

CONTRATO **ABIERTO** PLURIANUAL PARA LA PRESTACIÓN DEL **SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES Y COBRANZA ESPECIALIZADA (PARTIDA 1. SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES)**, CON CARÁCTER **NACIONAL** QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, EN LO SUCESIVO **"EL INSTITUTO FONACOT"**, REPRESENTADO POR LA **C. JAZMÍN GARCÍA JUÁREZ**, EN SU CARÁCTER DE **APODERADA LEGAL**, Y POR LA OTRA, **MAYSOFT GLOBAL, S. DE R.L. DE C.V.**, EN LO SUCESIVO **"EL PROVEEDOR"**, REPRESENTADO POR EL **C. EFRÉN BERMUDEZ YORIO** EN SU CARÁCTER DE **APODERADO LEGAL** A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ **"LAS PARTES"**, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. "EL INSTITUTO FONACOT" declara que:

- I.1** Es una **"ENTIDAD"** de la Administración Pública Federal, de conformidad con lo establecido en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de abril del 2006, cuya competencia y atribuciones se señalan en el citado ordenamiento legal.
- I.2** Conforme a lo dispuesto por la **escritura pública número 194,807 de fecha 27 de noviembre de 2023, otorgada ante la fe del Lic. Amando Mastachi Aguario, notario público número 121 de la Ciudad de México, documento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio 82-7-29122023-120340**, la **C. Jazmín García Juárez**, en su cargo de Subdirectora General de Administración, es la servidora pública que cuenta con facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituida en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio.
- I.3** De conformidad con el **artículo 57, fracción IV del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores de fecha 04 de abril del 2025** suscribe el presente instrumento el **C. Florencio Rodil Posada**, en su calidad de Subdirector General de Productos Digitales, con **R.F.C. ROPF620206179, designado para dar seguimiento y verificar** el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, informando a **"EL PROVEEDOR"** para los efectos del presente contrato.
- I.4** De conformidad con el **apartado VII, numeral 13 inciso b) de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT**, suscribe el presente instrumento el **C. Fernando Zepeda Delgadillo**, Director de Recursos Materiales y Servicios Generales, **R.F.C. ZEDF7412252J5**, facultado para actuar en calidad de área contratante.
- I.5** La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de **Licitación Pública Electrónica** de carácter **Nacional**, al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; **33, 35 fracción I, 36, 37, 39 fracción I,**

40, 42, 47 tercer párrafo, 66 y 68 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **“LAASSP”**, y **39, 42, 51, 81 y 85** de su Reglamento.

I.6 “EL INSTITUTO FONACOT” cuenta con suficiencia presupuestaria otorgada **mediante oficio número SGA/0257/03/2025 de fecha 20 de marzo de 2027**, emitido por la Subdirección General de Administración de **“EL INSTITUTO FONACOT”**, con autorización de la Dirección General.

I.7 Cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes **N° IFN060425C53**.

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

II. “EL PROVEEDOR”, por conducto de su apoderado legal declara que:

II.1 Es una persona **moral** legalmente constituida mediante la **escritura pública número 11,192, de fecha 07 de diciembre de 2004, otorgada ante la fe del Lic. Marco Antonio Traconiz Varguez, notario suplente de la notaría pública número veintinueve del estado en ejercicio con residencia en la ciudad de Cancún** denominada **CANCÚN VIRTUAL, S. DE R.L. DE C.V.**, cuyo objeto social es entre otros **las prestaciones, telefonía pública y privada, alámbricas, inalámbrica, servicios de internet, alámbrico, inalámbrico, todo tipo de concesiones derivadas de las telecomunicaciones**, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio Delegación Cancún, Quintana Roo, bajo el folio mercantil electrónico número 14922*2, de fecha 28 de febrero de 2005.

Que mediante **escritura pública número 1,238 de fecha 16 de junio de 2017, otorgada ante la fe de la Lic. Sonia Magaly Ayuso Achach, notario público en ejercicio en el Estado, Titular de la Notaría Pública número setenta y cinco con residencia en la ciudad de Cancún, Municipio de Benito Juárez, Estado de Quintana Roo**, se hizo constar el cambio de denominación social por el de **MAYSOFT GLOBAL, S. DE R.L. DE C.V.**, cuyo objeto social es entre otros, **los Servicios integrales y/o administrados de equipo de cómputo y tecnologías de la información y comunicación tales como: arrendamiento, seguridad informática, borrado seguro, implementación, puesta a punto de Data Center (habilitación e infraestructura), cómputo en Nube, migración, licenciamiento, carga de imágenes, configuración de equipos de cómputo, aplicaciones de apoyo (acrobat reader, winzip, entre otros), personalización de equipos de cómputo, servicio de mesa de ayuda, aplicaciones corporativas y de colaboración y Call Center, infraestructura activa, infraestructura pasiva, la prestación de telefonía pública y privada, alámbricas, inalámbrica, servicios de internet, alámbrico, inalámbrico, todo tipo de concesiones derivadas de las telecomunicaciones**, testimonio que quedó inscrito en el Registro Público de Cancún, Quintana Roo, el 10 de agosto de 2017, con el folio mercantil electrónico número 14922.

II.2 El **C. Efrén Bermúdez Yorio**, en su carácter de apoderado legal, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada, como lo acredita con la **escritura pública número 355, de fecha 09 de marzo de 2021, otorgada ante la fe del Lic. Armando Abraham Llanes Acereto, notario público titular número cuarenta con residencia en la**

Ciudad de Cancún, Municipio de Benito Juárez, Estado de Quintana Roo, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta no le ha sido limitado ni revocado en forma alguna las cuales le fueron ratificadas mediante escritura pública número 788, de fecha 29 de diciembre de 2022, otorgada ante la fe del mismo notario y 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 **CVI041207JEA**.

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

II.6 Tiene establecido su domicilio en Avenida Revolución No. 356, Col. San Pedro de los Pinos, C.P. 03800, Demarcación Territorial Benito Juárez, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

III. De "LAS PARTES":

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

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

"EL PROVEEDOR" acepta y se obliga a proporcionar a **"EL INSTITUTO FONACOT"** la prestación del **SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES Y COBRANZA ESPECIALIZADA (PARTIDA 1. SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES)**, en los términos y condiciones establecidos en la convocatoria, las actas de las juntas de aclaraciones, este contrato y sus **Anexos I Propuesta Técnica y II Propuesta Económica** respectivamente, que forman parte integrante del mismo.

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO

"EL INSTITUTO FONACOT" conviene con **"EL PROVEEDOR"** que el **monto mínimo** del servicio objeto del presente contrato para los ejercicios fiscales de **2025-2027** es por la cantidad mínima de **\$27,573,675.69 (Veintisiete millones quinientos setenta y tres mil seiscientos setenta y cinco pesos 69/100 M.N.)** más impuestos que ascienden a **\$4,411,788.11 (Cuatro millones cuatrocientos once mil setecientos ochenta y ocho pesos, 11/100 M.N.)**.

Asimismo, que el **monto máximo** de los servicios para los ejercicios fiscales de **2025-2027** es por la cantidad de **\$68,934,189.24 (Sesenta y ocho millones novecientos treinta y cuatro mil ciento ochenta y nueve pesos 24/100 M.N.)**, más impuestos que ascienden a **\$11,029,470.28 (Once millones veintinueve mil cuatrocientos setenta pesos 28/100 M.N.)**.

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

Ejercicio Fiscal	Monto mínimo	Monto máximo
2025	\$4,865,942.77	\$ 12,164,856.92
2026	\$19,463,771.08	\$ 48,659,427.70
2027	\$ 3,243,961.85	\$ 8,109,904.62
TOTAL SIN IMPUESTOS:	\$ 27,573,675.69	\$ 68,934,189.24

Las partes convienen expresamente que las obligaciones de este contrato, cuyo cumplimiento se encuentra previsto realizar durante los ejercicios fiscales de **2025-2027** 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.

El precio unitario es considerado fijo y en moneda nacional (**pesos**) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del **SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES Y COBRANZA ESPECIALIZADA (PARTIDA 1. SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES)**, por lo que **"EL PROVEEDOR"** no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

TERCERA. ANTICIPO.

Para el presente contrato **"EL INSTITUTO FONACOT"** no otorgará anticipo a **"EL PROVEEDOR"**.

CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

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

El pago se realizará en un plazo máximo de 17 (diecisiete) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica a **"EL INSTITUTO FONACOT"**, con la aprobación (firma) del Administrador del presente contrato.

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

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

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

El CFDI o factura electrónica deberá ser presentada con el visto bueno del administrador del contrato y con los requisitos fiscales vigentes señalados en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación aplicable en los Estados Unidos Mexicanos, por lo que deberán:

- A. Presentar comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), en archivo XML y la representación de dichos comprobantes en documento impreso en papel, que reúnan los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y el número de contrato que lo ampara. Dichos comprobantes serán enviados y entregados de conformidad con lo solicitado en el **Anexo I**, mismos que deberán de ser entregados en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en Av. Insurgentes Sur No. 452, 5° Piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, en la Subdirección General de Productos Digitales, o ser enviada a los correos electrónicos: florencio.rodil@fonacot.gob.mx y juan.alatorre@fonacot.gob.mx, en un horario de labores de las 9:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.
- B. Los comprobantes fiscales deben emitirse por los actos o actividades que se realicen, dichos comprobantes deben de cumplir con las especificaciones que determine el Servicio de Administración Tributaria (SAT), considerando el Anexo 20 "Guía de Llenado de los comprobantes fiscales digitales por Internet".

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

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

Para efectos de trámite de pago, **"EL PROVEEDOR"** deberá ser titular de una cuenta bancaria, en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, respecto de la cual deberá proporcionar toda

la información y documentación que le sea requerida por **"EL INSTITUTO FONACOT"**, para efectos del pago.

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

El pago de la prestación de los servicios recibidos, quedará condicionado al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales y, en su caso, deductivas.

Para el caso que se presenten pagos en exceso, se estará a lo dispuesto por el artículo 73, párrafo tercero, de la **"LAASSP"**.

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

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

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

En los casos que derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación del servicio o incumplimiento en las especificaciones técnicas, **"EL INSTITUTO FONACOT"** comunicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** y en la misma se fijará un plazo para la corrección que proceda.

SEXTA. VIGENCIA

"LAS PARTES" convienen en que la vigencia del presente contrato será del **09 de septiembre del 2025 al 28 de febrero de 2027**, considerando como periodo de implementación o transición del servicio sin costo para **"EL INSTITUTO FONACOT"**, un plazo máximo de 30 días naturales a partir de la vigencia del contrato, iniciándose la prestación del servicio el 09 de octubre del 2025, sin perjuicio de su posible terminación anticipada, en los términos establecidos en su clausulado.

SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

"LAS PARTES" están de acuerdo que **"EL INSTITUTO FONACOT"** por razones fundadas y explícitas podrá ampliar el monto o la cantidad de los servicios, de conformidad con el artículo 74 de la **"LAASSP"**, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) de los establecidos originalmente, el precio unitario sea igual al originalmente pactado y el contrato esté vigente. La modificación se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificatorio.

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

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

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

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

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

OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

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

NOVENA. GARANTÍA

A) CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Conforme a los artículos 69, fracción II, 70, fracción II, de la **"LAASSP"**; 87, y 103 de su Reglamento **"EL PROVEEDOR"** se obliga a constituir una garantía **indivisible**, por el cumplimiento fiel y exacto de todas las obligaciones derivadas de este contrato, mediante fianza expedida por compañía afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, a favor del **"INSTITUTO FONACOT"**, por un importe equivalente al **10%** del monto máximo por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate por cada una de las partidas, debiendo ser renovadas cada ejercicio fiscal por el monto máximo a ejercer en el mismo, la cual deberá presentarse para el primer ejercicio fiscal a más tardar dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del contrato y para los ejercicios subsecuentes deberá ser dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda.

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

Si las disposiciones jurídicas aplicables lo permiten, la entrega de la garantía de cumplimiento se podrá realizar de manera electrónica.

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

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

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

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

DÉCIMA. OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR".

"EL PROVEEDOR", se obliga a:

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

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE "EL INSTITUTO FONACOT"

"EL INSTITUTO FONACOT", se obliga a:

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

satisfacción expresa de dicho servidor público para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

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

“EL INSTITUTO FONACOT” designa como Administrador del presente contrato al **C. Florencio Rodil Posada, Subdirector General de Productos Digitales, con R.F.C. ROPF620206179**, quien dará seguimiento y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento.

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

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

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

DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES

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

De no existir pagos pendientes, se requerirá a **“EL PROVEEDOR”** que realice el pago de la deductiva para lo cual deberá emitir un Comprobante Fiscal Digital por Internet tipo egreso y contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación **correspondiente**, en favor de **“EL INSTITUTO FONACOT”**. En caso de negativa se procederá a hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

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

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

DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** incurra en atraso en el cumplimiento conforme a lo pactado para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en el **Anexo I, "EL INSTITUTO FONACOT"** por conducto del administrador del contrato aplicará la pena convencional.

El Administrador del contrato efectuará el cálculo preliminar de la cuantificación del monto de la pena convencional y solicitará por escrito a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales la aplicación de las penas convencionales.

La Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales revisará el cálculo preliminar y en su caso, ratificará o rectificará el cálculo de la pena convencional y lo notificará a **"EL PROVEEDOR"** por escrito o vía correo electrónico el cálculo de la pena convencional, dentro de los días posteriores al atraso en el cumplimiento de la obligación de que se trate.

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

El pago de la pena podrá efectuarse a través de un Comprobante Fiscal Digital por Internet tipo Egreso, conocido comúnmente como nota de crédito, relacionado con el folio fiscal del CFDI próximo a pagar, 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 máximo total del contrato.

DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS

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

DÉCIMA SEXTA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

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

DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE

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

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS

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

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

DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

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

VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS

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

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

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

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

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

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

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

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

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

Con fundamento en el artículo 80 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102, fracción II, de su Reglamento, **"EL INSTITUTO FONACOT"** en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de los servicios, de manera temporal, quedando obligado a pagar a **"EL PROVEEDOR"**, aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento.

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

VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

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

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

VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN

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

- a) Contravenir los términos pactados para la prestación de los servicios, establecidos en el presente contrato;
- b) Transferir en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual;
- c) Ceder los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de **"EL INSTITUTO FONACOT"**;
- d) Suspender total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de los servicios del presente contrato;
- e) No realizar la prestación de los servicios en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos anexos;
- f) No proporcionar a los Órganos de Fiscalización, la información que le sea requerida con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que realicen;
- g) Ser declarado en concurso mercantil, o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio;
- h) En caso de que compruebe la falsedad de alguna manifestación, información o documentación proporcionada para efecto del presente contrato;
- i) No entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento del mismo;
- j) Cuando la suma de las penas convencionales exceda el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato;
- k) Cuando la suma de las deducciones al pago, excedan el límite máximo establecido para las deducciones;
- l) Divulgar, transferir o utilizar la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **"EL INSTITUTO FONACOT"** en los términos de lo dispuesto en la **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES** del presente instrumento jurídico;
- m) Impedir el desempeño normal de labores de **"EL INSTITUTO FONACOT"**;
- n) Cambiar su nacionalidad por otra e invocar la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de **"EL INSTITUTO FONACOT"**, cuando sea extranjero, y
- o) No presentar la opinión favorable de sus obligaciones fiscales vigente a la fecha de la entrega de los entregables que correspondan durante la vigencia del presente contrato.
- p) Incumplir cualquier obligación distinta de las anteriores y derivadas del presente contrato.

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

Transcurrido dicho término **"INSTITUTO FONACOT"**, en un plazo de 10 (diez) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **"EL PROVEEDOR"**, determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el contrato, y comunicará a **"EL PROVEEDOR"** dicha determinación dentro del citado plazo.

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

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

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

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

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

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

Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que a **"EL PROVEEDOR"** se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el artículo 73, párrafo cuarto, de la **"LAASSP"**.

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

VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL

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

"EL PROVEEDOR" asume en forma total y exclusiva las obligaciones propias de patrón respecto de cualquier relación laboral, que el mismo contraiga con el personal que labore bajo sus órdenes o

intervenga o contrate para la atención de los asuntos encomendados por **"EL INSTITUTO FONACOT"**, así como en la ejecución de los servicios.

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

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

VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS

"LAS PARTES" convienen que, en caso de discrepancia entre la convocatoria a la licitación pública y el modelo de contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, 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 109, 111 y 112 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 126 al 136 de su Reglamento.

VIGÉSIMA OCTAVA. DOMICILIOS

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

VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE

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

TRIGÉSIMA. JURISDICCIÓN

"LAS PARTES" convienen que, para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para lo no previsto en el mismo, se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales

con sede en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

“LAS PARTES” manifiestan estar conformes y enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman en las fechas especificadas.

