

**CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y OPERACIÓN DE UNA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS ADMINISTRADA (PMO), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL INSTITUTO FONACOT, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL LIC. FRANCISCO JAVIER VILLAFUERTE HARO, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL Y POR LA OTRA PARTE, LAS EMPRESAS DENOMINADAS MERR INFORMÁTICA, S. DE R.L. DE C.V., IT ERA, S.A. DE C.V. Y ARDUUS TI, S.C., EN LO SUBSIGUIENTE LOS PRESTADORES, REPRESENTADAS POR EL LIC. RODRIGO MERINO REYES, LUZ DORA BRAVO ZAZUETA Y OSCAR RAMÍREZ FLORES, EN SU CARÁCTER DE APODERADOS LEGALES, RESPECTIVAMENTE, QUE CELEBRAN DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:**

### DECLARACIONES

#### I. DECLARA EL APODERADO LEGAL DEL INSTITUTO FONACOT:

- I.1. Que su representado es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de conformidad a lo establecido en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de abril del 2006.
- I.2. Que su representado se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la clave IFN060425C53.
- I.3. Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representado en los términos y condiciones de este contrato, como se desprende de la escritura pública número 212,692 de fecha 29 de julio del 2014, otorgada ante la fe del Lic. Eutiquio López Hernández, Notario Público número 35 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, instrumento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio número 82-7-01082014-115726, el día 1° de agosto del 2014, con fundamento en los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 40, 41, 45 y 46 de su Reglamento.
- I.4. Que no tiene ningún conflicto de interés con los PRESTADORES, en términos de la fracción IX del artículo 49 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- I.5. Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato plurianual, cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en la partida presupuestal número 33304 denominada "Servicios de Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas" y cuenta con suficiencia presupuestal para contratar el presente servicio para los ejercicios 2018, 2019, 2020 y 2021, según oficio número SGA-051, de fecha 9 de marzo de 2018, emitido por la Subdirección General de Administración con autorización del Director General del INSTITUTO FONACOT.
- I.6. Que para el cumplimiento de sus funciones, requiere de la prestación de diversos servicios, entre los cuales se encuentra el servicio integral para la implementación, puesta en marcha y operación de una oficina de administración de proyectos administrada (PMO).
- I.7. En atención a lo anterior, el presente contrato se adjudicó a los PRESTADORES mediante el procedimiento de Licitación Pública Nacional Mixta con Reducción de Plazos No. LA-014P7R001-E227-2018, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 134 Constitucional; 26 fracción I, 26 Bis fracción III, 27, 28 fracción I, 29, 30, 32, 36 tercer párrafo, 45 y 47 de la Ley de

Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; así como 39, 42, 43, 52, 81 y 85 de su Reglamento, 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 de su Reglamento y a lo dispuesto en el acta de fallo de fecha 17 de abril del 2018, emitido a favor de los PRESTADORES.

- I.8. Que su representado tiene su domicilio en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Colonia Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

**II. DECLARA EL APODERADO LEGAL DE MERR INFORMÁTICA, S. DE R.L. DE C.V., BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD:**

- II.1. Que su representada es una Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, constituida de conformidad con la legislación mexicana, según consta en la escritura constitutiva número 10,539 de fecha 14 de febrero de 2011, otorgada ante la fe del Lic. Alfonso Martín León Orantes, Notario Público Número 238 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, inscrita en el Registro Público de Comercio del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, bajo el folio mercantil número 436718-1.
- II.2. Que de acuerdo con sus estatutos, el objeto social de su representada consiste en el diseño y elaboración de sistemas computacionales para las empresas, así como el diseño y manejo de toda clase de páginas de internet, elaboración de software, venta de hardware, colocación de equipos para la seguridad de la empresa, consultoría y la realización de soluciones para toda clase de empresas.
- II.3. Que su representada se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave MIN1102155T7.
- II.4. Que el Apoderado Legal cuenta con las facultades legales suficientes para obligar a su representado en los términos y condiciones de este contrato como se desprende de la escritura pública número 10,539 de fecha 14 de febrero de 2011, otorgada ante la fe del Lic. Alfonso Martín León Orantes, Notario Público Número 238 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México y se identifica con pasaporte número [REDACTED] expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores de los Estados Unidos Mexicanos.
- II.5. Que su representada dispone de la organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como de la capacidad legal suficiente para llevar a cabo los servicios materia del presente contrato.
- II.6. Que su representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales de conformidad con las disposiciones fiscales, en especial con el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. Así mismo que presentó su solicitud de opinión a través de la página de Internet del SAT, sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales como lo establece la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018, en sentido positivo.
- II.7. Que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones laborales en observancia a lo dispuesto por la regla Quinta del "Acuerdo ACDO. SAI.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015, de conformidad con el documento emitido por Instituto Mexicano del Seguro Social en el que se

Eliminado: una palabra del quinto renglón del séptimo párrafo. Número de Pasaporte. Fundamento Legal: artículo 116 Primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 3 fracción IX, 6, 18 primer párrafo y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como el lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas. Motivación: Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable.

Handwritten initials and a circled '9' in blue ink.

emite la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo.

- II.8.** Que su representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, en observancia a lo dispuesto por el "Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017, de conformidad con la constancia de situación fiscal emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, con fecha 18 de abril de 2018, en el sentido de que no se identificaron adeudos ante el INFONAVIT.
- II.9.** Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que ninguno de los socios o accionistas que ejercen control sobre su representada, desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público, en los términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, así como que la empresa y ninguno de sus socios se encuentran en alguno de los supuestos de los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que alguna de las personas físicas que forman parte del PRESTADOR se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

- II.10.** Que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que su representada se encuentra clasificada como pequeña empresa, de conformidad con lo establecido en el Artículo 3, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y en el Artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.11.** Que su representada tiene su domicilio en calle Juan Racine número 112, piso 10, colonia Los Morales, Delegación Miguel Hidalgo, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

**III. DECLARA EL REPRESENTANTE DE IT ERA, S.A. DE C.V., BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD:**

- III.1.** Que su representada es una Sociedad Anónima de Capital Variable, constituida de conformidad con la legislación mexicana, según consta en la escritura constitutiva número 84,595, de fecha 30 de enero de 2001, otorgada ante la fe del Lic. Armando Gálvez Pérez Aragón, Notario Público Número 103 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, inscrita en el Registro Público de Comercio del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, bajo el folio mercantil número 271,969.
- III.2.** Que de acuerdo con sus estatutos, el objeto social de su representada consiste en la compra, venta, ensamble, distribución, importación, exportación y comercio en general de toda clase de bienes, servicios, equipos, partes y componentes relacionados con, pero sin limitarse a la industria de la electrónica y la computación, además, comprar, vender, poseer, desarrollar, arrendar, publicar, fabricar, producir, diseñar, distribuir, implantar, instalar, reparar, mantener y en general administrar, asesorar y capacitar en todo lo relacionado con sistemas de procesamiento de datos, paquetería de computación, programación, configuración de equipos

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

computacionales y sus accesorios, sistemas cibernéticos y de informática, pero sin limitarse a la industria de la electrónica y la computación.

