita la cotización
9	Liberación y cierre de la mejora evolutiva o nuevo desarrollo	Entrega de la Mejora Evolutiva solicitada por "El Instituto" la cual deberá de cumplir la "Fase de Liberación y Cierre", instalado los componentes en ambiente productivo.	La fecha estipulada en el cronograma entregado en la Fase de "Estimación y Planeación"	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la mejora evolutiva autorizada
10	Análisis de la mejora evolutiva	Entregables de la fase de 2.- análisis,	7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "Instituto"	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor de la factura del concepto de soporte técnico del mes en el que se solicita la cotización
11	Ciclo de prueba	Documentación en la que se evidencia las pruebas realizadas para las mejoras evolutivas	En apego lo determinado en la Fase de "Estimación y Planeación"	0.5 % por cada ciclo de prueba adicional sobre el valor total de la mejora evolutiva autorizada
12	Actualización y Migración de la Plataforma e Infraestructura	El Instituto podrá solicitar actividades relacionadas a la configuración, implementación y puesta en operación por cada uno de los ambientes productivos Desarrollo, Calidad/Preproducción y DRP del SAS por causales de migración de Infraestructuras y/o actualización de plataforma SAS, de acuerdo a lineamientos operativos del Instituto, para lo cual deberá llevar a cabo los trabajos de	1. - Dar cumplimiento en la fecha y hora para la ejecución del CutOver, en apego al plan de trabajo autorizado por el instituto.  2. - Implementación del CutOver exitoso de la Plataforma Analítica del Instituto en apego al plan de	El 0.5% por cada día natural de reprogramación contabilizado para la ejecución del CutOver (fecha que deberá de ser conciliada con el Instituto para no afectar la operación), sobre el costo mensual del Soporte Técnico.  2.- El 0.5% por cada día natural de atraso en la implementación de CutOver fallido, sobre el



**CONTRATO No. FNCOT/LP/196/2023**

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Penal convencional
		migración, planes de trabajo, coordinación con las áreas de negocio y técnicas y demás actividades que lleven a la puesta en operación normal todos los servicios contratados que están en el ámbito de su competencia.	trabajo autorizado por el instituto.  3.- Después de 5 días hábiles a partir del CutOver fallido, en el cual el proveedor deberá de entregar en condiciones la plataforma analítica del instituto para el siguiente CutOver	costo mensual del Soporte Técnico  3) El 0.5% por cada día natural de reprogramación contabilizado para la entrega de la plataforma en condiciones para el siguiente CutOver (fecha que deberá de ser conciliada con el Instituto para no afectar la operación), sobre el costo mensual del Soporte Técnico
13	Nota técnica	Entrega de la Nota Técnica solicitada por "El Instituto" la cual deberá de cumplir con al menos la siguiente información:  Nombre de la nota técnica Proceso Listado de paquetes, servicios o componentes tecnológicos que intervienen en el proceso Áreas afectadas del proceso Frecuencia de ejecución del proceso Reglas de negocio que intervienen en el proceso Análisis del proceso Propuesta de mejora al proceso Conclusiones Firmas	5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "Instituto"	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el costo mensual del Soporte Técnico
14	Retiro de los bienes que sean de su propiedad	Retiro de los bienes que sean de su propiedad enunciado en el Numeral XI Retiro de Infraestructura	30 días naturales contados a partir del día siguiente al término de la vigencia del contrato	1% correspondiente a un mes de servicio de soporte técnico.

La Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, notificará a **"LOS PROVEEDORES"** por escrito o vía correo electrónico el cálculo de la penal convencional, dentro de los días posteriores al atraso en el cumplimiento de la obligación de que se trate.



**CONTRATO No. FNCOT/LP/196/2023**

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

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

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

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

**DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS**

**“LOS PROVEEDORES”** 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 **“LOS PROVEEDORES”** presente una garantía de Responsabilidad Civil.

**DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE**

**“LOS PROVEEDORES”** se obligan 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 **“LOS PROVEEDORES”**, 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**

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

**VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS**



## **CONTRATO No. FNCOT/LP/196/2023**

**“LOS PROVEEDORES”** serán responsables 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, **“LOS PROVEEDORES”**, se obligan 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, **“LOS PROVEEDORES”** se obligan a reembolsar de manera inmediata los recursos erogados por aquella.

### **VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

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

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

Por tal motivo, **“LOS PROVEEDORES”** asumen 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 **“LOS PROVEEDORES”** deberán observar lo establecido en el **Anexo II** aplicable a la Confidencialidad de la información del presente Contrato.

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

Con fundamento en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102, fracción II, de su Reglamento, **“EL INSTITUTO FONACOT”** en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de los servicios, de manera temporal, quedando obligado a pagar a **“LOS PROVEEDORES”**, 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 concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a **“EL INSTITUTO FONACOT”**, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio, emitida por la Secretaría de la Función Pública, podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad alguna para **“EL INSTITUTO FONACOT”**, ello con independencia de lo establecido en la cláusula que antecede.



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

#### **VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN**

**“EL INSTITUTO FONACOT”** podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión, cuando **“LOS PROVEEDORES”** 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 declarado en concurso mercantil, o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
- h) En caso de que compruebe la falsedad de alguna manifestación, información o documentación proporcionada para efecto del presente contrato;
- i) No entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento del mismo.
- j) En caso de que la suma de las penas convencionales o las deducciones al pago, igualan el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato y/o alcanzan el 20% (veinte por ciento) del monto total de este contrato cuando no se haya requerido la garantía de cumplimiento;
- k) Divulgar, transferir o utilizar la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **“EL INSTITUTO FONACOT”** en los términos de lo dispuesto en la CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES del presente instrumento jurídico;
- l) Impedir el desempeño normal de labores de **“EL INSTITUTO FONACOT”**;
- m) Incumplir cualquier obligación distinta de las anteriores y derivadas del presente contrato.

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

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

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



**CONTRATO No. FNCOT/LP/196/2023**

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

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

**“EL INSTITUTO FONACOT”** podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, **“EL INSTITUTO FONACOT”** elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

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

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

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

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

#### **VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL**

**“LOS PROVEEDORES”** reconocen 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.

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

Para cualquier caso no previsto, **“LOS PROVEEDORES”** eximen 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 **“LOS PROVEEDORES”**, en la que se demande la solidaridad y/o sustitución patronal a **“EL INSTITUTO FONACOT”**, **“LOS PROVEEDORES”** quedan obligados a dar cumplimiento a lo establecido en la presente cláusula.

#### **VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS**



**CONTRATO No. FNCOT/LP/196/2023**

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

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN.**

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

**VIGÉSIMA OCTAVA. DOMICILIOS**

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

**VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE**

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

**TRIGÉSIMA. JURISDICCIÓN**

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

**“LAS PARTES”** manifiestan estar conformes y enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman en la Ciudad de México, el día 14 de noviembre de 2023.

**POR:  
“EL INSTITUTO FONACOT”**

NOMBRE	CARGO	R.F.C.
ERIKA HELENA PSIHAS VALDÉS	DIRECTORA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES, EN SUPLENCIA POR VACANCIA DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 80 DEL ESTATUTO ORGÁNICO DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES	PIVE700829LI7



**CONTRATO No. FNCOT/LP/196/2023**

RICARDO ORIA ESQUIVEL	DIRECTOR DE DESARROLLO DE SISTEMAS, ENCARGADO Y RESPONSABLE DE LOS ASUNTOS DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	OIER8103266T3
-----------------------	---	---------------

**POR:  
"LOS PROVEEDORES"**

<b>NOMBRE</b>	<b>R.F.C.</b>
MAR SYSTEMS, S.A. DE C.V.	MSY990301EE2
SUMA CONSULTORES, S.A.	SCO841201SEA

Cadena original:

ad33d1617258187cc193ade5827ecee82680dd1bfaf6562e3e6a63fc63fcb6adbb12079e8e4a0e58a7f918541c2e492e8a7f7b3d8522ddba8d72869baa184c1e0cd7e095c59ff6cdde5b22de021a2

Firmante: ERIKA HELENA PSIHAS VALDES
RFC: PIVE700829L17

Número de Serie: 0000100000507968787
Fecha de Firma: 14/11/2023 18:32

Certificado:

MIIGDCCBCCgAwIBAgIUmdAwMDEwMDA1MDE5Njg3ODcwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwGEMSAWgHYDQVDDbBvVRUPk1EQU0QgQ0VSVe1GSUNBRE9SQTUeMCGA1UECgw1U0VSVk1DSU8gREUgQURNSU5JU1RS
QUNJT04gVGVJQ1VUQUVJQTEAMBgGALUECwRwR0FULU1FUyBDbXR0b3JpdHkxKjA0BgkqhkiG9w0BCQEWG2NvbnRhY3RvLnRlY25pY29Ac2F0LmdvYi5teDEmMQGALUECQWdGVyUeIhJREFMR08gNzcsIENPTC4g
R1VFU1JFUK8xdJAMBGNVBEMBTAMzAwMqswCYDQVQGEWJNWEDEZMBCGALUECAWQQ01VREFEIERFIE1FWE1DTzETMBEGALUEBwwKQ1VBVUuURU1PQzEVMBMGALUELRMMU0FUOTcWzAxTk4zMWVwWgYJKoZIhvcN
AQKCE01yZXBw25zYWNzZTogQURNSU5JU1RSQUNJT04gQ0V0VGFJBTCTBERSBTRVJWSUNJTI1MgVfJjQ1VUQUVJQTEAMgQ0UwQ090VfJjQ1VZRU5URTAeFw0yMTA2MjkxNjM5MjM1aWYyNTA2MjcxNjM5MjM1aHhMhMw
IYDQVQGEWdXpFUK1LQSBIRUxFTkEgUjNFSEFTRFZBTERTFzEjMCEGALUEKRMARVJJS0EgSEVMR05BIFBTSUhuByBwQUxERVmIzAhBgNVAoTGkVSSUteBIEhFTEVQSOBQU01IQVmgVgFMREVTMqSwCQYDQVQGEWJN
WDEhMB8GCSGS1b3DQEJARYSZWhwc21oYNXAZ21haWwUy29tMRyWfAYDQVQTEw1QSVZFNzAwODI5TEk3MRswGQYDQVQGEWJNWEDEZMBCGALUECAWQQ01VREFEIERFIE1FWE1DTzETMBEGALUEBwwKQ1VBVUuURU1PQzEVMBMGALUELRMMU0FUOTcWzAxTk4zMWVwWgYJKoZIhvcN
AQCVN9LNhTOEBCGqgggBDHT8MuV4pg8glf8IR7Wk1t8ydgxBunHRY6b9mJhwQvCL5DR7zeX8D9fD91uqJp2eWqPjS0hW2LbA/5B0NwdvoOXkExuPCq1SjmKTCnA0r4gLx4XAgAJJzrAD/7K2uM8Jh+jRuLjPHXr
0500H1aJueWfP4ow27RwWEdb9cIKpDtoYbYM/kiD2CuzsoTs2MAniSexz4+nL+iorsAJPYeAtCqISmDvr6YV8Eau4J0OnJTBbbBgEgUvK6769eN1VCRGyXWjmTf3pEoz+UxCGqHhLg+m1ezR0KULVA2vXTdWJg/
JUTs112wmyAg4Vh/LvySfLAgMBAAGTzBNMAwGALUEWEB/wQCMAAwCYDVR0PBAQDAGPYMBEGCWSAGG+EBIAQGEAwIPoDAdBgNVHSUEFjAUBgggrBgEFBQcDBAYIKwYBBQUHAWIwDQYJKoZIhvcNAQELBQAD
ggIBAHWjuExzIHNSQNSwFb1Eg5cT9gmheKfbbpD0isoNYO3XiZa0QvAUeZ89f8ZXZyr3WJGRTXDjx03OJYEUCCXKRJJA3mR2Szzj2lmwyA39R1ipFh3hpy4T9pmYALuH9j01D6Iy4KwiS0eRkbp+YfEwrECYvAv
oiCb671vC4dLg5T76//BkFxsScpvmzYk74GagbQUVtA10t++xYFe72zGu5NnrEAEBu+rRA6Yge3NU43S9nfauRqAuNAQ5VJ4XmsxxJqcTv+MuvZU+zr4/+1NElBtKQbreo+/EPon5BzrzdopRgtQ71+OY84F
DcaI1U+OBMAmBCSg009B36/12/PA9Y5Bsp+ewNEBz+PtKQWyoXhiteTunfgeEWSWfhaAL8qyv8GhYun3oyt4j2TLEr1f3VKZ7/s8ii6a3YrhmHn9QZg41WRk5sPHL05M0aqqEqtOk8z4yZfIZc/WSV1guT8xm
g/3ne1+AwB5Mhw437TxRMrmt0R0/P1pPnw9Zy7ViV7Fuq31dtqmLJN7QXTjkjgZgC/6A70eaOKXGP4gZ9p09fh/whqBJNVwe763E0Y0dJX71bumdK6Kwhkx4++byYxm74xYaaF47KYmrY41LLSaztSCKRov2i
aw3ZmGfQH6qAKcR5QxBw4RqpsWHhA3J2f2m2ZL9/11LwPs

Firma:

IE2rBLD5R2t5xhfk+TfpVbv28ISxT7tE9RdI9ExYf9+9UPTKziFhVNC+1ct4Mo7S14f8s7BUEZyGKrgU1WwtveNL/+1GHY+1cFamIEAs+OiYi0DxP7fWmHobPtA65BmKCBX0YX3+ZLHpw7mWtjM/CgP0NthCt
vZBbWw+k8cUD6kg0jdjPRHILz7ezWid7/SZ+O9zcr:ShTahFF84qG3IEAUMxpjjsGRHZoAq42j98u75SES+BJ0NoBGSSKqQLNo+zJM3F4ef067mhN5vum9jxu3MpkRtRtNau2NpZkyZYLSKBQ7LMLWCzUVYQp
umvXpNchlQ1e1z726resw==

Firmante: RICARDO ORIA ESQUIVEL
RFC: OIER8103266T3

Número de Serie: 0000100000503819589
Fecha de Firma: 14/11/2023 18:50

Certificado:

MIIGTCCBA2gAwIBAgIUmdAwMDEwMDA1MDE5Njg3ODcwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwGEMSAWgHYDQVDDbBvVRUPk1EQU0QgQ0VSVe1GSUNBRE9SQTUeMCGA1UECgw1U0VSVk1DSU8gREUgQURNSU5JU1RS
QUNJT04gVGVJQ1VUQUVJQTEAMBgGALUECwRwR0FULU1FUyBDbXR0b3JpdHkxKjA0BgkqhkiG9w0BCQEWG2NvbnRhY3RvLnRlY25pY29Ac2F0LmdvYi5teDEmMQGALUECQWdGVyUeIhJREFMR08gNzcsIENPTC4g
R1VFU1JFUK8xdJAMBGNVBEMBTAMzAwMqswCYDQVQGEWJNWEDEZMBCGALUECAWQQ01VREFEIERFIE1FWE1DTzETMBEGALUEBwwKQ1VBVUuURU1PQzEVMBMGALUELRMMU0FUOTcWzAxTk4zMWVwWgYJKoZIhvcN
AQKCE01yZXBw25zYWNzZTogQURNSU5JU1RSQUNJT04gQ0V0VGFJBTCTBERSBTRVJWSUNJTI1MgVfJjQ1VUQUVJQTEAMgQ0UwQ090VfJjQ1VZRU5URTAeFw0yMTA2MjkxNjM5MjM1aWYyNTA2MjcxNjM5MjM1aHhMhMw
IYDQVQGEWdXpFUK1LQSBIRUxFTkEgUjNFSEFTRFZBTERTFzEjMCEGALUEKRMARVJJS0EgSEVMR05BIFBTSUhuByBwQUxERVmIzAhBgNVAoTGkVSSUteBIEhFTEVQSOBQU01IQVmgVgFMREVTMqSwCQYDQVQGEWJN
WDEhMB8GCSGS1b3DQEJARYSZWhwc21oYNXAZ21haWwUy29tMRyWfAYDQVQTEw1QSVZFNzAwODI5TEk3MRswGQYDQVQGEWJNWEDEZMBCGALUECAWQQ01VREFEIERFIE1FWE1DTzETMBEGALUEBwwKQ1VBVUuURU1PQzEVMBMGALUELRMMU0FUOTcWzAxTk4zMWVwWgYJKoZIhvcN
AQEAAsPmO+wCYRJKWocChk/58LkqZEL7Q5BVYw5DXya+FNZy9xHpwFrXAtW+AlfFLKBJC+DkW93xa5r0Qc5S2Jf1jMKPNVgqMTLjs4asNg24iQ0H00vgQv7JLRWGMVLFuNihzCMIYV5b2Aihxs393VscUU4YDD8C
AwEAAsPmO+wCYRJKWocChk/58LkqZEL7Q5BVYw5DXya+FNZy9xHpwFrXAtW+AlfFLKBJC+DkW93xa5r0Qc5S2Jf1jMKPNVgqMTLjs4asNg24iQ0H00vgQv7JLRWGMVLFuNihzCMIYV5b2Aihxs393VscUU4YDD8C
5FV8PddAVS0e0b1f+Qn+2Ml6VYktHtZqobRwvXUQf+tJt1x/gondKkQ+HdnWym2u39AcLZHF7uRe7IfxLwVifog5fzXPIsCFYjwivWDO5mgtznENgt7bpKhBcpLTAW1MYU5YFuWzxxJ/2sKz+niHsJRfU64g0
y6rPb2d1EnVSE059gTtyq3Dvx+NyBdnkwd5P4eHxfMmyEtkg5knYt5uU/Lp+zULcRAK397UmeM8g0YGLoEvfCa14PBw2AM8EbrGNoY4rRZmc2XUJ667k0e7JPMIRUAWP2navmYWoIE7bPfiFJnuSc+k+YyZ
QSEc4g2M4Z1mdSBjPIdny8GsmHVCmwPA4gHASPk5xTu+Qyn9Q197ixRULCZ0n73uzV9zjTA7CM1sZZP1OCsX72J7duFogE5Hn2KsvnHnOCGFi7Yw87Znpo8IEGQFSBRAL51ct4nK14YXsLLJMdfF9jcbIn2+/
LfU+VJhdzFAXiJabknVnVfGcchlPzu14dVUV2hL5URgyGV+6NgpVFBs/LL0ihuFnp6NvofKjs61i8Kc7tZw+osiZVFQfE5fAY7buCHVWGPxY16PonEf4bw6p1VJSXIKL5l0eYKuu8ZsdesJZqr25g9Dn
shoD786YU5BAGrDTyLWhLM=

Firma:

JRAVQ1qXWnk92hu1Sve0nc4P5Y6NRWJK3fyY12eY0cxrnyphgys7bwfEIZAUfwrpCZE9ze4X9JcvoQbtotJe4kaQExY+EbX07R0meHSG1tRTAr4dl6Jm33+OAgF5UvMTB8tdTvtfmTzT1oLPJcMRQFWLN+QIuS6
7AlMSp+ggGvJRYHzHNTcFhGRmsFUVb6rY1CS4ESXJQRbDdhFf/5m6HW0e5A0B5d2Wh1xfYJTFetpQz3tUR/0PNAEA90N1z94pUVVXq+23nErKYM2d1cnBT1Lx/NwhbMD+G+ecr78j8mEhnXezQnfMKgEo
AyPe+Ux1K1ogsXtGhZeALg==

Firmante: MAR SYSTEMS SA DE CV
RFC: MSY990301EE2

Número de Serie: 0000100000507439452
Fecha de Firma: 15/11/2023 13:47

Certificado:

MIIGPzCCBCCgAwIBAgIUmdAwMDEwMDA1MDE5Njg3ODcwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwGEMSAWgHYDQVDDbBvVRUPk1EQU0QgQ0VSVe1GSUNBRE9SQTUeMCGA1UECgw1U0VSVk1DSU8gREUgQURNSU5JU1RS
QUNJT04gVGVJQ1VUQUVJQTEAMBgGALUECwRwR0FULU1FUyBDbXR0b3JpdHkxKjA0BgkqhkiG9w0BCQEWG2NvbnRhY3RvLnRlY25pY29Ac2F0LmdvYi5teDEmMQGALUECQWdGVyUeIhJREFMR08gNzcsIENPTC4g
R1VFU1JFUK8xdJAMBGNVBEMBTAMzAwMqswCYDQVQGEWJNWEDEZMBCGALUECAWQQ01VREFEIERFIE1FWE1DTzETMBEGALUEBwwKQ1VBVUuURU1PQzEVMBMGALUELRMMU0FUOTcWzAxTk4zMWVwWgYJKoZIhvcN
AQKCE01yZXBw25zYWNzZTogQURNSU5JU1RSQUNJT04gQ0V0VGFJBTCTBERSBTRVJWSUNJTI1MgVfJjQ1VUQUVJQTEAMgQ0UwQ090VfJjQ1VZRU5URTAeFw0yMTA2MjkxNjM5MjM1aWYyNTA2MjcxNjM5MjM1aHhMhMw
IYDQVQGEWdXpFUK1LQSBIRUxFTkEgUjNFSEFTRFZBTERTFzEjMCEGALUEKRMARVJJS0EgSEVMR05BIFBTSUhuByBwQUxERVmIzAhBgNVAoTGkVSSUteBIEhFTEVQSOBQU01IQVmgVgFMREVTMqSwCQYDQVQGEWJN
WDEhMB8GCSGS1b3DQEJARYSZWhwc21oYNXAZ21haWwUy29tMRyWfAYDQVQTEw1QSVZFNzAwODI5TEk3MRswGQYDQVQGEWJNWEDEZMBCGALUECAWQQ01VREFEIERFIE1FWE1DTzETMBEGALUEBwwKQ1VBVUuURU1PQzEVMBMGALUELRMMU0FUOTcWzAxTk4zMWVwWgYJKoZIhvcN
AQCVN9LNhTOEBCGqgggBDHT8MuV4pg8glf8IR7Wk1t8ydgxBunHRY6b9mJhwQvCL5DR7zeX8D9fD91uqJp2eWqPjS0hW2LbA/5B0NwdvoOXkExuPCq1SjmKTCnA0r4gLx4XAgAJJzrAD/7K2uM8Jh+jRuLjPHXr
0500H1aJueWfP4ow27RwWEdb9cIKpDtoYbYM/kiD2CuzsoTs2MAniSexz4+nL+iorsAJPYeAtCqISmDvr6YV8Eau4J0OnJTBbbBgEgUvK6769eN1VCRGyXWjmTf3pEoz+UxCGqHhLg+m1ezR0KULVA2vXTdWJg/
JUTs112wmyAg4Vh/LvySfLAgMBAAGTzBNMAwGALUEWEB/wQCMAAwCYDVR0PBAQDAGPYMBEGCWSAGG+EBIAQGEAwIPoDAdBgNVHSUEFjAUBgggrBgEFBQcDBAYIKwYBBQUHAWIwDQYJKoZIhvcNAQELBQAD
ggIBAHWjuExzIHNSQNSwFb1Eg5cT9gmheKfbbpD0isoNYO3XiZa0QvAUeZ89f8ZXZyr3WJGRTXDjx03OJYEUCCXKRJJA3mR2Szzj2lmwyA39R1ipFh3hpy4T9pmYALuH9j01D6Iy4KwiS0eRkbp+YfEwrECYvAv
oiCb671vC4dLg5T76//BkFxsScpvmzYk74GagbQUVtA10t++xYFe72zGu5NnrEAEBu+rRA6Yge3NU43S9nfauRqAuNAQ5VJ4XmsxxJqcTv+MuvZU+zr4/+1NElBtKQbreo+/EPon5BzrzdopRgtQ71+OY84F
DcaI1U+OBMAmBCSg009B36/12/PA9Y5Bsp+ewNEBz+PtKQWyoXhiteTunfgeEWSWfhaAL8qyv8GhYun3oyt4j2TLEr1f3VKZ7/s8ii6a3YrhmHn9QZg41WRk5sPHL05M0aqqEqtOk8z4yZfIZc/WSV1guT8xm
g/3ne1+AwB5Mhw437TxRMrmt0R0/P1pPnw9Zy7ViV7Fuq31dtqmLJN7QXTjkjgZgC/6A70eaOKXGP4gZ9p09fh/whqBJNVwe763E0Y0dJX71bumdK6Kwhkx4++byYxm74xYaaF47KYmrY41LLSaztSCKRov2i
aw3ZmGfQH6qAKcR5QxBw4RqpsWHhA3J2f2m2ZL9/11LwPs

Firma:

IE2rBLD5R2t5xhfk+TfpVbv28ISxT7tE9RdI9ExYf9+9UPTKziFhVNC+1ct4Mo7S14f8s7BUEZyGKrgU1WwtveNL/+1GHY+1cFamIEAs+OiYi0DxP7fWmHobPtA65BmKCBX0YX3+ZLHpw7mWtjM/CgP0NthCt
vZBbWw+k8cUD6kg0jdjPRHILz7ezWid7/SZ+O9zcr:ShTahFF84qG3IEAUMxpjjsGRHZoAq42j98u75SES+BJ0NoBGSSKqQLNo+zJM3F4ef067mhN5vum9jxu3MpkRtRtNau2NpZkyZYLSKBQ7LMLWCzUVYQp
umvXpNchlQ1e1z726resw==





**TRABAJO**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL



**CONTRATO No. FNCOT/LP/196/2023**

# **ANEXO I**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**  
**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**  
**PARA LA:**  
**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO**  
**EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

**CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA**

Ciudad de México, a 13 de octubre de 2023.

Convenio de participación conjunta celebrado entre **Mario Eduardo Garcia Gonzalez** como Representante Legal de **MAR SYSTEMS SA DE CV en adelante “MAR SYSTEMS”**, con domicilio ubicado en Heriberto Frías No. 1527, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México de C.P. 03100, con Registro Federal de Contribuyentes MSY990301EE2, y **José Luis Meraz Ríos** como Representante Legal de **SUMA CONSULTORES, S.A., en adelante “SUMA”**, con domicilio ubicado en Av. San Jerónimo 1730, Colonia Lomas Quebradas, Alcaldía Magdalena Conteras, CDMX, CP 10000, con Registro Federal de Contribuyentes SCO841201SEA, en adelante cuando se refiera a las partes se denominará **“EL CONSORCIO”** para participar en la contratación plurianual abierta del servicio de soporte técnico y mejoramiento evolutivo de la herramienta analítica institucional Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023, al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

**DECLARACIONES**

I **“MAR SYSTEMS”**, declara que:

- a) Es una sociedad legalmente constituida, de conformidad con las Leyes Mexicanas, según consta en el testimonio de la Escritura Pública número 30,806 de fecha 01 de marzo de 1999, pasada ante la fe del Lic. Pedro Porcayo Vergara Notario Público número 93 de la Ciudad de México del Distrito Federal e inscrita en el Registro Público de Comercio, con número 250,231, de fecha 19 de abril de 1999, cuyos socios son: Mario Eduardo Garcia Gonzalez y Gerardo Mares Robles.
- b) Que se realizó una reforma al acta con No. de la escritura pública: 33,657 de Fecha 08 de mayo de 2003 ante el Lic. Pedro Porcayo Vergara, titular de la Notaria 93, en la Ciudad de México, Distrito Federal, para hacer una modificación a la relación de accionistas.
- c) Su representante **Mario Eduardo Garcia Gonzalez**, acredita su personalidad y facultades como Representante Legal de dicha Sociedad, para suscribir el presente convenio, de conformidad con el contenido del testimonio de la Escritura Pública número 30,806, de fecha 01 de Marzo de 1999, pasada ante la fe del Lic. Pedro Porcayo Vergara, notario público 93, manifestando bajo protesta de decir verdad que no le han sido revocadas, ni limitadas o modificadas en forma alguna, a la fecha en que se suscribe el presente instrumento, asimismo que su domicilio es calle Heriberto Frías No. 1527, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
- d) Su objeto social, entre otros, corresponde a: **Desarrollar y comercializar sistemas y programas de ingeniería en computación de informática y telecomunicaciones**; por lo que reúne las condiciones de organización, experiencia, personal capacitado y cuenta con los recursos económicos, técnicos, administrativos y humanos para obligarse, en los términos y condiciones que se estipulan en el presente convenio.