POR:
“EL INSTITUTO FONACOT”

NOMBRE	CARGO	R.F.C.
JAZMÍN GARCÍA JUÁREZ	SUBDIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN	GAJJ830521BY9
FLORENCIO RODIL POSADA	SUBDIRECTOR GENERAL DE PRODUCTOS DIGITALES	ROPF620206179
FERNANDO ZEPEDA DELGADILLO	DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	ZEDF7412252J5

POR:
“EL PROVEEDOR”

NOMBRE	R.F.C.
MAYSOFT GLOBAL, S. DE R.L. DE C.V.	CVI041207JEA

LVIMHd35x6ebDbbTc0UHFUuH1LDChTvgqtjK/vwBz6m2VCqVU+51qpE/+xexmmnggrj09R6wfxxMM4J3BYE9zzL6yKxbjTkXz2UTucbGPAY4C2u6+ffTpIA29xZJseCEyI5I4L9I6ZL5N+N004Dvptr9sdNLX1sG6g/01FkwpZB16Kcmff/OTPhHmV4yNLL4c2vvyAbVUWG9pv8PEr41F+VjzakMTABeqjDyy9MEBpdZ/A4NepE3bx86VV7SAP4GyGt9/bwaROWi06yueynQaw2FNsw7JvBjQty96qB//LMgf/1BlvXdu7kiWAz1HvDdt6b7H7LAQoesRRGvsCy0s29t7A==

Firmante: MAYSOFT GLOBAL S DE RL DE CV

Número de Serie: 00001000000512516891

RFC: CVI041207JEA

Fecha de Firma: 30/09/2025 11:15

Certificado:

MIIGWTCCEBgAwIBAgIUMDAwMDEwMDAwMDA1MTI1MTY4OTEwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwggGEMSAwHgYDVQDDbDVVRPUk1EQUGgQ0VSVElGSUNBRE99QTEuMCwGA1UECgw1U0VSVk1DSU8gREUGQURNSU5JU1RSQUNJT04gVFJlJQ1VUQVJlJQTEaMBggGA1UECwwRU0FULU1FUYyBBDXRob3JpdHkxKjAoBgkqhkiG9w0BCQEWG2NvbnhRhY3RvLnRlY25pY29Ac2F0LmdvY15teDEmMCQGA1UECQwdQVYyIEhJREFMRO8gNzcsIENPTC4gR1VFU1JFUk8xNDJlAMBgNVBBEMBTAM2MzAwMQswCQYDVQGEwJNDEZMBcGA1UECAwQQ01VREFEIERFIE1FWELDTzETMBEAG1UEBwwKQ1VBVUUhURU1PQzEVMBMGA1UELRMMU0FUOTcWZAxTk4zMVwwWgYJKoZIhvcNAQkCE01yZXNwb25zYWJsZToGQURNSU5JU1RSQUNJT04gQ0V0VVFJBTCEBRSBTRVJWSUNJT1MgVFJlJQ1VUQVJlJQ1MgQUwqQ090VFJlJQ1VZRU5URTAeFw0yMjA0MTkyMjExMjA0MTkyMjEyMDZaMIH1MSUwIwYDVQQDExxNQV1TT0ZUIEdMT0JBTCEBTIERFIFJMIERFIENWMSUwIwYDVQQPExxNQV1TT0ZUIEdMT0JBTCEBTIERFIFJMIERFIENWMSUwIwYDVQQKExxNQV1TT0ZUIEdMT0JBTCEBTIERFIFJMIERFIENWMSUwIwYDVQQGEwGEMSAwHgYDVQDDEwMDAwMDAwMDA1MTI1MTY4OTEwDQYJKoZIhvcNAQELBQADggIBAHI2rK1cxcmSKJvnCY2zW4miamWea2hL5MadBBms7nd7Q/243q6K0GBQ1TT0ersX4ewlyv149fg3hJZV6XLIly061mVgDMXBaID5rCCRJd/V6BN70RJgB3ZR72LseHKbm7GI24Xh1RlybFFh2xSK1BnCligrUQe99Q5k/DcILaAygA1ev5MAPOD4lgXI4UGgdNtY/w2kQM3lHsdts6pQTNhW1VNmdAyeorclzeW6Q+oAyzIZZ/Cv3TdURYPH18OswYs1VQewV1f3j4vgLSMWpsetx60FFcF6sAfjokMIxOgaREASrGja+81w58DvZ3CLFN1VPLMEvdoINGbNz3kyXcCnmiIMwrTm8HNm3SAWHhZFKKyhktVjk5gtrmaLqNHHFF9xP16P1GKCwsThpt9+mGPBg6B3EqEmSKmcwzcCUB7UhQ4B9bIzNi6NhCi9nrV/tEMjNqJvujaAhXj/z0GLdUKQeNLKmqmRRRbmIsqJzG0JbBSefkfVagpuJNuG0msRSs1gUXdV0SEYb4T6Ek3SRpz1/eotPvt7TyPjBo3us+EURae8Lqf5gMV630LGWpqpqHtD6RZ2Zf3rP13KkX0FKg1OhEAZ16dJ7nQNA1XNz2TcKwsFqdHkVuhTx40ZHx7hcvBojxmpsyY7w5A1Dsvbajn8Cj4V9y296bnjnsTon

Firma:

oQ1AODct+h2PakjnnYxxxOdr+uxFUYF7HW2Jmw+t/LmVMTDjpmQfMKgMeIZ0Goq7QwZdnBpSw4R5H/7opkOUG9xPWAfeh9PSUH66NfpO1UfSH/AopboYuB/AOJM8QkXATVH1gG+29n33jK+x0cUIWA3xhSGGNvuEGb/bVIkahCnmYPTsGzrBifccZJ153BVj1n0qSw9/mw0yHrcz5M6UrVLnUUGdX1XpcI9ZHH77UgFHHA34lo5gGJgWXManCXWwTLrOUyVvvpEW9dGejki3Wvd1vZSHfvT08Aasbyc00LEKch54xUmp4w6epbS4rqmPm5rhgka8Vy5TioCQ1kZz/g==

ANEXO I

PROPUESTA TÉCNICA

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

ANEXO TÉCNICO

"SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES Y COBRANZADA FONACOT"

PARTIDA 1

SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES

MEDIANTE LA SOLUCIÓN DENOMINADA

VICIdial (LA HERRRAMIENTA)

PRESENTADO POR MAYSOFT S.R.L.DE C.V.
EN ADELANTE MAYSOFT.

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

SEPTIEMBRE 2025



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO	4
3. OBJETIVO GENERAL DEL SERVICIO.....	5
4. SITUACIÓN ACTUAL.....	6
5. ALCANCE DEL SERVICIO.....	6
6. PARTIDAS QUE INTEGRAN LA CONTRATACION.....	7
7. DESCRIPCION DEL SERVICIO.....	8
8. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	17
9. TELECOMUNICACIONES.....	25
10. COMUNICACIÓN.....	29
11. TRANSICIÓN Y/O MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS	29
12. RECURSO HUMANO	32
13. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR COMO MÍNIMO EL PROVEEDOR	40
14. VIGENCIA DEL SERVICIO.....	43
15. PLAZO Y LUGAR DE LA PRESENTACION DE SERVICIO.....	44
16. NIVELES DE SERVICIO.....	46
17. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS	47
18. ENTREGABLES.....	49
19. CALIDAD Y GARANTIA DE LOS SERVICIOS.....	59
20. MÉTODO DE EVALUACIÓN	60
21. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO	60
22. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS	61
23. CONFIDENCIALIDAD	61



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

24. CONDICIONES DE PAGO	63
25. PENAS CONVENCIONALES	64
26. DEDUCTIVAS	68
27. RESPONSABILIDAD LABORAL.....	79
28. PLAZO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	79
29. ADMINISTRADORES DE CONTRATO	80



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

1. INTRODUCCIÓN.

Maysoft entiende y acepta que: El INFONACOT, es un organismo público descentralizado de interés social sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con personalidad jurídica y patrimonio propio y autosuficiencia presupuestal.

Maysoft entiende y acepta que El INFONACOT es una organización que fomenta el desarrollo integral de las personas trabajadoras 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 las personas trabajadoras de centros de trabajo afiliados, al garantizar el acceso a créditos, otorgar financiamiento y promover el ahorro, para su bienestar social y el de su familia, soportado en la sustentabilidad financiera del Instituto FONACOT.

Maysoft entiende y acepta que El INFONACOT tiene la necesidad de contar con mecanismos de servicios de comunicación con las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general, por lo que se realiza por medio del Centro de Atención telefónica, mediante el cual se brinda información del crédito, para la afiliación de Centros de Trabajo, así como en la validación del teléfono de las personas trabajadoras como parte del proceso del otorgamiento de crédito y todas aquellas acciones de contacto establecidas en la normatividad vigente.

2. JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO

MAYSOFT entiende y acepta que El Instituto FONACOT requiere implementar soluciones tecnológicas que faciliten la comunicación con sus acreditados o clientes a través de diversos canales, incluyendo llamadas telefónicas bidireccionales, SMS, WhatsApp y correos electrónicos.

Maysoft entiende y acepta que estas herramientas tecnológicas son fundamentales tanto para los procesos de promoción y originación de créditos (informar oferta crediticia a clientes, confirmar datos al momento del trámite del crédito, atención de dudas, etc.). por lo que



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Maysoft en caso de resultar adjudicado brindará todas las herramientas que requiera el INFONACOT para sus requerimientos.

Por lo que MAYSOFT entiende y acepta que El Instituto plantea la contratación del SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES enfocada a la promoción y originación de créditos.

Servicio de Canales de Atención a Clientes.

Maysoft entiende y acepta que El Instituto FONACOT requiere contar con servicios orientados a cubrir las necesidades operativas de las diferentes áreas y procesos, con respecto a capacidad instalada para la comunicación con centros de trabajo y personas trabajadores formales.

Maysoft entiende y acepta que se requieren servicios que asesoren, brinden atención y proporcionen información a las personas trabajadoras relacionados a la promoción del crédito

e información para obtener un crédito FONACOT. MAYSOFT entiende y acepta que en lo que se refiere a los centros de trabajo, los servicios son relacionados a información para su afiliación, actualización de información o expediente. Asimismo, para brindar información de los servicios web o digitales con los que cuenta el Instituto FONACOT para los trabajadores y centros de trabajo.

3. OBJETIVO GENERAL DEL SERVICIO.

Maysoft en caso de ser adjudicado implementará un sistema integral de atención multicanal para FONACOT, con el propósito de fortalecer la capacidad operativa y la calidad del servicio dirigido a personas trabajadoras y centros de trabajo. Este sistema permitirá gestionar, de forma eficiente y personalizada, la atención será a través de diversos medios de comunicación (como teléfono, chat, correo electrónico, portal web, SMS), facilitando el acceso a información, orientación y asesoría.

- Promoción y beneficios del crédito FONACOT.
- Procesos de afiliación de centros de trabajo.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

- Gestión del otorgamiento y seguimiento del crédito.
- Acompañamiento en trámites relacionados con el crédito y su pago.

Con este proyecto, Maysoft garantizará a FONACOT una solución tecnológica integral, segura y escalable, que permita mejorar la atención al cliente, optimizar procesos internos.

4. SITUACIÓN ACTUAL

Maysoft entiende y acepta que actualmente el Instituto FONACOT atiende a las personas trabajadoras, Centros de Trabajo y usuarios en general por medio de los siguientes canales: llamadas de entrada, de salida, canales digitales y mensajería.

Maysoft entiende y acepta que este servicio se tiene bajo un contrato abierto, con un proveedor especializado en atención a clientes.

Maysoft entiende y acepta que el centro de atención telefónica cuenta con los medios tecnológicos adecuados para mantenerse conectado a la infraestructura del Instituto para el intercambio de información.

5. ALCANCE DEL SERVICIO

Implementación de Servicios de Atención a Clientes Multicanal para FONACOT

Maysoft como proveedor implementará y operará una solución integral *VICIdial (LA HERRRAMIENTA)* para la gestión de canales de atención a clientes de FONACOT. Siendo la Partida 1 referente a los Servicios de Canales de Atención a Clientes, cuyo desarrollo se detalla a continuación:

Partida 1 – Servicios de Canales de Atención a Clientes

Maysoft como proveedor proporcionará los siguientes canales de comunicación bajo demanda:

1. Llamadas telefónicas de entrada, incluyendo respuesta de voz interactiva.
2. Llamadas telefónicas de salida



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

3. Envío automatizado de SMS.
4. Mensajería automatizada instantánea (Chatbot).
5. Mensajería instantánea con respuesta.
6. Mensajería instantánea con respuesta personalizada.
7. Correos electrónicos.
8. Validación de teléfono de la persona trabajadora.

Maysoft entiende y acepta que el contrato será abierto con volumetría bajo demanda, misma que se determina con base a la formación histórica y a las necesidades expresadas por las diferentes áreas del Instituto.

Para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicios, Maysoft como proveedor asignará al personal necesario, por turno, en los días y horarios que indique el Instituto y contará con los Carriers y enlaces de comunicación necesarios de internet y de telefonía para asegurar la disponibilidad y capacidad de los servicios. Asimismo, Maysoft equipará a cada personal con la unidad de trabajo, se contará con la infraestructura necesaria para atender cada tipo de canal.

Maysoft como proveedor contará con los medios tecnológicos adecuados para mantenerse conectado a la infraestructura del Instituto para el intercambio de información, de acuerdo con lo que se indique en este anexo técnico.

Maysoft comprende y entiende que mediante el contrato se asignará el costo unitario de cada canal y el Instituto pagará mensualmente de acuerdo al consumo.

6. PARTIDAS QUE INTEGRAN LA CONTRATACION.

Maysoft entiende y acepta que la contratación de los servicios se integra en 2 partidas; por lo que Maysoft podrá ofertar una o las dos partidas, mismas que se adjudicarán a los licitantes que oferten las mejores condiciones. Por lo que Maysoft manifiesta que sólo participa en la Partida 1 Servicio de canales de atención a clientes. Maysoft entiende y acepta que La adjudicación se realizará por partida y el Maysoft como proveedor adjudicado de la partida 1



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

cumplirá con todo lo solicitado en el presente Anexo Técnico y las juntas de aclaraciones para la partida que le sea adjudicada.

7. DESCRIPCION DEL SERVICIO.

Partida 1. Servicio de canales de atención a clientes.

Canal de comunicación 1. Llamadas telefónicas de entrada

Maysoft como proveedor proporcionará el canal de comunicación para la atención de llamadas de entrada de las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general que marquen al número telefónico que señale el Instituto FONACOT durante la vigencia del servicio, bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona.

Maysoft como proveedor utilizará un IVR (respuesta de voz interactiva) para proporcionar información a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general mediante el cual podrá elegir la opción para ser atendido por un asesor telefónico.

Maysoft entiende y acepta que, como dato de referencia, durante 2024 el resultado de este servicio de llamadas de entrada fue el siguiente:

Llamadas en el 2024	
Llamadas entrantes	1,600,000

Nota: Datos compartidos de acuerdo a las respuestas del Acta de la Junta de Aclaraciones de fecha 22 de agosto de 2025.

Canal de comunicación 2. Llamadas de salida

Maysoft como proveedor proporcionará el servicio de llamadas de salida a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general, bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona, de la forma siguiente.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

a. Llamadas de Respuesta. – Aplica cuando las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general estén en espera de pasar con un asesor telefónico y decida dejar sus datos de contacto para que le regresen la llamada y se le brinde la información y atención que solicita. Para ello, Maysoft como proveedor del servicio tendrá hasta una hora para contactar a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general.

b. Campañas de salida. – Maysoft como proveedor contará con la capacidad para realizar llamadas de salida, cuando el Instituto FONACOT así lo requiera, para lo cual el Administrador del contrato o a la persona que este señale proporcionará la base de datos con los números de teléfono de las personas trabajadoras, centros de trabajo, y el mensaje a transmitir, para que los asesores telefónicos realicen las llamadas.

Maysoft entiende y acepta que las llamadas de salida serán realizadas a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general, a los cuales se les deba proporcionar la información que Fonacot indique de acuerdo con las necesidades operativas.

Como dato de referencia, durante 2024 el resultado de este servicio de llamadas salida fue el siguiente:

Llamadas en el 2024	
Llamadas de salida	70,000

Nota: Datos compartidos de acuerdo con las respuestas del Acta de la Junta de Aclaraciones de fecha 22 de agosto de 2025. .

Canal de Comunicación 3: Envío de SMS

Maysoft como proveedor de servicios brindará el canal de comunicación de envío de mensajes de texto (SMS) a las personas trabajadoras, bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Este canal permite el envío de mensajes de texto cortos hacia dispositivos móviles. Los mensajes SMS que se envían regularmente tienen una longitud de alrededor de 160 caracteres. Cada mensaje se considerará de longitud máxima de 160 caracteres, y en el caso de que el mensaje exceda esta longitud, se cobrará en unidades de 160 caracteres.

Como dato de referencia, durante 2024 el resultado de este servicio de llamadas salida fue el siguiente:

SMS	
MENSAJES	17,000,000



Nota: Datos compartidos de acuerdo a las respuestas del Acta de la Junta de Aclaraciones de fecha 22 de agosto de 2025. .

Maysoft entiende y acepta que las campañas se realizan de acuerdo con las necesidades que al respecto requieran las áreas del Instituto. Maysoft entiende y acepta que no todos los meses se requieren campañas, y cuando se requieren la volumetría es variable, pudiendo ser pocos SMS, hasta incluso miles de SMS.