- III.3. Que su representada se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave IER010130L68.
- III.4. Que su Apoderada Legal cuenta con las facultades legales suficientes para obligar a su representado en los términos y condiciones de este contrato como se desprende de la escritura pública número 84,595, de fecha 30 de enero de 2001, otorgada ante la fe del Lic. Armando Gálvez Pérez Aragón, Notario Público Número 103 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México y se identifica con credencial para votar folio [REDACTED] expedida por el Registro Federal de Electores del entonces Instituto Federal Electoral, hoy Instituto Nacional Electoral.
- III.5. Que su representada dispone de la organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como de la capacidad legal suficiente para llevar a cabo los servicios materia del presente contrato.
- III.6. Que su representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales de conformidad con las disposiciones fiscales, en especial con el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. Así mismo que presentó su solicitud de opinión a través de la página de Internet del SAT, sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales como lo establece la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018, en sentido positivo.
- III.7. Que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones laborales en observancia a lo dispuesto por la regla Quinta del "Acuerdo ACDO. SAI.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015, de conformidad con el documento emitido por Instituto Mexicano del Seguro Social en el que se emite la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo.
- III.8. Que su representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, en observancia a lo dispuesto por el "Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017, de conformidad con la constancia de situación fiscal emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, con fecha 18 de abril de 2018, en el sentido de que no se identificaron adeudos ante el INFONAVIT.
- III.9. Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que ninguno de los socios o accionistas que ejercen control sobre su representada, desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público, en los términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, así como que la empresa y ninguno de sus socios se encuentran en alguno de los supuestos de los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que alguna de las personas físicas que forman parte del PRESTADOR se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la

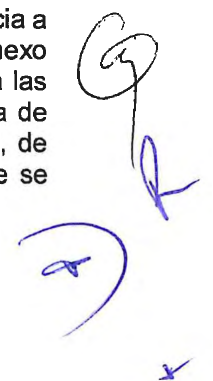


autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

- III.10. Que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que su representada se encuentra clasificada como una gran empresa, por lo que no le aplica lo establecido en el Artículo 3, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y el Artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- III.11. Que su representada tiene su domicilio en calle José Luis Lagrange, número 103, piso 9, Colonia Los Morales Polanco, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11510, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

#### IV. DECLARA EL REPRESENTANTE DE ARDUUS TI, S.C., BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD:

- IV.1. Que su representada es una Sociedad Civil, constituida de conformidad con la legislación mexicana, según consta en la escritura constitutiva número 37,102, de fecha 18 de noviembre de 2010, otorgada ante la fe del Lic. Alejandro Eugenio Pérez Teuffer Fournier, Notario Público Número 44 de Huixquilucan, Estado de México, inscrita en el Registro Público de Comercio del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, bajo el folio mercantil número 94797.
- IV.2. Que de acuerdo con sus estatutos, el objeto social de su representada consiste en asesoría especializada y capacitación en relación a la instalación y uso de cualquier tipo de sistema de cómputo, software y hardware.
- IV.3. Que su representada se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave ATI101123F26.
- IV.4. Que su Apoderado Legal cuenta con las facultades legales suficientes para obligar a su representado en los términos y condiciones de este contrato como se desprende de la escritura pública número 79,740, de fecha 3 de febrero de 2017, otorgada ante la fe del Lic. Moisés Farca Charabati, Notario Público número 91 de la Ciudad de México y se identifica con credencial para votar clave de elector [REDACTED] expedida por el Registro Federal de Electores del entonces Instituto Federal Electoral, hoy Instituto Nacional Electoral.
- IV.5. Que su representada dispone de la organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como de la capacidad legal suficiente para llevar a cabo los servicios materia del presente contrato.
- IV.6. Que su representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales de conformidad con las disposiciones fiscales, en especial con el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. Así mismo que presentó su solicitud de opinión a través de la página de Internet del SAT, sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales como lo establece la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018, en sentido positivo.
- IV.7. Que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones laborales en observancia a lo dispuesto por la regla Quinta del "Acuerdo ACDO. SAI.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015, de conformidad con el documento emitido por Instituto Mexicano del Seguro Social en el que se



emite la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo.

**IV.8.** Que su representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, en observancia a lo dispuesto por el "Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017, de conformidad con la constancia de situación fiscal emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, con fecha 18 de abril de 2018, en el sentido de que no se identificaron adeudos ante el INFONAVIT.

**IV.9.** Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que ninguno de los socios o accionistas que ejercen control sobre su representada, desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público, en los términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, así como que la empresa y ninguno de sus socios se encuentran en alguno de los supuestos de los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que alguna de las personas físicas que forman parte del PRESTADOR se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

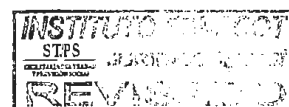
**IV.10.** Que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que su representada se encuentra clasificada como pequeña empresa, de conformidad con lo establecido en el Artículo 3, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y en el Artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**IV.11.** Que su representada tiene su domicilio en Avenida Insurgentes Sur número 1602, Col. Crédito Constructor, Delegación Benito Juárez, C.P. 03940, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

**V. DECLARAN LOS PRESTADORES POR CONDUCTO DE SUS APODERADOS LEGALES:**

**V.1.** Que con fecha el 9 de abril del 2018, MERR INFORMÁTICA, S. DE R.L. DE C.V., "Participante A"; IT ERA, S.A. DE C.V., "Participante B"; y ARDUUS TI, S.C., "Participante C", celebraron un convenio de participación conjunta en la Licitación Pública Nacional Mixta con Reducción de Plazos No. LA-014P7R001-E227-201, relativa a la contratación plurianual abierta de prestación del servicio integral para la implementación, puesta en marcha y operación de una oficina de administración de proyectos administrada (PMO), en el que se obligan a presentar los servicios de manera solidaria, asumiendo las obligaciones derivadas de la licitación convenio que se agrega al presente contrato como ANEXO I.

**V.2.** Que en el citado convenio pactaron designar como representante común a MERR INFORMÁTICA, S. DE R.L. DE C.V., por conducto de su Apoderado Legal el Lic. Rodrigo Merino Reyes y quien será el único facultado para efectuar el cobro de las facturas relativas a los bienes o servicios que se entreguen al INSTITUTO FONACOT.



*(Handwritten signature and initials in blue ink)*

**VI. EL INSTITUTO FONACOT Y LOS PRESTADORES DECLARAN, POR CONDUCTO DE SUS APODERADOS LEGALES:**

- VI.1.** Que están de acuerdo en que los apartados, títulos e incisos del presente contrato, únicamente se asignan para fines de claridad y de referencia y de ninguna manera se consideran como interpretación de condiciones del texto de este contrato.
- VI.2.** Que se reconocen la personalidad y facultades con las que se ostentan y manifiestan que las facultades con que actúan no les han sido revocadas o modificadas en forma alguna, por lo que están conformes en obligarse de acuerdo a las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.** El INSTITUTO FONACOT encomienda a los PRESTADORES y éstos se obligan a llevar a cabo el servicio integral para la implementación, puesta en marcha y operación de una oficina de administración de proyectos administrada (PMO); de conformidad con las características, condiciones, especificaciones y entregables contenidos en el ANEXO II Propuesta Técnica, "Características Técnicas del Servicio", anexo que se agrega al presente contrato, el cual una vez rubricado por las partes, formará parte integrante del mismo; para lo cual los PRESTADORES pondrán toda su experiencia y capacidad, dedicándole todo el tiempo que sea necesario.