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**  
**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**  
**PARA LA:**  
**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO**  
**EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

**CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA**

**II “SUMA”, declara que:**

- a) Es una Sociedad Civil, constituida de conformidad con las Leyes de la República Mexicana, como consta en la Escritura Pública número 7458 de fecha 22 de abril de 1983 otorgada ante la fe del Lic. José Luis Franco Varela, Notario número 150 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, inscrita en el Registro Público de Personas Morales del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México con el folio número 6145, de fecha 21 de junio de 1983.

Que mediante Escritura Pública número 9658, de fecha 18 de marzo de 1985, otorgada ante el mismo notario que la anterior inscrita en el Registro Público de Comercio del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México con el folio número 407494-1, se hizo constar la transformación de Sociedad Civil a Sociedad Anónima, para en lo sucesivo denominarse “Suma Consultores” Sociedad Anónima, por lo que se reformaron en su totalidad los estatutos sociales.

- b) Su representante **José Luis Meraz Ríos**, tiene la calidad de administrador único y cuenta con las facultades legales para suscribir el presente convenio, de conformidad con el contenido del testimonio del instrumento, número 61295 de fecha 10 de abril de 2013, otorgada ante la fe del licenciado Roberto Garzón Jiménez, Notario número 242 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, actuando como asociado en el protocolo de la notaría número 229 de la que es titular el licenciado Marco Antonio Ruíz Aguirre, manifestando bajo protesta de decir verdad que no le han sido revocadas, ni limitadas o modificadas en forma alguna, a la fecha en que se suscribe el presente instrumento, asimismo que su domicilio es Av. San Jerónimo 1730, Colonia Lomas Quebradas, Alcandía Magdalena Conteras, CDMX, CP 10000.
- c) Su objeto social, entre otros es: **realizar toda clase de estudios económicos, actuariales, demográficos, estadísticos, de informática, de planeación y de desarrollo; la prestación de servicios, al asesoramiento y la técnica en toda clase de estudios económicos, actuariales, demográficos, estadísticos, de informática, de planeación y de desarrollo; prestar y recibir toda clase de servicios y asesorías, consultorías financieras y de cualquier carácter tales como administrativas, de tesorería, auditorías, mercadotecnia, preparación de balances y presupuestos para realizar inversiones, elaboración de programas y manuales, análisis de resultados de operación, evaluación de información sobre productividad y de posibles financiamientos y la preparación de estudios acerca de la disponibilidad de capital, entre otros;** por lo que reúne las condiciones de organización, experiencia, personal capacitado y cuenta con los recursos económicos, técnicos, administrativos y humanos para obligarse, en los términos y condiciones que se estipulan en el presente convenio.

**III “EL CONSORCIO” declara que:**

- a) Conocen los requisitos y condiciones estipuladas en las bases que se aplicarán en el procedimiento de LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023.



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**  
**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**  
**PARA LA:**  
**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO**  
**EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

**CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA**

- b) Están de acuerdo en formalizar el presente convenio, con objeto de participar conjuntamente en el procedimiento de contratación mencionado en la declaración III inciso a) que antecede, con fundamento en lo dispuesto en el numeral III.5.1 y III.10 de las Bases, así como en los artículos 34, segundo párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 44 de su Reglamento.

Expuesto lo anterior, “EL CONSORCIO” otorga las siguientes cláusulas:

**CLAUSULAS**

**PRIMERA.- OBJETO.- PARTICIPACIÓN CONJUNTA.-** “EL CONSORCIO” conviene en presentar conjuntamente una sola proposición técnica y económica, para participar en el procedimiento denominado: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023 y en caso de resultar adjudicados participar conjuntamente en la prestación de los servicios de soporte técnico y mejoramiento evolutivo de la herramienta de analítica institucional.

**SEGUNDA.- SUMA DE RECURSOS.-** “EL CONSORCIO” suma sus recursos para la presentación conjunta de la proposición técnica y económica objeto de este convenio, participan de la forma siguiente:

1. Descripción de las partes objeto del contrato corresponderá cumplir a cada integrante:

“MAR SYSTEMS”, será responsable de:

- Dirigir, supervisar y coordinar los trabajos realizados por el personal técnico, administrativo y operativo requerido para poder proporcionar los servicios de soporte técnico y mejoramiento evolutivo de la herramienta analítica institucional.
- Estandarizar los procesos y mecanismos de gestión a utilizar, buscando el control de procedimientos, actividades y buenas prácticas durante la ejecución de las tareas requeridas del proyecto.
- Administrar los recursos del proyecto a través de la incorporación de una oficina de proyectos que permita atender cualquier eventualidad en la vigencia del contrato.
- Proporcionar el recurso humano especializado en la administración de proyectos que permita llevar a cabo las actividades de coordinación y control de las tareas asignadas a los recursos técnicos y vigilar su cumplimiento en tiempo y forma.
- Revisar los entregables elaborados por el personal técnico.

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**  
**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**  
**PARA LA:**  
**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO**  
**EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

**CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA**

“SUMA”, será responsable de:

- Proporcionar los recursos técnicos especializados para llevar a cabo el soporte técnico y mejoramiento evolutivo de la herramienta analítica institucional.
- Implementación de la Mesa Especializada de Servicios
- Resolver y atender los requerimientos funcionales solicitados a la mesa especializada de servicios dentro de los tiempos establecidos para ello.
- Generación de todos los entregables requeridos dentro del proyecto

**TERCERA.- REPRESENTANTE COMÚN.- “EL CONSORCIO”** conviene en designar como representante común al C. **Mario Eduardo García González** como Representante Legal de “**EL CONSORCIO**”, al que le otorgan mediante el presente instrumento jurídico, poder más amplio y suficiente, para firmar la propuesta, presentar inconformidades, aceptar el fallo, e intervenir en su representación en cualquier otro acto del procedimiento de contratación.

**CUARTA.- DOMICILIO COMÚN.- “EL CONSORCIO”** manifiesta como domicilio común para oír y recibir todo tipo de notificaciones y documentos, que se deriven de los actos del procedimiento de contratación y, en su caso del contrato respectivo, aún las de carácter personal, las que surtirán todos sus efectos legales mientras no se señale otro distinto, el ubicado en: Heriberto Frías No. 1527 Tercer Piso Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México de C.P. 03100.

**QUINTA.- FIRMA DE CONTRATO Y CUMPLIMIENTO MANCOMUNADO DE OBLIGACIONES.- “EL CONSORCIO”**

“**MAR SYSTEMS**” y “**SUMA**” convienen en que, de resultar ganadora su propuesta en el procedimiento de contratación mencionado en la cláusula primera que antecede, en términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, se obligan todos y cada uno de ellos, a firmar el contrato correspondiente, de forma conjunta y mancomunada, renunciando expresamente al beneficio de orden y excusión. El contrato identificará con precisión la parte del servicio que ejecutará cada uno, o la participación que tiene en el grupo, en apego a lo estipulado en la Cláusula Segunda del presente convenio. Asimismo, de resultar ganadora su propuesta, en el procedimiento de contratación, formará parte integrante del contrato que formalizarán con el INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (FONACOT).

**SEXTA.- GARANTÍAS.- “EL CONSORCIO”** conviene que “**MAR SYSTEMS**” emitirá la garantía de Responsabilidad Civil, así como la garantía de cumplimiento del instrumento contractual.

**SÉPTIMA.- COBRO.- “EL CONSORCIO”** conviene que “**MAR SYSTEMS**” emitirá las facturas correspondientes, así como recibir los pagos correspondientes.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,  
PARA LA:  
"CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO  
EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA

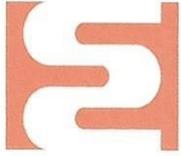
**OCTAVA.- VIGENCIA.- "EL CONSORCIO"** conviene que la vigencia del presente convenio será por la duración que tenga el procedimiento citado en la Cláusula primera del presente convenio y, en caso de resultar adjudicatarios del contrato, será por el periodo de vigencia de éste. Leído que fue el presente convenio por "**MAR SYSTEMS**" y "**SUMA**", y enterados de su alcance y efectos legales, aceptan que no existe error, dolo, violencia o mala fe, por lo que lo ratifican y firman de conformidad en la Ciudad de México el 13, de octubre de 2023.

"MAR SYSTEMS"

Mario Eduardo García González

"SUMA"

José Luis Meraz Ríos



Ciudad de México a 26 de octubre del 2023

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,  
PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL  
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE  
ANALÍTICA INSTITUCIONAL"**

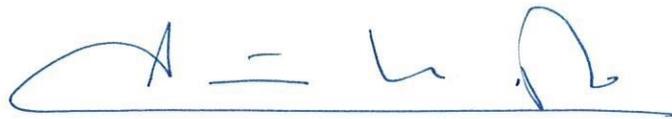
**CARTA DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA**

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
**PRESENTE**

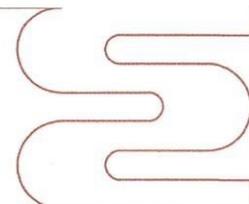
Yo, José Luis Meraz Ríos, en mi carácter de Representante Legal de Suma Consultores S.A, según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. 7458 de fecha 22 de Abril de 1983 otorgado ante el Notario Público No. 150 de la Ciudad de México, de conformidad con los requisitos establecidos en el procedimiento de LICITACION PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023, para la: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL manifiesto que con objeto de ofertar una propuesta sólida que cumpla con los requisitos establecidos en la citada licitación, mi representada ha formado una agrupación con la empresa SUMA Consultores S.A. de manera que nuestra participación será de forma conjunta, y que de común acuerdo convenimos que sea el representante común.

Como parte de nuestra oferta se anexa el Convenio de Participación Conjunta.

**ATENTAMENTE**



José Luis Meraz Ríos  
Administrador Único  
Suma Consultores S.A





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"



CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente**

### ESCRITO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA

Yo Mario Eduardo García González, en mi carácter de Representante Legal de la empresa MAR Systems SA de CV, según acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. 30,806 de fecha 01 de marzo de 1999, otorgado ante el Notario Público Lic. Pedro Porcayo Vergara número 93 de la Ciudad de México del Distrito Federal e inscrita en el Registro Público de Comercio, con número 250,231, de fecha 19 de Abril de 1999 de conformidad con los requisitos establecidos en el procedimiento de LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. **LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023**, para la: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL", manifiesto que con objeto de ofertar una propuesta sólida que cumpla con los requisitos establecidos en la citada licitación, mi representada ha formado una agrupación con la empresa SUMA Consultores S.A. de manera que nuestra participación será de forma conjunta, y que de común acuerdo convenimos que sea el representante común.

Como parte de nuestra oferta se anexa el Convenio de Participación Conjunta.

**Atentamente**

**Mario Eduardo García González**

**Protesto lo necesario**

Representante Legal

MAR Systems S.A. de C.V.

MSY990301EE2



**TRABAJO**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL



**CONTRATO No. FNCOT/LP/196/2023**

# **ANEXO II**



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

### **“CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO”.**

#### **I. INTRODUCCIÓN**

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

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

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

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

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

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

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

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

“El Instituto” actúa bajo criterios que favorecen el desarrollo social y las condiciones de vida de los trabajadores y de sus familias. Además, ha ajustado su operación a las mejores prácticas del 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 derechos. El Fideicomiso FONACOT se extinguió el 10 de octubre de 2007. Con base en esta Ley, “El Instituto” tiene las siguientes operaciones:



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”

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

## II. ANTECEDENTES

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), emitió el 1 de diciembre de 2014, la Circular que contiene las "Disposiciones de carácter general aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento" (CUOEF), así como en sus resoluciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación de fechas, 27 de agosto de 2015, 25 de enero de 2016, 24 de julio de 2017, 4 de enero, 26 de abril, 23 de julio, 15 de noviembre de 2018, 4 de noviembre de 2019, 9 de noviembre de 2020, 16 de abril de 2021, 15 de diciembre de 2021, 02 de diciembre de 2022, 16 de enero de 2023, así como 13 de septiembre de 2023, en las cuales establece, entre otras obligaciones, los requerimientos bajo los cuales "El Instituto" debe homologar sus procesos para sistematizarlos y estandarizarlos de acuerdo con las mejores prácticas de mercado, en particular, para los casos de identificación, evaluación y límites a la toma de riesgos, así como los requerimientos de capital por pérdidas inesperadas derivadas de la operación y la revelación periódica de dicha información.

Que se tiene suscrito el contrato No. FNCOT/LP/011/2022 correspondiente al servicio "Administración de la Plataforma y Habilitación de los Mecanismos Tecnológicos y de la Información para la Analítica Institucional" con la empresa SAS Institute, S. de R.L. de C.V. y el contrato No. FNCOT/AD/CAAS/021/2023 asociado con el "Servicio de Uso y Soporte de Licencias SAS", lo cuales en su conjunto brindan continuidad operativa a los procesos y trabajos sustantivos de diferentes áreas de negocio al interior de "El Instituto", tales como Análisis de Riesgo, Análisis y Administración de Créditos, Control de Cartera, Planeación Financiera, Cobranza y Tesorería; quienes hacen uso de la herramienta tecnológica.

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

### Operación

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



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

### Administración

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

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

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

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

A continuación, se describen módulos de la herramienta tecnológica SAS con sus diferentes módulos que atienden los procesos y aplicativos que al interior de “El Instituto” se llevan a cabo, así con la interacción que la citada tiene con los sistemas institucionales de primer nivel (core bancario) se tienen al día de hoy, las cuales requieren del soporte técnico y



**TRABAJO**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO  
**fonacot**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO  
EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

mejoramiento evolutivo con el objeto de brindar un servicio de explotación y análisis de datos para el desempeño de las tareas y procesos cotidianos que tienen que atender las áreas operativas al interior de “El Instituto”.



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO  
EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

El desglose de los módulos licenciados actualmente operativos asociados con el contrato No. FNCOT/AD/CAAS/021/2023 asociado con el “Servicio de Uso y Soporte de Licencias SAS”, se describe a continuación:

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

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

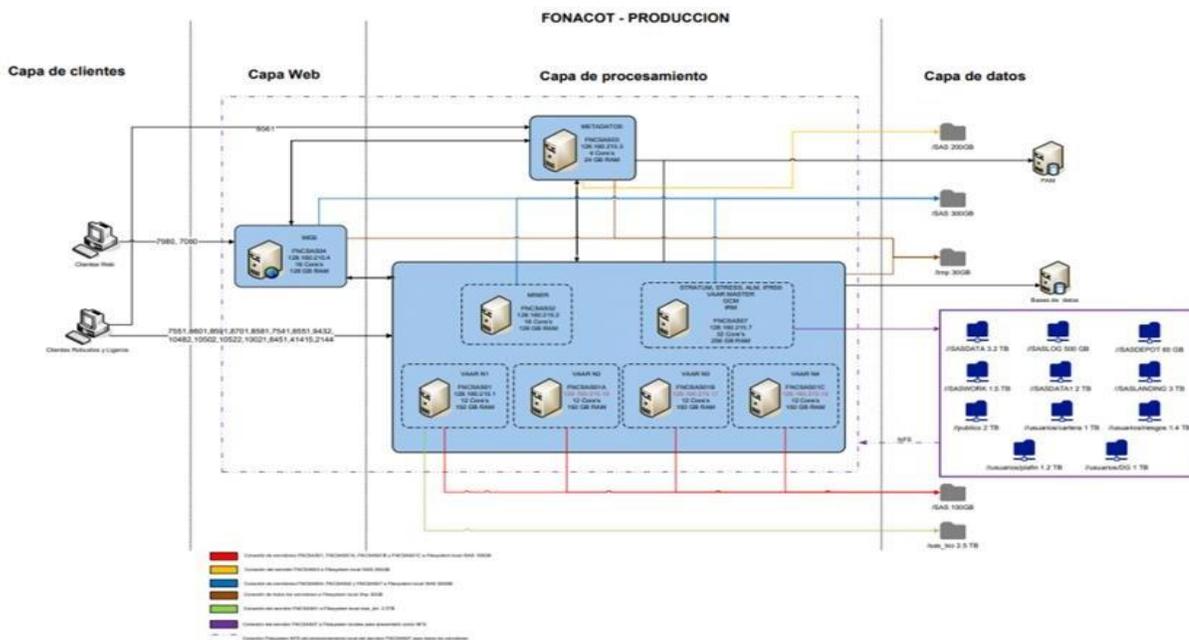
1. Sistema CREDERE (CORE Bancario)
2. Sistema de Crédito.
3. GRP-SAP.
4. DWH
5. Coldview, o sistema que lo sustituya Figura 1



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO  
EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

**ARQUITECTURA DE LA PLATAFORMA**



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

**III. JUSTIFICACIÓN**

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

Que se tiene suscrito el contrato No. FNCOT/LP/011/2022 correspondiente al servicio “Administración de la Plataforma y Habilitación de los Mecanismos Tecnológicos y de la Información para la Analítica Institucional” con la empresa SAS Institute, S. de R.L. de C.V. y el contrato No. FNCOT/AD/CAAS/021/2023 asociado con el “Servicio de Uso y Soporte de Licencias SAS”, lo cuales en su conjunto brindan continuidad operativa a los procesos y trabajos sustantivos de diferentes áreas de negocio al interior del Instituto, tales como Análisis de Riesgo, Análisis y Administración de Créditos, Control de Cartera, Planeación Financiera, Cobranza y Tesorería; quienes hacen uso de la herramienta tecnológica.





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”

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

#### Operación

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

#### Administración

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

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

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

Es por ello que “El Instituto” y para evitar suspensión de los servicios, requiere llevar a cabo la contratación del “Servicio de Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo de la Herramienta Analítica Institucional”, con el cual dará complemento y continuidad a la utilización en la solución integral para las actividades relacionadas al cumplimiento de las



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

"Disposiciones de carácter general aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento"(CUOEF), emitidas en el 2014 por la CNBV, modificadas mediante resoluciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de agosto de 2015; 25 de enero de 2016; 24 de julio de 2017; 4 de enero, 26 de abril 23 de julio, 15 de noviembre de 2018, 4 de noviembre de 2019, 9 de noviembre de 2020 y 16 de abril de 2021, para el mantenimiento operativo de 30 módulos en estado operativo, 15 en estado de suspensión y 70 procesos.

**IV. OBJETIVO GENERAL DE LA CONTRATACIÓN**

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

**V. OBJETIVO ESPECIFICO**

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

**Módulos**

No.	Módulo	Estado Operativo
1	Aleatoriedad y Rechazo	Encendido
2	AVIS	Encendido
3	Carga DDS VALMER	Encendido
4	Carga FTP VALMER	Encendido
5	Centros de Trabajo Confirmados	Encendido
6	Cierre Diario	Encendido
7	Cierre Mensual	Encendido
8	CMC Histórico	Encendido
9	DataMart	Encendido
10	Estado de Cuenta	Encendido
11	Indicadores	Encendido



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

No.	Módulo	Estado Operativo
12	Índice de Concentración	Encendido
13	Insumos para Indicadores y Severidad de la Pérdida	Encendido
14	Insumos para Matriz de Transición	Encendido
15	Matriz de Comportamiento	Encendido
16	Nivel de Endeudamiento	Encendido
17	Otorgamiento	Encendido
18	Pre-Emisión y Emisión	Encendido
19	Protección del Crédito	Encendido
20	Recalibración Semáforo	Encendido
21	Reporte Cosechas	Encendido
22	Reporte Reservas	Encendido
23	Reporte Reservas	Encendido
24	Reporte Rotación Incumplimiento Monto	Encendido
25	Reporte_Backtesting	Encendido
26	Reservas con variables categóricas	Encendido
27	Semáforo de Riesgos	Encendido
28	Similitudes	Encendido
29	Universo de Créditos para Cosechas de Deterioro y Recuperación	Encendido
30	Variables Categóricas (Edición de Catálogos)	Encendido
31	Afiliación CT	Apagado
32	Brechas Índice	Apagado
33	Cobranza (Tablero Estratégico)	Apagado
34	Coeficiente de Cobertura de Liquidez (CCL)	Apagado
35	Control Documental	Apagado
36	Financiamiento Estructurado	Apagado
37	Fuentes de Financiamiento	Apagado
38	Modelo de Pricing	Apagado
39	Modelo Proforma	Apagado
40	Patrimonial (IPAT)	Apagado
41	Reportes Mensuales de Crédito	Apagado
42	Riesgo de Crédito	Apagado
43	Riesgo de Liquidez	Apagado
44	Riesgo de Mercado	Apagado
45	Visualización de Reportes de Prioridad Alta, Media y Baja	Apagado

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

**Procesos**

No.	Nombre Proceso
1	Aleatoriedad y Rechazo
2	Actualiza información de Cifras Detalle y Reportes Ordinarios del Cierre Mensual.
3	Actualiza información de Saldos y Movimientos.
4	Actualiza la tabla con información del IMSS para aquellos trabajadores que tienen asignado un ID
5	Actualiza las tablas con información del IMSS
6	AVIS
7	Backtesting de Reservas
8	Cálculo de Reservas
9	Calibración del Semáforo de Riesgo
10	Carga DDS VALMER
11	Carga FTP VALMER
12	Centros de Trabajo Confirmados
13	checa_sicorre_montos
14	checa_sicorre_referencia
15	CMC Histórico para Análisis Externos
16	Compara la información de Altas contra la del IMSS por número de seguridad social para identificar diferencias. Se ejecuta el día domingo a las 14:00 hrs
17	Copia de las tablas de CREDERE a PUBLICO
18	Copia las tablas del IMSS a CREDERE
19	Correr Batch Referencia
20	Correr demonio Montos
21	Correr demonio Referencia
22	Correr parámetros
23	Correr Validador Similitudes
24	Correr_batch
25	Cosechas de Deterioro y Recuperación
26	DistribucionLogs
27	Emisión
28	Genera Estados de Cuenta por Trabajador
29	Indicadores (Pérdida Esperada,
30	Índice de Castigos, IMOR, IMORA, Roll Rate, ICOR)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

31	Indicadores (Pérdida Esperada,
32	Índice de Castigos, IMOR, IMORA, Roll Rate, ICOR)
33	Índice de Concentración
34	Índice de Recuperación
35	Insumos para Indicadores y Severidad de la Pérdida
36	Insumos para Matriz de Transición
37	limpia_registros_mont_error
38	limpia_registros_ref_error
39	Limpieza de Estructuras al finalizar el día
40	Limpieza de Logs por fecha con más de 15 días de antigüedad
41	Limpieza de Logs y Web Service al finalizar la jornada
42	Matriz de Comportamiento
43	Matriz de Transición
44	Matriz de Transición (un periodo)
45	Nivel de Endeudamiento .
46	Otorgamiento Mensual
47	Porcentaje de Incumplimiento y Monto Colocado
48	Pre-Emisión
49	Proceso de Altas de Seguros
50	Proceso de Aportación Ejercida
51	Reclamo Etapa 1
52	Reclamo Etapa 2 para el Fondo de Protección de Pagos (FPP)
53	Reporte de Reservas con Variables Fijas
54	Reportes Regulatorios Serie A
55	Reportes Regulatorios Serie B
56	Reservas con variables categóricas
57	Resumen Diario de Colocación
58	Rotación Ajustada
59	Seguimiento a la Emisión
60	Seguimiento a la Solicitud de Otorgamiento en tiempo real
61	Semáforo de Riesgos
62	Severidad
63	SimilitudMontoCreate
64	SimilitudReferenciaCreate





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

65	Universo de Créditos para Cosechas de Deterioro y Recuperación
66	Valida la ejecución del Proceso de Aportación Ejercida
67	Valida la tabla del IMSS
68	Variables Categóricas
69	Verifica Operatividad de los Web Service
70	Verifica Solicitudes pendientes

**VI. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

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

1. Soporte técnico
  - 1.1. Tareas Rutinarias que “El proveedor” deberá llevar a cabo la continuidad operativa
  - 1.2. Procesos y Módulos
  - 1.3. Tareas de Apoyo Técnico que “El Proveedor” deberá llevar a cabo para continuidad operativa
  - 1.4. Actualización y Migración de la plataforma e infraestructura.
2. Mejoras evolutivas
  - 2.1. Directrices para las mejoras evolutivas y desarrollo de sistemas
  - 2.2. Proceso de Atención de Requerimientos de mejoramiento Evolutivo
3. Restricciones
  - 3.1. Para Soporte técnico
  - 3.2. Para Mejoras evolutivas
4. Mesa especializada de servicios
  - 4.1. Requerimientos
  - 4.2. Implementación
  - 4.3. Atención del Servicio de la Herramienta SAS, previo a la Implementación de la Mesa Especializada de Servicio
  - 4.4. Perfilamiento de la mesa de control
5. Repositorio de información
6. Perfilamiento
7. Remplazo de Recursos Humanos y de Apoyo.

**1. Soporte Técnico**

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

Para otorgar el servicio de Soporte Técnico a la operación, “El proveedor” deberá llevar a cabo las siguientes actividades durante la vigencia del contrato con los siguientes apartados, las cuales pueden ejecutarse en días y horarios no laborales por las mismas actividades propias de “El Instituto” tales como las que se describen más adelante, las cuales dan vida y coadyuvan a la





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO  
EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

continuidad operativa y explotación de datos a través de los 30 módulos en estado operativo, 15 en estado de apagado y 70 procesos e los cuales en el transcurso del tiempo se han implementado al interior de “El Instituto”.

De igual forma “El proveedor” deberá dar soporte y atención a la plataforma de riesgos (SAS RiskStratum) incorporada dentro de la plataforma analítica institucional para el cálculo de las reservas de la cartera de crédito de acuerdo con la Norma NIIF9. Para efectos de este documento y la presente contratación se entiende que la cartera de crédito que será analizada contempla a los productos crediticios que a esta fecha el “El Instituto” tiene vigentes y operando, así como aquellos que se generen durante la vigencia del contrato. En este documento se entenderá “NIIF9” como los criterios contables emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores basados en la norma internacional NIIF9. “El Instituto” cuenta con el licenciamiento de la solución SAS Risk Stratum; que se encuentra instalada en dos ambientes operativos.