Maysoft entiende y acepta que El Instituto podrá enviar una base de datos con la información de contactos o destinatarios de mensajes a los cuales se les podrá enviar un mensaje genérico o personalizado para cada destinatario.

Previo al envío de la campaña de SMS, Maysoft como proveedor enviará la prueba a los teléfonos celulares que indique FONACOT para después aprobar el envío.

Maysoft como proveedor contará con un servicio web disponible a través de internet, que contemple las características de seguridad necesarias para que se garantice la confidencialidad, disponibilidad y seguridad en el envío de los mensajes de texto; el cual



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

deberá controlar el acceso mediante usuarios y contraseñas encriptados, y deberá estar disponible mediante internet. Para el consumo de esta modalidad de servicio, el Instituto podrá enviar como parámetros el número de teléfono al que se desea enviar el mensaje y el mensaje de texto con la longitud máxima ya especificada. Maysoft como proveedor enviará el mensaje de forma inmediata y manejará un catálogo de códigos de respuesta mediante el cual, notificará al Instituto el resultado de la operación. El Instituto podrá enviar hasta 1,000 mensajes por mes, sin costo adicional. Maysoft entiende y acepta que el costo unitario por cada SMS enviado por este medio será el mismo que corresponde a SMS solicitados mediante la compartición de una base de datos.

Maysoft como proveedor incluirá estos SMS en los entregables para este servicio.

Maysoft entiende y acepta que el costo del servicio de SMS se pagará si el envío fue exitoso.

Canal de Comunicación 4: Mensajería Automatizada Instantánea (Chatbot)

Maysoft como proveedor del servicio proporcionar un medio de comunicación de auto respuesta mediante el servicio de mensajería automatizada instantánea a las personas trabajadoras, centros de trabajo y/o ciudadanía en general, bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona.

Maysoft entiende y acepta que el canal de comunicación de mensajería automatizada podrá presentarse como ventana emergente (pop up) en la página web del Instituto FONACOT, y aparezca de forma automática para invitar a los usuarios a interactuar de manera virtual con el Instituto FONACOT. Para esto Maysoft como proveedor habilitará un enlace que permita al Instituto integrar la funcionalidad en la página de internet del Instituto o los sistemas que este determine.

Maysoft entiende y acepta que la Mensajería automatizada podrá utilizar inteligencia artificial para brindar respuesta a las solicitudes de las personas trabajadoras, Centros de trabajo o



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

ciudadanía en general, de acuerdo con las opciones de pregunta y respuesta que indique FONACOT.

El usuario podrá navegar en los niveles que establezca el Instituto.

como dato de referencia, durante 2024 el resultado de este servicio fue el siguiente:

Mensajería automatizada instantánea en el 2024	
Chatbot	3,000,000



Nota: Datos compartidos de acuerdo a las respuestas del Acta de la Junta de Aclaraciones de fecha 22 de agosto de 2025.

Maysoft como proveedor del servicio contará con el software o aplicación para implementar el servicio de chatbot, que permita la interacción entre las personas trabajadoras, centros de trabajo o ciudadanía en general para brindar las respuestas automáticas, y de redireccionamiento a un operador en caso de que las respuestas automáticas no sean suficientes para la persona trabajadora o centros de trabajo, así como realizar los cambios o actualizaciones de las respuestas. Para esto deberá realizar consultas a los sistemas o bases del Instituto FONACOT, para brindar la información necesaria.

Maysoft entiende y acepta que el costo del servicio del Chatbot se pagará por interacción, es decir, interacción se refiere a la comunicación que se tiene entre 2 personas (chatbot-persona o persona a persona) que se envían y reciben mensajes instantáneos.

Canal de Comunicación 5: Mensajería Instantánea (Mensaje con Respuesta)

Maysoft como proveedor del servicio proporcionará un medio de comunicación mediante el cual el Instituto podrá solicitar al proveedor el envío masivo de mensajería automatizada instantánea a las personas trabajadoras, centros de trabajo y/o ciudadanía en general, bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

El Instituto entregará la base de datos específica con los datos de contacto acompañada del mensaje a transmitir y las posibles opciones de respuesta que podrá seleccionar el receptor. Maysoft como proveedor deberá entregar en el tiempo indicado el resultado de las respuestas recibidas.

Se estima un volumen de mensajes de:

Mensajería automatizada instantánea	
Concepto	Número de interacciones
Máximo en un mes	570,304
Promedio mensual	90,923



Previo al envío de la campaña de Mensajería instantánea, Maysoft como proveedor enviará la prueba a los teléfonos celulares o medio que indique FONACOT para después aprobar el envío.

Maysoft entiende y acepta que el costo del servicio de mensajería instantánea (mensaje con respuesta), se pagará si el envío y respuesta fue exitoso.

Canal de Comunicación 6: Mensajería Instantánea con Respuesta Personalizada

Maysoft como proveedor del servicio proporcionará un medio de comunicación mediante mensajería instantánea a las personas trabajadoras, centros de trabajo y/o ciudadanía en general, bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona, para lo cual deberá proveer los asesores que el Instituto indique.

Maysoft entiende y acepta que el canal de comunicación de mensajería instantánea personalizada podrá presentarse como ventana emergente (pop up) en la página web del Instituto FONACOT y/o en la plataforma que señale este último, y aparezca de forma



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

automática para invitar a los usuarios a interactuar con un representante del Instituto FONACOT. Este servicio regularmente se habilitará mediante una opción del Canal de comunicación 4. Mensajería automatizada instantánea (Chatbot).

Asimismo, la mensajería instantánea personalizada permitirá anclarse a los canales digitales de contacto que señale el Administrador del contrato.

Maysoft entiende y acepta que el asesor atenderá las solicitudes de información que requieran las personas trabajadoras, los Centros de trabajo y el público en general y utilizará las herramientas de consulta que le proveerá el Instituto.

Maysoft entiende y acepta que en el caso de que sea requerido por el Instituto, el asesor enviará los mensajes proporcionados por el Administrador del Contrato a números de celular específicos, de acuerdo con los diálogos proporcionados

Maysoft entiende y acepta que el costo del servicio de mensajería instantánea con respuesta personalizada se pagará por interacción, es decir, interacción se refiere a la comunicación que se tiene entre 2 personas (chatbot-persona o persona a persona) que se envían y reciben mensajes instantáneos.

Canal de comunicación 7. Correo electrónico

Maysoft como proveedor proporcionará el canal de comunicación de Correo electrónico masivo para atender necesidades de campañas de comunicación específicas del Instituto, bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona. Para la ejecución de las campañas el Instituto enviará las bases de datos correspondientes con la información de contactos, contenidos y formato.

Maysoft entiende y acepta que las campañas se realizan de acuerdo con las necesidades que al respecto requieran las áreas del Instituto. Maysoft entiende y acepta que no todos los meses



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

se requieren campañas, y cuando se requieren la volumetría es variable, pudiendo ser pocos correos, hasta incluso miles de correos.

Se estima un volumen de mensajes de:

Mensajería automatizada instantánea	
Concepto	Número de interacciones
Máximo en un mes	598,401
Promedio mensual	398,305

Maysoft como proveedor contará con un servicio web disponible a través de internet, que contemple las características de seguridad necesarias para que se garantice la confidencialidad, disponibilidad y seguridad en el envío de los correos electrónicos; el cual controlará el acceso mediante usuarios y contraseñas encriptados, y estará disponible mediante internet. Maysoft entiende y acepta que, para el consumo de esta modalidad de servicio, el Instituto podrá enviar como parámetros la cuenta de correo electrónico al que se desea enviar el mensaje y el contenido que se desea transmitir. Maysoft como proveedor enviará el mensaje de forma inmediata y manejará un catálogo de códigos de respuesta mediante el cual, notificará al Instituto el resultado de la operación. Maysoft entiende y acepta que, El Instituto podrá enviar hasta 1,000 mensajes por mes, sin costo adicional. Maysoft entiende y acepta que, El costo unitario por cada correo electrónico enviado por este medio será el mismo que corresponde a correos electrónicos solicitados mediante la compartición de una base de datos.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Maysoft como proveedor del servicio incluirá estos correos electrónicos en los entregables para este servicio.

Maysoft entiende y acepta que el costo del servicio de correo electrónico se pagará si el envío fue exitoso.

Canal de Comunicación 8. Validación de los Datos de la Persona Trabajadora

Maysoft como proveedor del servicio operará este canal para validación de datos de las personas trabajadoras, bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona, en el horario de atención de las sucursales, el cual puede ser de lunes a sábado o incluso domingos y el horario que se indique, según las necesidades del Instituto FONACOT, con el objeto de corroborar el teléfono de la persona trabajadora y/o algún otro dato que establezca el Instituto FONACOT para el otorgamiento de crédito.

Maysoft entiende y acepta que la validación de datos de la persona trabajadora se hará mediante llamada telefónica; y si el Instituto lo determina se podrá utilizar algún medio alternativo, como SMS, WhatsApp o cualquier otro. Medio.

Maysoft entiende y acepta que, para la validación, el asesor utilizará las herramientas en línea que le proveerá el Instituto al prestador del servicio. Por otra parte, Maysoft como proveedor del servicio contará con una mesa de ayuda que brinde apoyo a las sucursales del Instituto FONACOT para el seguimiento de la validación de datos de la persona trabajadora, así como el reenvío de dichas validaciones.

Como dato de referencia, durante 2024 el resultado de este servicio fue el siguiente:

Llamadas para validación de datos del teléfono de la persona trabajadora en el 2024	
Llamadas	1,700,000



ISO 9001
Sistema de Gestión
de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión
de la Seguridad de
la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión
Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de
Tecnologías
de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Nota: Datos compartidos de acuerdo con las respuestas del Acta de la Junta de Aclaraciones de fecha 22 de agosto de 2025.

8. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

Maysoft como proveedor contará con las siguientes capacidades operativas y físicas para los servicios solicitados. Se considerará, para cada partida las capacidades operativas y físicas necesarios para la prestación de los servicios.

8.1 Respuesta de Voz Interactiva (IVR)

Para la recepción de llamadas, Maysoft como proveedor del servicio contará con un sistema de Respuesta de Voz Interactiva, IVR (por sus siglas en inglés) con mensaje de saludo y bienvenida, así como permitir ingresar grabaciones de mensajes promocionales o de nuevos productos, antes de las opciones de menú e incluso al momento de poner en espera alguna llamada.

Maysoft entiende y acepta que el menú del IVR que se utilizará será definido por los Administradores del contrato en un plazo no mayor a cinco días naturales después del fallo.

Maysoft entiende y acepta que el IVR será interactivo, es decir, que tenga la capacidad para proporcionar respuestas automatizadas de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT, así como brindar la opción para pasar la llamada para ser atendido por un asesor telefónico. Con capacidad para navegar en al menos dos niveles.

Maysoft entiende y acepta que los Administradores del contrato podrán solicitar la realización de 10 actualizaciones mayores por año a la estructura del árbol del IVR, mismas que pueden incluir agregar una nueva opción de menú, entre otras.

Asimismo, Maysoft entiende y acepta que los Administradores del contrato, podrá solicitar en cualquier momento, modificaciones menores en caso requerido y éstas podrán ser: agregar mensajes promocionales, información y/o música, entre otras.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

El IVR proporcionará siempre la opción al usuario para manifestar observaciones a un operador, para sugerencias o quejas.

8.2 Distribución Automática de Llamadas (ACD)

Maysoft como proveedor de servicios contará con un ACD que permita:

- Identificación automática de llamadas entrantes a través del número telefónico.
- Ruteo inteligente de llamadas telefónicas.
- Administración de voz con ruteo inteligente.
- Posibilidad de segmentar la atención por medio de grupos especializados, y que genere estadísticas de flujo de llamadas y personal disponible en tiempo real, teniendo el Administrador del contrato acceso total a la información en sitio.
- La plataforma de Maysoft como prestador del servicio contará con la habilidad de configurar a los asesores telefónicos por perfil y grupos.

8.3 Aplicaciones de Integración de Telefonía Informática (CTI)

Maysoft como proveedor del servicio proporcionará al asesor telefónico desde su unidad de trabajo las aplicaciones CTI para que pueda registrar y consultar información sobre:

- Registrar información general de la persona trabajadora o Centro de Trabajo.
- Registrar motivo de la llamada.
- Registrar fecha y horario de inicio de eventos.
- Interactuar con aplicaciones de terceros, proporcionadas por el Instituto.
- Consultar las guías interactivas que orienten sobre los trámites del Instituto FONACOT.



8.4 Marcaciones

Maysoft como proveedor de servicio cuenta con las marcaciones siguientes en las llamadas de salida:

- Marcación Manual.
- Marcación progresiva.
- Marcación predictiva.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

8.5 Grabación de Llamadas

Maysoft como proveedor del servicio contará de forma integrada en su plataforma con un sistema computarizado central para la grabación de voz de las llamadas, que permita almacenar de manera dinámica y en formato digital, el 100% de las llamadas que los asesores telefónicos atiendan o realicen y desde el momento en que entran en contacto con una persona trabajadora, centro de trabajo o ciudadano.

Maysoft entiende y acepta que el almacenamiento de las grabaciones de las llamadas de entrada, de salida y validación de datos de la persona trabajadora, estarán disponibles para FONACOT en línea a partir de la conclusión de la llamada y desde el inicio de la vigencia del contrato y hasta la terminación del mismo, además será entregado en medio magnético u óptico al Instituto FONACOT de manera mensual, dentro de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente.

Maysoft entiende y acepta que para el caso de las llamadas de quejas, recomendaciones y sugerencias se recibirán y documentarán de forma inmediata para turnarlas a los Administradores del contrato o al que este designe, vía correo electrónico con la descripción de la queja, recomendaciones y sugerencias para su atención.

Asimismo, Mayasoft como proveedor del servicio proporcionará un portal o medio magnéticos para que los Administradores del contrato o al que este designe, pueda acceder a grabaciones históricas.

8.6 Calibración del Servicio

Maysoft como proveedor del servicio facilitará las herramientas para efectuar reuniones de calibración (monitoreo y evaluación de llamadas) de acuerdo con la periodicidad que los Administradores del contrato establezca para unificar criterios de evaluación y homologar la información que se proporciona en el servicio.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

8.7 Supervisión Remota

Maysoft como proveedor del servicio, proporcionará a los Administradores del contrato o al que este designe, las facilidades para poder realizar el monitoreo aleatorio de las llamadas en línea de los asesores telefónicos, según convenga al Instituto FONACOT.

Adicionalmente, Maysoft como proveedor del servicio pondrá a disposición de los Administradores del contrato y a los que este designe, el acceso en línea vía web, donde dichos usuarios puedan revisar los resultados y evidencias de las gestiones realizadas en tiempo real, para monitorear la operación y sus indicadores de servicio, por lo que, el prestador del servicio deberá contar con la infraestructura necesaria para presentar como parte del monitoreo, cuando menos las siguientes funciones:

- Monitoreo silencioso.
- Monitoreo remoto vía Internet.
- Monitoreo de llamadas en tiempo real.
- Acceso a la pantalla del Asesor Telefónico.
- Intervención de la llamada por el supervisor.



Para asegurar la calidad del servicio proporcionado por los asesores telefónicos de Maysoft como proveedor del servicio, permitirá que, en caso de una mala atención que se detecte en los audios o grabaciones, se tomen medidas correctivas, entre las cuales se podrá solicitar incluso la baja del operador o asesor telefónico. Maysoft como prestador del servicio proporcionará a los Administradores del Contrato o a quien este designe, el acceso remoto a los indicadores de servicio en tiempo real, con al menos la siguiente información:

Indicadores del servicio llamadas de entrada:

- Llamadas en IVR.
- Llamadas en espera.
- Llamadas activas.
- Llamadas mayores a 10 minutos.
- Llamadas recibidas.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

- Llamadas contestadas.
- Llamadas abandonadas.
- Nivel de servicio.
- Llamadas atendidas por IVR.
- Porcentaje de abandono.
- Tiempo promedio con agente
- Asesores telefónicos en operación.
- Asesores telefónicos activos.
- Asesores telefónicos disponibles.
- Datos de la atención (Asesor, Nombre del cliente, estatus de la llamada, hora de inicio de llamada, duración y número telefónico).

Indicadores del servicio llamadas de salida Call Back

- Llamadas activas.
- Nivel de contacto (porcentaje).
- Llamadas realizadas.
- Llamadas exitosas.
- Llamadas no exitosas.
- Número de marcaciones.
- Cumplimiento de meta (número y porcentaje).
- Asesores telefónicos en operación.
- Asesores telefónicos activos.
- Asesores telefónicos disponibles.
- Asesores telefónicos en receso.



Indicadores del servicio llamadas telefónicas de salida

- Contactados diario
- Llamadas activas.
- Llamadas realizadas.
- Llamadas exitosas.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

- Llamadas no exitosas.
- Número de marcaciones.
- Cumplimiento de meta (número y porcentaje).
- Asesores telefónicos en operación.
- Asesores telefónicos activos.
- Asesores telefónicos disponibles.
- Asesores telefónicos en receso.