**SEGUNDA. PRECIOS UNITARIOS.** El INSTITUTO FONACOT pagará a los PRESTADORES por los servicios objeto del presente contrato, los precios unitarios que se detallan en la "Propuesta Económica" de los PRESTADORES que como ANEXO III, se agrega al presente contrato, el cual una vez rubricado por las partes formará parte integrante del mismo.

Los precios son en moneda nacional y serán considerados fijos hasta que concluya la relación contractual, debiendo incluir los PRESTADORES todos los costos involucrados, considerando todos los conceptos del servicio que requiere el INSTITUTO FONACOT, por lo que los PRESTADORES no podrán agregar ningún costo extra y serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

Asimismo, el INSTITUTO FONACOT, con fundamento en lo previsto en el artículo 66, fracción I del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, no pagará a los PRESTADORES aquellos servicios solicitados y no proporcionados.

**TERCERA. MONTO DEL CONTRATO.** De conformidad con el artículo 47, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y artículo 85, fracción I de su Reglamento, el presupuesto mínimo a ejercer por este concepto durante la vigencia del presente contrato es por la cantidad de \$70'560,000.00 M.N. (Setenta millones quinientos sesenta mil pesos, 00/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado, y el presupuesto máximo a ejercer asciende a la cantidad de \$176'400,000.00 M.N. (Ciento setenta y seis millones cuatrocientos mil pesos, 00/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado.

Ambas partes están de acuerdo, que el INSTITUTO FONACOT no está obligado a ejercer el presupuesto máximo.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que los PRESTADORES deban efectuar en su caso por concepto de penas convencionales.



**CUARTA. EJERCICIO PRESUPUESTAL.** Los PRESTADORES recibirán por los servicios prestados durante los ejercicios fiscales del 2018 al 2021, las cantidades en Moneda Nacional que a continuación se describen, más el Impuesto al Valor Agregado:

	2018	2019	2020	2021	TOTAL
Mínimo	\$17'640,000.00	\$23'520,000.00	\$23'520,000.00	\$ 5'880,000.00	\$ 70'560,000.00
Máximo	\$44'100,000.00	\$58'800,000.00	\$58'800,000.00	\$14'700,000.00	\$176'400,000.00

La ejecución y pago del servicio, estarán sujetos a la disponibilidad del presupuesto que sea autorizado por la H. Cámara de Diputados en el Presupuesto de Egresos de la Federación para cada ejercicio fiscal y al oficio de Liberación del Presupuesto que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, emita al INSTITUTO FONACOT por los periodos del 2019 al 2021. No habrá penalización de ningún tipo para el INSTITUTO FONACOT, en caso de que ocurra alguna variación por asignación y cuantía menor en los presupuestos que aprueben las autoridades mencionadas en este párrafo, que impida la continuidad del servicio objeto de este contrato, para cualquiera de los ejercicios fiscales.

**QUINTA. FORMA DE PAGO.** En el presente servicio no se otorgarán anticipos.

Para que la obligación de pago se haga exigible, MERR INFORMÁTICA, S. DE R.L. DE C.V., deberá presentar a partir del día hábil siguiente a la prestación de los servicios, la documentación completa y debidamente requisitada para realizar el trámite de pago, misma que ampare el 100% de los servicios realizados en el mes inmediato anterior, conforme al presente contrato y a lo descrito en el ANEXO II del presente contrato, consistente en los entregables que apliquen de acuerdo al numeral 23. ENTREGABLES DEL PROYECTO del ANEXO II, los cuales deberán contar con el visto bueno por parte del Administrador del Contrato y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación, MERR INFORMÁTICA, S. DE R.L. DE C.V. deberá emitir comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), que son facturas electrónicas que MERR INFORMÁTICA, S. DE R.L. DE C.V. pondrá a disposición del INSTITUTO FONACOT en archivo XML (archivo electrónico del comprobante fiscal digital por Internet) y de manera adicional entregará la representación de las facturas electrónicas en un documento impreso en papel, estas últimas debidamente selladas y firmadas por el Administrador del Contrato, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y los descuentos que en su caso se otorguen al INSTITUTO FONACOT.

El pago se realizará en pagos mensuales, de acuerdo a los servicios devengados y justificados a la metodología establecida en el numeral 15. METRICAS PARA LA CONTABILIZACIÓN DE HORAS del ANEXO II, y serán las horas devengadas por mes de todos los proyectos aplicando la fórmula de total de Unidades de Servicio Equivalentes de todos los proyectos devengados o etapas devengadas durante el mes inmediato anterior multiplicado por el Precio Unitario de Una Unidad de Servicio Equivalente ofertado por los PRESTADORES. Lo anterior deberá estar debidamente soportado y acompañado con los entregables que apliquen de acuerdo al numeral 23. ENTREGABLES DEL PROYECTO del ANEXO II; a través del programa de cadenas productivas o depósito interbancario a la cuenta de cheques

[REDACTED], dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación del comprobante o comprobantes fiscales a que se hizo referencia en el párrafo anterior, y de la presentación de la documentación soporte para su revisión y autorización.

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.



MERR INFORMÁTICA, S. DE R.L. DE C.V. podrá modificar el número de cuenta y el nombre de la institución citada en esta cláusula, siempre que dé aviso al INSTITUTO FONACOT por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la presentación de la factura.

**SEXTA. PAGOS.** Para el pago de los servicios efectivamente proporcionados, MERR INFORMÁTICA, S. DE R.L. DE C.V. deberá entregar lo siguiente:

- a. 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 de ser posible el número de contrato que lo ampara. Dichos comprobantes deberán ser entregados y enviados a entera satisfacción del Administrador del contrato, en las Oficinas Centrales del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 2° piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, en la Dirección de Tecnologías de la Información, así mismo deberán ser enviados al correo electrónico a [angel.gascon@fonacot.gob.mx](mailto:angel.gascon@fonacot.gob.mx) con copia a [javier.jimenez@fonacot.gob.mx](mailto:javier.jimenez@fonacot.gob.mx), en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.
- b. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 89 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para efectos de contabilizar el plazo a que hace referencia el primer párrafo del artículo 51 de la Ley mencionada, se tendrá como recibida la factura o el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes, a partir de que MERR INFORMÁTICA, S. DE R.L. DE C.V. los entregue al INSTITUTO FONACOT, al momento de concluir la prestación total o parcial del servicio, conforme a los términos del contrato celebrado y el INSTITUTO FONACOT los reciba a satisfacción, en los términos de los lineamientos que emita la Secretaría de la Función Pública para promover la agilización del pago.