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

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

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

**1.1 Tareas Rutinarias que “El proveedor” deberá llevar a cabo para la continuidad operativa**

En el entendido de brindar una continuidad a la operación de “El Instituto”, “El proveedor” deberá brindar apoyo técnico y operativo base a través de configuraciones, sugerencias, directrices en atención al producto contratado el cual se encuentra en el instrumento contractual asociado con la licencia SAS (Contrato FNCOT/AD/CAAS/021/2023), seguimiento de mantenimientos intrínsecos de la herramienta, etc que sean necesarias para la operación, entre las cuales se enuncian las siguientes, así como ser de carácter enunciativo más no limitativo en beneficio del servicio;

- i. El Instituto, a través del Servicio Administrado de Centro de Datos que al día de hoy se encuentra operando (figura 1), el cual brinda los servicios de forma general:
  - i. Suministro de hardware (servidores y storage)
  - ii. Administración de Sistema Operativo
  - iii. Enlaces de Telecomunicaciones
- ii. En el entendido del inciso i), “El Proveedor” será responsable de la operación, mantenimiento y su continuidad de la base de datos y el core del sistema de Analítica Institucional (SAS) a efecto de dar disponibilidad operativa a “El Instituto” para todos y cada uno de los módulos y procesos activos; para lo cual se llevará la entrega formalizada y de manera ordenada, de las cuentas y claves de acceso con privilegios de administrador de los aplicativos y bases de datos que estarán bajo su administración.
- iii. Continuidad operativa de Analítica Institucional (SAS) en los diferentes ambientes “DRP”, Desarrollo y Calidad/Preproducción (configuración, comunicaciones, etc)



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

- iii. Mantenimiento (Altas, Bajas y Cambios) a parámetros del sistema (adicionarmemoria,almacenamiento, puertos, etc)
- iv. Mantenimiento a Base de Datos.
- v. Programación y apoyo para ejecución de respaldos y restauración de información (servidores y file systems).
- vi. Generación y entrega de reportes y/o Información técnica del sistema SAS (bitácoras transaccionales, accesos, etc).
- vii. Continuidad operativa de las interacciones o transferencia de información de Aplicativos Satelitales en el ámbito de competencia del SAS (Credece, ColdView osistema de que lo sustituya, Tableros BI, SAP, Java, Python, R, Sistemas de gestión documental y originación de crédito, etc)
- viii. Actualización, mantenimiento, ambientación y/o corrección de los ambientes Productivos Desarrollo, Calidad/Preproducción y DRP del SAS, así como en las bases de datos ocasionada por alguna falla o interrupción generando un error en el sistema y que requiera intervención inmediata, al igual que los componentes desarrollados.
- ix. Mantener las configuraciones operativas de los módulos considerando el crecimiento del sistema resultado de la optimización y mejoras de las funcionalidades de la herramienta analítica Institucional (SAS).
- x. Investigación y aplicación de parches, notas y demás actualizaciones que realice SAS y que deban aplicarse a los módulos de SAS instalados, con previa autorización del Instituto.

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

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

- xi. Las tareas que a continuación enuncian serán solicitadas a partir de la generación de tickets en la Mesa Central del Instituto:
  - a) Tareas de Altas, bajas y cambios de usuarios (ABC)
  - b) Gestión de usuarios
  - c) Realización de consultas para la explotación de datos que requiera “El Instituto”
  - d) Realización de detención de procesos



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”

- e) Asignación de permisos y perfilamiento en tablas/carpetas
- xii. Para llevar a cabo las tareas de soporte base, Tareas Rutinarias que “El proveedor”, así como las actividades bajo demanda, el Instituto suministrará la siguiente infraestructura:
  - a) Un máximo de 5 posiciones para trabajo, las cuales podrá disponer de conectividad a la red eléctrica y de datos, así como silla.
- xiii. “El proveedor”, será responsable de suministrar el equipo de cómputo para el desarrollo de sus actividades, para lo cual deberá de:
  - a) Hacer de conocimiento al “El Instituto”, la relación del equipo de cómputo que ingresará a las instalaciones para su registro y control institucional durante la vigencia del contrato.
  - b) Hacer de conocimiento a “El Instituto”, los equipos servidores y terminales de trabajo que se utilizarán en la Mesa Especializada de Servicio para la atención y seguimiento de incidentes y mejoras evolutivas
  - c) Cualquier otro dispositivo de cómputo, telecomunicaciones y seguridad que sea utilizado para la prestación del servicio durante la vigencia del contrato
  - d) En el caso de retiro, deberá apegarse al procedimiento de borrado seguro descrito en este requerimiento técnico.
  - e) Apegarse a la normatividad y reglamento de seguridad y uso de las instalaciones
  - f) Apegarse al reglamento y procesos que en ámbito de tecnologías de la información y comunicaciones deberá de observar.
  - g) El personal que estará laborando en las instalaciones de “El Instituto”, deberá estar debidamente identificado con credencial de identificación vigente emitida por “El proveedor”.
  - 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 el proveedor deberá solicitar al administrador del contrato.

## 1.2 Procesos y Módulos

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

### 1.2.1 Procesos

1. Continuidad operativa de las interacciones o transferencia de información de Aplicativos Satelitales en el ámbito de competencia del SAS (Credere, Bancos, Estados de cuenta, Java, Python, R, Tableros BI, Sistemas de gestión documental y originación de crédito, etc).
2. Encendido y Apagado
3. Llevar a cabo la ejecución de procesos y tareas de scripts relacionados con la apertura de la operación, en los diferentes periodos de ejecución para tal efecto (matutinos, vespertinos y nocturnos); en la periodicidad y horarios que “El Instituto” tiene establecidos, diario, mensual, trimestral y anual; sin que esto sea limitativo para “El Instituto”.
4. Procesos fuera de horario laboral es decir en un horario de 24x7 durante la vigencia del contrato, los cuales son enunciativos mas no limitativos:



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

- a) Pase de tablas IMSS-SAS a Credere Producción
- b) Actualización de las Tablas del IMSS
- c) Proceso de actualización del IMSS.
- d) Actualización de Altas al Fondo de Protección de Pagos
- e) Envío de Información de Similitudes a Sistemas de gestión documental y originación de crédito,
- f) Limpieza de logs de Similitudes
- g) Limpieza de los parámetros Similitudes
- h) Generación del histórico Similitudes
- i) Actualización de las bitácoras de acceso y transacciones de la plataforma
- j) Limpieza al final del día del DataMart
- k) Limpieza de logs que tienen más de 15 días de antigüedad del DataMart
- l) Limpieza de tablas de estructuras del Datamart

**Lista de Procesos**

No.	Nombre Proceso
1	Aleatoriedad y Rechazo
2	Actualiza información de Cifras Detalle y Reportes Ordinarios del Cierre Mensual.
3	Actualiza información de Saldos y Movimientos.
4	Actualiza la tabla con información del IMSS para aquellos trabajadores que tienen asignado un ID
5	Actualiza las tablas con información del IMSS
6	AVIS
7	Backtesting de Reservas
8	Cálculo de Reservas
9	Calibración del Semáforo de Riesgo
10	Carga DDS VALMER
11	Carga FTP VALMER
12	Centros de Trabajo Confirmados
13	checa_sicorre_montos
14	checa_sicorre_referencia
15	CMC Histórico para Análisis Externos
16	Compara la información de Altas contra la del IMSS por número de seguridad social para identificar diferencias. Se ejecuta el día domingo a las 14:00 hrs
17	Copia de las tablas de CREDERE a PUBLICO
18	Copia las tablas del IMSS a CREDERE
19	Correr Batch Referencia



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**  
**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**  
**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

20	Correr demonio Montos
21	Correr demonio Referencia
22	Correr parámetros
23	Correr Validador Similitudes
24	Correr_batch
25	Cosechas de Deterioro y Recuperación
26	DistribucionLogs
27	Emisión
28	Genera Estados de Cuenta por Trabajador
29	Indicadores (Pérdida Esperada,
30	Índice de Castigos, IMOR, IMORA, Roll Rate, ICOR)
31	Indicadores (Péridida Esperada,
32	Índice de Castigos, IMOR, IMORA, Roll Rate, ICOR)
33	Índice de Concentración
34	Índice de Recuperación
35	Insumos para Indicadores y Severidad de la Pérdida
36	Insumos para Matriz de Transición
37	limpia_registros_mont_error
38	limpia_registros_ref_error
39	Limpieza de Estructuras al finalizar el día
40	Limpieza de Logs por fecha con más de 15 días de antigüedad
41	Limpieza de Logs y Web Service al finalizar la jornada
42	Matriz de Comportamiento
43	Matriz de Transición
44	Matriz de Transición (un periodo)
45	Nivel de Endeudamiento
46	Otorgamiento Mensual
47	Porcentaje de Incumplimiento y Monto Colocado
48	Pre-Emisión
49	Proceso de Altas de Seguros
50	Proceso de Aportación Ejercida
51	Reclamo Etapa 1
52	Reclamo Etapa 2 para el Fondo de Protección de Pagos (FPP)
53	Reporte de Reservas con Variables Fijas
54	Reportes Regulatorios Serie A



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

55	Reportes Regulatorios Serie B
56	Reservas con variables categóricas
57	Resumen Diario de Colocación
58	Rotación Ajustada
59	Seguimiento a la Emisión
60	Seguimiento a la Solicitud de Otorgamiento en tiempo real
61	Semáforo de Riesgos
62	Severidad
63	SimilitudMontoCreate
64	SimilitudReferenciaCreate
65	Universo de Créditos para Cosechas de Deterioro y Recuperación
66	Valida la ejecución del Proceso de Aportación Ejercida
67	Valida la tabla del IMSS
68	Variables Categóricas
69	Verifica Operatividad de los Web Service
70	Verifica Solicitudes pendientes
71	Cualquier proceso entregado al inicio de contrato, incluyendo lo desarrollado en base a la norma internacional IFRS9.

**1.2.2 Módulos**

**Verificación y mantenimiento operativo**

Realizar tareas de resolución de problemas en caso de presentarse:

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

No.	Modulo	Estado
1	Aleatoriedad y Rechazo	Encendido
2	AVIS	Encendido
3	Carga DDS VALMER	Encendido
4	Carga FTP VALMER	Encendido
5	Centros de Trabajo Confirmados	Encendido
6	Cierre Diario	Encendido



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

7	Cierre Mensual	Encendido
8	CMC Histórico	Encendido
9	DataMart	Encendido
10	Estado de Cuenta	Encendido
11	Indicadores	Encendido
12	Índice de Concentración	Encendido
13	Insumos para Indicadores y Severidad de la Pérdida	Encendido
14	Insumos para Matriz de Transición	Encendido
15	Matriz de Comportamiento	Encendido
16	Nivel de Endeudamiento	Encendido
17	Otorgamiento	Encendido
18	Pre-Emisión y Emisión	Encendido
19	Protección del Crédito	Encendido
20	Recalibración Semáforo	Encendido
21	Reporte Cosechas	Encendido
22	Reporte Reservas	Encendido
23	Reporte Reservas	Encendido
24	Reporte Rotación Incumplimiento Monto	Encendido
25	Reporte_Backtesting	Encendido
26	Reservas con variables categóricas	Encendido
27	Semáforo de Riesgos	Encendido
28	Similitudes	Encendido
29	Universo de Créditos para Cosechas de Deterioro y Recuperación	Encendido
30	Variables Categóricas (Edición de Catálogos)	Encendido
31	Afiliación CT	Apagado
32	Brechas Índice	Apagado
33	Cobranza (Tablero Estratégico)	Apagado
34	Coefficiente de Cobertura de Liquidez (CCL)	Apagado
35	Control Documental	Apagado
36	Financiamiento Estructurado	Apagado
37	Modelo de Pricing	Apagado
38	Fuentes de Financiamiento	Apagado
39	Modelo Proforma	Apagado
40	Patrimonial (IPAT)	Apagado
41	Reportes Mensuales de Crédito	Apagado



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

42	Riesgo de Crédito	Apagado
43	Riesgo de Liquidez	Apagado
44	Riesgo de Mercado	Apagado
45	Visualización de Reportes de Prioridad Alta, Media y Baja	Apagado

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

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

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



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”

a la red de datos e internet, lugar o posición de trabajo.

- d) Responsable en todo momento de la actualización de las bases de datos, filesystems y aplicativos
  - e) Puesta en operación normal del sistema SAS
  - f) Validar la funcionalidad y operatividad del sistema a la actualización de versión en coordinación con “El Instituto”.
  - g) Memoria técnica de los trabajos de actualización
  - h) Identificar e inventariar las aplicaciones con terceros de las que hace uso “El Instituto” para ser probadas y así garantizar la funcionalidad y/o operatividad ante el cambio de versionamiento.
  - i) Si así se requiere, y en caso de la migración hacia una nueva infraestructura de servidores o centro de datos que el Instituto por necesidad del servicio se llegue a solicitar, el proveedor de servicio deberá de igual forma llevar a cabo los trabajos y responsabilidades antes descritos, y situar nuevamente operativa la plataforma analítica.
- vii. Proponer soluciones a los riesgos e incidentes (tickets) recurrentes en la operación.
- viii. Activación y operación en ambiente DRP en caso de presentarse contingencia mayor en el centro de datos principal o primario, o para pruebas que se reinicien operaciones de los ambientes productivos del SAS en el centro de datos alternativo o secundario conforme lo solicitado por “El Instituto”.
- ix. “El proveedor” deberá brindar un reporte de manera mensual del estado de salud de la plataforma contemplando al menos lo siguiente:
1. Estado de la memoria de los servidores.
  2. Estado de los file system por servidor.
  3. Disponibilidad de la plataforma.

#### 1.4 Actualización y Migración de la plataforma e infraestructura.

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

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

#### 2. Mejoras Evolutivas

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



**TRABAJO**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO  
**fonacot**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

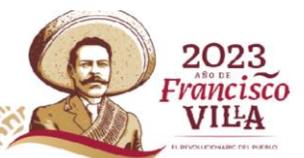
**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO  
EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

Las mejoras evolutivas se observan como aquellas solicitudes que llevarán a cabo trabajos de modificación al código y/o configuración del propio aplicativo, con el objeto de brindar continuidad operativa bajo este escenario técnico; los cuales deberán atender las directrices indicadas en el apartado de “Restricciones”

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”

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

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

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

1. Deberá de asegurar la continuidad operativa de los módulos y procesos del Instituto.
2. Todas las mejoras evolutivas realizadas y nuevo desarrollo, así como accesorios tales como scripts o rutinas por lotes que sean creados y necesarios para la operación de los aplicativos bajo las plataformas antes citadas que llegue a solicitar el Instituto, pasaran a ser propiedad del Instituto.
3. Deberá de Implementar Soluciones tecnológicas que le sean solicitadas y encomendadas por “El Instituto”
4. Deberá de apearse a los procesos de atención de requerimientos o nuevos desarrollos:

1. Inicio
2. Análisis
3. Estimación
4. construcción
5. pruebas
6. liberación y cierre

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

1. Seguimiento de nuevos desarrollos o mejoras evolutivas.
2. Modificación al código y/o configuración del propio aplicativo
3. Modificación a la arquitectura y/o configuración de la misma.
4. Los equipos de trabajo de “El proveedor” deberán estar disponibles en tiempo y forma para atender los servicios de Mejoras evolutivas.

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

Para el caso de las solicitudes de servicio que se hayan solucionado pero que en el Sistema Informático presente otra vez la misma falla, “El proveedor” deberá realizar lo siguiente en términos de Garantía.

1. Solucionar nuevamente la falla presentada mediante la garantía siempre y cuando se encuentre dentro del periodo vigente de la misma (60 días hábiles) y deberá atender la



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”

Solicitud de Servicio correspondiente, con una nueva solicitud de Servicio que será solicitada por personal del área de incidentes o desarrollo, sin costo alguno para “El Instituto. En caso de que la falla presentada se encuentre fuera del periodo de garantía se tendrá que levantar una nueva solicitud de Servicio la cual debe de ser solicitada por el Usuario Funcional para solucionar nuevamente la falla presentada y el equipo de trabajo de “El proveedor” deberá solucionar la falla presentada sin dejar de observar los niveles de servicios correspondiente para este caso; pero previamente deberá realizar sin costo alguno para “El Instituto” lo siguiente:

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

#### 21 Directrices para las mejoras evolutivas y desarrollo de sistemas

En los requerimientos descritos en los tickets y que sean clasificados para mejoras evolutivas, se deberá de atender las siguientes directrices:

1. “El proveedor” deberá, asignar un Gestor de Proyecto para el control y seguimiento de las fases de los Tickets, se deberá gestionar los Ticket como un **Proyecto** de acuerdo a las mejores prácticas a nivel internacional del Project Management Institute PMI
2. Plataforma Tecnológica
  - a. “El proveedor” deberá, utilizar la Arquitectura de Software definida en el producto SAS, así como respetar y mantener las configuraciones, integraciones, comunicaciones y procesos que al día en que se lleve a cabo la adjudicación y durante la vigencia del contrato; al menos que “El Instituto” requiera alguna modificación que por su propia operación le solicite a “El Proveedor”.



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”

- b. “El proveedor” deberá, aprovechar los componentes y productos existentes en la arquitectura SAS, asociando y con la precaución de tener software en operación.
3. Metodología de Estimación: “El proveedor” utilizará alguna de las Metodología de Estimación de Esfuerzo para el desarrollo de Software de Juicio de Expertos, Puntos Cosmic, Puntos por Función o en su caso lo citado en la Norma NMX-I-19761-2017; cuando así lo autorice el Líder Técnico de “El Instituto”.
4. “El proveedor” deberá almacenar y versionar el código de acuerdo a la herramienta de Gestión de la Aplicación GitLab de “El Instituto” así como, todo lo relacionado con el desarrollo del Proyecto (código, scripts para la generación de Base de Datos, interfaces, etc.).

#### 22 Proceso de Atención de Requerimientos de mejoramiento Evolutivo

Diagrama General del Proceso de Atención de Requerimientos de Mejoramiento Evolutivo

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

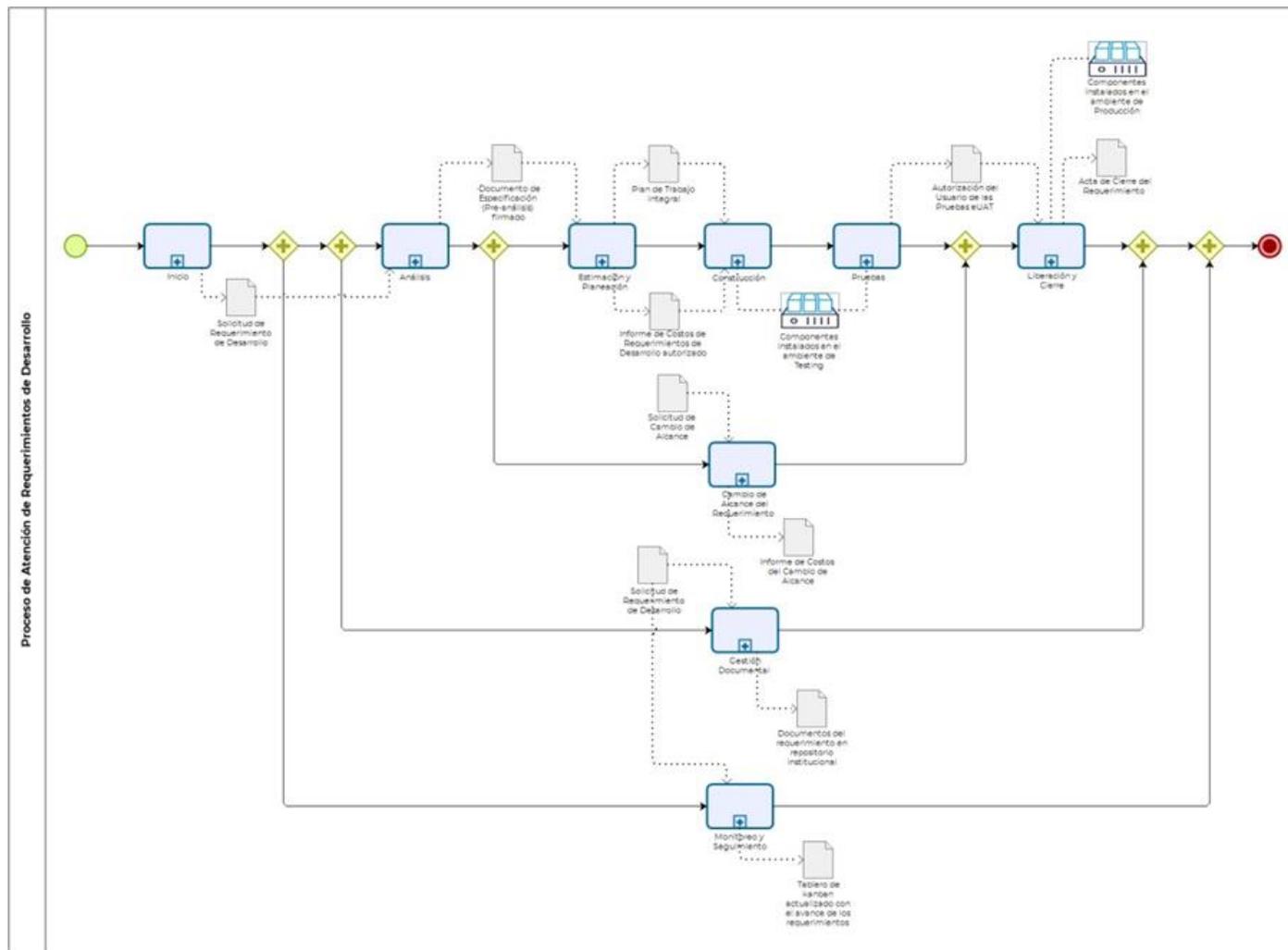
1. Inicio
2. Análisis
3. Estimación y Planeación
4. Construcción
5. Pruebas de Calidad
6. Pruebas de Usuario (UAT)
7. Liberación y Cierre



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO  
EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