Indicadores del servicio de validación de datos de la persona trabajadora

- Nombre del servicio.
- Número de solicitud.
- Solicitud de validación en espera.
- Solicitud de validación asignadas.
- Solicitud de validación confirmadas.
- Solicitud de validación rechazadas.
- Solicitud de validaciones totales.
- Asesores telefónicos en operación.
- Asesores telefónicos activos.
- Asesores telefónicos disponibles.
- Datos de la atención (Asesor, cliente, número del cliente, hora de inicio, duración y estatus de la llamada).



Indicadores del servicio de mensajería instantánea (Chatbot)

- Nombre del servicio.
- Teléfono de recepción del servicio.
- Chats del día.
- Mensajes enviados.
- Mensajes recibidos.
- Total contactos en sesión
- Nivel de servicio.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

- Datos de la atención (Cliente, número del cliente, hora de inicio, duración y opción para ver la interacción en tiempo real).

Indicadores del servicio de mensajería instantánea personalizada

- Nombre del servicio.
- Teléfono de recepción del servicio.
- Chats del día.
- Mensajes enviados.
- Mensajes recibidos.
- En espera por atención de agente.
- Agentes en línea.
- Agentes en receso.
- Agentes conectados.
- Total contactos con Bot.
- Solicitudes de receso.
- Total contactos con agente.
- Recesos autorizados.
- Total contactos en sesión.
- Mensajes no leídos fuera de horario.
- Nivel de servicio.
- Datos de la atención (Cliente, número del cliente, agente, hora de inicio, duración y opción para ver la interacción en tiempo real).
- Apartado de la información de SMS enviados y Mensajería Automatizada Instantánea para consultar los mensajes enviados



Así mismo, Maysoft como proveedor de servicio integrará tres indicadores adicionales por servicio en el momento que lo requieran los Administradores del contrato y será sin costo alguno para el Instituto FONACOT.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Los indicadores deberán proporcionar información en tiempo real, para que se consulten en el momento que lo requiera, o algún otro periodo determinado por los Administradores del contrato del Instituto FONACOT.

8.8 Instalaciones.

Maysoft como prestador de servicio cuenta con un sitio o sede principal en la Ciudad de México, para proporcionar adecuadamente para la partida 1 servicio de canales de atención a clientes, mismo que se encuentra ubicado en **Avenida Revolución 356, Piso 5, Colonia San Pedro de los Pinos, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03800 Ciudad de México.**

Y cuenta con herramientas de cómputo, software, hardware, accesorios y componentes periféricos.

- Maysoft como proveedor de servicio contar con la infraestructura lista para incrementar mínimo el 20% el servicio, de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT, en cuanto a volumen por temporalidades cortas o bien por días específicos por eventos extraordinarios.

- Maysoft como proveedor de servicio contará con un sitio o sede alterna con capacidad, disponibilidad y condiciones operativas mínimas para la continuidad de la prestación del servicio para el caso de contingencia, mismo que se encuentra en **Calle Jabim, MZ 01 LT 1-01, Casa 1, SMZA 313 Cancún, Municipio de Benito Juárez, C.P. 77533, Estado de Quintana Roo.**

- Independientemente de la contingencia, Maysoft como proveedor, será responsable de mantener la continuidad de los servicios.

- Maysoft como proveedor de servicios evidencia que cuenta con planes de recuperación para asegurar la continuidad del servicio en la sede alterna en caso de contingencia. Mismos que se anexan al presente documento.

- Todos los servicios de Maysoft como proveedor operarán en el sitio principal, y en caso de contingencia que impida la operación adecuada del sitio principal, Maysoft como proveedor



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

trasladará la operación al sitio alterno. El traslado de la operación de las instalaciones principales al sitio alterno no será mayor a 24 horas.

- Todos los equipos que utiliza Maysoft para prestar los servicios y toda su infraestructura informática, de seguridad y de comunicaciones estarán soportadas por dispositivos UPS, con capacidad para soportar las fallas de suministro eléctrico por lo menos 10 minutos, tanto en el sitio principal como en el sitio alterno.

- Maysoft como proveedor de servicios cuenta, tanto en el sitio principal como en el sitio alterno, con una planta de suministro eléctrico de emergencia que soporte el suministro de electricidad por tiempo indefinido para las unidades de servicio de atención a clientes, así como la infraestructura tecnológica que soporte la operación.

Maysoft como proveedor de servicios cuenta con cámaras de circuito cerrado en los pisos de la operación, a través de una interfaz web, accesible desde cualquier punto con acceso a internet para el monitoreo en tiempo real de la operación del servicio. Maysoft como proveedor de servicios proporcionará la herramienta y accesos a los Administradores del contrato o al que este designe para el monitoreo de las cámaras de circuito cerrado.

9. TELECOMUNICACIONES

Maysoft como proveedor de servicios cuenta con la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para cumplir con las especificaciones de este Anexo técnico, para la partida 1 "Servicio de canales de atención a clientes"

9.1 Red principal y de redundancia.

Maysoft como prestador del servicio deberá:

- Contar con enlaces redundantes (principal y alterno) de internet que provea un esquema de redundancia a través de túneles seguros de comunicación (VPN Site to Site) entre el centro de operaciones y el centro de datos del Instituto FONACOT, en cada una de las sedes (principal y alterno)

- Ante una afectación del enlace (principal), realizar las configuraciones necesarias para recuperar la comunicación con los sistemas y plataformas del Instituto FONACOT a través del esquema de redundancia. Una vez restaurado y estabilizado el enlace (principal),



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

realizar las configuraciones para retornar la comunicación por este medio. En ambos casos, el tiempo de recuperación de la comunicación no debe exceder de 10 minutos.

- Asignar el ancho de banda adecuado a cada uno de los enlaces de Internet para cumplir con los niveles de servicio establecidos en este Anexo técnico. La utilización de cada uno de los enlaces no deberá sobrepasar el 70% de su capacidad, si fuera éste el caso, el prestador del servicio deberá realizar lo necesario para cumplir con la utilización de capacidad requerida.
- La gestión, implementación, componentes y recursos que sean necesarios para la integración y operación de los enlaces de Internet serán de la total responsabilidad Maysoft como proveedor de servicios, incluye los costos de contratación, instalación, renta mensual, incrementos de ancho de banda, soporte técnico, entre otros.
- Los enlaces serán proporcionados por diferentes Carriers.

9.2 Telefonía

Para el servicio de llamadas de entrada, el Instituto FONACOT, a través de su proveedor, proporcionará a Maysoft como prestador del servicio, las troncales SIP para la recepción de las llamadas a través del número 55 8874 7474 y/o el que señale el Instituto FONACOT durante la vigencia del servicio.

Maysoft entiende y acepta que la solución se conectará a la PSTN a través de enlaces IP, las cuales cuentan con las siguientes características:

- Enlace con interfaz RJ45
- Protocolo SIP RFC 3261
- Códec G.729 con un ancho de banda de 32 Kbps por canal a 20 ms.

Para lo cual, Maysoft como proveedor de servicio considerará para la acometida y la interconexión a estos enlaces IP, el hardware, configuración y el licenciamiento necesario para soportar como mínimo 250 (canales) llamadas simultaneas, así como la posibilidad de requerirse soportar una solución con redundancia.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Maysoft como proveedor de servicio contará con la capacidad de re-direccionar llamadas a números que el Instituto FONACOT indique.

Para la partida 1 Servicio de canales de atención a clientes considerará:

Para el servicio de llamadas de salida, Maysoft como proveedor de servicio contará con las troncales necesarias y los números telefónicos para las llamadas de salida y validación de datos del trabajador.

Para ello Maysoft informará por escrito, a los Administradores del contrato, con 5 días naturales antes del inicio del servicio, los números telefónicos que va a utilizar y si hubiere algún cambio, de igual forma informará por escrito. Esto aplica también para los números que se utilizará en los servicios de SMS y Mensajería instantánea.

Maysoft como proveedor del servicio será responsable de la contratación de servicios de telefonía con cobertura nacional y con todos los carriers de telefonía fija y móvil en operación en territorio nacional.

9.3 Seguridad y comunicaciones

Maysoft como proveedor del servicio demostrará, para la partida 1 Servicio de canales de atención a clientes que cuenta con Infraestructura para la administración y control centralizado de los equipos de cómputo, directivas de seguridad, antivirus, acceso de usuario controlados por usuario y contraseña, actualizaciones, bloqueo de dispositivos extraíbles en computadoras de escritorio y laptops, con discriminación de función (bloqueo de componentes, o no contar con unidades lectoras de CD, memorias USB, permitiendo exclusivamente el uso de teclado, ratón y diadema).

Maysoft como proveedor de servicio para brindar la atención a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general, se auxiliará mediante las herramientas que ponga



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

a su disposición el Instituto, para consultar la información del cliente FONACOT (trabajadores y/o centros de trabajo), para ello, el Instituto FONACOT proporcionará los accesos necesarios, usuarios y claves mediante las cartas de resguardo de acceso que el Instituto establezca, misma que será firmada por cada una de las personas involucradas en la operación del servicio.

Maysoft entiende y acepta que como parte de la Ley General de Protección Civil, en su artículo 7, fracción VII, en donde establece que el Ejecutivo Federal, en materia de protección civil, dicta los lineamientos generales en materia de protección civil para inducir y fomentar que el principio de la Gestión Integral de Riesgos y la Continuidad de Operaciones, sea un valor de política pública y una tarea transversal para que con ello se realicen acciones de orden preventivo, con especial énfasis en aquellas que tienen relación directa con la salud, la educación, el ordenamiento territorial, la planeación urbanoregional, la conservación y empleo de los recursos naturales, la gobernabilidad y la seguridad. En consecuencia, la Coordinación Nacional de Protección Civil, a través de la Dirección General de Vinculación, Innovación y Normatividad en materia de protección civil, busca la incorporación de mejores prácticas en el ámbito de la Continuidad de Operaciones como una herramienta de prevención fundamental en las organizaciones públicas y privadas, que permita prever e implementar acciones de preparación y respuesta para la atención oportuna de aquellos fenómenos que afecten la consecución de actividades en el gobierno y en los diversos sectores del país,

teniendo como principales pilares los siguientes modelos: Plan de continuidad de negocios y Continuidad de Gobierno.

Por lo que Maysoft como proveedor de servicio muestra en esta propuesta técnica, información documental mediante la cual demuestra que realiza periódicamente simulacros efectivos del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y Plan de Continuidad de Negocio (BCP).



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Asimismo, deberán mostrar los procesos y actividades relacionados al Análisis de Impacto al Negocio (BIA) en caso de interrupción del servicio, en el que se consideren la evaluación de riesgos, la probabilidad de ocurrencia de los incidentes, de tal manera que se pueda conocer la materialización de algún evento y sea posible su valoración.

Maysoft como proveedor de servicio demuestra que cuenta con la certificación ISO 9001, e ISO 27001, presentando el documento expedido por la certificadora Lloyd International en fecha 23 de mayo de 2020 y expira el 22 de mayo de 2018, con número de referencia 20993 y folio 314602, certificación que se anexa al presente documento, así como mostrar los resultados de sus auditorías año con año, durante la prestación del servicio. Estas certificaciones deberán presentarse en el proceso de licitación.

10.COMUNICACIÓN

Toda la comunicación electrónica entre los Administradores de Contrato de la partida 1 Servicio de canales de atención a clientes o con el personal que estos designen se realizaran con dominios institucionales de Maysoft como proveedor de servicios. En ningún caso deberá realizarse a través de dominios de mensajería gratuita como Gmail, Yahoo!, Hotmail entre otros, por lo que deberá contar con una dirección y dominio de internet verificable.

11. TRANSICIÓN Y/O MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS

Inicio de la prestación del servicio

Por la naturaleza de los servicios de cada partida, Maysoft como proveedor contará con toda la infraestructura, instalaciones, configuraciones y puestas a punto con al menos 3 días naturales de anticipación al inicio del servicio, por lo que contará con un máximo de 30 días naturales a partir de la fecha del fallo y antes del inicio de la prestación del servicio, para realizar las actividades de implementación del servicio.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

En este periodo se realizarán reuniones de trabajo con el prestador del servicio saliente para recibir la transferencia de conocimiento, las bases de datos y la transición del servicio a fin de que no se afecte la continuidad operativa del servicio y se realicen las pruebas necesarias.

Para garantizar la continuidad del servicio Maysoft como proveedor de servicio realizara lo siguiente:

- Proporcionará un plan de trabajo que contenga los tiempos estimados para la implementación y habilitación de los servicios, con motivo de la celebración del contrato correspondiente, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar. Este plan se entregará hasta 3 días hábiles posteriores a la junta de inicio del proyecto.

En acompañamiento al nuevo prestador del servicio, que será de 30 días naturales o lo que se pueda llevar en las labores de transferencia y/o migración de los servicios.

Los Administradores del contrato coordinarán la capacitación de inducción y para la prestación del servicio, dirigida al personal de Maysoft como proveedor del servicio, misma que incluirá la forma de operar las herramientas que ponga el Instituto para la disposición del prestador del servicio, en los 15 días naturales antes del inicio de prestación del servicio.

El costo de la transición y migración de cada una de las actividades iniciales para la prestación del servicio antes descritas, correrá a cargo del Maysoft como prestador del servicio entrante, sin costo para el Instituto FONACOT.

El Líder del proyecto del Maysoft como prestador del servicio de la partida 1 Servicio de canales de atención a clientes a fin de garantizar el correcto inicio del servicio, el cumplimiento de los niveles de servicio y los entregables, presentará al día hábil siguiente del fallo de la licitación, en Insurgentes Sur 452, piso 5, colonia Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06760, en la Subdirección General de Productos Digitales para revisar el plan de trabajo de inicio de los servicios.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Conclusión del servicio

Al finalizar el contrato, Maysoft como prestador del servicio, además de la operación continua, ininterrumpida y conforme a los horarios y niveles de servicios, realizará las actividades necesarias para permitir la transición y migración de los servicios al nuevo prestador del servicio que indique FONACOT, brindando todo el apoyo, acompañamiento y soporte necesario, así como todas las facilidades de acceso a la información, bases de datos y documentación que el Instituto FONACOT señale.

Para garantizar la continuidad del servicio Maysoft como prestador del servicio realizará lo siguiente:

- Proporcionará un plan de transición y migración para el final de los servicios que prestará, con motivo de la celebración del contrato correspondiente, en el cual detallará las actividades a efectuar. Este plan se entregará para revisión y autorización de los Administradores del contrato y se presentará en un plazo no mayor a los 45 días naturales antes de la finalización del contrato.
- Colaborará y facilitará las labores de transferencia y migración de los servicios, proporcionando:
 - Scripts de atención.
 - Configuración de los servicios.
 - Colaboración en instalación y migración de bases de datos
 - Y toda aquella información que se identifique necesaria para la transición del servicio.

Maysoft entiende y acepta que el acompañamiento al nuevo prestador del servicio será de 30 días naturales o lo que se requiera para llevar a cabo correctamente las labores de transferencia y migración de los servicios, sin costo adicional para el Instituto.

Maysoft como prestador del servicio entregará a los Administradores de contrato de la partida 1 Servicios de canales de atención a clientes, al término del contrato celebrado, toda la



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

información recibida y generada durante la vigencia del mismo, así como los materiales de capacitación y documentos que, en su caso, le hubiere proporcionado los Administradores del contrato para la prestación del servicio, a excepción de la que haya sido entregada previamente como cumplimiento de la obligación establecida en el apartado Entregables de este Anexo Técnico.

12.RECURSO HUMANO

Por la naturaleza del servicio, el personal de maysoft como prestador de servicio será capacitado en los temas de otorgamiento del crédito, recuperación del crédito, productos o créditos FONACOT, consulta del sistema institucional de crédito y portales relacionados al mismo, Aplicación Móvil, Sistema de citas, así como otros que señale los Administradores del contrato. Esta capacitación deberá proporcionarse 10 días hábiles antes del inicio del servicio y durante la vigencia de este cuando se requiera.

Al inicio del contrato Maysoft como proveedor de servicio contará con la documentación comprobatoria (currículo, título, cédula profesional o certificado) del personal que proponga para proveer los servicios, para acreditar que todo el personal o staff cubre el perfil solicitado en el presente Anexo Técnico. Esta documentación se mantendrá actualizada durante la vigencia del contrato.

Maysoft entiende y acepta que cualquier alta, baja o cambio relativo al personal relacionado con la prestación del servicio será notificado a los Administradores del contrato de manera semanal; en el caso del Líder del proyecto, cualquier cambio se realizará previo visto bueno del Administrador del contrato de la partida 1 Servicio de canales de atención a clientes.

Maysoft entiende y acepta que en caso de baja del líder del proyecto y de algún personal en el grupo de staff, está vacante será cubierta dentro de los 15 días naturales siguientes y se comunicará el movimiento al Administrador del contrato de la partida de la partida 1 Servicio de canales de atención a clientes, mediante escrito y/o correo electrónico.