Dentro de los veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa prestación de los servicios en los términos del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT deberá requerir en su caso, a MERR INFORMÁTICA, S. DE R.L. DE C.V., la corrección de errores o deficiencias contenidos en la factura o en el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes; tramitar el pago de dicha factura o documento y realizar el pago al PRESTADORES.

El INSTITUTO FONACOT dará al PRESTADORES la opción de recibir el pago por medios electrónicos.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 90 del Reglamento referido, en caso de que las facturas entregadas por MERR INFORMÁTICA, S. DE R.L. DE C.V. para su pago, presenten errores o deficiencias, el INSTITUTO FONACOT dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito a MERR INFORMÁTICA, S. DE R.L. DE C.V. las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que MERR INFORMÁTICA, S. DE R.L. DE C.V. presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**SÉPTIMA. VIGENCIA.** La vigencia del presente contrato, es del 18 de abril de 2018 al 31 de marzo del 2021, la cual será forzosa para los PRESTADORES y voluntaria para el INSTITUTO FONACOT.

Concluido el término del presente contrato, no podrá haber prórroga automática por el simple transcurso del tiempo y terminará sin necesidad de darse aviso entre las partes.

**OCTAVA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO PLURIANUAL.** Los PRESTADORES garantizarán el cumplimiento del presente contrato entregando al INSTITUTO FONACOT dentro de los

10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, tal como se refiere en la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, póliza de fianza, en moneda nacional, expedida por institución legalmente autorizada para operar en el ramo, conforme a la legislación mexicana, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INSTITUTO FONACOT), por un importe equivalente al 10% (Diez por ciento) del monto máximo a erogar en el ejercicio fiscal 2018, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, renovando la garantía en los ejercicios fiscales 2019, 2020 y 2021 por el monto máximo que se ejercerá en los mismos, las cuales deberán presentarse al INSTITUTO FONACOT a más tardar dentro de los primeros diez días naturales de los ejercicios fiscales 2019, 2020 y 2021, de conformidad con el artículo 87 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, bajo las mismas condiciones que se describen en la presente cláusula.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuando la forma de garantía sea mediante fianza, cada una de las pólizas de fianza deberá contener en su texto, como mínimo, las siguientes previsiones:

- a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato abierto plurianual celebrado entre MERR INFORMÁTICA, S. DE R.L. DE C.V., IT ERA, S.A. DE C.V. Y ARDUUS TI, S.C. y el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, derivado del procedimiento de Licitación Pública Nacional Mixta con Reducción de Plazos No. LA-014P7R001-E227-2018.
- b) Que para cancelar cada una de las fianzas, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales de cada ejercicio presupuestal, para lo cual se requerirá la respectiva manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- c) Que cada una de las fianzas permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice cada ejercicio presupuestal y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida, quedando a elección del INSTITUTO FONACOT poder reclamar el pago de la fianza por cualquiera de los procedimientos establecidos en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 283 de dicha Ley.

Que la institución afianzadora otorga expresamente y en forma automática, sin necesidad de que medie aviso, su consentimiento en términos del artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, en caso de que el INSTITUTO FONACOT decida otorgar prórrogas y/o esperas a los PRESTADORES.

En el supuesto de rescisión de este contrato por causas imputables a los PRESTADORES, la fianza se hará exigible de inmediato sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT a los PRESTADORES ante autoridad competente.

La garantía de cumplimiento del contrato, se hará exigible de inmediato, sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, y sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO

*(Handwritten signatures and initials)*

FONACOT a los PRESTADORES ante autoridad competente, cuando se presente de manera enunciativa y no limitativa, alguno de los siguientes casos:

- Cuando por causas imputables a los PRESTADORES, se incumpla con cualquiera de las condiciones pactadas en el contrato y consecuentemente se rescinda el mismo, o
- Cuando se haya vencido el plazo para el inicio de la vigencia del contrato y los PRESTADORES por sí mismo o a requerimiento del INSTITUTO FONACOT, no sustente debidamente las razones del incumplimiento en el inicio, previo agotamiento de las penas convencionales respectivas, o
- Cuando se detecten vicios ocultos o defectos de la calidad de los servicios proporcionados.

**NOVENA. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.** La fianza a que se refiere la cláusula que antecede, será cancelada por el INSTITUTO FONACOT a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, una vez que los PRESTADORES demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en el presente contrato; para cancelar la fianza será indispensable la constancia de cumplimiento total de las obligaciones, donde conste la manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT en ese sentido, con fundamento en el artículo 103, fracción I, inciso b, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA. GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.** Los PRESTADORES garantizarán durante el periodo de vigencia del contrato, el pago de los daños que por causas imputables a la mano de obra que su personal pueda causar a los sistemas, equipos e instalaciones en general y los problemas de cualquier naturaleza que puedan derivar directamente de defectos o incumplimiento en la prestación de los servicios contratados y que no sean objeto de penalización mediante una póliza de responsabilidad civil cuyo monto será de cuando menos \$3,000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.). La cual deberá ser entregada máximo 10 días naturales posteriores al Acto de Fallo en la Dirección de Tecnologías de la Información citó en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 2° Piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Si por causa de la instalación de los dispositivos se producen daños a los sistemas o equipos o componentes del mismo se hará válida la garantía por responsabilidad civil que los PRESTADORES se obligan a presentar.

En caso de algún siniestro supere el monto de la póliza requerida, los PRESTADORES se hará cargo de la totalidad de los gastos que este llegue a generar.

**DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES.** Los PRESTADORES se obliga a:

- a) Cumplir totalmente y a satisfacción del INSTITUTO FONACOT con el servicio objeto del presente contrato, de conformidad con lo establecido en el mismo y en sus anexos.
- b) Contar con la infraestructura, Ingenieros, personal profesional y técnicos especializados en el ramo, técnicas, procedimientos y equipos suficientes y adecuados, para la ejecución, operación y supervisión continúa de los servicios.

**DÉCIMA SEGUNDA. IMPUESTOS Y DERECHOS.** Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la contratación de los servicios objeto del presente contrato, serán pagados por los PRESTADORES. El INSTITUTO FONACOT sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.



**DÉCIMA TERCERA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.** Los PRESTADORES no podrán en forma alguna subcontratar el servicio objeto del presente contrato, así como tampoco deberán ceder ni transferir en forma total o parcial los derechos y obligaciones derivados de este contrato, salvo los derechos de cobro, mismos que sólo podrán ser cedidos con la aceptación expresa que por escrito otorgue el INSTITUTO FONACOT a los PRESTADORES, conforme a lo establecido en el último párrafo del artículo 46, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA CUARTA. MODIFICACIONES.** El INSTITUTO FONACOT con fundamento en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá acordar el incremento al monto del contrato o a la cantidad de los servicios, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase en su conjunto, el veinte por ciento del monto originalmente establecido en el mismo y el precio de los servicios sea igual al pactado originalmente en el contrato que se modifique.