**Proceso General**

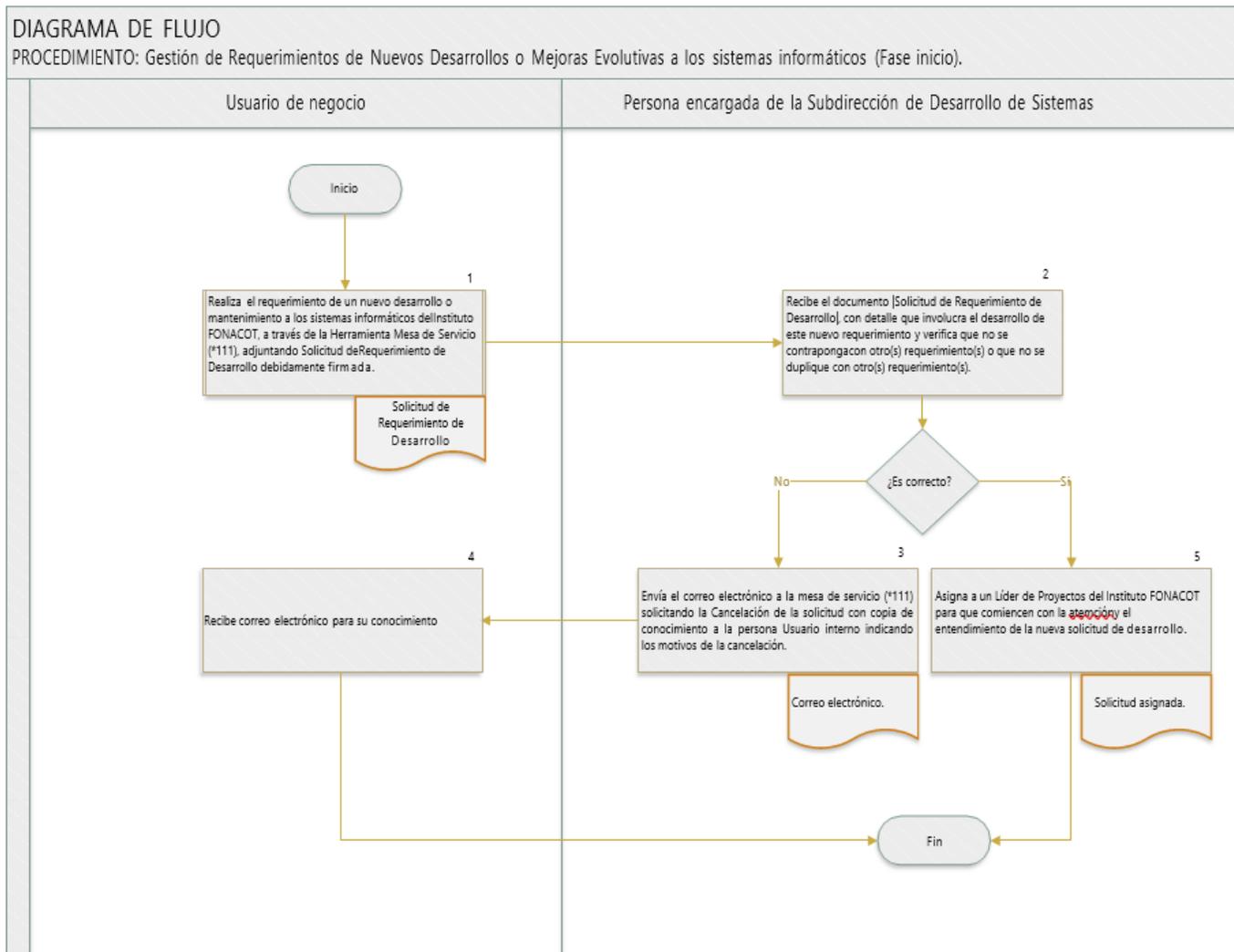




**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO  
EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

**1.- Diagrama Fase de Inicio**

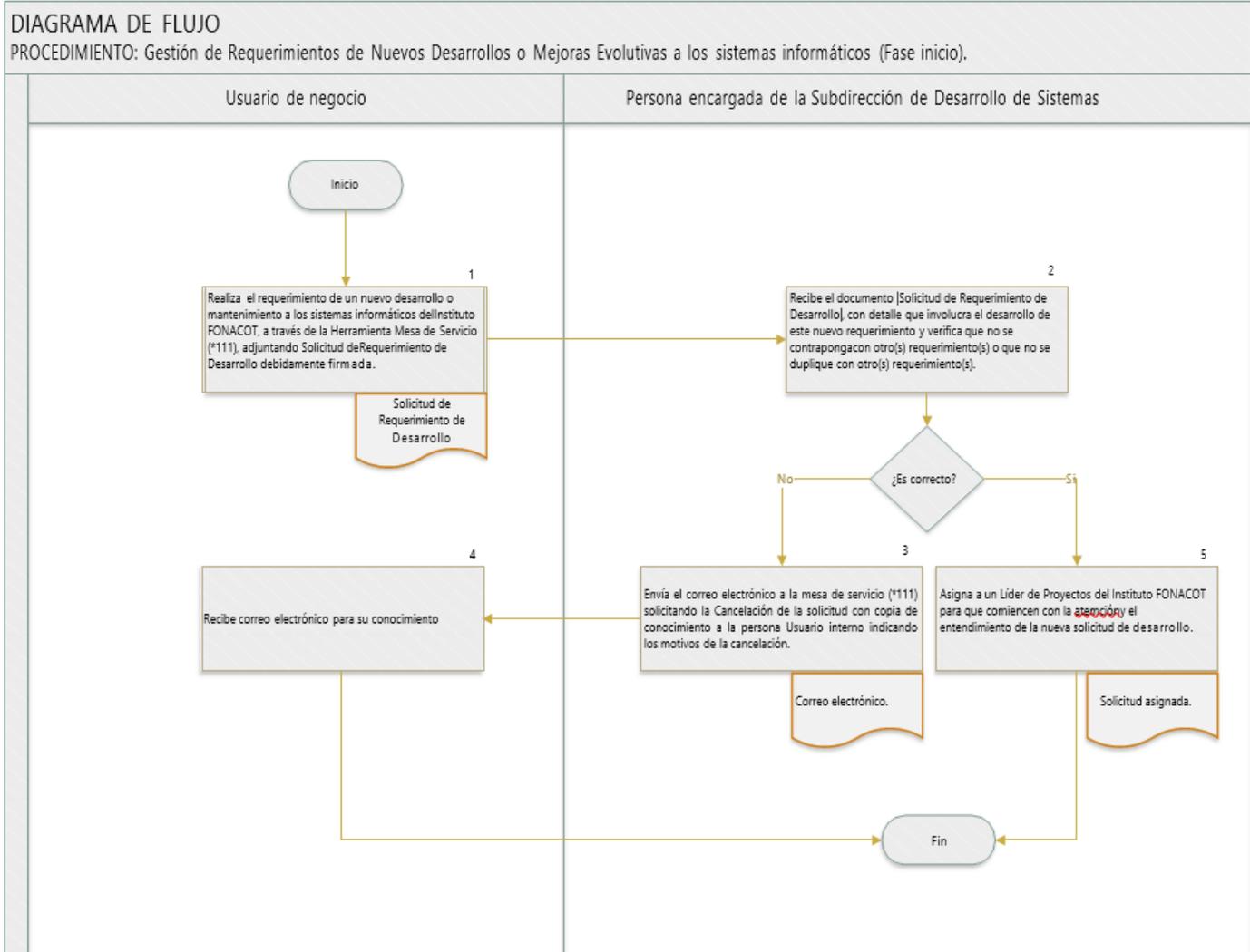




**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO  
EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

**2.- Diagrama Fase de Análisis**



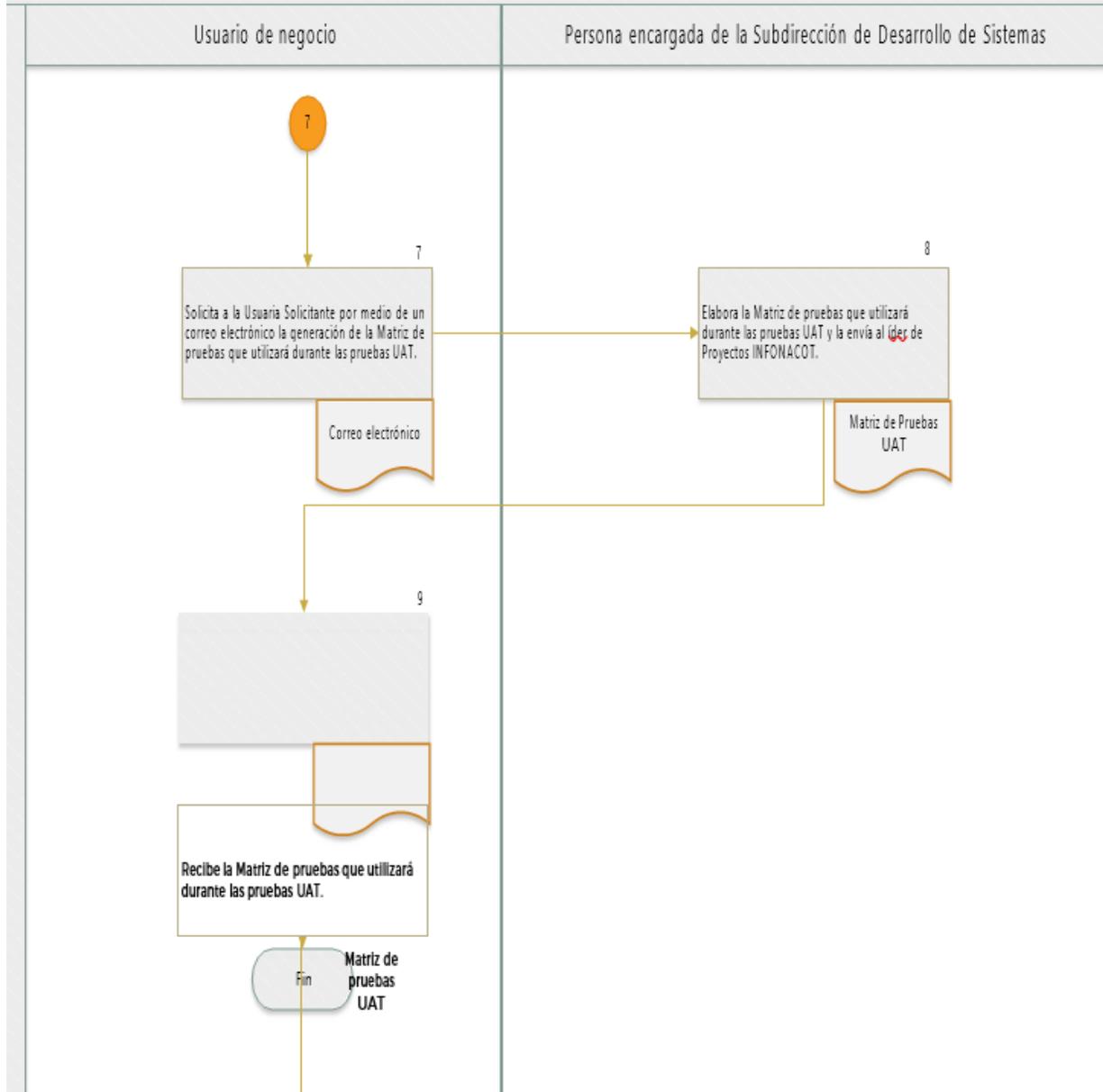


**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO  
EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

**DIAGRAMA DE FLUJO**

PROCEDIMIENTO: Gestión de Requerimientos de Nuevos Desarrollos o Mejoras Evolutivas a los sistemas informáticos (Fase de análisis).

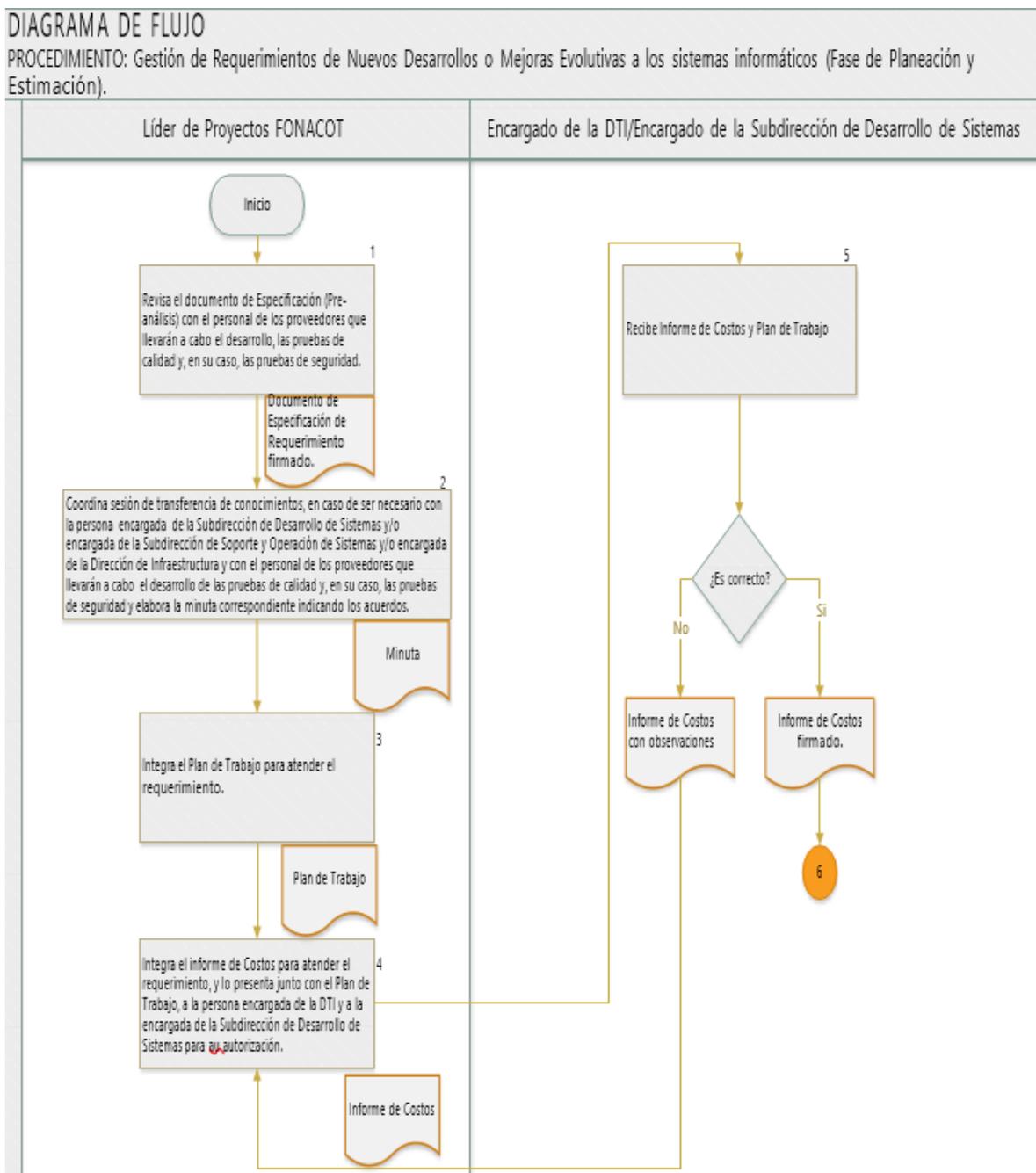




**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO  
EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

**3.- Diagrama Fase Estimación y Planeación**



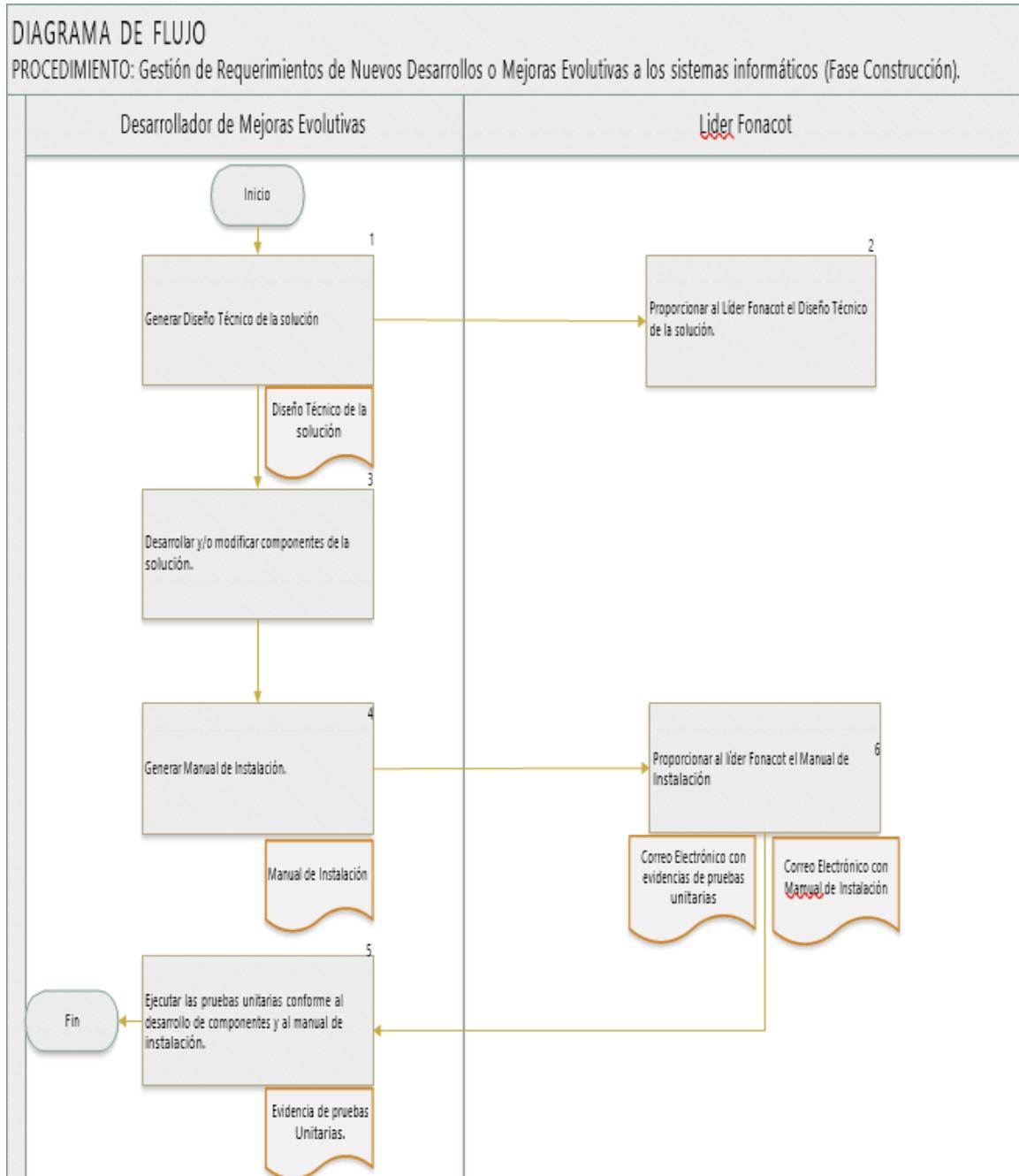


**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

**4.- Diagrama Fase de Construcción**

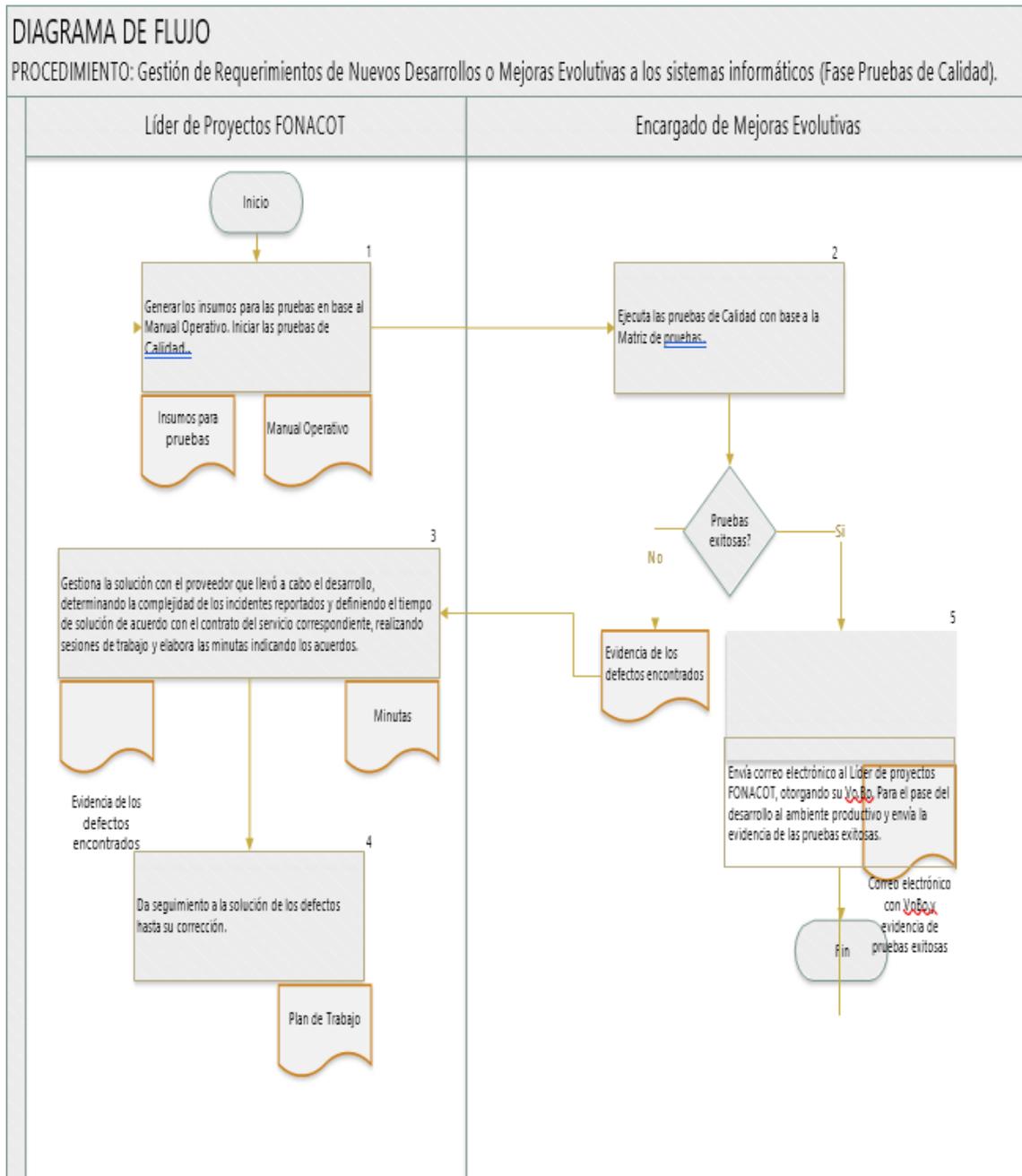




**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO  
EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

**5.- Diagrama Fase de Pruebas de Calidad**

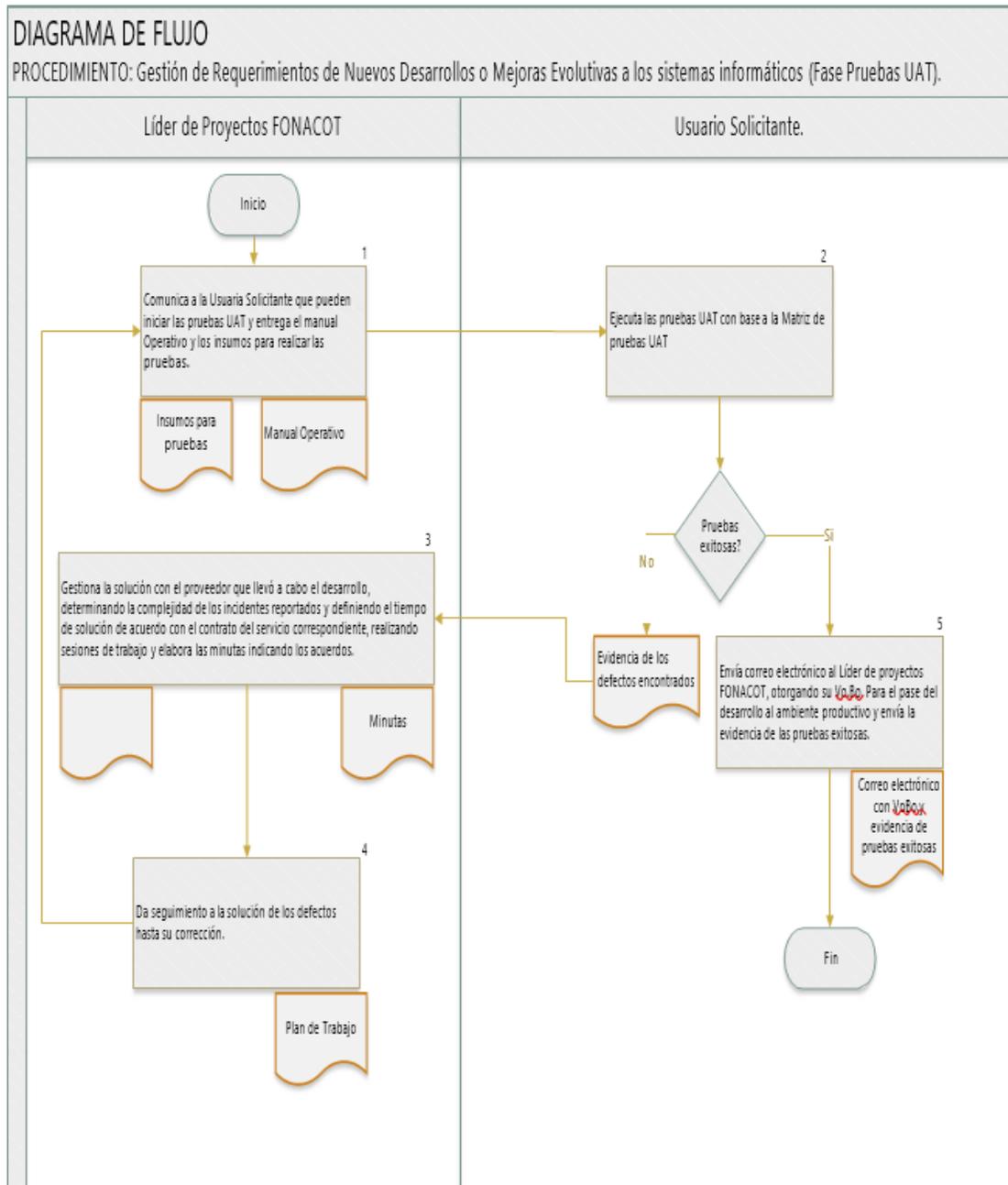




**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO  
EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

**6.- Diagrama Fase de Pruebas de Usuario (UAT)**

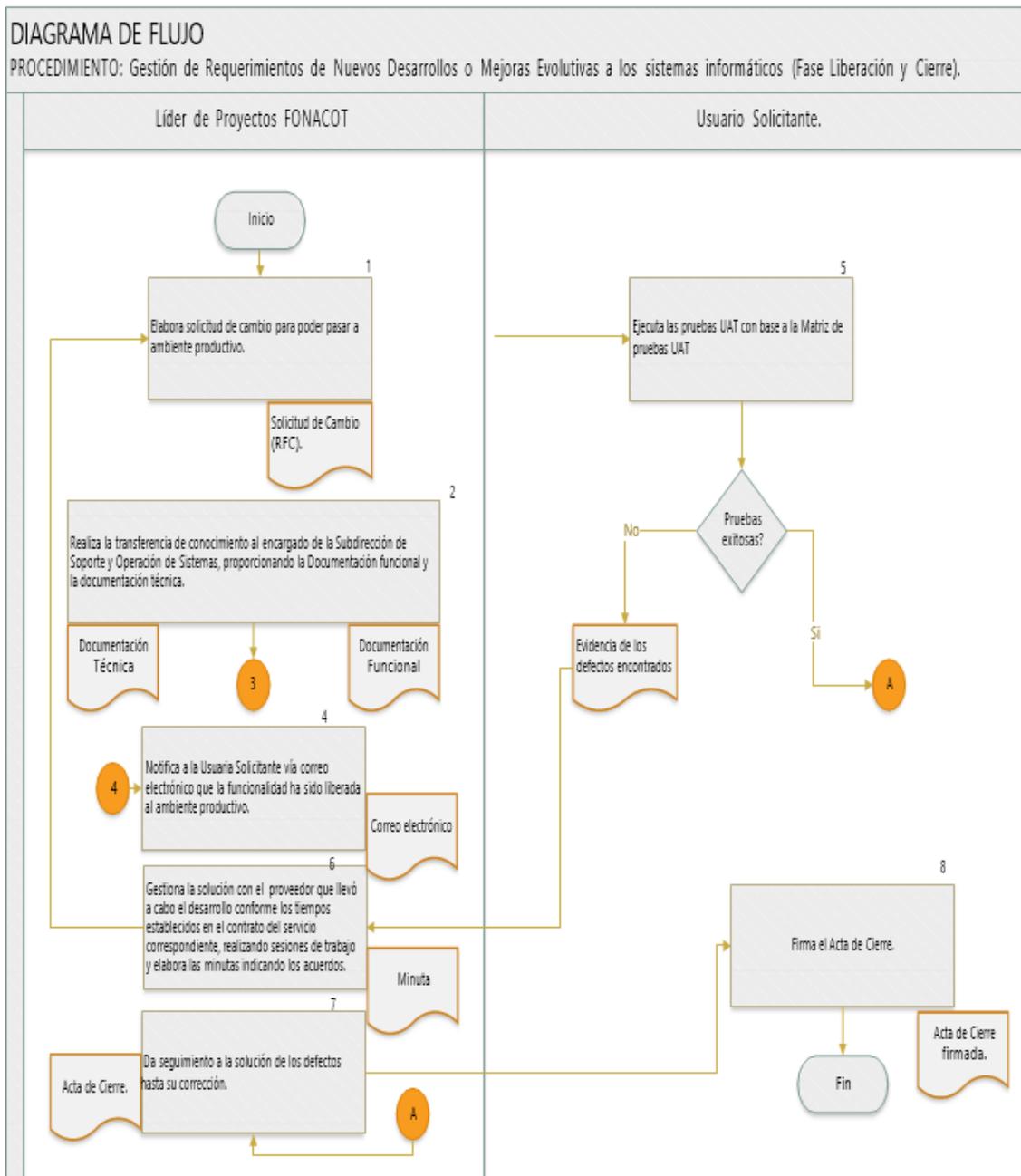




**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO  
EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

**7.- Diagrama Fase Liberación y Cierre**





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

### 3. Restricciones

#### 3.1 Para Soporte técnico

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

1. Actividad a realizar por el usuario solicitante del incidente: Se realizan actividades desde 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.

#### 3.2 Para Mejoras evolutivas

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

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

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

Los Cambios de Alcance solicitados por el Usuario al Proyecto relacionado con el Ticket, serán autorizados por el administrador del contrato.

El equipo de trabajo de “El proveedor” únicamente puede utilizar los Ambientes siguientes:

1. Desarrollo
2. Calidad o Testing (ambiente de pruebas)
3. Preproducción

El equipo de trabajo de “El proveedor” NO tendrá acceso al ambiente Productivo para la realización de pruebas, desarrollo o tareas de resolución de problemas; en caso de requerirse, “El proveedor” podrá tener acceso al ambiente Productivo del sistema en modo lectura para análisis, además podrá actualizar solo información de parámetros, datos maestros y/o reglas de negocio requeridas por el sistema para su operación, sin realizar contabilización y/o operación alguna y solo con autorización expresa y por escrito del Administrador del contrato.

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



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO  
EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

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

1. Inicio
2. Análisis
3. Estimación y Planeación
4. Construcción
5. Pruebas de calidad
6. Pruebas de Usuario (UAT)
7. Liberación y Cierre

En los entregables de las fases de Análisis y Estimación y planeación deberán de entregarse en un lapso no mayor a 5 días hábiles entre fase y fase con la entera satisfacción del Instituto; de no llevarse a cabo en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el numeral correspondiente de penalizaciones o deductivas, en caso de requerir mayor tiempo para la entrega se tendrá que solicitar una prórroga vía correo electrónico a la Dirección de Desarrollo de Sistemas con la justificación correspondiente, la prórroga no podrá ser mayor a 5 días hábiles.

En las fases de 4. Construcción, 5. Pruebas de Calidad, 6. Pruebas de Usuario (UAT) y 7. Liberación y cierre deberán de entregarse de acuerdo a lo definido en la fase 3. Estimación y Planeación; de no llevarse a cabo en tiempo y forma será susceptible de penalización en apego a lo solicitado en el numeral de “Niveles de servicio”.

Sólo se permitirá que el equipo de trabajo de “El proveedor” ejecute dos ciclos de pruebas como máximo, los ciclos adicionales serán en su caso penalizados o llevar a cabo el cálculo de deductivas correspondientes.