Maysoft entiende y acepta que la primera capacitación será proporcionada por el personal del Instituto FONACOT, que el Administrador del Contrato de la partida de la partida 1 Servicio



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

de canales de atención a clientes coordinará y las posteriores deberán ser realizadas por el personal del prestador del servicio. Conforme a los servicios, el recurso que se requiere es:

Partida 1. Servicios de Canales de atención a clientes

12.1 Grupo Base (Staff)

Para la adecuada operación, Maysoft como prestador del servicio cuenta al menos con los siguientes elementos adicionales a los asesores:

- 1 Capacitador.
- 1 Asesor de calidad.
- 1 Supervisor por cada 20 asesores.
- 1 Líder de proyecto de nivel gerencial para todo el servicio.



12.2 Esquema estructural de la organización de los recursos humanos

Maysoft como proveedor de servicio presenta el esquema estructural de la organización de los recursos humanos, para lo cual acompaña en esta propuesta técnica con un organigrama en el cual se identifica la función del personal destinado a la prestación del servicio para el Instituto FONACOT, y puesto desempeñado.

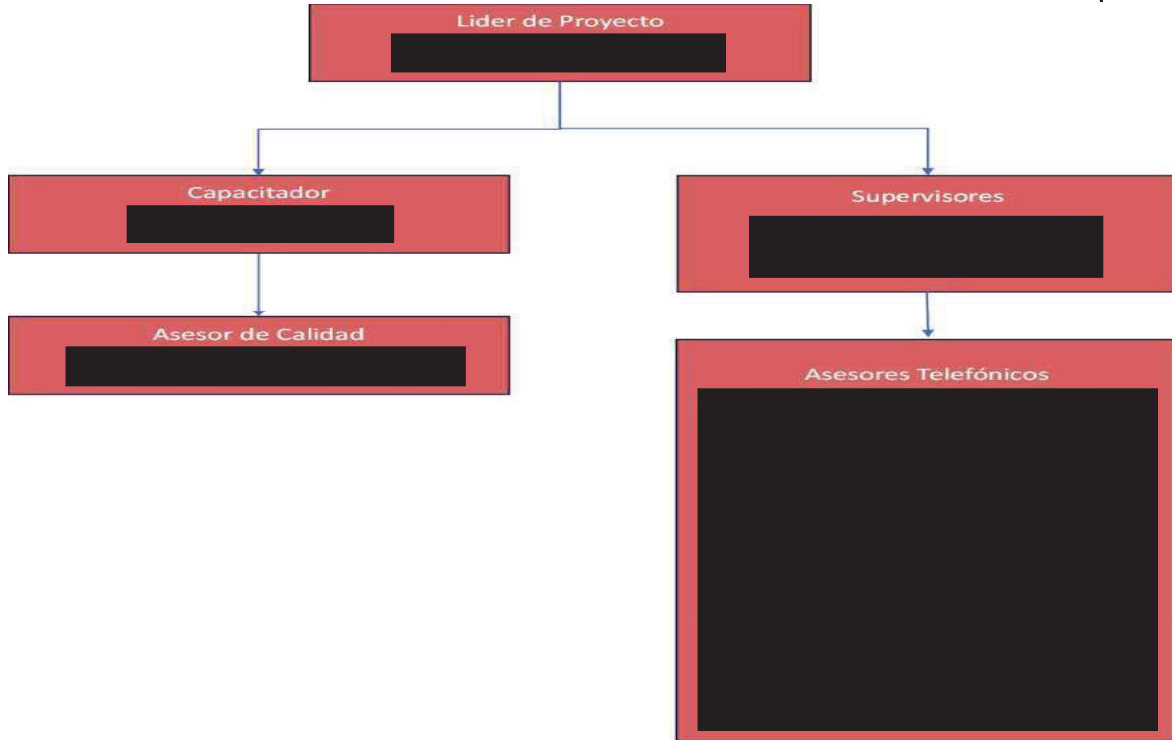
Maysoft entiende y acepta que El Instituto FONACOT únicamente pagará el costo por los servicios solicitados en el presente Anexo técnico, por lo que el costo del grupo de base (staff) no deberá representar un costo adicional para el Instituto.

Maysoft entiende y acepta que el Administrador del contrato podrá solicitar el remplazo de cualquier elemento del grupo base o asesor, así como un contacto de alto nivel en la estructura de la empresa, para escalamiento en caso de contingencias o situaciones críticas operativas.

Maysoft propone el siguiente equipo de trabajo.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025



De manera enunciativa se presentan las características básicas de los perfiles solicitados y en el apartado de puntos y porcentajes, en lo correspondiente a recursos humanos se presenta los C.V. acreditando experiencia y la documentación solicitada. (Comprobante de estudios, cursos)

Perfil Líder del proyecto	Perfil Líder del proyecto
Cantidad de recursos	Maysoft presenta a [REDACTED]
Funciones	<p>Fungir como enlace con el Administrador del contrato del Instituto FONACOT.</p> <p>Administrar el servicio, asegurando la operación y calidad del servicio de su equipo de trabajo.</p> <p>Asegurar que el equipo de trabajo esté completo, en operación, capacitado y actualizado</p> <p>. Asegurar la disponibilidad y eficacia de la infraestructura para proporcionar el servicio.</p>



ISO 9001
Sistema de Gestión
de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión
de la Seguridad de
la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión
Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de
Tecnologías
de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Perfil Líder del proyecto	Perfil Líder del proyecto
	Dar seguimiento a las solicitudes y requerimiento del Administrador del contrato.
	Asegurar la entrega de la información y resultados de la operación de manera periódica y extraordinaria a petición del Administración del contrato
	Realizar propuestas de mejora para el desempeño de las campañas del Instituto FONACOT.
	Participar en reuniones periódicas a petición del Administración del contrato para revisión de solicitudes y propuestas de mejora.
	Llevar la planeación, organización y seguimiento de las actividades de todos los planes de trabajo, atendiendo de manera especial los riesgos y problemática que se presenten.
	Tener actitud proactiva para la resolución de problemas y de puntos de conflicto
	Apoyar a los supervisores y asesores en la solución de problemas.
Experiencia	Se presenta Currículo Vitae donde se demuestra experiencia mínima de dos años en servicio a clientes; en el área de administración de proyectos y/o en el sector de centros de atención telefónica.
Competencia o habilidad	Copia simple de cédula profesional de Licenciatura en informática
Dominio de herramientas	Copia simple de curso de administración de proyectos. Copia simple de curso de servicio al cliente.



ISO 9001
Sistema de Gestión
de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión
de la Seguridad de
la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión
Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de
Tecnologías de
la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Perfil	Supervisor
Cantidad de recursos	Maysoft asignará un recurso por cada 20 asesores de acuerdo a las necesidades del Instituto. Para esta propuesta se presentan 2 supervisores. 1.- [REDACTED] 2.- [REDACTED]
Funciones	Asegurar que su grupo de trabajo esté completo, en operación, capacitado, actualizado, con las herramientas y equipo funcionando. Participar en reuniones de calibración y capacitación para evaluar a su grupo de trabajo. . Dar seguimiento de las actividades asignadas a su grupo de trabajo, atendiendo las problemáticas que se presenten. Mantener actualizado a su grupo de trabajo con la información proporcionada por el Instituto. Tener actitud proactiva para la resolución de problemas y de puntos de conflicto. Apoyar a los asesores en la solución de problemas
Experiencia	Currículo Vitae donde se demuestra experiencia mínima de un año en servicio a clientes, manejo de personal y supervisión de personal.
Competencia o habilidad	1.- [REDACTED] Cédula profesional de licenciatura en informática. 2.- [REDACTED] Constancia de estudios en licenciatura en robótica.
Dominio de herramientas	Copia simple de curso de liderazgo y supervisión de proyectos.

Perfil	Asesor de Calidad
Cantidad de recursos	Para este perfil "Maysoft "asignará por lo menos un recurso. [REDACTED]



ISO 9001
Sistema de Gestión
de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión
de la Seguridad de
la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión
Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de
Tecnologías
de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Perfil	Asesor de Calidad
Funciones	Asegurar que su grupo de asesores y supervisores asignado, cumpla con los lineamientos de calidad establecidos para el cumplimiento de sus funciones.
	Participar en reuniones de calibración y capacitación para evaluar a su grupo de trabajo asignado y/o establece acciones correctivas para el cumplimiento de sus funciones
	Dar seguimiento a la implementación de mejoras en las actividades asignadas a su grupo de trabajo.
	Mantener una constante supervisión de las herramientas de trabajo de todo el equipo asignado al Instituto.
Experiencia	Currículo Vitae donde se demuestra experiencia mínima de un año en área de servicio a clientes, asesor de calidad en el sector de centros de atención telefónica
Competencia o habilidad	Cédula profesional de licenciatura en ingeniería en sistemas computacionales.
Dominio de herramientas	Copia simple de curso de trabajo en equipo o desarrollo de recursos humanos.

Perfil	Capitador
Cantidad de recursos	Para este perfil "Maysoft" asignará por lo menos un recurso. [REDACTED]
Funciones	Asegurar que su grupo de asesores y supervisores asignados cumplan con los lineamientos de calidad establecidos para el cumplimiento de sus funciones.
	Participar en reuniones de calibración y capacitación para evaluar a su grupo de trabajo asignado y/o establece acciones correctivas para el cumplimiento de sus funciones.

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



ISO 9001
Sistema de Gestión
de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión
de la Seguridad de
la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión
Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de
Tecnologías
de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Perfil	Capacitador
	<p>Dar seguimiento a la implementación de mejoras en las actividades asignadas a su grupo de trabajo.</p> <p>Mantener una constante supervisión de las herramientas de trabajo de todo el equipo asignado al Instituto.</p>
Experiencia	Currículo Vitae donde se demuestre experiencia mínima de un año en la impartición de cursos de capacitación en la industria de asesores telefónicos o similares.
Competencia o habilidad	Cédula profesional de licenciatura en ingeniería en sistemas computacionales
Dominio de herramientas	Copia simple de curso de formación de instructores de capacitación.

Perfil	Asesor telefónico
Cantidad de recursos	<p>Para este perfil "Maysoft" presenta una muestra de 10 asesores, como se solicita en el apartado de puntos y porcentajes, 1.- capacidad del licitante, a1) a 1.5 en los asesores que sean necesarios para cubrir los niveles de servicio establecidos en el contrato.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10.
Funciones	Brindar la atención a las personas trabajadoras y centros de trabajo de acuerdo con el canal de atención que se ubica.

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



ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Perfil	Asesor telefónico														
	Cumplir con los diálogos establecidos por el instituto en la atención de los usuarios del servicio de Atención Telefónica, correo y medios escritos.														
	Conocer y utilizar correctamente las herramientas de información proporcionadas por el Instituto para brindar información correcta y de calidad a las personas trabajadoras, centros de trabajo y usuarios en general.														
	Mantener una actitud de servicio en el desempeño de sus labores y en la atención a los usuarios del servicio.														
Experiencia	Currículo Vitae donde se demuestra experiencia mínima de un año en servicio a clientes a través de un centro de atención telefónica														
Competencia o habilidad	<table> <tr> <th>Asesor telefónico</th><th>Comprobante de estudios</th></tr> <tr> <td>1.- [REDACTED]</td><td>Título profesional en licenciatura en Ingeniería en sistemas computacionales.</td></tr> <tr> <td>2.- [REDACTED]</td><td>Historial académico de licenciatura en informática.</td></tr> <tr> <td>3.- [REDACTED]</td><td>Certificado de bachillerato general.</td></tr> <tr> <td>4.- [REDACTED]</td><td>Constancia de presentación de examen profesional con resultado</td></tr> <tr> <td>5.- [REDACTED]</td><td>Título de ingeniero informático</td></tr> <tr> <td>6.- [REDACTED]</td><td>Cédula profesional de licenciatura en informática.</td></tr> </table>	Asesor telefónico	Comprobante de estudios	1.- [REDACTED]	Título profesional en licenciatura en Ingeniería en sistemas computacionales.	2.- [REDACTED]	Historial académico de licenciatura en informática.	3.- [REDACTED]	Certificado de bachillerato general.	4.- [REDACTED]	Constancia de presentación de examen profesional con resultado	5.- [REDACTED]	Título de ingeniero informático	6.- [REDACTED]	Cédula profesional de licenciatura en informática.
Asesor telefónico	Comprobante de estudios														
1.- [REDACTED]	Título profesional en licenciatura en Ingeniería en sistemas computacionales.														
2.- [REDACTED]	Historial académico de licenciatura en informática.														
3.- [REDACTED]	Certificado de bachillerato general.														
4.- [REDACTED]	Constancia de presentación de examen profesional con resultado														
5.- [REDACTED]	Título de ingeniero informático														
6.- [REDACTED]	Cédula profesional de licenciatura en informática.														

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



ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Perfil	Asesor telefónico	
	7.- [REDACTED]	Certificado de bachillerato en ciencias sociales.
	8.- [REDACTED]	Boleta global de calificaciones de la licenciatura en ingeniería en comunicaciones y electrónica.
	9.- [REDACTED]	Pasante de técnico en informática. Boleta Global de calificaciones
	10.- [REDACTED]	Constancia de estudios de ingeniería en sistemas computacionales
Dominio de herramientas	Copia simple de curso de servicio al cliente o calidad en el servicio.	

13. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR COMO MÍNIMO EL PROVEEDOR

Maysoft como proveedor de servicio presenta la documentación siguiente:

Para la partida 1:

- Copia formalizada de al menos 4 contratos finalizados en los que se demuestra que Maysoft ha realizado servicios similares a los que se requiere en el Anexo Técnico. Dichos contratos tienen una antigüedad menor a 6 años. Maysoft presenta los siguientes contratos mismos que se encuentran en el apartado de puntos y porcentajes, Experiencia, Especialidad y Cumplimiento de contratos



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

ID	No. Contrato	Partes	Objeto	Vigencia	Duración
1	CES/SERV/0021/19-20	Maysoft Global S. de R.L. de C.V. y Consultores Especialistas del Sureste S.A de C.V.	Mesa de atención al cliente (call center) y manejo de cartera vencida	02 de septiembre de 2019 al 01 de abril de 2020.	7 meses
2	CER/RENSERV/01231/20-21	Maysoft Global S. de R.L. de C.V. y Consultores Especialistas del Sureste S.A de C.V.	Mesa de atención al cliente (call center) y manejo de cartera vencida	Del 01 de abril del 2020 al 01 de abril del 2021	12 meses
3	N/A	Maysoft Global S. de R.L. de C.V. y Ategra Arrendamientos Integrales, S.A.P.I de C.V. SOFOM E.N.R	Atención al cliente, mesa de servicios y cobranza extrajudicial	Del 01 de enero de 2022 al 01 de enero de 2024	24 meses
4	N/A	Maysoft Global S. de R.L. de C.V. y Dreme Soluciones Contables e Ingeniería Financiera de México S.A. de C.V.	Servicio de Mesa Especializada de Atención al Cliente y cobranza	Del 01 de enero de 2023 al 01 de enero de 2025	24 meses



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Copia de certificación vigente **ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2022, expedida por la certificadora Lloyd Internacional con fecha de expedición 23 de mayo de 2025 y fecha de expiración 22 de mayo de 2028. Se anexa documento en el apartado de Puntos y Porcentajes.**

Carta membretada firmada por Efrén Bermúdez Yorio Bermúdez en su carácter Representante legal de Maysoft, donde presenta evidencia que las instalaciones cuentan con la infraestructura para el servicio y donde asegura que proveerá a todo su personal de las herramientas, materiales y suministros necesarios para la prestación del servicio. Se anexa carta.

Carta membretada firmada por Efrén Bermúdez Yorio Bermúdez en su carácter Representante legal de Maysoft,, donde asegura que los equipos de cómputo tienen directivas de seguridad, antivirus, actualizaciones, bloqueo de dispositivos extraíbles en computadoras de escritorio y laptops, con discriminación de función, es decir, bloqueo de componentes como memorias USB y/o no contar con unidades lectoras de CD. Se anexa carta.

Información documental (reporte con fotografías o imágenes) que demuestre realizar periódicamente simulacros del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y Plan de Continuidad de Negocio (BCP), así como lo relacionado al Análisis de Impacto al Negocio (BIA). Maysoft **presenta el documento que contiene Continuidad de Negocio (BCP), Recuperación ante Desastres (DRP) y Análisis de Impacto al Negocio (BIA).**



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

- Maysoft presenta copia de documentación de los siguientes documentos:

ID	DOCUMENTO	periodo	Fecha de proceso
1	Cédula de determinación de cuotas	Julio 25	12 de agosto 2025
2	Constancia de presentación de movimientos afiliatorios	N/A	01 de agosto de 2025
3	Constancia de presentación de movimientos afiliatorios	N/A	05 de agosto de 2025

Dichos documentos son evidencia de que el personal de la empresa está registrado ante el IMSS. Durante la vigencia del contrato el personal especificado en el apartado 11 Recurso Humano del Anexo Técnico deberá estar registrado ante el IMSS, a partir del inicio de la vigencia. El Instituto se reserva el derecho de verificar durante el proceso de licitación y durante la vigencia del contrato, el cumplimiento de las obligaciones y capacidades del prestador del servicio. S

14.VIGENCIA DEL SERVICIO

Maysoft como proveedor del servicio entiende y acepta que la vigencia del contrato será a partir del día hábil siguiente de la fecha de notificación del fallo y hasta el 28/02/2027.