Por lo que se refiere a la vigencia, ésta podrá ser ampliada, siempre que no se rebase el primer trimestre del ejercicio fiscal siguiente y resulte indispensable para no interrumpir la operación regular del INSTITUTO FONACOT, de conformidad con lo establecido en el artículo 92 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y último párrafo del artículo 146 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

**DÉCIMA QUINTA. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES.** De conformidad a lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y primer párrafo del artículo 96 de su Reglamento, el INSTITUTO FONACOT aplicará a los PRESTADORES penalizaciones por la demora en el cumplimiento de las obligaciones contractuales de conformidad con lo siguiente:

No.	Solicitud	Cumplimiento	Penalización
1	Presentación de todo el personal del equipo base	Al día hábil siguiente de notificación del fallo	1% por día natural de atraso, sobre el monto mensual total.
2	Inicio de labores <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Director del Proyecto</li> <li>✓ Gerente de Gobierno de Proyectos</li> <li>✓ Gerente de Servicios TI</li> </ul>	Al día hábil siguiente de notificación del fallo	1% por día natural de atraso, sobre el monto mensual total del contrato.
3	Inicio de labores <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 4 Líderes de Proyecto en Implementación de Oficina de Proyectos</li> <li>✓ Especialista en Herramientas de administración de Proyectos</li> </ul>	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	5% por día natural de atraso, por recurso humano faltante, sobre el monto mensual total.
4	Inicio de labores <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consultor Sr en Servicios TI</li> <li>✓ Consultor Sr en Gobierno de TI</li> </ul>	Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	5% por día natural de atraso, por recurso humano faltante, sobre el monto mensual total.
5	Reemplazo del Recurso Humano	El licitante ganador deberá sustituir en un plazo no mayor a 10 días hábiles el recurso humano, debiendo presentar su propuesta de sustituto el cual deberá cubrir el perfil de la persona que sustituye a satisfacción del Administrador del	5% por día natural de retraso, en la sustitución del recurso humano, sobre el monto mensual total.

Handwritten signature and initials in blue ink.



		Contrato del INSTITUTO FONACOT	
6	Reporte de la etapa de inicio Incluye: ✓ Acta de constitución del proyecto Matriz de responsables de proyectos	10 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	1% por día natural de retraso, sobre el monto mensual total.
7	Reporte de la Etapa de Planificación Incluye: ✓ Plan de comunicación ✓ Plan de administración del proyecto general ✓ Plan de riesgos ✓ Acta de alcance de proyecto ✓ Plan de trabajo ✓ Reporte de calidad para la presente etapa ✓ Estructura de los equipos de trabajo ✓ Bitácora de asuntos y soluciones "issues" ✓ Plan de administración de los recursos humanos del proyecto ✓ Presupuesto del proyecto	Dentro de los 45 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	1% por día natural de retraso, sobre el monto mensual total.
8	Implementación de las Herramientas de Apoyo.	Dentro de los 2 días naturales posteriores a la notificación del fallo	1% por cada día natural de atraso, sobre el monto mensual total
9	Configuración de las Herramientas de Apoyo.	Dentro de los 60 días naturales posteriores a la notificación del fallo	1% por cada día natural de atraso, sobre el monto mensual total
10	Reporte de avances y seguimiento, todos los miércoles y viernes de cada semana durante la vigencia del contrato.	Semanalmente posterior de los 60 días naturales posteriores a la notificación del fallo	1% por cada día natural de atraso, sobre el monto mensual total

Para el pago de las penas convencionales, el INSTITUTO FONACOT a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, informará por escrito a los PRESTADORES el cálculo de la pena convencional correspondiente, indicando el número de días u horas de atraso, así como la base para su cálculo y el monto a que se hizo acreedor.

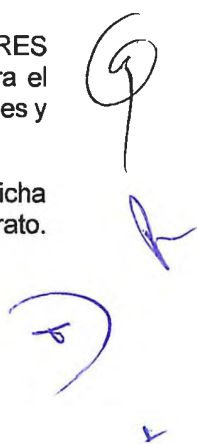
Para efectuar este pago, los PRESTADORES lo realizarán a través de referencia bancaria que se generara el mismo día en que se efectúe el pago, la cual será proporcionada por la Dirección de Recursos Materiales y Servidos Generales.

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.

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 IVA, de conformidad con el Artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 de su Reglamento.

Los pagos, quedarán condicionados, proporcionalmente, al pago y/o deducción que los PRESTADORES deba efectuar por concepto de penas convencionales a través de referencia bancaria que se genera el mismo día en el que efectuará el pago, el cual será proporcionado en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

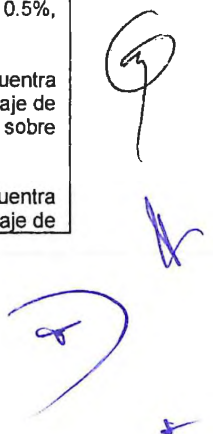
En el entendido de que en el supuesto que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dicha penalización, ni la contabilización de la misma para hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.



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 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA SEXTA. DEDUCTIVAS.** De conformidad con lo previsto en el artículo 53 Bis de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, el INSTITUTO FONACOT aplicará a los PRESTADORES, deductivas por concepto de los servicios ejecutados de manera parcial o deficiente en que incurra, de conformidad con lo siguiente:

No.	Solicitud	Cumplimiento	Deductiva
1	<p>Reporte Etapa de Ejecución</p> <p>Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acta de inicio de ejecución de proyecto</li> <li>✓ Plan de comunicación</li> <li>✓ Plan de Administración General</li> <li>✓ Plan de administración de alcance del proyecto con la estructura de desglose de trabajo</li> <li>✓ Reporte de calidad de la etapa</li> <li>✓ Estructura de los equipos de trabajo</li> <li>✓ Plan de riesgos</li> <li>✓ Plan de trabajo</li> <li>✓ Bitácora de asuntos y soluciones "issues"</li> <li>✓ Presupuesto del proyecto</li> <li>✓ Plan de administración de los recursos humanos del proyecto</li> <li>✓ Plan de administración de las adquisiciones del proyecto</li> <li>✓ Plan de comunicación</li> <li>✓ Matriz de trazabilidad</li> </ul>	<p>Reporte Mensual</p> <p>Entrega en los primeros 5 días hábiles de cada mes</p>	<p>1% por cada día natural de servicio prestado de manera parcial o deficiente, sobre el monto mensual total</p>
2	<p>Reporte de la etapa de Supervisión</p> <p>Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de administración de los recursos humanos del proyecto</li> <li>✓ Plan de trabajo</li> <li>✓ Reporte de QA para la presente etapa</li> <li>✓ Bitácora de asuntos y soluciones "issues"</li> <li>✓ Presupuesto del proyecto</li> <li>✓ Plan de riesgos</li> <li>✓ Plan de comunicación</li> <li>✓ Actas de desarrollo de comités de seguimiento</li> <li>✓ Tablero de indicadores</li> <li>✓ Matriz de trazabilidad</li> </ul>	<p>Reporte Mensual</p> <p>Entrega en los primeros 5 días hábiles de cada mes</p>	<p>1% por cada día natural del servicio prestado de manera parcial o deficiente sobre el monto mensual total</p>
3	<p>Disponibilidad de las herramientas de apoyo.</p>	<p>SLA: 99%, Reporte Mensual de los incidentes registrados en la mesa de atención del INSTITUTO FONACOT</p>	<p>Indisponibilidad imputable a los PRESTADORES, se aplicara al monto mensual total.</p> <p>Si la disponibilidad se encuentra entre 95% y 100% no aplican deductivas.</p> <p>Si la disponibilidad se encuentra entre 90.1% y 94.9% el porcentaje de deductiva a retener es el 0.5%, sobre el monto mensual total.</p> <p>Si la disponibilidad se encuentra entre 85.1% y 90% el porcentaje de deductiva a retener es el 1%, sobre el monto mensual total.</p> <p>Si la disponibilidad se encuentra entre 80.1% y 85% el porcentaje de</p>