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

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

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

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



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

### 4. Mesa Especializada de Servicios.

#### 4.1 Requerimientos

“EL Proveedor” deberá proporcionar el servicio de Mesa Especializada de Servicios, en los sucesivos “La MES” los siguientes requerimientos:

1. Implementar en sus instalaciones el servicio, de manera dedicada y cumplir con los requerimientos de niveles de servicio establecidos en el presente anexo técnico.
2. Suministrar la infraestructura de telecomunicaciones a efecto de tener interconexión con el uso de conexiones de Red a la Red de “El Instituto”. mediante los protocolos de ruteo, puertos TCP y medidas de seguridad que “El Instituto” 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 deberá estar a cargo, tanto administrativa como operativamente de “El Proveedor”.
3. Atender las reuniones que solicite el administrador del contrato de “El Instituto” o el personal que designe para establecer todo lo que sea necesario administrativa y técnicamente para la atención del punto anterior.
4. Atender al inicio del servicio las reuniones que solicite el administrador del contrato de “El Instituto” o el personal que designe para establecer, el flujo de operación de la integración de la Mesa Central de Servicios de “El Instituto” con “La MES” de “El Proveedor”.
5. Alinear la herramienta de “La MES” a lo indicado a las buenas prácticas establecidas en el ITIL v3 o superiores y a el Acuerdo publicado en el DOF el 6 de septiembre de 2021 en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y la Seguridad de la Información en la Administración Pública Federal, las actualizaciones o de la normatividad que lo sustituya.
6. Incluir en la herramienta de “La MES” los módulos de:
  - a. Recepción de reportes
  - b. Solicitudes de servicio o de información
  - c. Incidentes y problemas,
  - d. Manejo de incidentes,
  - e. Manejo de problemas,
  - f. Gestión de cambios
  - g. Reportes de estadísticas e indicadores,
  - h. Tratamiento de órdenes de servicio.
  - i. Las Solicitudes de Servicios e Incidentes (Ticket) solo pueden cerrarse a petición del solicitante y “El Proveedor” deberá anexar la documentación de la atención y solución que aplique.
7. Para el seguimiento de ticket deberá de tener la siguiente información, la cual es enunciativa más no limitativa a efecto del seguimiento 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



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”

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

#### 4.2 Implementación

“El Proveedor” deberá realizar sin costo alguno para “El Instituto” lo siguiente

1. Implementar una Mesa Especializada de Servicios, “La MES” para el Servicio de la herramienta SAS dentro de los 30 días naturales al día siguiente de la fecha de adjudicación; los cuales se consideran forzosos.
2. Integrar en paralelo con el punto anterior “La MES” con la Mesa Central de Servicios de “El Instituto” de tal forma que interoperen entre ellas.
3. La implementación e integración deberán estar concluidas dentro de los 30 días naturales al día siguiente de la fecha de adjudicación, en caso de no cumplirse se aplicarán las deductivas y penas convencionales.
4. El detalle técnico para la conexión con la Mesa Central de Servicios de “El Instituto” será proporcionado a “El Proveedor”. Tomando en cuenta que el servicio de conexión y enlace será suministrado por “El Proveedor” en el servicio y será sin costo para “El Instituto”.
5. Proponer y configurar los flujos de trabajo de gestión de incidentes, solicitudes de servicio, gestión de problemas y gestión de cambios, además de establecer los roles de acuerdo al archivo maestro con base en los flujos que el Administrador del Contrato o el personal que designe le proporcione al “El Proveedor”.
6. El Instituto a su vez, entregará los flujos de atención a “El Proveedor” ganador a efecto de llevar a cabo las mesas de trabajo correspondientes.
7. Configurar la herramienta de la Mesa Especializada de Servicios (MES) dentro de los 30 días naturales al día siguiente de la fecha de adjudicación para que:
  - (i) Reciba de la Mesa Central de Servicios solicitudes y reportes de incidencias (INC) y requerimientos (REQ) para su atención de acuerdo con los niveles de servicio establecidos.
  - (ii) Campos de información que serán enviados o recibidos de la Mesa Central de Servicios de “El Instituto” a la MES y viceversa para solicitudes e incidentes.
  - (iii) Alertas de notificación por intercambio de información de la Mesa Central de Servicios de “El Instituto”



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”

a la MES y viceversa.

#### 4.3 Atención del Servicio de la Herramienta SAS, previo a la Implementación de la Mesa Especializada de Servicio.

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

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

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

“El Instituto” requiere que la “La MES”, este conformada por el siguiente personal:

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

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

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

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

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

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



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO  
EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

**4.4 Perfilamiento de la mesa de control**

1	<b>Administrador de la Mesa Especializada de Servicio</b>	<p><b>Nivel de Estudios</b></p> <p>Título o Cédula profesional de licenciatura y/o maestría, en sistemas, computación, informática o área afín.</p> <p><b>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum:</b> Al menos 1 años de experiencia con especialización en operación coordinación, supervisión de Mesa de Servicios de TIC para entidades públicas o privadas, implementando mejores prácticas en la atención a usuarios; la definición de métricas de la operación, supervisión de los acuerdos niveles de servicio y acuerdos de niveles operativos.</p> <p><b>Cursos o Certificaciones Vigente</b> Certificado vigente de la Certificación ITIL Foundation</p>
2	<b>Líder de la Mesa Especializada de Servicio</b>	<p><b>Nivel de Estudios</b></p> <p>Título o cédula profesional de la licenciatura en sistemas, computación, informática o área afín, titulado o comprobante de pasante.</p> <p><b>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum:</b> 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.</p> <p><b>Certificaciones</b> Certificado vigente de la Certificación ITIL Foundation</p>
3	<b>Operadores de la Mesa Especializada de Servicio</b>	<p><b>Nivel de Estudios</b></p> <p>Título o Cédula Profesional de la licenciatura en sistemas, computación, informática o área afín, o Técnico Superior Universitario o comprobante de pasante o carrera trunca.</p>



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

		<p><b>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum:</b> 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 la herramienta de gestión. Conocimientos en: Atención de Solicitudes de Servicio en un tiempo no mayor a una hora. Registro de solicitudes. Clasificación inicial de las solicitudes. Seguimiento de solicitudes. Documentación de resolución de solicitudes atendidas en este nivel. Cierre de solicitudes. Escalamiento a otros servicios y/o niveles de atención. Solución de Incidencias</p> <p><b>Curso o Certificaciones</b> a. Curso de ITIL Foundation</p>
--	--	--

**5.Repositorio de información**

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

- I. Diagramas de la arquitectura y satélites del sistema SAS.
- II. Características técnicas y del sistema Operativo de los servidores.
- III. Estadística del Comportamiento del aplicativo y Base de Datos.
- IV. Estadística del Comportamiento de la memoria del aplicativo.
- V. Estadística de disponibilidad de la base de datos.
- VI. Crecimiento de unidades de almacenamiento, base de datos y logs.
- VII. Estadística de replicación del DRP.
- VIII. Control de Cambios
- IX. Procesos en atención
- X. Memorias Técnicas de las mejoras evolutivas solicitadas por “El Instituto”.
- XI. Documentación de los incidentes, requerimientos y soluciones (incluyendo evidencias).
- XII. Planes de mejora de los servicios
- XIII. Reportes de Niveles de Servicio
- XIV. Lo anterior descrito, deberá entenderse como información mínima, lo que implica que “El Instituto” podrá incluir información adicional si así lo cree conveniente.
- XV. Los roles que se suministrarán de las cuentas de acceso serán de 3 tipos:



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

- i. “Lector”, solamente puede ver los documentos publicados.
  - ii. “Autor”, puede ver los documentos publicados y no publicados, añadir documentos, crear o borrar sus propias carpetas; editar, borrar y publicar cualquier documento en el sitio.
  - iii. “Aprobador”, puede ver las carpetas y documentos a los cuales tiene acceso, y puede revisar, aprobar o rechazar documentos, en caso que así se requiera.
- XVI. La plataforma propuesta por “El Instituto” tendrá las siguientes funcionalidades para las documentales:
- i. Control de versiones. La herramienta dará seguimiento de los documentos e impedirá que alguien pueda sobre escribirlos y guardará una versión de cada documento en el que se hayan introducido cambios.
  - ii. Perfiles de documentos. La herramienta deberá ser capaz de agregar información a los documentos para plantear búsquedas de palabras clave, fechas de modificación o características.
  - iii. Publicación de documentos. Los documentos publicados serán accesibles para los usuarios del portal en vistas privadas o públicas, el proceso de publicación de documentos será establecido de común acuerdo entre “El Proveedor” y “El Instituto”.
- XVII. Control de versiones, desarrollo de software y seguimiento de errores
- XVIII. Al finalizar el contrato el proveedor entregará el contenido del repositorio a “El Instituto” en medio electrónico.

**6. Perfilamiento**

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

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

**Descripción de Perfiles:**

No	Perfil	Requisitos
1	<b>Administrador y especialista en SAS Advanced Analytics</b>	<p><b>Nivel de estudios:</b> Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software, actuaría o afín. Experiencia mínima, demostrables mediante currículum: 1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades: Administración de proyectos SAS en desarrollo de Advanced Analytics Entrega de servicios de soporte o servicios de plataforma SAS</p>



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

No	Perfil	Requisitos
		<p>Consultor con perfil matemático y actuarial. Liderar al equipo de Advanced Analytics en temas referentes a las Herramientas de SAS (Product owner para flujos de proceso de crédito, cartera, cobranza, finanzas, seguros y riesgos) Diseñar e implementar los principales componentes técnicos solicitados en SAS bajo la metodología SEMMA. <b>Cursos o Certificaciones Vigentes:</b> PMP.</p>
2	<p><b>Consultor Senior SAS especialista en SAS Analytical Life Cycle</b></p>	<p><b>Nivel de estudios:</b> Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software, actuaría o afín. <b>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum:</b> 1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades: Consultor con perfil matemático y actuarial. Manejo de las herramientas de SAS con el conocimiento en la gama de características y funcionalidades necesarias para la gestión del proceso integral de analítica de negocios y su integración con el ciclo de vida analítico sistemático de SAS cuidando la calidad y consistencia de los datos y componentes desarrollados. Implementación y administración de integración continua de códigos y herramientas SAS. <b>Cursos o Certificaciones Vigentes</b> SAS Certified Base Programmer for SAS 9</p>



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

<p><b>3</b></p>	<p><b>Consultor Senior SAS Application Development and Foundation</b></p>	<p><b>Nivel de estudios</b> Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software, actuaría o afín. <b>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum:</b> 1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades: Consultor con perfil matemático. Desarrollo de aplicaciones computacionales para crédito, cartera, cobranza, finanzas, seguros y riesgos. Desarrollo de procesos ETL SAS, perfilamiento de datos, análisis estadístico con las funciones de SAS/STAT, modelos predictivos y de minería de datos con programación. Manejo de Drivers for ODBC y/o SAS Access connect. <b>Cursos o Certificaciones Vigentes:</b> SAS Certified Advanced Programmer for SAS 9.</p>
<p><b>4</b></p>	<p><b>Consultor SAS especialista en Application Development and Data Visualization</b></p>	<p><b>Nivel de estudios</b> Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software, actuaría o afín. <b>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum:</b> 1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades: Consultor con perfil actuarial. Desarrollo de aplicaciones computacionales para crédito, cartera, cobranza, finanzas, seguros y riesgos, desarrollo de procesos ETL SAS, perfilamiento de datos, análisis estadístico con las funciones de SAS/STAT, visualización de datos con SAS Visual Analytics <b>Cursos o Certificaciones Vigentes:</b> SAS Certified Base Programmer for SAS 9</p>



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**  
**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**  
**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

<p><b>5</b></p>	<p><b>Consultor Senior SAS Administration</b></p>	<p><b>Nivel de estudios:</b> Licenciatura terminada en sistemas de información, ingeniería de software o afín. <b>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum:</b> 1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades: Configuración y mantenimiento de la plataforma SAS Business Analytics y de la administración técnica de los aplicativos y herramientas de SAS. Manejo de seguridad de los sistemas a SAS, a nivel Usuarios, Roles, Perfiles. Asegurar la configuración de los servidores, monitorear la actividad de los servidores, administrar los logs y supervisar el status de los servidores Conectividad entre las fuentes de información. Configurar y asegurar la integridad de las carpetas de metadatos. Administrar los repositorios y mover metadatos. <b>Cursos o Certificaciones Vigentes:</b> SAS Platform Administration: Getting Started</p>
<p><b>6</b></p>	<p><b>Consultor Junior SAS Administration</b></p>	<p><b>Nivel de estudios:</b> Licenciatura terminada en sistemas de información, ingeniería de software o afín. <b>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum:</b> 1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades: Configuración y mantenimiento de los aplicativos y herramientas de SAS. Manejo de seguridad de los sistemas a SAS, a nivel Usuarios, Roles, Perfiles. Asegurar la configuración de los servidores, monitorear la actividad de los servidores, administrar los logs y supervisar el status de los servidores. Conectividad entre las fuentes de información. Configurar y asegurar la integridad de las carpetas de metadatos. Administrar los repositorios y mover metadatos. <b>Cursos o Certificaciones Vigentes:</b> SAS® Platform Administration: Fast Track</p>



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

7	<b>Consultor Senior SAS Advanced Analytics and Foundation</b>	<p><b>Nivel de estudios:</b> Licenciatura terminada en sistemas de información, ingeniería de software o afín.</p> <p><b>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum:</b> 1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades: Consultor con perfil matemático y actuarial. Desarrollo la visualización de datos para las aplicaciones de crédito, cartera, cobranza, finanzas, seguros y riesgos, desarrollo de procesos ETL SAS, perfilamiento de datos, análisis estadístico con las funciones de SAS/STAT, Visualización de datos con SAS Visual Analytics y Minería de Datos con SAS Miner.</p> <p><b>Cursos o Certificaciones Vigentes:</b> SAS Certified Advanced Programmer for SAS 9.</p>
8	<b>Consultor Junior SAS Advanced Analytics</b>	<p><b>Nivel de estudios:</b> Licenciatura terminada en sistemas de información, ingeniería de software o afín.</p> <p><b>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum:</b> 1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades: Consultor con perfil matemático y actuarial y análisis del negocio. Desarrollo de la visualización de datos para las aplicaciones de crédito, cartera, cobranza, finanzas, seguros y riesgos, desarrollo de procesos ETL SAS, perfilamiento de datos, análisis estadístico con las funciones de SAS/STAT. Visualización de datos con SAS Visual Analytics</p> <p><b>Cursos o Certificaciones Vigentes:</b> SAS Certified Specialist: Base Programming Using SAS® 9.4.</p>
9	<b>Consultor Senior SAS Data Analytics and Data Science</b>	<p><b>Nivel de estudios:</b> Licenciatura terminada en sistemas de información, ingeniería de software o afín.</p> <p><b>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum:</b> 1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades: Consultor con perfil matemático y actuarial. Procesos de extracción, transformación, carga y limpieza de datos para prepararlos y generar reportes y análisis. Perfilamiento de datos, análisis estadístico con las funciones de SAS/STAT, y Minería de Datos con programación SAS. Implementación y configuración de la solución de Risk Management for Banking.</p> <p><b>Cursos o Certificaciones Vigentes:</b> SAS Certified Advanced Programmer for SAS 9</p>



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

10	<b>Consultor Junior SAS Data Analytics and Data Science</b>	<p><b>Nivel de estudios:</b> Licenciatura terminada en sistemas de información, ingeniería de software o afín.</p> <p><b>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum:</b> 1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades: Consultor con perfil matemático y actuarial. Procesos de extracción, transformación, carga y limpieza de datos para prepararlos y generar reportes y análisis. Perfilamiento de datos, análisis estadístico con las funciones de SAS/STAT, y Minería de Datos con programación SAS y visualización de datos con SAS Visual Analytics. Experiencia en la implementación y configuración de la solución de Risk Management for Banking</p> <p><b>Cursos o Certificaciones Vigentes:</b> SAS Certified Visual Business Analyst: Exploration and Design Using SAS Visual Analytics</p>
11	<b>Líder de Proyecto</b>	<p><b>Es el responsable de dirigir la atención del Servicio.</b></p> <p><b>Nivel de estudios mínimo:</b> Licenciatura terminada en sistemas de información, ingeniería en sistemas, administración de negocios o telecomunicaciones.</p> <p><b>Experiencia mínima, demostrables mediante currículum:</b> 3 años en la gestión de proyectos de desarrollo de software, entrega de servicios de soporte, servicios de infraestructura. Gestión de oficinas y/o portafolios de proyectos</p> <p><b>Cursos o Certificaciones Vigente</b> PMP</p>
12	<b>Consultor Senior SAS IFRS9</b>	<p><b>Nivel de estudios:</b> Licenciatura terminada en sistemas de información, matemáticas, actuaría, economía, ingeniería de software o afín.</p> <p><b>Actividades por realizar:</b> 2 años de experiencia en alguna de las siguientes actividades: Consultoría analítica. Desarrollo de soluciones en plataforma SAS. Soporte y Mantenimiento IFRS9 Diseño y configuración de plantillas de carga de datos DataMart IFRS9 en la solución SAS Risk Stratum. Ejecución y configuración de modelos y reportes estándar IFRS9 en la solución SAS Risk Stratum.</p> <p><b>Cursos o Certificaciones Vigentes:</b></p>





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO  
EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

		SAS Certified Advanced Programmer for SAS 9.
--	--	--



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

13	<b>Consultor Junior SASIFRS9</b>	<p><b>Nivel de estudios:</b></p> <p>Licenciatura terminada en sistemas de información, matemáticas, actuaría, economía, ingeniería de software o afín.</p> <p><b>Actividades por realizar:</b></p> <p>1 año de experiencia en alguna de las siguientes actividades:</p> <p>Consultoría analítica. Desarrollo de soluciones en plataforma SAS. Soporte y Mantenimiento IFRS9 Diseño y configuración de plantillas de carga de datos DataMart IFRS9 en la solución SAS Risk Stratum. Ejecución y configuración de modelos y reportes estándar IFRS9 en la solución SAS Risk Stratum.</p> <p><b>Cursos o Certificaciones Vigentes:</b></p> <p>SAS Certified Base Programmer for SAS 9.</p>
----	----------------------------------	---

**7. Reemplazo de Recursos Humanos y de Apoyo.**

1. Para el caso de reemplazo de recursos humanos

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

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

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

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

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



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”

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

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

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

#### VII. DEFECTOS FUGADOS

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

Lo anterior será sin costo adicional para “El Instituto”

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

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

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

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







## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”

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

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

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

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

#### **X. PLAN DE ENTREGA DE OPERACIÓN A OTRO PROVEEDOR.**

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

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

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

1. Lista de iniciativas de “El Instituto” vigentes priorizados por su criticidad y la descripción.
2. Lista de la infraestructura de servidores, de licencias de software en la infraestructura de los ambientes para pruebas, servicios de comunicaciones (La configuración y características de los enlaces, Internet, redes) necesarios para la prestación del servicio.
3. Lista de tickets en estatus pendientes, el estado en que se encuentran y las acciones a llevar a cabo para su cierre.
4. Código fuente en el formato y detalles técnicos en que ambos proveedores se acuerde en reuniones de trabajo para su entrega, con el visto bueno de “El Instituto”.
5. Lista de iniciativas y su estado actual.
6. “El Proveedor” será responsable de asignar a un equipo que lleve a cabo las gestiones con el o los Proveedores actuales, sin costo para “El Instituto”, para que lleven a cabo la transferencia de conocimiento de forma directa y eficaz, hasta lograr la atención completa y segura de los tickets actuales y nuevos. Lo anterior deberá llevarse a cabo en sesiones de trabajo con el personal que ambos proveedores acuerden con el visto bueno de “El Instituto”. Acabando la citada transferencia de conocimientos, “El proveedor” entrante será responsable de la operación de “El Instituto”
7. Memoria histórica de cambios en los módulos del aplicativo.
8. Memoria Técnica correspondiente a las actualizaciones de la plataforma.
9. Base de conocimientos de incidentes y errores recurrentes el cual debe de llevarlo siguiente:



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

- i. Clasificación del incidente
  - ii. Actividades para la solución del incidente
  - iii. Tablas, scripts de solución
  - iv. Causa del incidente (código, regla de negocio u operativa).
10. De igual forma y para una entrega de información para la migración a otro proveedor de forma ordenada deberá de entregar la siguiente información para la toma de operación del proveedor entrante:
- 1. Diagramas de caso de uso
  - 2. Diagramas de Secuencia
  - 3. Listado de módulos activos
  - 4. Listado de procesos en producción
  - 5. Guías de ejecución/operación de los procesos en producción.
11. Para la entrega del servicio a otro proveedor, se deberá considerar un periodo de 60 (sesenta) días naturales antes de la finalización del contrato, de los cuales son 30 días para la entrega de nivel de propuesta para revisión y posterior proceso de entrega de información al nuevo proveedor, para que posteriormente se tenga un periodo máximo de 30 (treinta) días naturales para el proceso de migración y entrega de operación; ver siguiente cuadro.

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

12. La citada información será parte integral de los entregables para el cierre del contrato, adicionando también:
- i. Lista de entregables mensuales que se realizaron durante la vigencia del contrato.
  - ii. Resumen ejecutivo de actividades durante la vigencia del contrato.
  - iii. Carta entrega de finalización de contrato.



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO  
EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

**XI. RETIRO DE INFRAESTRUCTURA**

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

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

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

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

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

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

1. Standard Single Pass Overwrite
2. NSA (Overwrite Standard By National Security Agency)
3. German standard Vsitr
4. Hmg Infosec Standard (Baseline)
5. Hmg Infosec Standard (Enhanced)
6. U.S. Department of Defence Sanitizing (Dod 5220.22-m)
7. U.S. Department of Defence Sanitizing (Dod 5220.22-m Ece)
8. Peter Gutmann's Algorithm
9. Navy Staff Office Publication (Navso p-5239-26) For RLL
10. Us Army Ar380-19



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”

11. Navy staff office Publication (Navso P-5239-26) For MFM
12. Cis Gost P50739-95
13. British HMG Infosec Standard 5

Para garantizar el procedimiento de borrado seguro la herramienta deberá generar de manera automática un reporte el cual indique que el procedimiento se realizó. El reporte deberá estar protegido mediante una firma digital para garantizar la autenticidad del reporte. El reporte se deberá generar en formatos HTML y XML para poder ser exportados a una base de datos.

#### XII. PROCESO DE BORRADO

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

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

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

#### XIII. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

“El Proveedor” deberá prestar sus servicios en la Subdirección General de Tecnología de la Información y Comunicación sito en Av. Insurgentes Sur Número 452, Colonia Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, CP. 06760, Ciudad de México o si fuera el caso que por instrucciones de “El Instituto” se podrá realizar el trabajo de manera híbrida es decir trabajo remoto o presencial.

#### XIV. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El horario hábil considerado para la entrega de servicios es de 8:00 horas a 20:00 horas, de lunes a viernes; “El Proveedor” deberá estar atento a las solicitudes del “El Instituto”, para garantizar la disponibilidad del servicio e incidentes que se llegarán a presentar en fin de semana.



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

**XV. VIGENCIA DEL CONTRATO**

La vigencia será del 1 de noviembre de 2023 al 31 de agosto de 2024

**XVI. CALIDAD DE LOS SERVICIOS.**

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

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

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

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

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

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

**XVII. MÉTODO DE EVALUACIÓN**

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

**XVIII. FORMA DE ADJUDICACIÓN**

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



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

**XIX. ENTREGABLES**

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

**1. Entregables Iniciales**

No.	Entregable	Contenido del entregable y medio de entrega	Fecha de entrega
1	Mesa de Ayuda	Implementación de la Mesa Especializada de Servicios en el sitio que acuerde el Instituto y el Proveedor de Servicio. Deberá de ser acompañado con evidencia documental que demuestre que se llevaron a cabo	Dentro de los primeros 30 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación
2	Plan de Recepción de operación	Entrega de documento membretado donde se presente la estrategia que se seguirá durante el periodo de adopción para la aplicación de los diferentes servicios, y plan de trabajo a detalle (cronograma) conteniendo las actividades a realizar por parte del Proveedor, con el orden y jerarquización de las iniciativas. Deberá ser en medio electrónico formato MS Project acompañado de su similar en formato Excel.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación
3	Personal que intervendrá en el proyecto	Entrega de documento membretado que contenga el listado del personal técnico y Administrativo que laborara durante la vigencia del contrato: 1. Mesa Especializada de servicio 2. Personal que cumpla con el perfilamiento solicitado 3. Personal de apoyo administrativo Deberá adjuntar la documentación (CV) que avale el cumplimiento de los requerimientos solicitador por el Instituto	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación
4	Carta de confidencialidad	Carta membretada de confidencialidad firmada por representante legal de “El Proveedor” en el que se exprese dar cumplimiento al numeral <b>XXXI</b> CONFIDENCIALIDAD, así como el personal técnico y administrativo involucrado que se encuentre involucrado durante la vigencia del contrato	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-XX-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

**2. Entregables durante la vigencia del contrato**

No.	Entregable	Contenido del entregable y medio de entrega	Fecha de entrega
1	Reporte de la Mesa de Ayuda de atención a Reportes	Documento membretado que contenga el listado de reportes de atención recibidos con estadísticas de recepción atención y solución. Deberá ser acompañado en su versión electrónica en formato para explotación de datos (MS Excel)	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido
2	Documentación relacionada con el estado que guardan las mejoras evolutivas o nuevos desarrollos	Documentación relacionada con el estado de las mejoras evolutivas solicitadas por el Instituto y que asocian las fases de: 1. Inicio 2. Análisis 3. Estimación y Planeación 4. Construcción 5. Pruebas de Calidad 6. Pruebas de Usuario (UAT) 7. Liberación y Cierre	Dentro de los primeros 7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido
3	Planeación y estimación	Entrega de “El proveedor” hacia “El Instituto” de la cotización para llevar a cabo el análisis y autorización correspondiente para ejecutar trabajos de mejoras evolutivas y desarrollo de nuevos sistemas.	Dentro de los primeros 5 días hábiles a partir
4	Liberación y cierre de la mejora evolutiva	Entrega de la Mejora Evolutiva solicitada por “El Instituto” la cual deberá de cumplir la “Fase de Liberación y Cierre”, instalado los componentes en ambiente productivo.	La fecha estipulada en el cronograma entregado en la Fase de “Estimación y Planeación”
5	Análisis de la mejora evolutiva	Entregables de las fases de 2.- análisis	7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del “Instituto”
6	Ciclo de prueba	Documentación en la que se evidencia las pruebas realizadas para las mejoras evolutivas	Solo se permitirán 2 ciclos de prueba”
7	Plan de entrega de Operación	Propuesta para revisión y posterior proceso de entrega al nuevo proveedor	30 días naturales antes de la finalización del contrato



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**  
**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-XX-2023,**  
**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

8	Notas técnicas	<p>La nota técnica: Documento membretado que debe de cumplir con al menos los siguientes apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de la nota técnica</li> <li>• Proceso</li> <li>• Listado de paquetes, servicios o componentes tecnológicos que intervienen en el proceso</li> <li>• Áreas afectadas del proceso</li> <li>• Frecuencia de ejecución del proceso</li> <li>• Reglas de negocio que intervienen en el proceso</li> <li>• análisis del proceso</li> <li>• Propuesta de mejora al proceso</li> <li>• Conclusiones</li> </ul>	5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del “Instituto”
9	Reporte de monitoreo	<p>Reporte del estado de salud que guarda la plataforma SAS con al menos la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estado de la memoria de los servidores.</li> <li>2. Estado de los file system por servidor.</li> <li>3. Disponibilidad de la plataforma.</li> </ol>	Dentro de los primeros 7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido

**XX. NIVELES DE SERVICIO**

Nivel de Severidad	Descripción de incidente o Entregable	Tiempo de atención máximo
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambiente crítico productivo fuera de servicio en su totalidad, sin contar con una solución alternativa al problema</li> <li>2. Un número significativo de clientes afectados</li> <li>3. Un Sistema de negocio productivo inoperable.</li> </ol>	5 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un componente productivo de la herramienta analítica no funciona correctamente creando un impacto operacional alto.</li> </ol>	6 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un componente de la herramienta analítica no funciona de acuerdo con lo documentado.</li> <li>2. Resultados inesperados.</li> <li>3. Impacto operacional medio-alto.</li> </ol>	24 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
4	Realización de detención o inicio de procesos	1 hora contada a partir de la hora registrada de ticket asignado



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**  
**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-XX-2023,**  
**PARA LA:**  
**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO**  
**EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

5	Gestión de usuarios.Tareas de Altas, bajas y cambiosde usuarios (ABC) Asignacióndepermisosyperfilamientoentablas/carpetas	2 horas contadas apartir de la hora registrada de ticketasignado
6	Realización de consultas para la explotación dedatos que requiera “El Instituto”	5 horas contadas apartir de la hora registrada de ticketasignado
7	Reemplazo de personal sea solicitado por “ElInstituto”	7 días naturales contados a partir deldía siguiente a la notificación
8	Mesa de Ayuda	Dentro de los primeros 30 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación
9	Plan de Recepción de operación	Dentro de los primeros 5 días hábilescontados a partir del día siguiente hábil a la fechade adjudicación
10	Personal que intervendrá en el proyecto	Dentro de los primeros 5 días hábilescontados a partir del día siguiente hábil a la fechade adjudicación
11	Carta de confidencialidad	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.
12	Reporte de la Mesa de Ayuda de atención a Reportes	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido
13	Documentación relacionada con el estado que guardanlas mejoras evolutivas o nuevos desarrollos	Dentro de los primeros 7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**  
**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-XX-2023,**  
**PARA LA:**  
**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO**  
**EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