Considerando como periodo de implementación o transición del servicio sin costo para el Instituto FONACOT, máximo 30 días naturales a partir de la vigencia del contrato, iniciándose la prestación del servicio una vez concluido el periodo de implementación o transición del servicio (CUANDO APLIQUE PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN O TRANSICIÓN).



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

15. PLAZO Y LUGAR DE LA PRESENTACION DE SERVICIO.

Maysoft como proveedor prestará sus servicios dentro de las instalaciones del sitio principal o en el sitio alterno (sólo en caso de contingencia), previa autorización de los Administradores del contrato.

En el caso de que se requiera de los servicios fuera de los horarios regulares o que sea necesario escalar alguna situación que esté afectando la disponibilidad o calidad del servicio, los servicios de Maysoft como proveedor estarán disponibles 24 horas, a solicitud de los Administradores del contrato.

Partida 1. Servicio de Canales de atención a clientes.

El horario regular de la prestación del servicio de los canales de comunicación será:

Servicio	Canal	Horario de atención	Observación
1	Llamadas telefónicas de entrada	Lunes a domingo de 7:00 a 22:00 horas, hora CDMX. Los 365 días del año.	El Instituto FONACOT, de acuerdo con las necesidades, podrá reducir o ampliar los horarios y días de atención.
2	Llamadas telefónicas de salida	Lunes a domingo de 7:00 a 18:00 horas, hora CDMX. Los 365 días del año.	El Instituto FONACOT, de acuerdo con las necesidades, podrá reducir o ampliar los horarios y días de atención.
3	Envío de SMS	Lunes a domingo de 7:00 a 19:00 horas, hora CDMX. Los 365 días del año. Para el caso de disponibilidad del servicio que pueda consumir directamente el Instituto FONACOT, el horario será las 24 horas.	El horario podrá variar de acuerdo con las necesidades del Instituto FONACOT y/o de algún evento de seguridad sanitario y/o de contingencia.
4	Mensajería automatizada	Lunes a domingo, las 24 horas del día y los 365 días del año.	



ISO 9001
Sistema de Gestión
de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión
de la Seguridad de
la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión
Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de
Tecnologías
de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Servicio	Canal	Horario de atención	Observación
	instantánea (Chatbot)		
5	Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta)	Lunes a domingo de 7:00 a 19:00 horas, hora CDMX.	El horario podrá variar de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT y/o de algún evento de seguridad sanitario y/o de contingencia
6	Mensajería instantánea con respuesta personalizada	Lunes a domingo de 7:00 a 19:00 horas, hora CDMX. Los 365 días del año.	El horario podrá variar de acuerdo con las necesidades del Instituto FONACOT y/o de algún evento de seguridad sanitario y/o de contingencia.
7	Correo electrónico	Lunes a domingo de 7:00 a 19:00 horas, hora CDMX. Para el caso de disponibilidad del servicio que pueda consumir directamente el Instituto FONACOT, el horario será las 24 horas.	El horario podrá variar de acuerdo con las necesidades del Instituto FONACOT y/o de algún evento de seguridad sanitario y/o de contingencia.
8	Validación del teléfono de la persona trabajadora	Lunes a viernes de 7:00 a 19:00 horas y sábados de 7:00 a 17:00 horas, en horario de la CDMX.	El horario está condicionado a los días de operación de las sucursales y puede variar de acuerdo con las necesidades del servicio y/o algún evento de seguridad sanitaria y/o de contingencia, así como del horario local de las sucursales.
Nota: Para el horario de 7 a 8 horas (inicio de operación) Maysoft proporcionará el 10% del personal en cada canal o de acuerdo con las necesidades de la operación del Instituto FONACOT.			



ISO 9001
Sistema de Gestión
de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión
de la Seguridad de
la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión
Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de
Tecnologías
de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Por la naturaleza del servicio, Maysoft como proveedor del servicio contará con toda la infraestructura, instalación, configuración y puesta a punto, máximo 3 días naturales antes del inicio de la prestación del servicio, sin que esto afecte la misma, a fin de realizar las pruebas necesarias y revisar la integración de los servicios y la información necesaria de acuerdo con lo señalado en el apartado "Transición y/ Migración de los servicios".

16.NIVELES DE SERVICIO.

Maysoft como proveedor de servicio acepta los siguientes niveles de servicio propuestos por el INFONACOT

Partida 1. Servicio de Canales de atención a clientes

No.	Indicador	Medida	Descripción
1	Porcentaje de llamadas contestadas por IVR en los primeros 05 segundos (Tiempo de Atención)	97%	Llamadas atendidas por IVR en los primeros 05 segundos, con relación al total de llamadas de entrada del mes.
2	Tiempo en el que contestan los asesores telefónicos (tiempo de espera)	Máximo 10 segundos	Tiempo de espera máximo de 10 segundos en que es atendida cada llamada por un asesor telefónico, una vez que se eligió la opción del menú en el IVR. Llamadas de entrada del mes.
3	Porcentaje de llamadas abandonadas	Menor al 5%	Porcentaje de llamadas abandonadas respecto del total de llamadas de entrada del mes.
4	Validación de datos de la persona trabajadora vía telefónica.	Menos de 3 minutos	Tiempo de atención de cada solicitud de validación, en la que se espera la respuesta de confirmado o rechazado. Llamadas de validación del mes.



ISO 9001
Sistema de Gestión
de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión
de la Seguridad de
la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión
Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de
Tecnologías
de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No.	Indicador	Medida	Descripción
5	Grabación de Llamadas	100%	Grabación de llamadas de entrada y llamadas de salida por asesor telefónico del mes.
6	Llamadas de Respuesta (call back)	100%	Llamadas realizadas en una hora a la persona trabajadora y/o centro de trabajo que dejó sus datos para que le regresen la llamada, con respecto del total de solicitudes de llamadas de respuesta.
7	Tiempo de respuesta de Mensajería automatizada instantánea (Chatbot)	Máximo 5 segundos	Tiempo de espera máximo de 5 segundos en que inicia la interacción una vez que se solicitó el servicio.
8	Confirmación de recepción de solicitud de campaña de Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta), campaña de SMS o campaña de correo electrónico.	5 minutos	Tiempo de espera a partir de la solicitud para la confirmación de la recepción de la campaña.
9	Envío de pruebas de campaña de Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta) o campaña de SMS.	10 minutos	A partir de la confirmación de la recepción de la campaña para el envío de las pruebas.
10	Tiempo de respuesta de Mensajería instantánea con respuesta personalizada	10 segundos	Tiempo de espera máximo de 10 segundos en que un asesor inicia la atención de la solicitud.

17.DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

Maysoft como proveedor de servicio entiende que la disponibilidad de los servicios se considera el tiempo total por mes de acuerdo a los días naturales de cada mes, conforme lo siguiente:



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Partida 1. Servicio de Canales de Atención a Clientes

No.	Servicio	Disponibilidad del servicio	Observación
1	Llamadas telefónicas de entrada, incluyendo respuesta de voz interactiva.	97%	Este servicio deberá mantener el 97% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
2	Llamadas telefónicas de salida.	91%	Este servicio deberá mantener el 91% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
3	Envío de SMS.	92%	Este servicio deberá mantener el 92% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
4	Mensajería automatizada instantánea (Chatbot).	96%	Este servicio deberá mantener el 96% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
5	Mensajería instantánea (mensaje con respuesta).	92%	Este servicio deberá mantener el 92% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
6	Mensajería instantánea con respuesta personalizada.	92%	Este servicio deberá mantener el 92% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
7	Correo electrónico.	92%	Este servicio deberá mantener el 92% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
8	Validación de teléfono de la persona trabajadora.	98%	Este servicio deberá mantener el 98% de disponibilidad mensual,



ISO 9001
Sistema de Gestión
de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión
de la Seguridad de
la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión
Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de
Tecnologías
de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No.	Servicio	Disponibilidad del servicio	Observación
			incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.

18. ENTREGABLES.

Maysoft como prestador del servicio entregará los reportes de los servicios proporcionados, de acuerdo a la frecuencia señalada en apartado de los reportes a entregar. Los entregables requerirán la aceptación y visto bueno del Administrador del contrato de la partida 1 Servicio de Canales de Atención a Clientes.

Partida 1. Canales de atención a clientes

Maysoft como proveedor entregará los reportes al Administrador del contrato en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicada en Av. Insurgentes Sur No. 452, 5to. Piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, en la oficina de la Subdirección General de Productos Digitales; en un horario de las 9:00 a las 17:00 horas de lunes viernes en días hábiles.

Maysoft como proveedor del servicio realizará un análisis de los servicios otorgados de forma trimestral, para en su caso, presentar una mejora del mismo.

Maysoft como proveedor del servicio contará con un sistema de generación y manejo de reportes que tiene la capacidad de ofrecer las siguientes funcionalidades:

1. Generación de reportes en tiempo real, históricos, diarios, semanales, mensuales e integrados.
2. Personalización de reportes para su entrega en demanda.

Reportes a entregar para la partida 1: Canales de atención a clientes

Entregables de inicio de servicio



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No.	Nombre del entregable	Descripción	Frecuencia y del formato del reporte
1.	Minuta de Reunión de Kick off	Minuta donde se describan los acuerdos de la reunión de kick off, con la presentación inicial para el arranque de las operaciones del proyecto.	Hasta 5 días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
2.	Plan de Trabajo	Plan de trabajo que como mínimo contenga los tiempos estimados para la implementación y habilitación del servicio.	Hasta 3 días hábiles posteriores a la junta de inicio del proyecto (Kick off). Documento firmado impreso y en PDF.
3.	Monitoreo del servicio	Acta entrega de acceso en línea para monitorear la operación del servicio.	3 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
4.	Cámaras de circuito cerrado de TV	Acta entrega de acceso a las cámaras de circuito cerrado de TV.	3 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No.	Nombre del entregable	Descripción	Frecuencia y del formato del reporte
5.	Respuesta de Voz Interactiva (IVR)	Acta entrega de la funcionalidad y puesta en marcha del IVR	3 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
6.	Números del servicio a utilizar	Carta u oficio donde se da a conocer los números telefónicos a utilizar, así como los del servicio de SMS y mensajería instantánea.	5 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
7	Habilitación de servicios	Reporte de habilitación de los servicios de canales de atención a clientes, con pruebas exitosas.	2 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.

Entregables periódicos del servicio

No.	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y formato del reporte
1.	Reporte de Operación	Por cada día del mes debe contener: Llamadas de entrada <ul style="list-style-type: none"> - Llamadas totales de entrada - Llamadas atendidas por asesor - Llamadas atendidas por IVR - Llamadas abandonadas - % Llamadas atendidas por IVR 	Mensual 5° día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel



ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No .	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y formato del reporte
		<ul style="list-style-type: none"> - % llamadas abandonadas - ASA en segundo - % de llamadas contestadas por IVR en los primeros 10 segundos - Total de llamadas atendidas <ul style="list-style-type: none"> o Llamadas atendidas por asesor dentro de los primeros 10" <p>Llamadas de salida</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llamadas totales de salida (llamada de respuesta y campañas) - Llamadas de Respuesta totales - Llamadas de Respuesta contactadas - Llamadas de Respuesta no contactadas - Llamadas de Respuesta no realizadas en una hora - Nivel de servicio - Llamadas total de campañas - Llamadas contactadas de campañas - Llamadas no contactadas de campañas <p>Validación de datos de la persona trabajadora (Validatel)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llamadas totales - Llamadas contactadas - Llamadas no contactadas - Tiempo de atención de solicitud de validación <p>Mensajería Automatizada Instantánea</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interacciones totales de mensajería automatizada 	




Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No .	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y formato del reporte
		<ul style="list-style-type: none"> - Número de usuarios totales - Número de usuarios nuevos - Promedio de la duración de las conversaciones - Tiempo de espera para iniciar la interacción <p>SMS</p> <ul style="list-style-type: none"> - SMS totales enviados - SMS totales enviados exitosos - SMS totales no válidos - Confirmación de recepción de solicitud de campaña, envío de pruebas y envío de campaña <p>Correo electrónico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos totales - Correos totales enviados exitosos - Correos totales no válidos - Confirmación de recepción de solicitud, envío de pruebas y envío de campaña 	
2	Detalle de llamadas telefónicas de entrada	<p>Concepto o motivo de llamada. La tipificación será determinada por el Instituto FONACOT.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre del asesor telefónico - Fecha, - Hora - Duración de la llamada en minutos - Tiempo de respuesta. - Tiempo en espera. - Tiempo por llamada <p>Reporte detallado de llamadas: Estatus de Llamadas atendidas/no atendidas</p>	<p>Mensual</p> <p>5° día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel</p>



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No .	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y formato del reporte
		<p>Concepto o motivo de la llamada</p> <p>Fecha</p> <p>Hora de solicitud de pasar con asesor</p> <p>Hora en que toma la llamada el asesor</p> <p>Hora que concluye la llamada</p> <p>Duración de la llamada.</p> <p>Nombre de la persona trabajadora, Centro de Trabajo o usuario en general.</p> <p>Ejecutivo telefónico que atendió la llamada.</p> <p>Número telefónico</p> <p>Ubicación geográfica de la llamada (Entidad federativa, CP)</p> <p>Tipo de teléfono (celular o fijo)</p> <p>Reporte de cada llamada con tiempos y días de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ID solicitud - Fecha - Tiempo de recepción de llamada - Tiempo de solicitud de la llamada con el asesor - Tiempo de inicio de interacción con asesor <p>Detalle de llamadas atendidas por asesor, llamadas atendidas por IVR y llamadas abandonadas.</p> <p>Registro de cada audio recibido y relacionado con cada llamada.</p>	
3	Detalle de llamadas telefónicas de respuesta	<p>Llamadas contactadas y no contactadas</p> <p>Fecha de recepción de la solicitud de llamada y hora</p> <p>Fecha de respuesta y hora de la llamada</p> <p>Tiempo de respuesta</p>	<p>Mensual</p> <p>5° día hábil al mes inmediato</p>



ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No .	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y formato del reporte
		Hora de finalización de la llamada, Duración de la llamada Ejecutivo telefónico que realizó la llamada. Número telefónico Nombre de la persona trabajadora o centro de trabajo Motivo o resultado de la llamada Al final indicar tiempo promedio por llamada	anterior en formato Excel
4	Detalle de llamadas telefónicas de salida	Concentrado de campañas: Motivo de la campaña Llamadas contactadas Detalle de llamadas: Concepto o motivo de llamada. Resultado de la llamada Fecha, hora y duración de llamada Ejecutivo telefónico que realizó la llamada. Número telefónico Nombre de la persona trabajadora o centro de trabajo Al final tiempo promedio por llamada	Mensual 5° día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel
5	Detalle del envío del SMS	Para cada campaña indicar: Nombre de la campaña y/o envío: Fecha y hora de la solicitud de la campaña Fecha y hora de la confirmación de recibida la campaña. Fecha y hora de la aprobación de la prueba. Por cada campaña Fecha y hora del envío Fecha y hora de conclusión del envío	Mensual 5° día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel



ISO 9001
Sistema de Gestión
de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión
de la Seguridad de
la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión
Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de
Tecnologías
de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y formato del reporte
		Por cada mensaje de SMS enviado indicar: Número telefónico a que se envió el SMS Carrier o compañía telefónica a que fue enviado el SMS Estatus del envío (enviado y no enviado) Mensaje enviado	
6	Detalle de mensajería automatizada instantánea	Por cada interacción y/o usuario: Día y hora de inicio de la interacción Día y hora del inicio de la respuesta Tiempo de espera de respuesta en minutos Duración de la interacción	Mensual 5° día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel
7	Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta)	Por cada interacción y/o usuario: Día y hora de inicio de la interacción Día y hora del inicio de la respuesta Tiempo de espera de respuesta en minutos	Mensual 5° día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel
8	Detalle del envío mensajería instantánea con respuesta personalizada	Nombre de la campaña y/o envío: Fecha y hora del envío Número telefónico a que se envió el mensaje Estatus del envío (enviado y no enviado) Mensaje enviado	Mensual 5° día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel
9	Detalle del envío del Correo electrónico	Nombre de la campaña y/o envío: Fecha y hora del envío Número telefónico a que se envió el Correo electrónico Estatus del envío (enviado y no enviado) Mensaje enviado	Mensual 5° día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel



ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información




ISO 37001
Sistema de Gestión Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y formato del reporte
10	Detalle de llamadas para validación de datos de la persona trabajadora	<p>Hora, fecha y duración de la llamada. Nombre de la persona trabajadora Ejecutivo telefónico que realizo la llamada Número telefónico Llamadas realizadas Tipo de teléfono (celular, fijo o centro de trabajo) Total de validaciones efectivas y no efectivas Tipificación de llamadas exitosa y no exitosas. Resultado de la llamada como confirmado o rechazo Motivo de rechazo de la validación Tiempos de atención (mínimo, máximo y promedio) Tiempo promedio por llamada</p> <p>Reporte detallado de validación de datos de la persona trabajadora mediante SMS: Registro de la persona trabajadora de la validación Hora de la solicitud Hora del envío del SMS Hora de respuesta del SMS Tipo de SMS (una vía o dos vías) Respuesta de la persona trabajadora (Confirmado o Rechazado)</p>	<p>Mensual 5° día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel</p> 
11	Distribución de llamadas IVR	<p>Distribución o menú del IVR Total de llamadas Duración promedio Distribución geográfica Tipo de teléfono (celular o fijo) Evidencia del tiempo desde que entra la llamada, hasta que es atendida por IVR</p>	<p>Mensual 5° día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel</p>



ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No .	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y formato del reporte
12	Resumen de Campañas y/o Invitaciones (llamadas telefónicas de salida)	<p>Fecha de inicio y término de la Invitación</p> <p>Número y % de personas trabajadoras contactados y en proceso.</p> <p>Detalle de contactos efectivos</p> <p>Número de intentos de personas trabajadoras no contactadas, % y causas.</p> <p>RESUMEN DE CONTACTOS:</p> <p>Gran total de contactos efectivos y en proceso</p> <p>% de la base entregada</p> <p>% de efectividad en el contacto</p>	<p>Mensual</p> <p>5° día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel</p>
13	Reporte del personal	Reporte de altas, bajas e incidencias (vacaciones, incapacidad, etc.) de la plantilla del personal del prestador del servicio.	<p>Semanal (primer día hábil de cada semana siguiente) y Mensual (5° día hábil al mes inmediato anterior), en formato Excel</p>
14	Audios	Audios del 100% de las llamadas de entrada y llamadas de salida separadas por cada medio.	<p>Mensual</p> <p>5° día hábil al mes inmediato anterior y en CD o memoria portátil.</p>

Entregables de fin de servicio.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No.	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y formato del reporte
1.	Plan de transición y migración para el final de los servicios	Plan de trabajo para la transición y migración para el final de los servicios, el cual deberá contener el detalle de las actividades a efectuar.	45 días naturales antes de la finalización del contrato. Documento firmado y en PDF.
2.	Acta de cierre	Acta de cierre de la prestación del servicio.	5° día hábil, después de la fecha de terminación del servicio

19. CALIDAD Y GARANTIA DE LOS SERVICIOS

Maysoft como proveedor del servicio 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.