			deductiva a retener es el 1.5%, sobre el monto mensual total.  Si la disponibilidad se encuentra por debajo del 80% el porcentaje de deductiva a retener es el 3%, sobre el monto mensual total.
4	Seguimiento al Control Integral de Cambios  Realizar verificación que el proveedor haya pronosticado técnicamente el comportamiento de los cambios solicitados por el INSTITUTO FONACOT	informar al INSTITUTO FONACOT con base en las evidencias recibidas, en un lapso máximo de 72 horas naturales, los resultados del estudio de impacto y posibles afectaciones de su implantación.	0.5% por cada hora natural de servicio prestado de manera parcial o deficiente, sobre el monto mensual total.

Para el pago de las deductivas, el INSTITUTO FONACOT a través de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, informará por escrito a los PRESTADORES el cálculo de la deductiva a la que se hizo acreedor por el incumplimiento parcial o deficiente en que incurrió.

Para efectuar este pago, los PRESTADORES 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 generara el mismo día en que se efectúe el pago, la cual será proporcionada por la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación o a través de escrito de aceptación en el que manifieste que acepta el descuento en la factura correspondiente.

**DÉCIMA SÉPTIMA. SANCIONES.** Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato, cuando los PRESTADORES incumplan a cualquiera de sus obligaciones contractuales por causas a ellos imputables; teniendo el INSTITUTO FONACOT facultad potestativa para rescindir el presente contrato.

La aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

Independientemente de lo anterior, cuando los PRESTADORES incumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a él, y como consecuencia, cause daños y/o perjuicios graves al INSTITUTO FONACOT, o bien, proporcione información falsa, actúe con dolo o mala fe en la celebración del contrato o durante la vigencia del mismo, se hará acreedor a las sanciones establecidas en los artículos 59 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA OCTAVA. PAGOS EN EXCESO.** De conformidad con lo previsto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, tratándose de pagos en exceso que hayan recibido los PRESTADORES, éstos deberán reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa de recargo que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del INSTITUTO FONACOT.

**DÉCIMA NOVENA. RESPONSABILIDAD LABORAL.** Los PRESTADORES bajo su más estricta responsabilidad podrán nombrar los auxiliares, especialistas o técnicos que requieran para la prestación del servicio materia del presente contrato, en el entendido de que asumirá responsabilidad total de la



Handwritten signature and initials in blue ink.

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.

Los PRESTADORES como patrón de las personas que en su caso designe como sus auxiliares, especialistas o técnicos para llevar a cabo el objeto del presente contrato, será el único responsable 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 los PRESTADORES que es el único responsable 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 caso de cualquier reclamación que se presentare en su contra derivada de su relación contractual con el INSTITUTO FONACOT o, en su caso, contra el INSTITUTO FONACOT por dicho concepto.

En caso de que las personas designadas por los PRESTADORES como sus auxiliares, especialistas o técnicos, sufran accidentes de trabajo, en su acepción establecida por la Ley Federal del Trabajo, los PRESTADORES asumirá la responsabilidad, dejando libre al INSTITUTO FONACOT de cualquier acción que pudiera interponerse por tal acontecimiento.

**VIGÉSIMA. CAUSAS DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.** Serán causas de rescisión del presente contrato, sin responsabilidad para el INSTITUTO FONACOT, si los PRESTADORES:

- A) No inicia la prestación de los servicios objeto de este contrato en la fecha pactada.
- B) No ejecuta los servicios de conformidad a lo establecido en el presente contrato y en las obligaciones establecidas en los Anexos o sin motivo justificado no acata las indicaciones del INSTITUTO FONACOT.
- C) Suspende injustificadamente los servicios materia del presente contrato.
- D) Por cualquier causa deja de tener capacidad técnica y los elementos necesarios para proporcionar el servicio.
- E) Cede en forma parcial o total a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del presente contrato.
- F) No da al INSTITUTO FONACOT las facilidades y datos necesarios para la supervisión y verificación de los servicios contratados.
- G) Se declara en quiebra o suspensión de pagos o le sobreviene una huelga o por cualquier causa análoga.
- H) Cuando el importe que se haya deducido, sea igual o superior al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, y
- I) En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato y en los Anexos.

**VIGÉSIMA PRIMERA. PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.** El incumplimiento de los PRESTADORES a cualquiera de sus obligaciones pactadas en el presente contrato, lo hará rescindible en cualquier momento y sin necesidad de juicio o declaración judicial previa, para lo cual el INSTITUTO FONACOT deberá motivar la rescisión en alguna de las causales previstas para tal efecto.



Si son los PRESTADORES quienes decidan rescindir el contrato, será necesario que acuda ante la autoridad judicial federal y obtenga la declaración correspondiente; lo anterior, con fundamento en lo previsto en los artículos 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 98 y 99 de su Reglamento, bajo el siguiente procedimiento:

1. Se iniciará a partir de que a PRESTADORES le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;
2. Transcurrido el término a que se refiere el punto anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer;
3. La determinación de dar o no por rescindido el contrato, deberá estar debidamente fundada, motivada y comunicada a los PRESTADORES dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a lo señalado en el punto 1, y 2.
4. Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar el INSTITUTO FONACOT por concepto de los servicios recibidos hasta el momento de la rescisión. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se hiciere prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación del INSTITUTO FONACOT de que continúa vigente la necesidad de los mismos, 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 contrato pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, el INSTITUTO FONACOT elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

Al no dar por rescindido el contrato, el INSTITUTO FONACOT establecerá con los PRESTADORES otro plazo, que les permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el supuesto del cuarto párrafo del artículo 54 de la Ley mencionada, el INSTITUTO FONACOT elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato, resultarían más inconvenientes.

Cuando por motivo del atraso en la prestación de los servicios, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquél en que hubiere sido adjudicado el contrato, el INSTITUTO FONACOT podrá recibir los servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se considerará nulo.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. TERMINACIÓN ANTICIPADA.** El INSTITUTO FONACOT podrá dar por terminado anticipadamente el contrato mediante comunicación por escrito con 5 (cinco) días hábiles de antelación a los PRESTADORES, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún

daño o perjuicio al INSTITUTO FONACOT, quedando únicamente obligado el INSTITUTO FONACOT a reembolsar a los PRESTADORES los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

Los PRESTADORES podrá solicitar al INSTITUTO FONACOT, el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del contrato o de la suspensión del servicio, según corresponda.

Si los gastos no recuperables son por los supuestos a que se refieren los artículos 101 y 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada de los PRESTADORES.