14	Planeación y estimación de la mejora evolutiva o nuevo desarrollo	Dentro de los primeros 5 días hábiles a partir de la solicitud por parte de “El Instituto”.
15	Liberación y cierre de la mejora evolutiva o nuevo desarrollo	La fecha estipulada que se presenta en el cronograma de trabajo en la Fase de “Estimación y Planeación”
16	Análisis de la mejora evolutiva	7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del “Instituto”
17	Ciclo de prueba	Solose permitirán 2 ciclos de prueba”
18	Entrega de información para revisión y posterior proceso de entrega de información al nuevo proveedor	30 días naturales antes de la finalización del contrato
19	Notas técnicas	7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del “Instituto”
20	Retiro de los bienes que sean de su propiedad enunciado en el <b>Numeral XI Retiro de Infraestructura</b>	30 días naturales contados a partir del día siguiente al término de la vigencia del contrato
21	Reporte de monitoreo	Dentro de los primeros 7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido

**XXI. PENAS CONVENCIONALES**

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



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-XX-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

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

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Pena convencional
1	Mesa de Ayuda	Implementación de la Mesa Especializada de Servicios	Dentro de los primeros 30 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación	0.5% por cada día natural de atraso sobre el valor de la factura del concepto de soporte técnico del mes inmediato a facturar.
2	Reporte de la Mesa de Ayuda de atención a Reportes	Listado de reportes de atención recibidos con estadísticas de recepción atención y solución	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la facture mensual del soporte técnico
3	Entrega de reporte de monitoreo	Entrega de reporte de monitoreo	Dentro de los primeros 7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido	0.5% por cada día natural de atraso sobre el valor de la facture del concepto de soporte técnico del mes inmediato a facturar
4	Entregables de mejoras evolutivas	Documentación relacionada con el estado que guardan las mejoras evolutivas o nuevos desarrollos solicitadas por el Instituto y que asocian las fases de: 1. Inicio 2. Análisis 3. Estimación y Planeación 4. Construcción 5. Pruebas de Calidad 6. Pruebas de Usuario (UAT) 7. Liberación y Cierre	Dentro de los primeros 7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la facture mensual del soporte técnico
5	Reemplazo de personal	Reemplazo de personal sea solicitado por “El Instituto”	7 días naturales contados a partir del día siguiente a la notificación	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la facture mensual del soporte técnico



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-XX-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

6	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 de la fecha de la vigencia del contrato	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total del contrato
7	Plan de entrega de Operación	Propuesta para revisión y posterior proceso de entrega al nuevo proveedor	30 días naturales antes de la finalización del contrato	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor de la última factura mensual
8	Planeación y estimación	Entrega de “El proveedor” hacia “El Instituto” de la cotización y cronograma de trabajo para llevar a cabo el análisis y autorización correspondiente para ejecutar trabajos de mejora evolutiva y desarrollo de nuevos sistemas.	Dentro de los primeros 5 días hábiles a partir de la solicitud por parte de “El Instituto”.	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor de la factura del concepto de soporte técnico del mes en el que se solicita la cotización
9	Liberación y cierre de la mejora evolutiva o nuevo desarrollo	Entrega de la Mejora Evolutiva solicitada por “El Instituto” la cual deberá de cumplir la “Fase de Liberación y Cierre”, instalado los componentes en ambiente productivo.	La fecha estipulada en el cronograma entregado en la Fase de “Estimación y Planeación”	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la mejora evolutiva autorizada
10	Análisis de la mejora evolutiva	Entregables de la fase de 2.-análisis,	7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del “Instituto”	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor de la factura del concepto de soporte técnico del mes en el que se solicita la cotización
11	Ciclo de prueba	Documentación en la que se evidencia las pruebas realizadas para las mejoras evolutivas	En apego lo determinado en la Fase de “Estimación y Planeación”	0.5 % por cada ciclo de prueba adicional sobre el valor total de la mejora evolutiva autorizada
12	Actualización y Migración de la Plataforma e Infraestructura	El Instituto podrá solicitar actividades relacionadas a la configuración, implementación y puesta en operación por cada uno de los ambientes productivos Desarrollo,	1. - Dar cumplimiento en la fecha y hora para la ejecución del CutOver, en apego al plan de trabajo autorizado por el instituto.	1) El 0.5% por cada día natural de reprogramación contabilizado para la ejecución del CutOver (fecha que deberá de ser conciliada con el Instituto para no



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-XX-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

		<p>Calidad/Preproducción y DRP del SAS por causales de migración de Infraestructuras y/o actualización de plataforma SAS, de acuerdo a lineamientos operativos del Instituto, para lo cual deberá llevar a cabo los trabajos de migración, planes de trabajo, coordinación con las áreas de negocio y técnicas y demás actividades que lleven a la puesta en operación normal todos los servicios contratados que están en el ámbito de su competencia.</p>	<p>2. - Implementación del CutOver exitoso de la Plataforma Analítica del Instituto en apego al plan de trabajo autorizado por el instituto.</p> <p>3.- Después de 5 días hábiles a partir del CutOver fallido, en el cual el proveedor deberá de entregar en condiciones la plataforma analítica del instituto para el siguiente CutOver</p>	<p>afectar la operación), sobre el costo mensual del Soporte Técnico.</p> <p>2) el 0.5% por cada día natural de atraso en la implementación de CutOver fallido, sobre el costo mensual del Soporte Técnico</p> <p>3) El 0.5% por cada día natural de reprogramación contabilizado para la entrega de la plataforma en condiciones para el siguiente CutOver (fecha que deberá de ser conciliada con el Instituto para no afectar la operación), sobre el costo mensual del Soporte Técnico</p>
--	--	---	---	--



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-XX-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

13	Nota técnica	<p>Entrega de la Nota Técnica solicitada por “El Instituto” la cual deberá de cumplir conal menos la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre de la nota técnica</li> <li>2. Proceso</li> <li>3. Listado de paquetes, servicios o componentes tecnológicos que intervienen en el proceso</li> <li>4. Áreas afectadas del proceso</li> <li>5. Frecuencia de ejecución del proceso</li> <li>6. Reglas de negocio que intervienen en el proceso</li> <li>7. Análisis del proceso</li> <li>8. Propuesta de mejora al proceso</li> <li>9. Conclusiones</li> <li>10. Firmas</li> </ol>	5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del “Instituto”	0.5% por cada día natural de atraso sobre el costo mensual del Soporte Técnico
14	Retiro de los bienes que sean de su propiedad	Retiro de los bienes que sean de su propiedad enunciado en <b>el Numeral XI Retiro de Infraestructura</b>	30 días naturales contados a partir del día siguiente al término de la vigencia del contrato	1% correspondiente a un mes de servicio de soporte técnico.

**XXII. DEDUCTIVAS POR INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA**

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



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-XX-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

<b>Nivel de Severidad</b>	<b>Descripción de incidente</b>	<b>Tiempo de atención máximo</b>	<b>Deductiva</b>
1	Ambiente crítico productivo fuera de servicio en su totalidad, sin contar con una solución alterna al problema Un número significativo de clientes afectados Un Sistema de negocio productivo inoperable.	5 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	2.5 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico, o en su caso el tiempo proporcional
2	Un componente productivo de la herramienta analítica no funciona correctamente creando un impacto operacional alto.	6 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico, o en su caso el tiempo proporcional
3	Un componente de la herramienta analítica no funciona de acuerdo con lo documentado. Resultados inesperados. Impacto operacional medio-alto.	24 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	1 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico, o en su caso el tiempo proporcional
4	Realización de detención o inicio de procesos	1 hora contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	0.5 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico, o en su caso el tiempo proporcional
5	Gestión de usuarios Tareas de Altas, bajas y cambios de usuarios (ABC) Asignación de permisos y perfilamiento en tablas/carpetas	2 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico, o en su caso el tiempo proporcional
6	Realización de consultas para la explotación de datos que requiera “El Instituto”	5 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico, o en su caso el tiempo proporcional



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-XX-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

7	Cualquiera de las Tareas Rutinarias que “El Proveedor” deberá llevar a cabo la continuidad operativa <b>numeral 1 “Soporte Técnico” (Inciso 1.1)</b> , lo cual conlleve a detener parcial o totalmente la operación normal de “El Instituto”, exceptuando el inciso xiii.	1 hora contadas a partir de la hora registrada de ticket u hora registrada	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de factura mensual del soporte técnico
8	Realización de procesos	1 hora contadas a partir de la hora registrada en la no ejecución del proceso	0.5 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de a factura mensual del soporte técnico.
9	Atención de fallas detectados y reportadas durante la vigencia del contrato y durante los 60 días hábiles de garantía de la mejora evolutiva respectivamente; contados a partir de la liberación en ambiente productivo	5 días naturales contados a partir del día siguiente natural al levantamiento del reporte por parte de “El Instituto” para atender el defecto fugado.	0.5 al millar por cada día natural de atraso sobre el monto total de costo de la mejora evolutiva
10	Atención de defectos fugados detectados y reportados posteriores al término de la vigencia del contrato y durante la validez de garantía (60 días naturales) contados a partir del término de la vigencia del contrato.	10 días naturales contados a partir del día siguiente natural al levantamiento del reporte por parte de “El Instituto” para atender el defecto fugado.	La garantía de cumplimiento se hará exigible de inmediato, sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, y sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR ante autoridad competente cuando sobre pase los diez días naturales contados a partir del día siguiente natural al levantamiento del reporte por parte de “El Instituto” para atender el defecto fugado.
11	Ciclo de prueba adicional solicitado por “El proveedor”, debidamente documentado, adicionando plan de trabajo e indicando la fecha de finalización	Ciclo de prueba adicional indicando la fecha de finalización	0.5 al millar por cada día natural de prueba de atraso sobre el monto total de costo de la mejora evolutiva en función a la fecha de



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-XX-2023,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

			finalización comprometida
--	--	--	---------------------------

**XXIII. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR EL PROVEEDOR PARTICIPANTE**

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

1. Escrito en el que manifieste que cumple con las normas aplicables.
2. Carta membretada y firmada por representante legal del fabricante que acredite que “El Proveedor” participante acredita que su personal, cuenta con certificados solicitados en cada uno de los perfiles en relación al producto SAS.
3. 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.
4. Con la finalidad de garantizar el proceso de la gestión de la tecnología está relacionada con la planificación y gestión de un proceso de evaluación software, a las métricas y a las herramientas se deberá presentar copia simple del certificado vigente NMX-I-14598-NYCE o El licitante podrá presentar carta membretada y firmada por el representante legal que garantizará el proceso de la gestión de la tecnología está relacionada con la certificación ISO 9001:2015 y siendo acompañada con copia simple del certificado vigente.

**XXIV. NORMAS, POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES**

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

**XXV.GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO**

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

**XXVI. FORMA DE PAGO**

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





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-XX-2023,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”

presente anexo, incluyendo la factura firmada de aceptación por parte de los administradores del contrato.

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

#### **XXVII. RESCISIÓN DE CONTRATO**

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

Se comunicará por escrito a “El Proveedor” el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes. Transcurrido el término a que se refiere el inciso anterior, “El Instituto” contará con un plazo de 15 (quince) días hábiles para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer “El Proveedor” o de haber omitido respuesta, debiendo fundar y motivar su determinación de dar por rescindido o no el presente contrato y comunicar por escrito a “El Proveedor”, así como a las autoridades competentes, la resolución dentro del dicho plazo; y cuando se rescinda el presente pedido, se formulará y notificará el finiquito correspondiente dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión administrativa, a efecto de hacer constar el (los) pago (s) que deba efectuar “El Instituto” por concepto de gastos no recuperables que hubieren sido aceptados a entera satisfacción del titular del área administrativa responsable, conforme a lo establecido en el presente “anexo técnico”, hasta el momento de la rescisión administrativa.

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

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

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

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



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-XX-2023,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”

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

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

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

#### Causales de rescisión:

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

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

#### XXVIII. TERMINACIÓN ANTICIPADA



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-XX-2023,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”

Con fundamento en el artículo 54 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, “El Instituto” podrá dar por terminado anticipadamente el contrato, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los bienes o servicios originalmente contratado, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a “El Instituto”, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública. En estos supuestos, “El Instituto” reembolsará a “El proveedor” los gastos no recuperables que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

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

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

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

El pago del finiquito se realizará de acuerdo a lo indicado en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de “El Instituto”.

#### **XXIX. CONFIDENCIALIDAD**

“El Instituto” y “El Proveedor” aceptan que este último tendrá acceso a diversa información proporcionada por “El Instituto” o que es propiedad exclusiva de este, para la ejecución del servicio que preste “El Proveedor”. En este contexto, “El Proveedor” reconoce que dicha información es considerada como secreta y confidencial, ya sea que se encuentre en documento, registro, 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 “el Proveedor”.

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

Por lo anterior, “El Proveedor” reconoce que queda prohibida su difusión total o parcial a favor de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio: vía oral, impresa, electrónica, magnética, en general a través de ningún medio.



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-XX-2023,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”

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

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

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

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

La divulgación y el uso indebido de la información proporcionada por “El Instituto” o que es propiedad exclusiva de este y que es considerada como confidencial, por parte de “El Proveedor”, así como, de su personal, 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 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, por parte de “El Proveedor”, así como, de su personal, será sancionada por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, conforme a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, aunado a la responsabilidad civil o penal que resulte.

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

#### **XXX. RESPONSABILIDADES**

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

#### **XXXI. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**  
**No. LA-14-P7R-014P7R001-N-XX-2023,**  
**PARA LA:**  
**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO**  
**EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”**

El administrador del contrato será el Ing. Ricardo Oria Esquivel, Director de Desarrollo de Sistemas y Encargado y Responsable de los asuntos de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, quien será el responsable de calcular y solicitar a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, la notificación al Proveedor de las penas convencionales; así como, de calcular y notificar al proveedor las deductivas que se hubieran determinado en la recepción del bien y/o prestación del servicio. Para la recepción del bien o servicio el Administrador del contrato verificará el cumplimiento de las características técnicas requeridas en el presente anexo técnico, de conformidad con lo establecido en el penúltimo párrafo del artículo 84 del Reglamento de la LAASSP, quien podrá ser sustituido en cualquier momento.

1  




LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

**Presente**

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

MAR SYSTEMS, S.A. DE C.V. Y SUMA CONSULTORES, S.A EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

**ANEXO 12- PROPUESTA TÉCNICA**

2



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

## **Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

**Presente**

### **I. OBJETIVO**

Con base en los objetivos específicos planteados por el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores – para efectos del presente documento “El Instituto” –, MAR SYSTEMS, S.A. de C.V. y SUMA Consultores, S.A. en participación conjunta – para efectos del presente documento EL CONSORCIO – plantea una propuesta para el “Servicio de Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo de la Herramienta de Analítica Institucional” en la realización de las tareas destinadas al desarrollo del proyecto a “El Instituto” en las actividades descritas más adelante.

El cual dará continuidad a la utilización en la solución integral de inteligencia de negocios y administración de riesgos, así como las tareas de soporte a la operación y mejoramiento evolutivo y así dar continuidad al cumplimiento de las "Disposiciones de carácter general aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento"(CUOEF), emitidas en el 2014 por la CNBV, modificadas mediante resoluciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de agosto de 2015, 25 de enero de 2016, 24 de julio de 2017, 4 de enero, 26 de abril 23 de julio, 15 de noviembre de 2018, 4 de noviembre de 2019, 9 de noviembre de 2020, 16 de abril de 2021, 15 de diciembre de 2021, 02 de diciembre de 2022, 16 de enero de 2023, así como 13 de septiembre de 2023.

En términos generales, EL CONSORCIO cumplirá con las especificaciones del Anexo 12 emitido por “El Instituto” con una oferta de servicios que aporta el personal con las habilidades y experiencia necesarias de acuerdo con los requerimientos específicos dentro de las áreas de conocimiento de EL CONSORCIO que garanticen la entrega de un servicio de calidad. De igual forma EL CONSORCIO acepta y entiende que las actividades, se llevarán a cabo en los ambientes operativos de “El Instituto” definidos como: desarrollo, Calidad/Preproducción, DRP y Producción en los cuales se cuenta con el servicio de la plataforma analítica Institucional (SAS)

### **II. Antecedentes**

A efecto de que EL CONSORCIO pueda brindar el servicio con eficiencia y calidad, EL CONSORCIO acepta y entiende, qué para brindar el servicio ofertado, se apegará al uso de los diferentes módulos licenciados de la herramienta tecnológica SAS que actualmente el “Instituto” usa para la atención de los procesos y aplicativos al interior del mismo, los cuales se describe a continuación:

3



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

**Presente**

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

Asimismo, EL CONSORCIO, acepta y entiende que la interoperabilidad con otros sistemas Institucionales que se deben cumplir y dar continuidad son los siguientes:

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

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

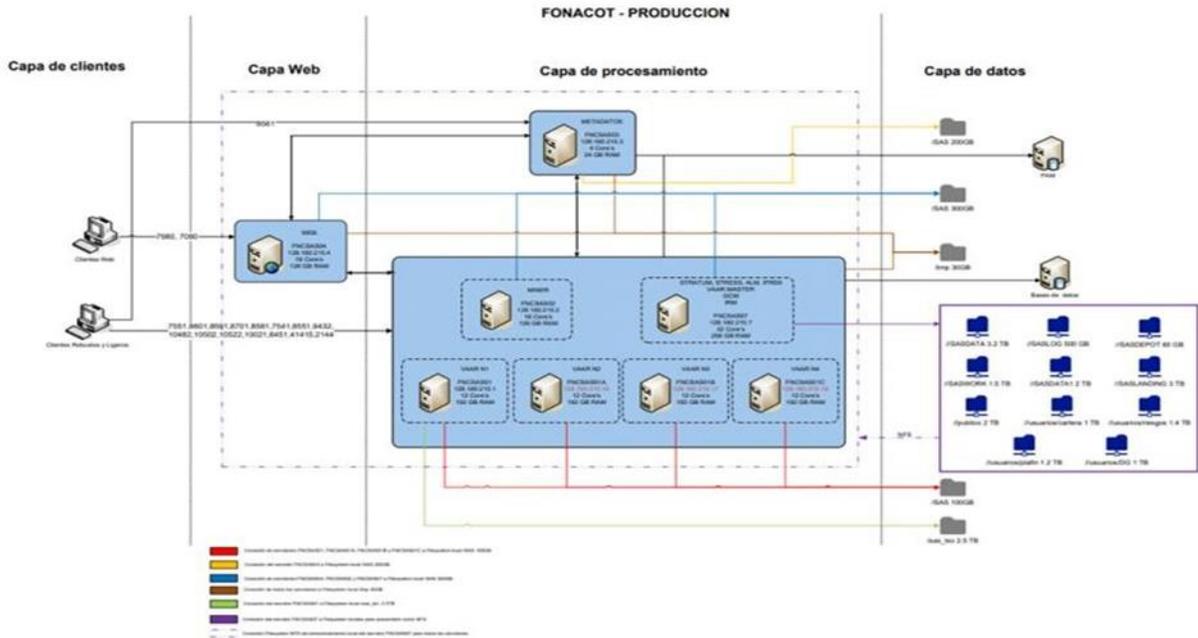
No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente**

**ARQUITECTURA DE LA PLATAFORMA**



De igual forma EL CONSORCIO acepta y entiende que para Brindar la continuidad operativa a través del “Servicio de Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo de la Herramienta Analítica Institucional” ofertado y con ello, poder atender las diferentes actividades de la Subdirección General de Administración, Subdirector General de Administración de Riesgos y de la Subdirector General de Finanzas, actualmente se atiende a un universo mínimo de 30 usuarios para dar atención a mínimamente a 30 módulos en estado operativo, 15 en estado de suspensión y 70 procesos:

**Módulos:**

#	Módulo	Estado Operativo
1	Aleatoriedad y Rechazo	Encendido
2	AVIS	Encendido
3	Carga DDS VALMER	Encendido
4	Carga FTP VALMER	Encendido
5	Centros de Trabajo Confirmados	Encendido
6	Cierre Diario	Encendido
7	Cierre Mensual	Encendido
8	CMC Histórico	Encendido
9	DataMart	Encendido

5

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"



CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

**Presente**

#	Módulo	Estado Operativo
10	Estado de Cuenta	Encendido
11	Indicadores	Encendido
12	Índice de Concentración	Encendido
13	Insumos para Indicadores y Severidad de la Pérdida	Encendido
14	Insumos para Matriz de Transición	Encendido
15	Matriz de Comportamiento	Encendido
16	Nivel de Endeudamiento	Encendido
17	Otorgamiento	Encendido
18	Pre-Emisión y Emisión	Encendido
19	Protección del Crédito	Encendido
20	Recalibración Semáforo	Encendido
21	Reporte Cosechas	Encendido
22	Reporte Reservas	Encendido
23	Reporte Reservas	Encendido
24	Reporte Rotación Incumplimiento Monto	Encendido
25	Reporte_Backtesting	Encendido
26	Reservas con variables categóricas	Encendido
27	Semáforo de Riesgos	Encendido
28	Similitudes	Encendido
29	Universo de Créditos para Cosechas de Deterioro y Recuperación	Encendido
30	Variables Categóricas (Edición de Catálogos)	Encendido
31	Afiliación CT	Apagado
32	Brechas Índice	Apagado
33	Cobranza (Tablero Estratégico)	Apagado
34	Coefficiente de Cobertura de Liquidez (CCL)	Apagado

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores****Presente**

#	Módulo	Estado Operativo
35	Control Documental	Apagado
36	Financiamiento Estructurado	Apagado
37	Fuentes de Financiamiento	Apagado
38	Modelo de Pricing	Apagado
39	Modelo Proforma	Apagado
40	Patrimonial (IPAT)	Apagado
41	Reportes Mensuales de Crédito	Apagado
42	Riesgo de Crédito	Apagado
43	Riesgo de Liquidez	Apagado
44	Riesgo de Mercado	Apagado
45	Visualización de Reportes de Prioridad Alta, Media y Baja	Apagado

**Procesos**

#	Nombre Proceso
1	Aleatoriedad y Rechazo
2	Actualiza información de Cifras Detalle y Reportes Ordinarios del Cierre Mensual.
3	Actualiza información de Saldos y Movimientos.
4	Actualiza la tabla con información del IMSS para aquellos trabajadores que tienen asignado un ID
5	Actualiza las tablas con información del IMSS
6	AVIS
7	Backtesting de Reservas
8	Cálculo de Reservas
9	Calibración del Semáforo de Riesgo
10	Carga DDS VALMER
11	Carga FTP VALMER
12	Centros de Trabajo Confirmados
13	checa_sicorre_montos
14	checa_sicorre_referencia
15	CMC Histórico para Análisis Externos

7

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"



CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

**Presente**

#	Nombre Proceso
16	Compara la información de Altas contra la del IMSS por número de seguridad social para identificar diferencias. Se ejecuta el día domingo a las 14:00 hrs
17	Copia de las tablas de CREDERE a PUBLICO
18	Copia las tablas del IMSS a CREDERE
19	Correr Batch Referencia
20	Correr demonio Montos
21	Correr demonio Referencia
22	Correr parámetros
23	Correr Validador Similitudes
24	Correr_batch
25	Cosechas de Deterioro y Recuperación
26	DistribucionLogs
27	Emisión
28	Genera Estados de Cuenta por Trabajador
29	Indicadores (Pérdida Esperada,
30	Índice de Castigos, IMOR, IMORA, Roll Rate, ICOR)
31	Indicadores (Périda Esperada,
32	Índice de Castigos, IMOR, IMORA, Roll Rate, ICOR)
33	Índice de Concentración
34	Índice de Recuperación
35	Insumos para Indicadores y Severidad de la Pérdida
36	Insumos para Matriz de Transición
37	limpia_registros_mont_error
38	limpia_registros_ref_error
39	Limpieza de Estructuras al finalizar el día
40	Limpieza de Logs por fecha con más de 15 días de antigüedad
41	Limpieza de Logs y Web Service al finalizar la jornada
42	Matriz de Comportamiento
43	Matriz de Transición
44	Matriz de Transición (un periodo)
45	Nivel de Endeudamiento .
46	Otorgamiento Mensual
47	Porcentaje de Incumplimiento y Monto Colocado
48	Pre-Emisión

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores****Presente**

#	Nombre Proceso
49	Proceso de Altas de Seguros
50	Proceso de Aportación Ejercida
51	Reclamo Etapa 1
52	Reclamo Etapa 2 para el Fondo de Protección de Pagos (FPP)
53	Reporte de Reservas con Variables Fijas
54	Reportes Regulatorios Serie A
55	Reportes Regulatorios Serie B
56	Reservas con variables categóricas
57	Resumen Diario de Colocación
58	Rotación Ajustada
59	Seguimiento a la Emisión
60	Seguimiento a la Solicitud de Otorgamiento en tiempo real
61	Semáforo de Riesgos
62	Severidad
63	SimilitudMontoCreate
64	SimilitudReferenciaCreate
65	Universo de Créditos para Cosechas de Deterioro y Recuperación
66	Valida la ejecución del Proceso de Aportación Ejercida
67	Valida la tabla del IMSS
68	Variables Categóricas
69	Verifica Operatividad de los Web Service
70	Verifica Solicitudes pendientes
71	Cualquier proceso entregado al inicio de contrato, incluyendo lo desarrollado en base a la norma internacional IFRS9

**III. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

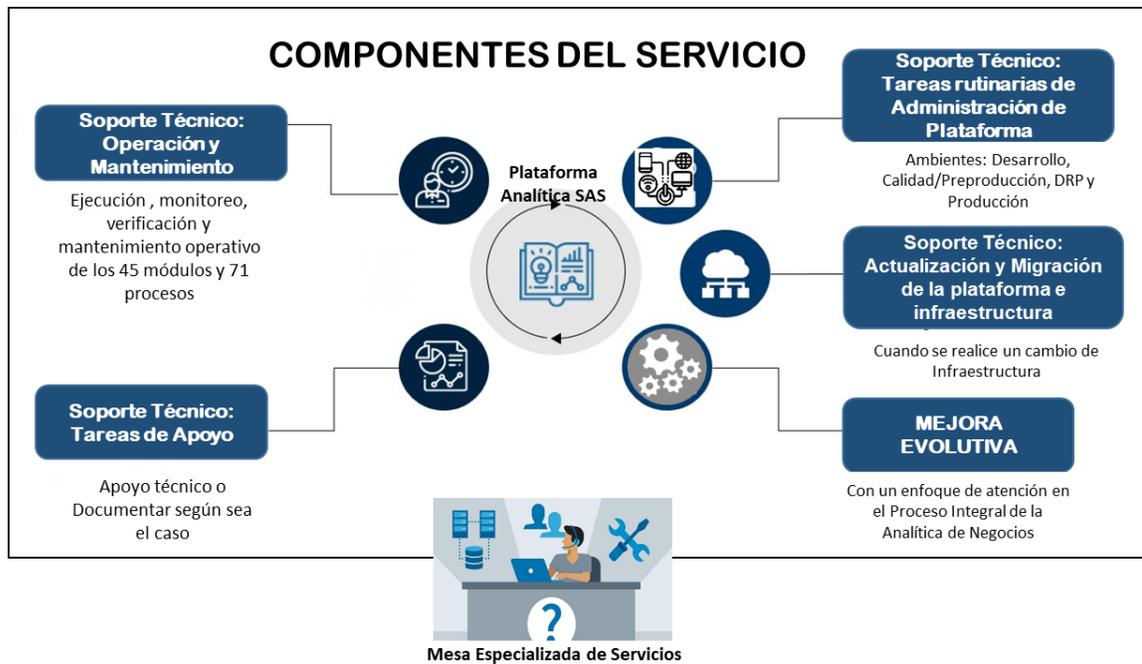
El servicio ofertado por EL CONSORCIO al "Instituto" es un servicio especializado de soporte a las herramientas e infraestructura de la plataforma analítica (SAS) instalada. Ya que cuenta con personal altamente capacitado en la detección de problemas relacionados con los productos de SAS y también en la solución de los mismos, asimismo, también están capacitados con los diferentes entornos y ambientes con los que estos productos conviven y se relacionan en su funcionamiento.