Maysoft como proveedor de servicio contará con la infraestructura necesaria, personal profesional y/o técnico especializado en el ramo, herramientas, procedimientos, 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".

Maysoft como proveedor de servicio cumplirá con las normas oficiales mexicanas 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.

Maysoft entiende y acepta que el personal autorizado de "El Instituto", cuando así lo estime conveniente, se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

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.

Maysoft como proveedor de servicio 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.

20. MÉTODO DE EVALUACIÓN

Maysoft entiende y acepta que las propuestas que se reciban como parte del procedimiento de contratación serán revisadas a través de una evaluación por puntos y porcentajes.

21. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

Maysoft como proveedor de servicio garantizara el fiel y exacto cumplimiento del contrato, preferentemente mediante fianza expedida por institución autorizada legalmente para ello, conforme a lo que establece los artículos 69 fracción II y 70 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de acuerdo a lo previsto por el

artículo 87 de su Reglamento, por el importe del 10% (diez por ciento) del monto máximo por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate por cada una de las partidas, debiendo ser renovadas cada ejercicio fiscal por el monto máximo a ejercer en el mismo, la cual deberá presentarse para el primer ejercicio fiscal a más tardar dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del contrato y para los ejercicios subsecuentes deberá ser dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda. La renovación señalada deberá realizarse conforme a lo dispuesto por la fracción II y el último párrafo del artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Las fianzas deberán entregarse en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales del Instituto FONACOT cita en Insurgentes Sur 452, piso 1, colonia Roma Sur, Alcaldía



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Cuauhtémoc, C.P. 06760, en los tiempos mencionados en el párrafo anterior.

22. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS

Maysoft como proveedor de servicio se obliga ante el Instituto FONACOT a responder personal e ilimitadamente de violaciones, daños y/o perjuicios que pudiera causar al Instituto o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios contratados viola los derechos de autor, patentes y/o marcas registradas, de terceros u otro derecho intelectual reservado. Esto aplica aun cuando haya concluido el contrato.

En caso de que sobreviniere alguna reclamación en contra del Instituto FONACOT, por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en su domicilio al prestador del servicio para que éste, utilizando los medios correspondientes al caso, garantice salvaguardar al Instituto FONACOT de cualquier controversia, liberándolo de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole, por todos los derechos de gastos y honorarios que se generen por ello, correrán por cuenta única y exclusiva del prestador del servicio.

23. CONFIDENCIALIDAD

Con motivo de la prestación del servicio, el Instituto FONACOT proporcionará al Maysoft como proveedor de servicio toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que Maysoft como proveedor del servicio se obliga a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

Maysoft entiende y acepta que toda la documentación e información que por motivo del presente contrato, el Instituto FONACOT entregue o de acceso al prestador del servicio, así como toda la información que Maysoft como prestador del servicio desarrolle, será propiedad exclusiva del Instituto FONACOT, considerándose esta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de la Propiedad Industrial, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, debiendo el prestador del servicio, guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito del Instituto FONACOT.

Lo anterior debe entenderse, como que Maysoft como prestador del servicio se abstendrá de manera directa o indirecta de editar, divulgar, publicar, comercializar, usar y modificar total o parcialmente, la información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida, por cualquier medio, sin la debida autorización del Instituto FONACOT, respondiendo en caso contrario por los daños y perjuicios que se llegaran a ocasionar para ambas partes, en el entendido de que dichos actos podrán generar la rescisión del contrato. Maysoft entiende y acepta que en caso de que la conducta desplegada por Maysoft como prestador del servicio sea constitutiva de delito, en perjuicio del Instituto FONACOT, éste podrá proceder a hacer la denuncia correspondiente ante el ministerio público competente.

Maysoft entiende y acepta que de la misma manera convienen en que la información confidencial a que se refiere este numeral, puede estar contenida en documentos, fórmulas, cintas magnéticas, programas de computadora, diskettes o cualquier otro material o medio que tenga información jurídica, operativa, técnica, financiera, de análisis, compilaciones, estudios, gráficas o cualquier otro similar.

Maysoft entiende y acepta que cuando los datos, información y documentación de carácter personal y/o confidencial hayan dejado de ser necesarios para el cumplimiento de las finalidades previstas en el servicio y/o Anexo Técnico, por el aviso de privacidad y las disposiciones legales aplicables, deberán ser cancelados.

Maysoft como proveedor de la base de datos, información y documentación estará obligado a eliminar la información relativa al incumplimiento de obligaciones contractuales, una vez que transcurra un plazo de setenta y dos meses, contado a partir de la fecha calendario en que se presente el mencionado incumplimiento.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

24. CONDICIONES DE PAGO

Maysoft entiende y acepta que con fundamento en el artículo 73 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los pagos se realizarán, contra facturas a mes vencido de los servicios proporcionados en el mes inmediato anterior y presentados los entregables a entera satisfacción de los Administradores del Contrato de cada partida, dentro de los diecisiete días naturales posteriores a la presentación del Comprobante Fiscal Digital por Internet CFDI (factura electrónica), junto con su archivo XML y previa validación y aceptación del Administrador del Contrato, mediante sello, fecha y firma, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 último párrafo y 89 primer párrafo, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Para lo anterior, Maysoft como prestador del servicio considerará los siguientes puntos.

- a) Proporcionar el CFDI, el cual deberá cumplir las disposiciones fiscales vigentes, indicar la cantidad y la descripción de los servicios efectivamente proporcionados a entera satisfacción de los Administradores de Contrato de cada partida, en formato PDF, junto con su archivo XML a la dirección de correo electrónico: florencio.rodil@fonacot.gob.mx lo correspondiente a la partida 1.
- b) Dicho comprobante será enviado y entregado en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en Av. Insurgentes Sur No. 452, 5to. Piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, en la oficina de la Subdirección General de Productos Digitales y a los siguientes correos electrónicos: florencio.rodil@fonacot.gob.mx e ireri.yanez@fonacot.gob.mx; de acuerdo a la partida que corresponda en un horario de las 9:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.
- c) 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" y de ser posible el número de contrato que ampara dicha factura.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

El pago se realizará cuando el Instituto FONACOT esté a entera satisfacción de los entregables de cada partida.

En caso de que este sea susceptible de mejora, se le podrán pedir al prestador de servicios los ajustes que se requieran para cumplir con los estándares de calidad establecidos, mismo que deberán de ser remitidos a los Administradores del contrato, en un plazo no mayor de 10 días naturales.

25. PENAS CONVENCIONALES

Maysoft entiende y acepta que en términos de lo previsto por los artículos 75 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento, el Administrador del Contrato, aplicará al prestador del servicio penas convencionales por atraso y por el incumplimiento en la prestación del servicio, de conformidad con lo señalado en el presente Anexo Técnico.

Las penas convencionales serán documentadas y calculadas por los Administradores del Contrato y serán aplicadas por la Subdirección General de Administración.

La suma de dichas penalizaciones no excederá del 10% (diez por ciento) del monto del CONTRATO; en caso de que la suma de las penas convencionales rebase este monto, INFONACOT podrá optar entre exigir el cumplimiento del CONTRATO o rescindirlo en los términos del artículo 77 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Maysoft como proveedor acepta en forma expresa, que el Instituto FONACOT descuenta el importe de las penas convencionales que en su caso se haya hecho acreedor en la facturación que presente para cobro.

Las penas convencionales que se aplicarán a Maysoft como proveedor por incumplimiento con el inicio en la prestación de los servicios, así como en la entrega fuera de tiempo de los documentos a que hace referencia el apartado de "Entregables".



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Maysoft entiende y acepta que con respecto al incumplimiento en lo estipulado en el presente Anexo Técnico, se aplicarán penas convencionales, en los siguientes casos

Partida 1. Canales de atención a clientes

a. Por incumplimiento con el inicio en la prestación de los servicios.

No.	Compromiso contractual	Nivel de Servicio	Penalización
1	habilitación del servicio de llamadas telefónicas de entrada, incluyendo respuesta de voz interactiva.	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.
2	Habilitación del servicio de llamadas telefónicas de salida.	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA
3	Habilitación del servicio de envío de SMS.	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.
4	Habilitación del servicio de mensajería automatizada instantánea (Chatbot).	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.
5	Habilitación del servicio de mensajería instantánea (mensaje con respuesta).	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del



ISO 9001
Sistema de Gestión
de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión
de la Seguridad de
la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión
Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de
Tecnologías
de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No.	Compromiso contractual	Nivel de Servicio	Penalización
			contrato sin considerar IVA.
6	Habilitación del servicio de mensajería instantánea con respuesta personalizada.	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.
7	Habilitación del servicio de correo electrónico.	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.
8	Habilitación del servicio de validación de teléfono de la persona trabajadora.	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.

b. Con respecto al cumplimiento de la entrega total de los documentos señalados en el apartado de "Entregables".

No	Compromiso contractual	Nivel de Servicio	Penalización
1	Entrega total de los documentos señalados en el apartado de Entregables, sección de Entregables de inicio del servicio.	De acuerdo a los tiempos establecidos en el apartado de "Entregables".	0.5% por cada día natural de atraso de cada entregable sobre el valor total de la primera factura mensual sin IVA.



ISO 9001
Sistema de Gestión
de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión
de la Seguridad de
la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión
Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de
Tecnologías
de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No	Compromiso contractual	Nivel de Servicio	Penalización
2	Entrega total de los documentos y audios señalados en el apartado de Entregables, sección de Entregables periódicos de servicio.	De acuerdo a los tiempos establecidos en el apartado de "Entregables".	0.5% por cada día natural de atraso de cada entregable sobre el valor total de la factura mensual sin IVA.
3	Entrega total de los documentos señalados en el apartado de Entregables, sección de Entregables de fin de servicio.	De acuerdo a los tiempos establecidos en el apartado de "Entregables".	0.5% por cada día natural de atraso de cada entregable sobre el valor total de la última factura mensual sin IVA

c. Con respecto a mantener la infraestructura, instalaciones y telecomunicaciones durante la vigencia del contrato.

No	Compromiso contractual	Nivel de Servicio	Penalización
1	Infraestructura, instalaciones y telecomunicaciones.	Mantener la infraestructura, instalaciones y telecomunicaciones especificados en el Anexo Técnico para la prestación del servicio.	1% por cada día natural sobre el monto de la factura mensual que corresponda sin considerar el IVA, desde el día que se detectó la falta, hasta que cuente con la infraestructura, instalaciones y telecomunicaciones especificados para el servicio.



ISO 9001
Sistema de Gestión
de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión
de la Seguridad de
la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión
Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de
Tecnologías
de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Para el pago de las penas convencionales, el Instituto FONACOT informará por escrito a Maysoft como prestador de servicios el cálculo de la pena a la que se hizo acreedor, indicando el incumplimiento, así como la base para su cálculo y el monto a que se hizo acreedor.

Para efectuar este pago, Maysoft como prestador de servicios contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación a través de referencia bancaria que se genera el mismo día en el que efectuará el pago, el cual será proporcionada por la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Maysoft entiende y acepta que en el supuesto de que el cálculo de la penalización contenga centavos, el monto se ajustará a pesos, de tal suerte que las que contengan cantidades que incluyan de 1 hasta 50 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata inferior y las que contengan de 51 a 99 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata superior.

Maysoft entiende y acepta que la acumulación de dichas penas no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato, es decir del 10% (diez por ciento) antes de I.V.A. del importe máximo del contrato, de conformidad con los artículos 75 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 de su Reglamento.

Maysoft entiende y acepta que en el entendido de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dicha penalización, ni la contabilización de la misma, para hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de que el Instituto FONACOT pueda optar entre exigir el cumplimiento del contrato o rescindirlo, de conformidad a lo establecido en el artículo 77 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

26. DEDUCTIVAS

Maysoft entiende y acepta que de acuerdo con lo previsto por el artículo 76 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y artículo 97 de su Reglamento, el Instituto FONACOT aplicará al prestador del servicio, deductivas con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir el prestador del servicio sobre los servicios objeto del presente Anexo Técnico de conformidad con lo siguiente:

Partida 1. Canales de atención a clientes

Maysoft entiende y acepta que los criterios para la aplicación de las deducciones serán a partir del primer día hábil de etapa de operación de acuerdo con el requerimiento, como se muestra a continuación: a) Por indisponibilidad de los servicios.

No	Descripción	Motivo de la deducción	Disponibilidad			Deducción
			Límite Inferior %	Límite Superior %	Porcentaje de la mensualidad a deducir	
1	Disponibilidad del servicio de llamadas telefónicas de entrada, incluyendo respuesta de voz interactiva.	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de llamadas telefónicas de entrada incluyendo respuesta de voz interactiva.	97	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			96	<97	2.00%	
			95	<96	3.00%	
			92	<95	10.00%	
				<92	20.00%	
2	Disponibilidad del servicio de	Falla en disponibilidad	91	100	0%	Por el servicio no disponible,



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No	Descripción	Motivo de la deducción	Disponibilidad			Deducción
			Límite Inferior %	Límite Superior %	Porcentaje de la mensualidad a deducir	
	llamadas telefónicas de salida.	y/o que no se pueda brindar el servicio de llamadas telefónicas de salida.				se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			90	<91	2.00%	
			89	<90	3.00%	
			85	<89	10.00%	
				<85	20.00%	
3	Disponibilidad del servicio de envío de SMS.	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de envío de SMS.	92	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			91	<92	2.00%	
			89	<90	3.00%	
			85	<89	10.00%	
				<85	20.00%	



ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

4	Disponibilidad del servicio de mensajería automatizada instantánea (Chatbot)	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de mensajería automatizada instantánea (Chatbot)	95	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			95	<96	2.00%	
			94	<95	3.00%	
			91	<94	10.00%	
				<91	20.00%	
5	Disponibilidad del servicio de mensajería instantánea (mensaje con respuesta).	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de mensajería instantánea (mensaje con respuesta).	92	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			91	<92	2.00%	
			90	<91	3.00%	
			87	<90	10.00%	
				<87	20.00%	
6	Disponibilidad del servicio de mensajería instantánea con respuesta personalizada.	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de mensajería instantánea	92	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del
			91	<92	2.00%	
			90	<91	3.00%	



ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

		con respuesta personalizada	87	<90	10.00%	servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad
				<87	20.00%	
7	Disponibilidad del servicio de Correo electrónico.	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de Correo electrónico	92	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			91	<92	2.00%	
			90	<91	3.00%	
			87	<90	20.00%	
				<87	20.00%	
8	Disponibilidad del servicio de Validación de teléfono de la persona trabajadora.	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de Validación de teléfono de la persona trabajadora.	98	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			97.5	<98	2.00%	
			97	<97.5	3.00%	
			95	<97	10.00%	
				<95	20.00%	



ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No.	Descripción	Motivo de la deductiva	Deductiva
9	Monitores del servicio.	Indisponibilidad o sin acceso a los monitores del servicio.	Por cada monitor no disponible, se aplicará el 1% por cada hora o fracción, que corresponda por el monto mensual facturado antes de IVA

a.1. Cálculo de deductivas adicionales en caso de indisponibilidad:

Maysoft entiende y acepta que para el servicio de Validación de teléfono de la persona trabajadora aplicarán las siguientes deductivas, adicionalmente:

- Si el tiempo desde el momento del requerimiento hasta la realización de la llamada supera dos minutos, aplica una deductiva de 20% al costo de la llamada realizada con retraso.
- Si el tiempo desde el momento del requerimiento hasta la realización de la llamada supera tres minutos, aplica una deductiva de 50% al costo de la llamada realizada con retraso.
- Si no se presenta evidencia de la realización de la llamada solicitada aplicará una deductiva equivalente al costo unitario de una llamada de validación de teléfono de la persona trabajadora.