Todo lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento.

**VIGÉSIMA TERCERA. CONFIDENCIALIDAD.** Con motivo de la prestación del servicio contratado, el INSTITUTO FONACOT proporcionará a los PRESTADORES toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que los PRESTADORES se obligan a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

Toda la documentación que con motivo del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT entregue a los PRESTADORES, así como toda la información que los PRESTADORES desarrollen, 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 Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, debiendo los PRESTADORES 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.

**VIGÉSIMA CUARTA. UTILIZACION DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.** Con la información que sea proporcionada a los PRESTADORES, éstos se obligan a:

- a) Utilizar toda la información a que tengan acceso o generada con motivo del servicio, únicamente para prestar el objeto de este contrato.
- b) Limitar la revelación de la información y documentación a que tengan acceso, únicamente a las personas que dentro de su propia organización se encuentren autorizadas para conocerla, haciéndose responsable del uso que dichas personas puedan hacer de la misma.
- c) No hacer copias de la información, sin la autorización por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- d) No revelar a ningún tercero la información sin la previa autorización por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- e) Una vez concluida la vigencia del presente contrato, los PRESTADORES entregarán al INSTITUTO FONACOT todo el material y copias que contenga la información confidencial recabada o que le haya sido proporcionada por el INSTITUTO FONACOT, así como la documentación e información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida con motivo del desempeño de sus actividades materia de contratación.

G

K

\*

\*

**VIGÉSIMA QUINTA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS.** Los PRESTADORES se obligan con el INSTITUTO FONACOT, a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar al INSTITUTO FONACOT o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios contratados viola derechos de autor, patentes y/o marcas registradas, de terceros u otro derecho intelectual reservado. En tal virtud, los PRESTADORES manifiestan en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción administrativa y/o delito, establecidos en la Ley Federal del Derecho de Autor y en la Ley de la Propiedad Industrial.

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 los domicilios previstos en este instrumento a los PRESTADORES, para que utilizando los medios correspondientes al caso, garanticen salvaguardar al INSTITUTO FONACOT de cualquier controversia, liberándolo de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.

**VIGÉSIMA SEXTA. LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** Los servicios deberán ser realizados para el Director de Proyecto, Gerente de Gobierno de Proyectos, Gerente de Servicios de TI y Líderes de Proyecto en Implementación de Oficina de Administración de Proyectos Administrada del licitante ganador deberán de prestar sus servicios en el edificio sede del INSTITUTO FONACOT, sita en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Colonia Roma Sur, CP. 06760, Ciudad de México, al menos el 50% de su jornada laboral diaria, el resto del personal deberá de prestar sus servicios en las oficinas de los PRESTADORES, sin embargo, deberán presentarse cuando así lo requiera el Administrador del Contrato, en un tiempo no mayor a 1 (una) hora en las instalaciones de la misma a partir de la notificación que será por correo electrónico.

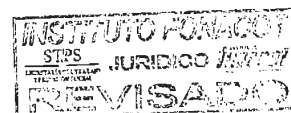
Asimismo, prestará el servicio en las sucursales sin costo alguno para el Instituto FONACOT, de acuerdo a las necesidades del servicio, previa notificación con 24 horas por parte del Administrador del Contrato, cuyos domicilios se detallan en el ANEXO II.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. CALIDAD DEL SERVICIO.** Los PRESTADORES se obligan ante el INSTITUTO FONACOT a responder de la calidad de los servicios prestados, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido, en los términos señalados en el presente contrato, en lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y/o en la legislación aplicable.

Los PRESTADORES deberán contar con la infraestructura necesaria, personal profesional y/o técnico especializado en el ramo, herramientas, procedimientos, refacciones técnicas y equipos adecuados, para el tipo de servicios solicitados, a fin de garantizar que los servicios objeto del presente contrato sean proporcionados con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción del INSTITUTO FONACOT.

Los PRESTADORES, para efectos de la prestación de los servicios, deberán cumplir con las normas oficiales mexicanas, las normas mexicanas y a falta de éstas, las normas internacionales o en su caso, las normas de referencia vigentes que resulten aplicables para el tipo de los servicios solicitados.

El personal autorizado del INSTITUTO FONACOT, cuando así lo estime conveniente, se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y eficiente de los servicios objeto del presente contrato, informándole a los PRESTADORES las anomalías o deficiencias en el cumplimiento de este contrato, 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.



G

L

a

\*

Los PRESTADORES manifiestan su conformidad para que el INSTITUTO FONACOT supervise los servicios que se comprometen a proporcionar. Dicha supervisión no exime ni libera a los PRESTADORES de las obligaciones y responsabilidades contraídas en virtud de este contrato.

El INSTITUTO FONACOT podrá rechazar los servicios si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato, obligándose los PRESTADORES en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para el INSTITUTO FONACOT.

Los PRESTADORES, deberán presentar los reportes de los servicios realizados debidamente sancionados y autorizados por el Área Requirente del INSTITUTO FONACOT. Dichos reportes deberán ser anexados a la facturación correspondiente y contener descripción, periodo y tipo de servicio prestado.

El servicio que el INSTITUTO FONACOT requiere durante el periodo de garantía de calidad de los servicios, se refiere a la corrección de errores en el proceso de la administración de proyectos o servicios proporcionados que pudieran aparecer una vez reportados los avances y seguimientos derivados de cualquier proyecto o recepción de algún entregable, considerando los niveles de servicio especificados en el numeral 24. NIVELES DE SERVICIO del ANEXO II y con cargo a los PRESTADORES.

Los PRESTADORES, al terminar cada servicio de administración de proyectos de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones deberá presentar una carta compromiso al Administrador del Contrato, donde garantice:

- 1.1 Solución de defectos.  
Solucionar cualquier defecto por concepto del producto o servicio proporcionado en el numeral 13.1 Solución de defectos del ANEXO II.
- 1.2 Mal entendimiento.  
Por un mal entendimiento reportado en los informes de avances y seguimiento de los proyectos o entregables proporcionados (Se entiende por mal entendimiento a todo lo que no corresponda a la administración de proyectos descritas y aceptadas por el Administrador del Contrato, o errores en la construcción o fallas de un producto entregado, deberán ser cubiertas por los PRESTADORES sin cargo a las horas inicialmente pactadas, ni costo adicional para el INSTITUTO FONACOT.
- 1.3 Atención de Fallas.  
Los PRESTADORES deberán documentar el mecanismo para la atención de fallas cubiertas en la garantía, debiendo tomar los niveles de servicio definidos en el numeral 24. NIVELES DE SERVICIO, del ANEXO II.
- 1.4 Atención a Garantías.