Por lo que EL CONSORCIO estamos comprometidos en apoyar a el "Instituto" en optimizar el desempeño de sus capacidades a través de la correcta aplicación de la tecnología, generando beneficios en sus resultados operacionales y estratégicos, a través de una atención integral y especializada que garantice la disponibilidad y operación de la Plataforma Analítica.

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
Presente

A continuación, se muestran los componentes que integran la solución propuesta por EL CONSORCIO, acorde a los requerimientos descritos en el Anexo 12.



EL CONSORCIO acepta y entiende que debe realizar la ejecución de los siguientes rubros, los cuales se enuncian a continuación:

1. Soporte técnico
  - 1.1. Tareas Rutinarias que EL CONSORCIO llevará a cabo la continuidad operativa
  - 1.2. Procesos y Módulos
  - 1.3. Tareas de Apoyo Técnico que EL CONSORCIO llevará a cabo para continuidad operativa
  - 1.4. Actualización y Migración de la plataforma e infraestructura.
2. Mejoras evolutivas
  - 2.1. Directrices para las mejoras evolutivas y desarrollo de sistemas
  - 2.2. Proceso de Atención de Requerimientos de mejoramiento Evolutivo
3. Restricciones
  - 3.1. Para Soporte técnico
  - 3.2. Para Mejoras evolutivas
4. Mesa especializada de servicios
  - 4.1. Requerimientos
  - 4.2. Implementación
  - 4.3. Atención del Servicio de la Herramienta SAS, previo a la Implementación de la Mesa Especializada de Servicio

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Presente**

- 4.4. Perfilamiento de la mesa de control
5. Repositorio de información
6. Perfilamiento
7. Reemplazo de Recursos Humanos y de Apoyo.

**1. SOPORTE TÉCNICO**

Para otorgar el servicio de Soporte Técnico a la operación, EL CONSORCIO llevará a cabo las siguientes actividades durante la vigencia del contrato con los siguientes apartados, asimismo EL CONSORCIO acepta y entiende que tales actividades pueden ejecutarse en días y horarios no laborales por las mismas actividades propias de "El Instituto" tales como las que se describen más adelante, las cuales dan vida y coadyuvan a la continuidad operativa y explotación de datos a través de los 30 módulos en estado operativo, 15 en estado de apagado y 70 procesos e los cuales en el transcurso del tiempo se han implementado al interior de "El Instituto".

De igual forma EL CONSORCIO dará el soporte y atención a la plataforma de riesgos (SAS Risk Stratum) incorporada dentro de la plataforma analítica institucional para el cálculo de las reservas de la cartera de crédito de acuerdo con la Norma NIIF9. Para efectos de este documento y la presente contratación se entiende que la cartera de crédito que será analizada contempla a los productos crediticios que a la fecha de la contratación el "El Instituto" tiene vigentes y operando, así como aquellos que se generen durante la vigencia del contrato. En este documento se entenderá "NIIF9" como los criterios contables emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores basados en la norma internacional NIIF9. "El Instituto" cuenta con el licenciamiento de la solución SAS Risk Stratum; que se encuentra instalada en dos ambientes operativos.

EL CONSORCIO Brindará Soporte Técnico y atención de incidentes a los mecanismos tecnológicos y de información los cuales ayudan al cumplimiento con la Norma Internacional de Información Financiera IFRS9 en el aparatado referente a Pérdidas Crediticias Esperadas y acorde a los lineamientos normativos vigentes.

EL CONSORCIO realizará las siguientes rutinas en la operación y atención de incidentes:

**1.1 Tareas Rutinarias que se llevarán a cabo para la continuidad operativa**

En el entendido de brindar una continuidad a la operación de "El Instituto", EL CONSORCIO brindará el apoyo técnico y operativo base a través de configuraciones, sugerencias, directrices en atención al producto contratado el cual se encuentra en el instrumento contractual asociado con la licencia SAS (Contrato FNCOT/AD/CAAS/021/2023), seguimiento de mantenimientos intrínsecos de la herramienta, etc. que sean necesarias para la operación, entre las cuales se enuncian las siguientes, así como ser de carácter enunciativo más no limitativo en beneficio del servicio;

- i. El Instituto, a través del Servicio Administrado de Centro de Datos que al día de hoy se encuentra operando (figura 1), el cual brinda los servicios de forma general:
  - i. Suministro de hardware (servidores y storage)



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

**Presente**

- ii. Administración de Sistema Operativo
- iii. Enlaces de Telecomunicaciones
- ii. En el entendido del inciso i), EL CONSORCIO será responsable de la operación, mantenimiento y su continuidad de la base de datos y el core del sistema de Analítica Institucional (SAS) a efecto de dar disponibilidad operativa a "El Instituto" para todos y cada uno de los módulos y procesos activos; para lo cual se llevará la entrega formalizada y de manera ordenada, de las cuentas y claves de acceso con privilegios de administrador de los aplicativos y bases de datos que estarán bajo su administración.
- iii. Continuidad operativa de Analítica Institucional (SAS) en los diferentes ambientes "DRP", Desarrollo y Calidad/Preproducción (configuración, comunicaciones, etc)
  - iii. Mantenimiento (Altas, Bajas y Cambios) a parámetros del sistema (adicionar memoria, almacenamiento, puertos, etc)
  - iv. Mantenimiento a Base de Datos.
  - v. Programación y apoyo para la ejecución de respaldos y restauración de información (servidores y file systems).
  - vi. Generación y entrega de reportes y/o Información técnica del sistema SAS (bitácoras transaccionales, accesos, etc.).
  - vii. Continuidad operativa de las interacciones o transferencia de información de Aplicativos Satelitales en el ámbito de competencia del SAS (Credere, ColdView o sistema de que lo sustituya, Tableros BI, SAP, Java, Python, R, Sistemas de gestión documental y originación de crédito, etc.)
  - viii. Actualización, mantenimiento, ambientación y/o corrección de los ambientes Productivos Desarrollo, Calidad/Preproducción y DRP del SAS, así como en las bases de datos ocasionada por alguna falla o interrupción generando un error en el sistema y que requiera intervención inmediata, al igual que los componentes desarrollados.
  - ix. Mantener las configuraciones operativas de los módulos considerando el crecimiento del sistema resultado de la optimización y mejoras de las funcionalidades de la herramienta analítica Institucional (SAS).
  - x. Investigación y aplicación de parches, notas y demás actualizaciones que realice SAS y que deban aplicarse a los módulos de SAS instalados, con previa autorización del Instituto.
  - xi. Las tareas que a continuación enuncian serán solicitadas a partir de la generación de tickets en la Mesa Central del Instituto:
    - a) Tareas de Altas, bajas y cambios de usuarios (ABC)
    - b) Gestión de usuarios



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

## Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores

Presente

- c) Realización de consultas para la explotación de datos que requiera "El Instituto"
- d) Realización de detención de procesos
- e) Asignación de permisos y perfilamiento en tablas/carpetas
- xii. EL CONSORCIO entiende y acepta que para llevar a cabo las tareas de soporte base, así como las actividades bajo demanda, el Instituto suministrará la siguiente infraestructura:
  - a) Un máximo de 5 posiciones para trabajo, las cuales podrá disponer de conectividad a la red eléctrica y de datos, así como silla.
- xiii. EL CONSORCIO, será responsable de suministrar el equipo de cómputo para el desarrollo de sus actividades, para lo cual:
  - a) Hará de conocimiento a "El Instituto", la relación del equipo de cómputo que ingresará a las instalaciones para su registro y control institucional durante la vigencia del contrato.
  - b) Hará de conocimiento a "El Instituto", los equipos servidores y terminales de trabajo que se utilizarán en la Mesa Especializada de Servicio para la atención y seguimiento de incidentes y mejoras evolutivas
  - c) Cualquier otro dispositivo de cómputo, telecomunicaciones y seguridad que a ser utilizado para la prestación del servicio durante la vigencia del contrato
  - d) En el caso de retiro, EL CONSORCIO se apegará al procedimiento de borrado seguro descrito en este requerimiento técnico.
  - e) EL CONSORCIO sé apegará a la normatividad y reglamento de seguridad y uso de las instalaciones
  - f) EL CONSORCIO sé apegará al reglamento y procesos que en ámbito de tecnologías de la información y comunicaciones deberá de observar.
  - g) El personal de EL CONSORCIO se apegará que estará laborando en las instalaciones de "El Instituto", estará debidamente identificado con credencial de identificación vigente emitida por EL CONSORCIO.
  - h) "El Instituto" proveerá a EL CONSORCIO el espacio físico y dará acceso a los servicios que se requieran para que las actividades se lleven a cabo en las mejores condiciones; como acceso a la red, energía u otros que el consorcio deberá solicitar al administrador del contrato.

### 1.2 Procesos y Módulos

EL CONSORCIO brindará las tareas correspondientes a la operación y mantenimiento a efecto de salvaguardar la continuidad de las tareas y de esta forma los usuarios finales, puedan llevar las tareas cotidianas y entrega de información que sirve para la toma de decisiones, que de manera enunciativa son las siguientes:

#### 1.2.1 Procesos

1. Continuidad operativa de las interacciones o transferencia de información de Aplicativos Satelitales en el ámbito de competencia del SAS (Credere, Bancos, Estados de cuenta, Java, Python, R , Tableros BI, Sistemas de gestión documental y originación de crédito, etc).
2. Encendido y Apagado
3. Llevar a cabo la ejecución de procesos y tareas de scripts relacionados con la apertura de la operación, en los diferentes periodos de ejecución para tal efecto (matutinos, vespertinos y nocturnos); en la



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

**Presente**

periodicidad y horarios que "El Instituto" tiene establecidos, diario, mensual, trimestral y anual; sin que esto sea limitativo para "El Instituto".

4. Procesos fuera de horario laboral es decir en un horario de 24X7 durante la vigencia del contrato, los cuales se enunciaron en el apartado de ANTECEDENTES y no son de carácter limitativos.
  - a) Pase de tablas IMSS-SAS a Credere Producción
  - b) Actualización de las Tablas del IMSS
  - c) Proceso de actualización del IMSS.
  - d) Actualización de Altas al Fondo de Protección de Pagos
  - e) Envío de Información de Similitudes a Sistemas de gestión documental y originación de crédito,
  - f) Limpieza de logs de Similitudes
  - g) Limpieza de los parámetros Similitudes
  - h) Generación del histórico Similitudes
  - i) Actualización de las bitácoras de acceso y transacciones de la plataforma
  - j) Limpieza al final del día del DataMart
  - k) Limpieza de logs que tienen más de 15 días de antigüedad del DataMart
  - l) Limpieza de tablas de estructuras del Datamart

EL CONSORCIO comprende y entiende que los procesos a los que se brindará el servicio corresponden a los 70 procesos listados en el apartado de Antecedentes de forma enunciativa sin ser limitativa.



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

## **Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

**Presente**

### **1.2.2 Módulos**

#### **Verificación y mantenimiento operativo**

EL CONSORCIO realizará tareas de resolución de problemas en caso de presentarse para los 45 módulos enunciados en el apartado de Antecedentes:

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

### **1.3 EL CONSORCIO se encargará de llevar a cabo para la continuidad operativa las Tareas de Apoyo Técnico siguientes:**

A efecto que "El Instituto" pueda afrontar la continuidad operativa con tareas que no son consideradas en el día a día operativo, EL CONSORCIO brindará el apoyo técnico o documentará según sea el caso, con el objeto de cumplir con las metas operativas y normativas se tengan que atender; tareas que a continuación se listan y que deben de considerarse enunciativas más no limitativas:

- i. Brindar a "El Instituto" toda la documentación e información física/electrónica que sea requerida por algún organismo fiscalizador.
- ii. Aplicar las remediaciones en el ámbito de seguridad que en Instituto detecte, solicite y que tenga impacto en la herramienta de Analítica Institucional (SAS), esta pudiera ser dictaminada por un organismo fiscalizador, directriz o normativa.
- iii. Coadyuvar en las tareas de implementación de Parches y/o actualizaciones para refuerzo de la Seguridad en sistemas operativos.
- iv. Participar y coadyuvar y en su caso configurar tareas que en la planeación en las iniciativas que la Unidad de Gobierno Digital impulse en atención a el Acuerdo del pasado 6 de septiembre de 2021; tales como migración a IPV6 en el ámbito de telecomunicaciones y ajustes pertinentes en la plataforma, así como coadyuvar en la aplicación de las políticas del Marco de Gestión de la Seguridad de la Información (MGSI).
- v. Derivado del licenciamiento con el cual cuenta el Instituto y que puede durante la vigencia del contrato salir de soporte del fabricante de la licencia SAS, por lo cual en el caso de ser necesario y solicitado por "El Instituto", EL CONSORCIO entiende y acepta que deberá en su caso:
  - a. Realizar un análisis (scouting) de la plataforma con la que el Instituto está operando.
  - b. Entrega a "El Instituto" del reporte del status operativo.
  - c. Carta membretada del fabricante donde se exprese que la versión del Instituto deja de tener soporte enunciado la fecha límite para tal caso.
  - d. Recomendaciones
  - e. Plan de trabajo
  - f. Impacto en el negocio
  - g. Necesidades de recursos humanos y materiales por parte del Instituto



CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores****Presente**

- h. Conclusiones
- vi. En el caso de llevar a cabo la actualización del versionamiento ó migración de infraestructura, EL CONSORCIO será el responsable de:
- a) Suministrar el recurso humano y material en cantidad y calidad para la actualización del sistema SAS
  - b) Del inciso anterior, listará el personal especializado que intervendrá para la citada actualización. En el caso que requiera personal de apoyo para llevar a cabo los trabajos y que no se encuentre dentro de la plantilla de especialistas enunciadas en el Numeral donde se describe el perfilamiento solicitado, anexará curriculum vitae e indicará la especialidad en la Herramienta en que se encuentra certificado, acompañado por la documentación que así lo avale.
  - c) "El Instituto", en caso de que así se requiera, brindará las facilidades de acceso, conexión eléctrica, conectividad a la red de datos e internet, lugar o posición de trabajo.
  - d) La actualización de las bases de datos, filesystems y aplicativos
  - e) Puesta en operación normal del sistema SAS
  - f) Validar la funcionalidad y operatividad del sistema a la actualización de versión en coordinación con "El Instituto".
  - g) Memoria técnica de los trabajos de actualización
  - h) Identificar e inventariar las aplicaciones con terceros de las que hace uso "El Instituto" para ser probadas y así garantizar la funcionalidad y/o operatividad ante el cambio de versionamiento.
  - i) Si así se requiere, y en caso de la migración hacia una nueva infraestructura de servidores o centro de datos que el Instituto por necesidad del servicio se llegue a solicitar, el consorcio, de igual forma, llevará a cabo los trabajos y responsabilidades antes descritos, y situar nuevamente operativa la plataforma analítica.
- vii. Proponer soluciones a los riesgos e incidentes (tickets) recurrentes en la operación.
- viii. Activación y operación en ambiente DRP en caso de presentarse contingencia mayor en el centro de datos principal o primario, o para pruebas que se reinicien operaciones de los ambientes productivos del SAS en el centro de datos alterno o secundario conforme lo solicitado por "El Instituto".
- ix. EL CONSORCIO brindará un reporte de manera mensual del estado de salud de la plataforma contemplando al menos lo siguiente:
1. Estado de la memoria de los servidores.
  2. Estado de los file system por servidor.
  3. Disponibilidad de la plataforma.

**1.4 Actualización y Migración de la plataforma e infraestructura.**

EL CONSORCIO entiende y acepta que "El Instituto" podrá solicitar actividades relacionadas a la configuración, implementación y puesta en operación de los ambientes productivos Desarrollo, Calidad/Preproduccion y DRP del SAS por causales de migración de infraestructuras y/o actualización de plataforma SAS, de acuerdo a lineamientos operativos del Instituto, para lo cual llevará a cabo los trabajos



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL”

CDMX a 26 de octubre del 2023

## Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores

Presente

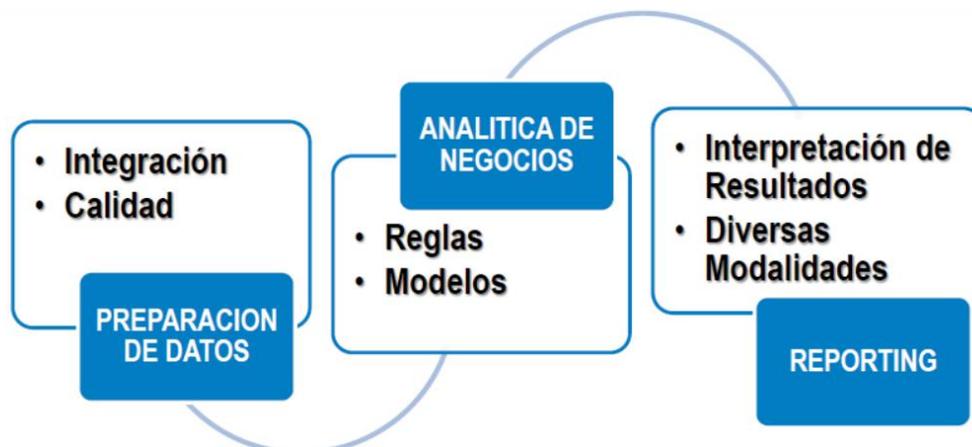
de migración, planes de trabajo, coordinación con las áreas de negocio y técnicas y demás actividades que lleven a la puesta en operación normal todos los servicios contratados que están en el ámbito de su competencia.

De igual forma, EL CONSORCIO, entiende y acepta que en caso de que, por causas imputables a él, desprenda un retraso en la operación normal del servicio/plataforma analítica (SAS), se contabilizarán el tiempo respectivo a efecto de la aplicación de la penalización y/o deductivas correspondientes.

### 2. MEJORAS EVOLUTIVAS

Para las mejoras evolutivas EL CONSORCIO, pondrá su experiencia y conocimiento en el análisis del ciclo de vida del dato, desde los sistemas transaccionales hasta su consumo por el data scientist. Es decir, realizaremos el ciclo completo buscando fuentes, integrando, analizando y visualizando en tiempo real cualquier tipología y cantidad de datos que permitan al “Instituto” adquirir, producir y transmitir, al menor costo posible, datos e información con calidad, exactitud y actualidad suficiente para servir a los objetivos de “El Instituto”.

## PROCESO INTEGRAL DE ANALITICA DE NEGOCIOS



Para ello, EL CONSORCIO está en el entendido que debe conformar equipos de trabajo con base en la tecnología en hardware y software con la cual opera la solución de Analítica Institucional (SAS), con lo que atenderá las mejoras evolutivas que “El Instituto” le solicite a efecto de mejorar y/o automatizar los procesos y productos en el Sistema de Analítica Institucional (SAS), o en su caso, para atender recomendaciones y aplicación de normatividades al interior de “El Instituto”; la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, entes fiscalizadores o en su caso cualquier otra normatividad que le sea aplicable.

EL CONSORCIO está en el entendido que las mejoras evolutivas se observan como aquellas solicitudes que llevarán a cabo trabajos de modificación al código y/o configuración del propio aplicativo, con el objeto de



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

### **Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

#### **Presente**

brindar continuidad operativa bajo este escenario técnico; los cuales deberán atender las directrices indicadas en el apartado de "Restricciones" del Anexo 12.

Para ello, EL CONSORCIO acepta y entiende que tiene como alcance los siguientes Hitos, los cuales podrán ser enunciativos mas no limitativos durante la vigencia del contrato en razón de las posibles mejoras en los procesos de atención, levantamiento de requerimientos, pruebas en ambiente de desarrollo, preproducción y producción.

1. Asegurar la continuidad operativa de los módulos y procesos del Instituto.
2. Todas las mejoras evolutivas realizadas y nuevo desarrollo, así como accesorios tales como scripts o rutinas por lotes que sean creados y necesarios para la operación de los aplicativos bajo las plataformas antes citadas que llegue a solicitar el Instituto, pasarán a ser propiedad del Instituto.
3. Implementar Soluciones tecnológicas que le sean solicitadas y encomendadas por "El Instituto"
4. Apegarse a los procesos de atención de requerimientos o nuevos desarrollos:
  1. Inicio
  2. Análisis
  3. Estimación
  4. construcción
  5. pruebas
  6. liberación y cierre

EL CONSORCIO acepta y entiende que debe incluir dentro de este apartado de atención las actividades siguientes:

1. Seguimiento de nuevos desarrollos o mejoras evolutivas.
2. Modificación al código y/o configuración del propio aplicativo
3. Modificación a la arquitectura y/o configuración de la misma.
4. Los equipos de trabajo de EL CONSORCIO estarán disponibles en tiempo y forma para atender los servicios de Mejoras evolutivas.

EL CONSORCIO acepta y entiende que deberá apegarse al "Proceso de Atención de Requerimientos de mejoramiento Evolutivo de la DGTI", así como directrices para las mejoras evolutivas y desarrollo de sistemas que se señalan en el Anexo 12.



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

## Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores

Presente

### 4. MESA ESPECIALIZADA DE SERVICIOS.

#### 4.1 Requerimientos

EL CONSORCIO acepta y entiende que debe proporcionar el servicio de Mesa Especializada de Servicios de SAS (MES) de acuerdo con los siguientes requerimientos:

1. Implementar en sus instalaciones el servicio, de manera dedicada y cumplir con los requerimientos de niveles de servicio establecidos en el presente anexo técnico.
2. Suministrar la infraestructura de telecomunicaciones a efecto de tener interconexión con el uso de conexiones de Red a la Red de "El Instituto". mediante los protocolos de ruteo, puertos TCP y medidas de seguridad que "El instituto" 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 "El Consorcio".
3. Atender las reuniones que solicite el administrador del contrato de "El Instituto" o el personal que designe para establecer todo lo que sea necesario administrativa y técnicamente para la atención del punto anterior.
4. Atender al inicio del servicio las reuniones que solicite el administrador del contrato de "El Instituto" o el personal que designe para establecer, el flujo de operación de la integración de la Mesa Central de Servicios de "El Instituto" con "La MES" de EL CONSORCIO.
5. Alinear la herramienta de "La MES" a lo indicado a las buenas prácticas establecidas en el ITIL v3 o superiores y al Acuerdo publicado en el DOF el 6 de septiembre de 2021 en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y la Seguridad de la Información en la Administración Pública Federal, las actualizaciones o de la normatividad que lo sustituya.
6. Incluir en la herramienta de "La MES" los módulos de:
  - Recepción de reportes
  - Solicitudes de servicio o de información
  - Incidentes y problemas,
  - Manejo de incidentes,
  - Manejo de problemas,
  - Gestión de cambios
  - Reportes de estadísticas e indicadores,
  - Tratamiento de órdenes de servicio.
  - Las Solicitudes de Servicios e Incidentes (Ticket) solo pueden cerrarse a petición del solicitante y "El Consorcio" anexará la documentación de la atención y solución que aplique.
7. Para el seguimiento de ticket se tendrá la siguiente información, la cual es enunciativa más no limitativa a efecto del seguimiento puntal solicitado:
  - Identificador de ticket
  - Estatus
  - Personal asignado para su resolución
  - Fecha de inicio
  - Fecha de Asignación
  - Fecha de solución



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

## Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores

Presente

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

### 4.2 Implementación

EL CONSORCIO realizará sin costo alguno para el "El Instituto" lo siguiente:

1. Implementar una Mesa Especializada de Servicios, "La MES" para el Servicio de la herramienta SAS dentro de los 30 días naturales al día siguiente de la fecha de adjudicación; los cuales se consideran forzosos.
2. Integrar en paralelo con el punto anterior "La MES" con la Mesa Central de Servicios de "El Instituto" de tal forma que interoperen entre ellas.



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

### **Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

**Presente**

3. La implementación e integración estarán concluidas dentro de los 30 días naturales al día siguiente de la fecha de adjudicación, en caso de no cumplirse se aplicarán las deductivas y penas convencionales.
4. El detalle técnico para la conexión con la Mesa Central de Servicios de "El Instituto" será proporcionado a "El Consorcio". Tomando en cuenta que el servicio de conexión y enlace será suministrado por "El Consorcio" en el servicio y será sin costo para "El Instituto".
5. Proponer y configurar los flujos de trabajo de gestión de incidentes, solicitudes de servicio, gestión de problemas y gestión de cambios, además de establecer los roles de acuerdo con el archivo maestro con base en los flujos que el Administrador del Contrato o el personal que designe le proporcione a "El Consorcio".
6. El Instituto a su vez, entregará los flujos de atención a EL CONSORCIO a efecto de llevar a cabo las mesas de trabajo correspondientes.
7. Configurar la herramienta de la Mesa Especializada de Servicios (MES) dentro de los 30 días naturales al día siguiente de la fecha de adjudicación para que:
  - (i) Reciba de la Mesa Central de Servicios solicitudes y reportes de incidencias (INC) y requerimientos (REQ) para su atención de acuerdo con los niveles de servicio establecidos.
  - (ii) Campos de información que serán enviados o recibidos de la Mesa Central de Servicios de "El Instituto" a la MES y viceversa para solicitudes e incidentes.
  - (iii) Alertas de notificación por intercambio de información de la Mesa Central de Servicios de "El Instituto" a la MES y viceversa.

#### **4.3 Proceso Atención del Servicio de la Herramienta SAS, previo a la Implementación de la Mesa Especializada de Servicio**

De igual forma, EL CONSORCIO acepta y entiende que deberá apearse al "Proceso Atención del Servicio de la Herramienta SAS, previo a la Implementación de la Mesa Especializada de Servicio" que se señala en el Anexo 12.

#### **4.4 Perfilamiento de la mesa de control**

Derivado de lo anterior, EL CONSORCIO tendrá disponible para "El Instituto" los recursos técnicos y humanos suficientes a efecto de garantizar el servicio que se brindará respecto al servicio de la MES con base en el perfilamiento solicitado en el Anexo 12.

#### **4.5. Modelo de Atención del CONSORCIO**

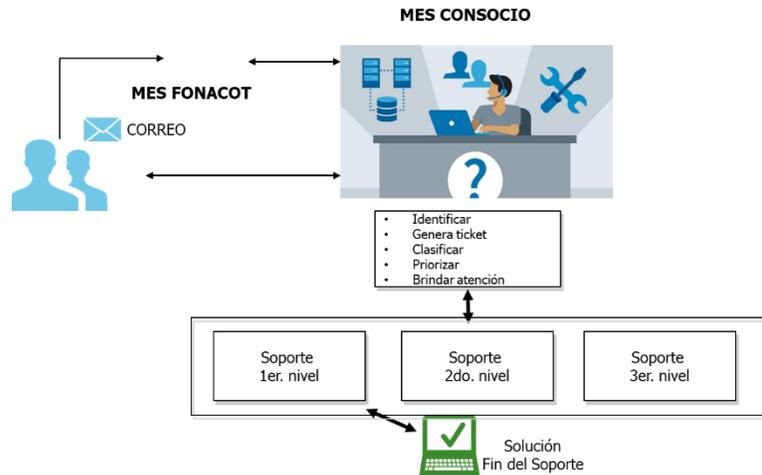
Además de lo requerido en el Anexo 12, nuestra oferta de valor añadida que ponemos a disposición de "El Instituto", permitirá obtener, los siguientes beneficios:

- Resolver en forma eficaz y eficiente las incidencias de casos que le sean asignados a EL CONSORCIO, garantizando la continuidad de la operación.
- Soporte remoto y presencial para aquellas tareas que requieran asistencia física.
- Conformar con los casos resueltos una base de conocimiento para uso del personal de soporte.
- Nuestro apoyo para responder ante una emergencia.
- Calidad garantizada mediante SLA's

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
Presente

### MODELO DE ATENCIÓN PROPUESTO POR EL CONSORCIO



### 5. REPOSITORIO DE INFORMACIÓN

EL CONSORCIO queda en el entendido de que "El Instituto" será quien brinde un repositorio (suministrando hardware y software) en el cual EL CONSORCIO tendrá acceso, con el fin de llevar los trabajos de carga de información digitalizada de entregables para ser visualizadas, realizar consultas, modificaciones o aprobar documentos por parte de "El Instituto", a tendiendo a lo solicitado en el Anexo 12 para tal efecto.