En el último caso no se paga la llamada, y se aplica la deductiva.

Para los servicios 1, 3, 4 y 7 se utilizará la siguiente fórmula para calcular deductivas adicionales en caso de indisponibilidad:

C= Cantidad mensual de unidades de servicio consumidas

D= Valor fijo de 26, que corresponde al estándar de días hábiles por cada mes



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

H= Horas diarias de operación del servicio

P= 10% del valor unitario del servicio

T= Tiempo total de indisponibilidad mensual del servicio, en minutos

Deductiva = $(C/D/H) * 0.1 * (T/10)$

Ejemplo para el servicio de llamadas de entrada:

C= 100,000

D= 26

H= 15

P= 1.40

T= 60

Deductiva = $(100,000/26/15) * 10\% * (60/10)$

Deductiva = \$2,150.77

b) Por entrega deficiente o con errores de los reportes o documentos señalados en el apartado de Entregables.

No.	Descripción	Motivo de la deductiva	Deductiva
1	Entregables de inicio de servicio.	Reportes o documentos con errores o falta de información.	Por cada entregable 0.5% del monto mensual facturado antes de IVA de los servicios de canales de atención a clientes del primer mes.



ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No.	Descripción	Motivo de la deductiva	Deductiva
2	Entregables periódicos de servicio.	Reportes o documentos con errores o falta de información.	Por cada entregable 0.5% del monto mensual del servicio facturado antes de IVA de canales de atención a clientes.
3	Entregables de fin de servicio.	Reportes o documentos con errores o falta de información.	Por cada entregable 0.5% del monto mensual facturado antes de IVA de los servicios de canales de atención a clientes del último mes.

c) Por niveles de servicio.

No	Descripción	Cumplimiento del nivel de servicio			Deducción
		Limite inferior	Limite superior	Porcentaje de la mensualidad a deducir	
1	Porcentaje de llamadas contestadas por IVR en los primeros 05 segundos (Tiempo de Atención)	97	100	0%	Se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA de las llamadas telefónicas de
		96	<97	2.00%	
		95	<96	3.00%	
		92	<95	10.00%	
			<92	20.00%	



ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No	Descripción	Cumplimiento del nivel de servicio			Deducción
		Limite inferior	Limite superior	Porcentaje de la mensualidad a deducir	
					entrada, de acuerdo a los rangos de cumplimiento.

No	Indicador	Medida	Descripción	Deductiva
2	Tiempo en el que contestan los asesores telefónicos (tiempo de espera)	Máximo 10 segundos	Tiempo de espera máximo de 10 segundos en que es atendida cada llamada por un asesor telefónico, una vez que se eligió la opción del menú en el IVR. Llamadas de entrada del mes.	0.1% al millar por cada llamada fuera del nivel de servicio, sobre el costo mensual sin IVA del servicio de llamadas telefónicas de entrada.
3	Porcentaje de llamadas abandonadas	Menor al 5%	Porcentaje de llamadas abandonadas respecto del total de llamadas de entrada del mes.	Se aplicará el 1% del costo mensual sin IVA del servicio de llamadas telefónicas de entrada, por cada punto porcentual o



ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No	Indicador	Medida	Descripción	Deductiva
				fracción por una tasa de abandono mayor al 5% de las llamadas recibidas mensual.
4	Validación de datos de la persona trabajadora vía telefónica.	Menos de 3 minutos	Tiempo de atención de cada solicitud de validación, en la que se espera la respuesta de confirmado o rechazado. Llamadas de validación del mes.	0.5% al millar por cada llamada fuera del nivel de servicio, sobre el costo mensual sin IVA del servicio de validación del teléfono de la persona trabajadora.
5	Grabación de llamadas	100%	Grabación de llamadas de entrada y llamadas de salida por asesor telefónico del mes.	0.1% al millar por cada audio de llamada no grabada, del monto mensual del servicio facturado antes de IVA.



ISO 9001
Sistema de Gestión
de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión
de la Seguridad de
la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión
Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de
Tecnologías
de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No	Descripción	Cumplimiento del nivel de servicio			Deducción
		Limite inferior	Limite superior	Porcentaje de la mensualidad a deducir	
6	Llamadas de Respuesta (call back)	97	100	0%	Se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA de las llamadas telefónicas de salida, de acuerdo a los rangos de cumplimiento.
		96	<97	2.00%	
		95	<96	3.00%	
		92	<95	10.00%	
			<92	20.00%	

No	Indicador	Medida	Descripción	Deductiva
7	Tiempo de respuesta de Mensajería automatizada instantánea (Chatbot)	Máximo 5 segundos	Tiempo de espera máximo de 5 segundos en que inicia la interacción una vez que se solicitó el servicio.	0.5% al millar por cada inicio de interacción fuera del nivel de servicio, sobre el costo mensual sin IVA del servicio de mensajería automatizada instantánea (Chatbot).



ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No	Indicador	Medida	Descripción	Deductiva
8	Confirmación de recepción de solicitud de campaña de Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta), campaña de SMS o campaña de correo electrónico.	5 minutos	Tiempo de espera a partir de la solicitud para la confirmación de la recepción de la campaña.	Se aplicará el 1% del costo mensual sin IVA del servicio facturado, por cada vez que no se cumpla con el nivel de servicio.
9	Envío de pruebas de campaña de Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta) o campaña de SMS.	10 minutos	A partir de la confirmación de la recepción de la campaña para el envío de las pruebas.	Se aplicará el 1% del costo mensual sin IVA del servicio facturado, por cada vez que no se cumpla con el nivel de servicio.
10	Tiempo de respuesta de Mensajería instantánea con respuesta personalizada	10 segundos	Tiempo de espera máximo de 10 segundos en que un asesor inicia la atención de la solicitud.	0.5% al millar por cada inicio de atención fuera del nivel de servicio, sobre el costo mensual sin IVA del servicio de mensajería instantánea con respuesta



ISO 9001
Sistema de Gestión
de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión
de la Seguridad de
la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión
Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de
Tecnologías
de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

No	Indicador	Medida	Descripción	Deductiva
				personalizada.

Para el pago de las deductivas, el área requirente informará por escrito a Maysoft como prestador de servicios el cálculo de la deductiva a la que se hizo acreedor, por el incumplimiento parcial o deficiente en que haya incurrido el prestador de servicios.

Para efectuar este pago, Maysoft como prestador de servicios contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación a través de referencia bancaria o a través de escrito de aceptación en el que manifieste que acepta el descuento en la factura correspondiente.

Maysoft entiende y acepta que la acumulación de dichas deducciones no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato, es decir del 10% (diez por ciento) antes de I.V.A. del importe total del contrato.

27. RESPONSABILIDAD LABORAL

Maysoft como prestador del servicio, bajo nuestra más estricta responsabilidad podremos nombrar al personal que requieran para la prestación del servicio, en el entendido de que asumiremos responsabilidad total de la actuación de los mismos, respondiendo de los daños y/o perjuicios que, en su caso, éstos en el desempeño de su participación llegaren a ocasionar al Instituto FONACOT.

Maysoft como prestador del servicio como patrones de las personas que en su caso designen para llevar a cabo el servicio objeto del presente término de referencia, seremos los únicos responsables de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos aplicables en materia de trabajo y seguridad social, obligándose a responder de todas y cada una de las reclamaciones que dichas personas presenten en su contra o en contra del Instituto FONACOT, obligándose en este mismo acto a dejar en paz, a salvo y libre de cualquier responsabilidad al Instituto FONACOT, reconociendo expresamente el prestador que son los únicos responsables del pago de sus sueldos, salarios, cuotas del Instituto Mexicano del Seguro Social y todas las demás prestaciones establecidas en los ordenamientos legales, comprometiéndose a mantener a salvo en todo momento al Instituto FONACOT en



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

caso de cualquier reclamación que se presentare en su contra derivada de su relación contractual con el Instituto FONACOT.

En caso de que las personas designadas por Maysoft como prestador del servicio, sufran accidentes de trabajo, en su acepción establecida por la Ley Federal del Trabajo, asumirán la responsabilidad, dejando libre al Instituto FONACOT de cualquier acción que pudiera interponerse por tal acontecimiento.

28. PLAZO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

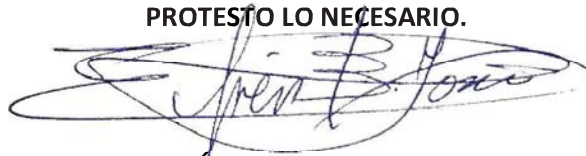
Maysoft entiende y acepta que en caso fortuito o de fuerza mayor, el plazo para la suspensión del servicio será de 5 días naturales, lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo

80 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102, fracción II de su Reglamento.

29. ADMINISTRADORES DE CONTRATO

Maysoft entiende y acepta que la administración del contrato estará a cargo de la Subdirección General de Productos Digitales, en lo referente a los Servicios de la partida 1 Servicios de Canales de Atención al Cliente y la Subdirección General de Crédito y Recuperación, para la partida 2 en lo relativo al Servicio Especializado de Cobranza. Los Administradores del Contrato serán responsables de la verificación y aceptación de los servicios.

PROTESTO LO NECESARIO.



EFREN BERMUDEZ YORIO
REPRESENTANTE LEGAL



ISO 9001
Sistema de Gestión
de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión
de la Seguridad de
la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión
Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de
Tecnologías
de la Información

ANEXO II

PROPUESTA ECONÓMICA

ANEXO 15

FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores

Presente.

Maysoft Global S. de R.L. de C.V.; a fin de integrar su cotización está considerando lo establecido en el **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"**.

Los precios de la presente propuesta económica, son en Moneda Nacional, la vigencia de la cotización será por el ejercicio fiscal 2025, y los precios serán fijos e inalterables durante la vigencia del contrato, así como nuestra conformidad a las condiciones de pago establecidas en el **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"** de la Convocatoria. Maysoft Global S. de R.L. de C.V.; acepta que, en caso de alguna suspensión del procedimiento por parte de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, la propuesta permanecerá vigente hasta en tanto quede sin efecto la suspensión.

La contratación se realizará mediante contrato abierto de prestación de servicios, en el cual se establecerán los derechos y obligaciones de Maysoft Global S. de R.L. de C.V., conforme a lo señalado en este Documento, y se ejercerá en la modalidad de servicios mínimos y máximos conforme a la siguiente tabla, así como los conceptos de perfilamientos necesarios para Nuevo Sistema o Desarrollo.

Partida 1. Servicios Canales de atención a clientes

Servicio	Unidad de medida	Volumen máximo bajo demanda (A)	Costo unitario (B)	Costo total C=AxB
Llamadas telefónicas de entrada	Llamada atendida	2,049,282	\$1.05	\$ 2,151,746.10
Llamadas telefónicas de salida	Llamada contactada	57,204	\$1.05	\$ 60,064.20
Envío de SMS	Envío exitoso	21,692,502	\$1.40	\$30,369,502.80
Mensajería automatizada instantánea (chatbot)	Interacción	4,680,846	\$1.27	\$ 5,944,674.42
Mensajería instantánea (mensaje con respuesta)	Envío y respuesta exitosa	10,265,472	\$1.40	\$14,371,660.80
Mensajería instantánea con respuesta personalizada	Interacción	168,588	\$1.54	\$ 259,625.52
Correo electrónico	Envío exitoso	10,771,218	\$1.21	\$13,033,173.78
Validación de teléfono de la persona trabajadora	Llamada contactada	3,153,726	\$0.87	\$ 2,743,741.62
COSTO TOTAL ANTES DE IVA				\$68,934,189.24
IVA				\$11,029,470.27
COSTO TOTAL CON IVA				\$79,963,659.51



ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información

Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Nota 1: La volumetría contempla 18 meses de servicio.

Nota 2: Volumen máximo bajo demanda se refiere al volumen máximo por la vigencia del contrato, en el entendido que el volumen mínimo bajo demanda, corresponderá al 40% del volumen máximo.

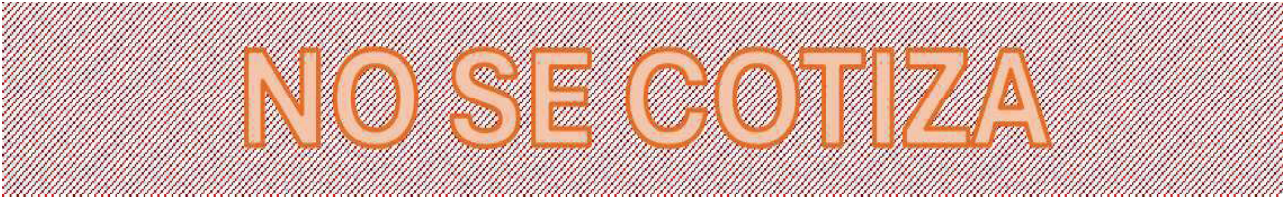
Nota 3: Llamada atendida o contactada se refiere a que alguna persona contestó.

Nota 4: Interacción se refiere a la comunicación que se tiene entre 2 personas (chatbot-persona o persona a persona) que se envían y reciben mensajes instantáneos.

Los precios son en moneda nacional.

Los precios serán fijos e inalterables durante la vigencia del contrato.

Partida 2. Servicio Especializado de Cobranza



Mínimo de Unidades de Servicio de Cobranza

SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO POR ESTACIÓN POR HORA (A)	HORAS AL DIA (B)	NÚMERO DE DIAS LABORABLES AL MES (LUNES A VIERNES,SÁBADO) (C)	COSTO UNITARIO POR MES (COSTO DE UNIDAD DE SERVICIO D E COBRANZA)	NÚMERO MÍNIMO DE UNIDADES (E)	COSTO MENSUAL DEL SERVICIO (F) (F=D*E)	MESES DE SERVICIO (G)	COSTO MÍNIMO SUBTOTAL (H1) (H1=F*G)
NO SE COTIZA									
llamadas de servicio y atención de llamadas de entrada	de cobranza								

Máximo de Unidades de Servicio de Cobranza

--



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO POR ESTACIÓN POR HORA (A)	HORAS AL DÍA (B)	NÚMERO DE DÍAS LABORABLES AL MES (LUNES A VIERNES, SÁBADO) (C)	COSTO UNITARIO POR MES (COSTO DE UNIDAD DE SERVICIO D E COBRANZA) (D=A*B*C)	NÚMERO MÁXIMO DE UNIDADES (E)	COSTO MENSUAL DEL SERVICIO (F) (F=D*E)	MESES DE SERVICIO (G)	COSTO MÁXIMO SUBTOTAL (H1) (H1=F*G)
NO SE COTIZA									

Mínimo de Servicios

SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD MENSUAL (J)	MESES DE SERVICIO (K)	COSTO UNITARIO (L)	COSTO MENSUAL (M=J*K*L)
ENVÍO DE SMS COBRANZA	ENVÍO				
NO SE COTIZA					
SERVICIO ELECTRÓNICO COBRANZA	EXITOSO	200,000	18		
COSTO MÍNIMO SUBTOTAL					
NO SE COTIZA					
COSTO MINIMO SUB TOTAL (N1)					



ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información

COSTO TOTAL MINIMO ANTES DE IVA (H1+N1)	
NO SE COTIZA	

Máximo de servicios

SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD MENSUAL (J)	MESES DE SERVICIO (K)	COSTO UNITARIO	COSTO MENSUAL (M)
NO SE COTIZA					
CORREO ELECTRÓNICO COBRANZA	ENVÍO EXITOSO	275,000	18	\$	\$
		COSTO MÁXIMO SUBTOTAL (N2)			\$
COSTO MAXIMO SUB TOTAL (H2)				\$	
COSTO MAXIMO SUB TOTAL					
NO SE COTIZA					
IVA				\$	
COSTO TOTAL MAXIMO CON IVA				\$	



Ciudad de México 1 de septiembre de 2025

Notas:

- El licitante deberá requisitar este formato con independencia del requerido en **la Plataforma**, por lo que deberá verificar que los totales mínimos y máximos propuestos (antes de IVA) sean iguales, ya que en caso de discrepancia entre uno y otro se dará preferencia al menor.
- El licitante deberá presentar su propuesta en el formato establecido en el presente documento, el cual deberá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, siendo obligatoria su presentación debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.

NO SE COTIZA

PROTESTO LO NECESARIO



EFRÉN BERMUDEZ YORIO

REPRESENTANTE LEGAL



ISO 9001
Sistema de Gestión
de Calidad



ISO 27001
Sistema de Gestión
de la Seguridad de
la Información



ISO 37001
Sistema de Gestión
Antisoborno



ISO/IEC 20000-1
Sistema de Gestión de
Tecnologías de la Información