### 6. PERFILAMIENTO

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

Respondiendo a la continuidad operativa del Instituto en el entendido de que el sistema y los módulos que integran SAS se encuentran con alto grado de madurez por lo que EL CONSORCIO visualiza el personal técnico y operativo apto para la continuidad del mismo por lo que EL CONSORCIO presenta la documentación (Curriculum Vitae) correspondiente del personal que avala el conocimiento solicitado por lo que EL CONSORCIO en su propuesta de valor para tal efecto, propone al personal técnico altamente capacitado en la detección de problemas relacionados con los productos de SAS y también en la solución de los mismos, asimismo, también están capacitados con los diferentes entornos y ambientes con los que estos productos conviven y se relacionan en su funcionamiento.

### 7. REMPLAZO DE RECURSOS HUMANOS Y DE APOYO.

EL CONSORCIO acepta y entiende que deberá apegarse al "Proceso de Reemplazo de Recursos Humanos y de Apoyo" en caso de requerirse y que se especifica en el Anexo 12.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Presente**

**VII. PLAN DE RECEPCIÓN DE OPERACIÓN.**

EL CONSORCIO acepta y entiende que deberá apegarse al "Plan de Recepción de Operación" y que se especifica en el Anexo 12.

Dada la expertise que tiene EL CONSORCIO, se propone realizar de forma inmediata la adopción y recepción de la operación normal de las actividades que se tiene "del Instituto", que contempla:

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

**VIII. PLAN DE ENTREGA DE OPERACIÓN A OTRO PROVEEDOR.**

EL CONSORCIO acepta y entiende que al término del contrato deberá apegarse al "Plan de Entrega de Operación a Otro Proveedor" como se especifica en el Anexo 12.

**IX. ENTREGABLES**

EL CONSORCIO acepta y entiende que para la realización de todas las actividades requeridas por "el Instituto" en el Anexo 12, entregará en las fechas que se indican, los siguientes productos que constituyen los entregables del proyecto en el lugar y horario indicado para tal efecto y que se enuncian a continuación:

**1. Entregables Iniciales**

No.	Entregable	Contenido del entregable y medio de entrega	Fecha de entrega
1	Mesa de Ayuda	Implementación de la Mesa Especializada de Servicios en el sitio que acuerde el Instituto y el Consorcio. Será acompañado con evidencia documental que demuestre que se llevaron a cabo.	Dentro de los primeros 30 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación
2	Plan de Recepción de operación	Entrega de documento membretado donde se presente la estrategia que se seguirá durante el periodo de adopción para la aplicación de los diferentes servicios, y plan de trabajo a detalle (cronograma) conteniendo las actividades a realizar por parte de El Consorcio, con el orden y jerarquización de las iniciativas. Será en medio electrónico formato MS Project acompañado de su similar en formato Excel.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

Presente

No.	Entregable	Contenido del entregable y medio de entrega	Fecha de entrega
3	Personal que intervendrá en el proyecto	Entrega de documento membretado que contenga el listado del personal técnico y Administrativo que laborara durante la vigencia del contrato: <ol style="list-style-type: none"> <li>Mesa Especializada de servicio</li> <li>Personal que cumpla con el perfilamiento solicitado</li> <li>Personal de apoyo administrativo</li> </ol> Adjuntará la documentación (CV) que avale el cumplimiento de los requerimientos solicitador por el Instituto	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación
4	Carta de confidencialidad	Carta membretada de confidencialidad firmada por representante legal de "El Consorcio" en el que se exprese dar cumplimiento al numeral <b>XXXI</b> CONFIDENCIALIDAD, así como el personal técnico y administrativo involucrado que se encuentre involucrado durante la vigencia del contrato	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.

**2. Entregables durante la vigencia del contrato**

No.	Entregable	Contenido del entregable y medio de entrega	Fecha de entrega
1	Reporte de la Mesa de Ayuda de atención a Reportes	Documento membretado que contenga el listado de reportes de atención recibidos con estadísticas de recepción atención y solución. Será acompañado en su versión electrónica en formato para explotación de datos (MS Excel)	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido
2	Documentación relacionada con el estado que guardan las mejoras evolutivas o nuevos desarrollos	Documentación relacionada con el estado de las mejoras evolutivas solicitadas por el Instituto y que asocian las fases de: <ol style="list-style-type: none"> <li>Inicio</li> <li>Análisis</li> <li>Estimación y Planeación</li> <li>Construcción</li> <li>Pruebas de Calidad</li> <li>Pruebas de Usuario (UAT)</li> <li>Liberación y Cierre</li> </ol>	Dentro de los primeros 7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

Presente

No.	Entregable	Contenido del entregable y medio de entrega	Fecha de entrega
3	Planeación y estimación	Entrega de "El Consorcio" hacia "El Instituto" de la cotización para llevar a cabo el análisis y autorización correspondiente para ejecutar trabajos de mejoras evolutivas y desarrollo de nuevos sistemas.	Dentro de los primeros 5 días hábiles a partir
4	Liberación y cierre de la mejora evolutiva	Entrega de la Mejora Evolutiva solicitada por "El Instituto" la cual cumplirá la "Fase de Liberación y Cierre", instalado los componentes en ambiente productivo.	La fecha estipulada en el cronograma entregado en la Fase de "Estimación y Planeación"
5	Análisis de la mejora evolutiva	Entregables de las fases de 2.- análisis	7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "Instituto"
6	Ciclo de prueba	Documentación en la que se evidencia las pruebas realizadas para las mejoras evolutivas	Solo se permitirán 2 ciclos de prueba"
7	Plan de entrega de Operación	Propuesta para revisión y posterior proceso de entrega al nuevo proveedor	30 días naturales antes de la finalización del contrato
8	Notas técnicas	La nota técnica: Documento membretado que cumplirá con al menos los siguientes apartados: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de la nota técnica</li> <li>• Proceso</li> <li>• Listado de paquetes, servicios o componentes tecnológicos que intervienen en el proceso</li> <li>• Áreas afectadas del proceso</li> <li>• Frecuencia de ejecución del proceso</li> <li>• Reglas de negocio que intervienen en el proceso</li> <li>• Análisis del proceso</li> <li>• Propuesta de mejora al proceso</li> <li>• Conclusiones</li> </ul>	5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "Instituto"
9	Reporte de monitoreo	Reporte del estado de salud que guarda la plataforma SAS con al menos la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estado de la memoria de los servidores.</li> <li>2. Estado de los file system por servidor.</li> <li>3. Disponibilidad de la plataforma.</li> </ol>	Dentro de los primeros 7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

**Presente**

**IX. NIVELES DE SERVICIO**

<b>Nivel de Severidad</b>	<b>Descripción de incidente o Entregable</b>	<b>Tiempo de atención máximo</b>
1	1. Ambiente crítico productivo fuera de servicio en su totalidad, sin contar con una solución alternativa al problema 2. Un número significativo de clientes afectados 3. Un Sistema de negocio productivo inoperable.	5 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
2	1. Un componente productivo de la herramienta analítica no funciona correctamente creando un impacto operacional alto.	6 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
3	1. Un componente de la herramienta analítica no funciona de acuerdo con lo documentado. 2. Resultados inesperados. 3. Impacto operacional medio-alto.	24 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
4	Realización de detención o inicio de procesos	1 hora contada a partir de la hora registrada de ticket asignado
5	Gestión de usuarios. Tareas de Altas, bajas y cambios de usuarios (ABC) Asignación de permisos y perfilamiento en tablas/carpetas	2 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
6	Realización de consultas para la explotación de datos que requiera "El Instituto"	5 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
7	Reemplazo de personal sea solicitado por "El Instituto"	7 días naturales contados a partir del día siguiente a la notificación
8	Mesa de Ayuda	Dentro de los primeros 30 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Presente**

9	Plan de Recepción de operación	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación
10	Personal que intervendrá en el proyecto	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación
11	Carta de confidencialidad	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.
12	Reporte de la Mesa de Ayuda de atención a Reportes	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido
13	Documentación relacionada con el estado que guardan las mejoras evolutivas o nuevos desarrollos	Dentro de los primeros 7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido
14	Planeación y estimación de la mejora evolutiva o nuevo desarrollo	Dentro de los primeros 5 días hábiles a partir de la solicitud por parte de "El Instituto".
15	Liberación y cierre de la mejora evolutiva o nuevo desarrollo	La fecha estipulada que se presenta en el cronograma de trabajo en la Fase de "Estimación y Planeación"
16	Análisis de la mejora evolutiva	7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "Instituto"



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

**Presente**

17	Ciclo de prueba	Solo se permitirán 2 ciclos de prueba"
18	Entrega de información para revisión y posterior proceso de entrega de información al nuevo proveedor	30 días naturales antes de la finalización del contrato
19	Notas técnicas	7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "Instituto"
20	Retiro de los bienes que sean de su propiedad enunciado en el <b>Numeral XI Retiro de Infraestructura</b>	30 días naturales contados a partir del día siguiente al término de la vigencia del contrato
21	Reporte de monitoreo	Dentro de los primeros 7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido

**I. PENAS CONVENCIONALES**

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

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

No.	Entregable	Contenido entregable	del	Fecha de entrega	Pena convencional
-----	------------	----------------------	-----	------------------	-------------------



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

**Presente**

1	Mesa de Ayuda	Implementación de la Mesa Especializada de Servicios	Dentro de los primeros 30 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación	0.5% por cada día natural de atraso sobre el valor de la factura del concepto de soporte técnico del mes inmediato a facturar.
2	Reporte de la Mesa de Ayuda de atención a Reportes	Listado de reportes de atención recibidos con estadísticas de recepción atención y solución	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual del soporte técnico
3	Entrega de reporte de monitoreo	Entrega de reporte de monitoreo	Dentro de los primeros 7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido	0.5% por cada día natural de atraso sobre el valor de la factura del concepto de soporte técnico del mes inmediato a facturar
4	Entregables de mejoras evolutivas	Documentación relacionada con el estado que guardan las mejoras evolutivas o nuevos desarrollos solicitados por el Instituto y que asocian las fases de: 1. Inicio 2. Análisis 3. Estimación y Planeación 4. Construcción 5. Pruebas de Calidad 6. Pruebas de Usuario (UAT) 7. Liberación y Cierre	Dentro de los primeros 7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual del soporte técnico
5	Reemplazo de personal	Reemplazo de personal que sea solicitado por "El Instituto"	7 días naturales contados a partir del día siguiente a la notificación	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual del soporte técnico



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

**Presente**

6	Recepción de la operación	"El Consorcio" adoptará y recepcionará la operación normal de las actividades de "El Instituto"	Máximo de 30 días naturales contados a partir de la fecha de la vigencia del contrato	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total del contrato
7	Plan de entrega de Operación	Propuesta para revisión y posterior proceso de entrega al nuevo proveedor	30 días naturales antes de la finalización del contrato	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor de la última factura mensual
8	Planeación y estimación	Entrega de "El Consorcio" hacia "El Instituto" de la cotización y cronograma de trabajo para llevar a cabo el análisis y autorización correspondiente para ejecutar trabajos de mejoras evolutivas y desarrollo de nuevos sistemas.	Dentro de los primeros 5 días hábiles a partir de la solicitud por parte de "El Instituto".	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor de la factura del concepto de soporte técnico del mes en el que se solicita la cotización
9	Liberación y cierre de la mejora evolutiva o nuevo desarrollo	Entrega de la Mejora Evolutiva solicitada por "El Instituto" la cual cumplirá la "Fase de Liberación y Cierre", instalado los componentes en ambiente productivo.	La fecha estipulada en el cronograma entregado en la Fase de "Estimación y Planeación"	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la mejora evolutiva autorizada
10	Análisis de la mejora evolutiva	Entregables de la fase de análisis,	7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "Instituto"	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor de la factura del concepto de soporte técnico del mes en el que se solicita la cotización
11	Ciclo de prueba	Documentación en la que se evidencian las pruebas realizadas para las mejoras evolutivas	En apego lo determinado en la Fase de "Estimación y Planeación"	0.5 % por cada ciclo de prueba adicional sobre el valor total de la mejora evolutiva autorizada
12	Actualización y Migración de la Plataforma e Infraestructura	El Instituto podrá solicitar actividades relacionadas a la configuración, implementación y puesta en operación por	1. - Dar cumplimiento en la fecha y hora para la ejecución del CutOver, en apego al plan de trabajo autorizado por el instituto.	1) El 0.5% por cada día natural de reprogramación contabilizado para la ejecución del CutOver (fecha que deberá de ser

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

**Presente**

		<p>cada uno de los ambientes productivos Desarrollo, Calidad/Preproducción y DRP del SAS por causales de migración de Infraestructuras y/o actualización de plataforma SAS, de acuerdo a los lineamientos operativos del Instituto, para lo cual el consorcio llevará a cabo los trabajos de migración, planes de trabajo, coordinación con las áreas de negocio y técnicas y demás actividades que lleven a la puesta en operación normal todos los servicios contratados que están en el ámbito de su competencia.</p>	<p>2. - Implementación del CutOver exitoso de la Plataforma Analítica del Instituto en apego al plan de trabajo autorizado por el instituto.</p> <p>3.- Después de 5 días hábiles a partir del CutOver fallido, en el cual el Consorcio entregará en condiciones la plataforma analítica del instituto para el siguiente CutOver</p>	<p>conciliada con el Instituto para no afectar la operación), sobre el costo mensual del Soporte Técnico.</p> <p>2) el 0.5% por cada día natural de atraso en la implementación de CutOver fallido, sobre el costo mensual del Soporte Técnico</p> <p>3) El 0.5% por cada día natural de reprogramación contabilizado para la entrega de la plataforma en condiciones para el siguiente CutOver (fecha que deberá de ser conciliada con el Instituto para no afectar la operación), sobre el costo mensual del Soporte Técnico</p>
--	--	--	--	--



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

Presente

13	Nota técnica	<p>Entrega de la Nota Técnica solicitada por "El Instituto" la cual cumplirá con al menos la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nombre de la nota técnica</li> <li>Proceso</li> <li>Listado de paquetes, servicios o componentes tecnológicos que intervienen en el proceso</li> <li>Áreas afectadas del proceso</li> <li>Frecuencia de ejecución del proceso</li> <li>Reglas de negocio que intervienen en el proceso</li> <li>Análisis del proceso</li> <li>Propuesta de mejora al proceso</li> <li>Conclusiones</li> <li>Firmas</li> </ol>	5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la solicitud realizada por el personal del "Instituto"	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el costo mensual del Soporte Técnico
14	Retiro de los bienes que sean de su propiedad	Retiro de los bienes que sean de su propiedad enunciado en el <b>Numeral XI Retiro de Infraestructura</b>	30 días naturales contados a partir del día siguiente al término de la vigencia del contrato	1% correspondiente a un mes de servicio de soporte técnico.

**II. DEDUCTIVAS POR INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA**

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

Nivel de Severidad	Descripción de incidente	Tiempo de atención máximo	Deductiva
--------------------	--------------------------	---------------------------	-----------



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

**Presente**

1	Ambiente critico productivo fuera de servicio en su totalidad, sin contar con una solución alterna al problema Un número significativo de clientes afectados Un Sistema de negocio productivo inoperable.	5 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	2.5 al millar porcada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico, o en su caso el tiempo proporcional
2	Un componente productivo de la herramienta analítica no funciona correctamente creando un impacto operacional alto.	6 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico, o en su caso el tiempo proporcional
3	Un componente de la herramienta analítica no funciona de acuerdo con lo documentado. Resultados inesperados. Impacto operacional medio-alto.	24 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	1 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico, o en su caso el tiempo proporcional
4	Realización de detención o inicio de procesos	1 hora contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	0.5 al millar porcada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico, o en su caso el tiempo proporcional
5	Gestión de usuarios Tareas de Altas, bajas y cambios de usuarios (ABC) Asignación de permisos y perfilamiento entablas/carpetas	2 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico, o en su caso el tiempo proporcional
6	Realización de consultas para la explotación de datos que requiera "El Instituto"	5 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico, o en su caso el tiempo proporcional



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

**Presente**

7	Cualquiera de las Tareas Rutinarias que "El Consorcio" llevará a cabo la continuidad operativa numeral 1 "Soporte Técnico" (Inciso 1.1), lo cual conlleve a detener parcial o totalmente la operación normal de "El Instituto", exceptuando el inciso XIII.	1 hora contadas a partir de la hora registrada de ticket u hora registrada	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de factura mensual del soporte técnico
8	Realización de procesos	1 hora contadas a partir de la hora registrada en la no ejecución del proceso	0.5 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de a factura mensual del soporte técnico.
9	Atención de fallas detectados y reportadas durante la vigencia del contrato y durante los 60 días hábiles de garantía de la mejora evolutiva respectivamente; contados a partir de la liberación en ambiente productivo	5 días naturales contados a partir del día siguiente natural al levantamiento del reporte por parte de "El Instituto" para atender el defecto fugado.	0.5 al millar por cada día natural de atraso sobre el monto total de costo de la mejora evolutiva
10	Atención de defectos fugados detectados y reportados posteriores al término de la vigencia del contrato y durante la validez de garantía (60 días naturales) contados a partir del término de la vigencia del contrato.	10 días naturales contados a partir del día siguiente natural al levantamiento del reporte por parte de "El Instituto" para atender el defecto fugado.	La garantía de cumplimiento se hará exigible de inmediato, sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, y sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR ante autoridad competente cuando sobre pase los diez días naturales contados a partir del día siguiente natural al levantamiento del reporte por parte de "El Instituto" para atender el defecto fugado.



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

### Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores

Presente

11	Ciclo de prueba adicional solicitado por "El Consorcio", debidamente documentado, adicionando plan de trabajo e indicandola fecha de finalización	Ciclo de prueba adicional indicando la fecha de finalización	0.5 al millar por cada día natural de prueba de atraso sobre el monto total de costo de la mejora evolutiva en función a la fecha de finalización comprometida
----	---	--	--

### III. DOCUMENTACIÓN QUE PRESENTA EL CONSORCIO

"El Consorcio" presenta la siguiente documentación soporte:

1. Escrito en el que manifiesta que cumple con las normas aplicables.
2. Carta membretada y firmada por representante común de "El Consorcio" que acredita que su personal, cuenta con certificados solicitados en cada uno de los perfiles en relación con los productos solicitados por la convocante, los cuales, se acompañan en el Currículum Vitae de cada personal propuesto. Lo anterior, de conformidad con lo señalado por la convocante en la Junta de Aclaraciones en las preguntas 420886 del licitante Mar Systems, S.A. de C.V., y 420964 del licitante Sinergy Solutions, S.A. de C.V.
3. Defecto y vicios ocultos: Documento donde "El Consorcio" 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 hubiera incurrido.
4. Con la finalidad de garantizar el proceso de la gestión de la tecnología está relacionada con la planificación y gestión de un proceso de evaluación software, a las métricas y a las herramientas se presenta carta membretada y firmada por el representante legal que garantizará el proceso de la gestión de la tecnología está relacionada con la certificación ISO 9001:2015 y siendo acompañada con copia simple del certificado vigente.

### IV. NORMAS, POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES

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

### V. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

Para garantizar el cumplimiento del contrato "El Consorcio", 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



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

## **Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

### **Presente**

(pesos mexicanos) por el equivalente al 10% (diez por ciento) del importe del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, la cual se emitirá conforme a los lineamientos de "El Instituto" para cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 103 del Reglamento de la LAASSP, aplicable en la materia.

## **VI. FORMA DE PAGO**

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

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

## **VII. RESCISIÓN DE CONTRATO**

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

El Consorcio comprende que en este caso, el Instituto le comunicará por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes. Transcurrido el término a que se refiere el inciso anterior, "El Instituto" contará con un plazo de 15 (quince) días hábiles para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer "El Consorcio" o de haber omitido respuesta, debiendo fundar y motivar su determinación de dar por rescindido o no el presente contrato y comunicar por escrito a "El Consorcio", así como a las autoridades competentes, la resolución dentro dicho plazo; y cuando se rescinda el presente pedido, se formulará y notificará el finiquito correspondiente dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión administrativa, a efecto de hacer constar el (los) pago (s) que deba efectuar "El Instituto" por concepto de gastos no recuperables que hubieren sido aceptados a entera satisfacción del titular del área administrativa responsable, conforme a lo establecido en el "anexo técnico", hasta el momento de la rescisión administrativa.

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

Si previamente a la determinación de dar por rescindido administrativamente el presente, se proporcionara "El Servicio", el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa determinación, aceptación y verificación



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

## **Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

### **Presente**

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, elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión administrativa del presente instrumento jurídico le resultarían más inconvenientes a "El Instituto".

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

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

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

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

### **Causales de rescisión:**

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

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



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

### **Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

#### **Presente**

8. Ceder los derechos y obligaciones contraídos mediante el presente instrumento jurídico, en forma total o parcial en favor de otra persona física o moral, así como los derechos de cobro del presente pedido, sin el previo consentimiento de "El Instituto".
9. No guardar confidencialidad de la información marcada como "Información reservada o confidencial", en términos del presente instrumento jurídico.
10. Si "El Instituto" o cualquier otra autoridad detecta que proporcionó información o documentación apócrifa para la elaboración del presente o en la ejecución del mismo.
11. Cuando una autoridad competente lo declare en concurso mercantil o alguna figura análoga, o bien, se encuentre en cualquier otra situación que afecte su patrimonio, en tal forma que, le impida cumplir con las obligaciones asumidas en el presente.
12. En general, cualquier incumplimiento de las obligaciones pactadas en el presente pedido.

### **VIII. TERMINACIÓN ANTICIPADA**

Con fundamento en el artículo 54 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "El Instituto" podrá dar por terminado anticipadamente el contrato, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los bienes o servicios originalmente contratado, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a "El Instituto", o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública. En estos supuestos, "El Instituto" reembolsará a "El Consorcio" los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

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

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

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

El pago del finiquito se realizará de acuerdo con lo indicado en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de "El Instituto".



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

## Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores

Presente

### IX. CONFIDENCIALIDAD

"El Instituto" y "El Consorcio" aceptan que este último tendrá acceso a diversa información proporcionada por "El Instituto" o que es propiedad exclusiva de este, para la ejecución del servicio que preste "El Consorcio". En este contexto, "El Consorcio" 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 "el Consorcio".

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

Por lo anterior, "El Consorcio" reconoce que queda prohibida su difusión total o parcial a favor suyo o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio: vía oral, impresa, electrónica, magnética, en general a través de ningún medio.

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

Con la finalidad de mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual "El Consorcio" tenga acceso, éste se responsabiliza de garantizar que se respetará 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 comotal, y destinada únicamente para la ejecución del servicio, en los mismos términos que se establecen en el presente instrumento.

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

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

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

La divulgación y el uso indebido de la información clasificada como confidencial en el artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, por parte de "El Consorcio", así como, de su personal, será sancionada por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

## Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores

### Presente

de Datos Personales, conforme a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, aunado a la responsabilidad civil o penal que resulte.

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

## X. RESPONSABILIDADES

"El Consorcio" 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.

## XI. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

El administrador del contrato será el Ing. Ricardo Oria Esquivel, Director de Desarrollo de Sistemas y Encargado y Responsable de los asuntos de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, quien será el responsable de calcular y solicitar a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, la notificación al Consorcio de las penas convencionales; así como de calcular y notificar al Consorcio las deductivas que se hubieran determinado en la recepción del bien y/o prestación del servicio. Para la recepción del bien o servicio el Administrador del contrato verificará el cumplimiento de las características técnicas requeridas en el presente anexo técnico, de conformidad con lo establecido en el penúltimo párrafo del artículo 84 del Reglamento de la LAASSP, quien podrá ser sustituido en cualquier momento

### Atentamente

**Mario Eduardo García González**  
**Protesto lo necesario**

Representante Común del consorcio conformado por  
MAR Systems S.A. de C.V. y Suma Consultores S.A  
MSY990301EE2



**TRABAJO**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL



**CONTRATO No. FNCOT/LP/196/2023**

# **ANEXO III**

1  




LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE

SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente**

**ANEXO 13  
FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA**

El consorcio a fin de integrar su cotización, considera lo establecido en el **Anexo 12 "Características Técnicas del Servicio"**.

La indicación **de que los precios son en moneda nacional**, que la vigencia de la cotización es por los ejercicios fiscales 2023 y 2024 y que los precios son fijos e inalterables durante la vigencia del contrato, así como nuestra conformidad a las condiciones de pago establecidas en la convocatoria. Aceptando que, en caso de alguna suspensión del procedimiento por parte de la Secretaría de la Función Pública, la propuesta permanecerá vigente hasta en tanto quede sin efecto la suspensión.

**Concepto base**

Descripción	Unidad de medida	Cantidad solicitada	Precio Unitario sin IVA	Precio Total sin IVA
Soporte Técnico Costo fijo mensual en pesos Mexicanos durante la vigencia del contrato	Servicio Mensual	10	\$ 5,590,000.00	\$ 55,900,000.00
Subtotal				\$ 55,900,000.00
IVA				\$ 8,944,000.00
Total con IVA				\$ 64,844,000.00

**Precio total con letra: SESENTA Y CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL PESOS 00/100 Moneda Nacional**

**Concepto bajo demanda**

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

No	Descripción	Precio Unitario Sin IVA
1	Hora de Trabajo Costo fijo para mejoras evolutivas en Pesos Mexicanos durante la vigencia del contrato	\$ 800.00
Subtotal		\$ 800.00
IVA		\$ 128.00
Total con IVA		\$ 928.00

**Precio total con letra: NOVECIENTOS VEINTIOCHO 00/100 Moneda Nacional**



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente**

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

Año	Meses	Horas Mínimas	Horas Máximas
2023	2	1,000	1,500
2024	8	3,200	4,800
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>4,200</b>	<b>6,300</b>

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-14-P7R-014P7R001-N-66-2023,

PARA LA: "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL"

CDMX a 26 de octubre del 2023



Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente

Año	Meses	Precio unitario por hora (sin IVA) (A)	Horas Mínimas (B)	Horas Máximas (C)	Monto Mínimos (sin IVA) (A*B)	Monto Máximo (sin IVA) (A*C)
2023	2	\$ 800.00	1,000	1,500	\$ 800,000.00	\$ 1,200,000.00
2024	8		3,200	4,800	\$ 2,560,000.00	\$ 3,840,000.00
			4,200	6,300	\$ 3,360,000.00	\$ 5,040,000.00
Subtotal					\$ 3,360,000.00	\$ 5,040,000.00
IVA					\$ 537,600.00	\$ 806,400.00
Total Con IVA					\$ 3,897,600.00	\$ 5,846,400.00

Atentamente

**Mario Eduardo García González**

**Protesto lo necesario**

Representante Legal

MAR Systems S.A. de C.V.

MSY990301EE2