La solicitud podrá realizarse vía telefónica, por correo electrónico o de manera escrita al Director de Proyectos de los PRESTADORES (se confirmará vía correo electrónico o telefónico), describiendo el problema encontrado y el nivel de severidad, para que los PRESTADORES cumplan con los siguientes tiempos requeridos por el INSTITUTO FONACOT:

Gg

h

o

\*



Descripción	Tiempo máximo de Respuesta	Tiempo máximo de Solución
El proyecto no puede operar porque el avance o seguimiento reportado impide que el proceso siga su marcha.	30 min.	2 horas
El reporte de avance o seguimiento del proyecto mostró una falla grave pero se puede seguir operando, no se detiene el avance del proyecto.	1 hora.	8 horas
El reporte de avance o seguimiento del proyecto muestra fallas mínimas que no detiene ni afectan el avance del proyecto.	2 horas.	24 horas

Las horas invertidas serán absorbidas por los PRESTADORES. Dicha garantía contempla todos los entregables de cada proyecto.

**1.5 Levantamiento de garantías.**

Los PRESTADORES deberá presentar dentro de su propuesta una carta firmada por el representante legal, donde se comprometa a proporcionar contacto, dirección electrónica, número telefónico y matriz de escalamiento para el levantamiento de garantías. Dichos elementos deberán estar disponibles durante los tiempos de servicios definidos en el numeral 13.4 Atención a Garantías, del ANEXO II.

**1.6 Vigencia de la garantía de calidad de los servicios.**

La garantía de calidad de los servicios será de un año contando a partir de la fecha en la que el Administrador del Contrato firme la carta de entrega-recepción del servicio o producto, la cual marca el final del mismo, y cuyo formato y contenido será proporcionado por el Administrador del Contrato.

La cual se garantizará con el endoso correspondiente en la fianza de cumplimiento, misma que no podrá liberarse hasta en tanto se venza el año del último proyecto liberado.

**1.7 Servicios durante la garantía de calidad de los servicios.**

- a. Al momento de atender la falla y al momento de solucionarla, los PRESTADORES deberán enviar un correo electrónico a través de su Director de Proyectos al Administrador del Contrato, para marcar la hora en la que se corrigió. El Administrador del Contrato, verificará que se cumplieron con los tiempos establecidos.
- b. Se requiere que los PRESTADORES lleven una bitácora actualizada con las solicitudes de garantía. La bitácora de los reportes de garantía será por medio del Sistema de Información de la Mesa de Ayuda de los PRESTADORES, donde






se indique el tiempo de atención y solución, el área usuaria, la descripción del problema y la descripción de la solución.

- c. Cada vez que se dé solución a fallas por garantía, los PRESTADORES deberán entregar vía correo electrónico las bitácoras correspondientes al Administrador del Contrato.
- d. La atención a las garantías de calidad de los servicios será en horario hábil, salvo en casos de fallas graves, se contemplarán horarios atípicos y a la matriz de escalamiento de atención. El Administrador del Contrato, hará de su conocimiento vía correo electrónico en primera instancia al Director de Proyecto de los PRESTADORES.

**VIGÉSIMA OCTAVA. RESPONSABILIDAD CIVIL.** Los PRESTADORES se comprometen ante el INSTITUTO FONACOT a responder por los daños y perjuicios que le pudiera ocasionar el ejercicio del presente contrato y los problemas de cualquier naturaleza que puedan derivar directamente de defectos o incumplimiento en la prestación de los servicios contratados y que no sean objeto de penalización.

**VIGÉSIMA NOVENA. SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** Cuando durante la vigencia del presente contrato, sobrevinieran causas de fuerza mayor o de caso fortuito, el INSTITUTO FONACOT podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos servicios efectivamente devengados.

Cuando dicha suspensión obedezca a causas imputables al INSTITUTO FONACOT, los PRESTADORES tendrán derecho al pago de los gastos no recuperables durante el tiempo en que dure esta suspensión.

En cualquiera de los casos anteriores, el plazo de suspensión no podrá ser mayor a 10 (diez) días hábiles, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada de este contrato, previa solicitud del Administrador del mismo.

**TRIGÉSIMA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.** Ninguna de las partes será responsable por cualquier retraso o incumplimiento de este contrato que resulte de caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles al INSTITUTO FONACOT, en la inteligencia de que, una vez superados los dos primeros eventos, se reanudará la prestación de los servicios objeto del presente contrato, si así lo manifiesta el INSTITUTO FONACOT.

Para los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, los PRESTADORES deberán notificar y acreditar dicha situación al INSTITUTO FONACOT previo al vencimiento de las fechas de cumplimiento estipuladas originalmente; igual procedimiento llevará a cabo el INSTITUTO FONACOT, para el caso de que por causas atribuibles a éste no se cumpla con el servicio en las fechas pactadas, procediéndose a modificar el presente contrato a efecto de diferir la fecha para la prestación de los servicios. En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso, lo anterior de conformidad con lo previsto en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento.

Se entiende por caso fortuito o fuerza mayor, cualquier acontecimiento imprevisible e insuperable que impida a las partes afectadas el cumplimiento de sus obligaciones bajo este contrato, si dicho evento se encuentra más allá del control razonable de dicha parte, y no es resultado de su falta o negligencia, y si dicha parte no ha sido capaz de superar dicho acontecimiento mediante el ejercicio de la debida diligencia. Sujeto a la satisfacción de las condiciones precedentes, el caso fortuito o fuerza mayor incluirá, en forma enunciativa y no limitativa:

G  
K  
D  
+

- A) Fenómenos de la naturaleza, tales como tormentas, inundaciones y terremotos;
- B) Incendios;
- C) Guerras, disturbios civiles, motines, insurrecciones y sabotaje;
- D) Huelgas u otras disputas laborales en México; y
- E) Leyes de aplicación general de cualquier autoridad gubernamental.

Queda expresamente convenido que caso fortuito o fuerza mayor no incluirá ninguno de los siguientes eventos:

- i) Incumplimiento de cualquier obligación contractual de las partes para la realización de los servicios, excepto y en la medida en que dicho retraso en la entrega sea causado por un caso fortuito o fuerza mayor; o
- ii) Cualquier acto u omisión derivados de la falta de previsión por parte de los PRESTADORES.

**TRIGÉSIMA PRIMERA. PRÓRROGAS Y/O DIFERIMIENTOS.** La fecha de inicio o de terminación total de los servicios o las fechas parciales de cumplimiento de los entregables, podrán ser prorrogadas en los siguientes casos:

- A) Por caso fortuito o fuerza mayor, en este supuesto será necesario que los PRESTADORES notifiquen el evento al Administrador del Contrato y solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT inmediatamente al vencimiento de la fecha que corresponda, acompañando las pruebas que permitan corroborar que dicho evento actualiza los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.
- B) Si el servidor público designado como Administrador del Contrato por el INSTITUTO FONACOT ordena a los PRESTADORES la suspensión de la totalidad o parte de los servicios.
- C) Si los servicios no pueden ser realizados o son retrasados debido a cualquier acto u omisión del INSTITUTO FONACOT. En este supuesto, será necesario que los PRESTADORES notifiquen el evento al Administrador del Contrato, soliciten por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT inmediatamente al vencimiento de la fecha que corresponda, acompañando las pruebas que permitan acreditar que el evento es imputable al INSTITUTO FONACOT.

En los supuestos establecidos en los incisos A) y C), el Administrador del Contrato analizará la solicitud así como los razonamientos y documentación comprobatoria que presenten los PRESTADORES, notificándole por escrito si se concede o no la prórroga, en un plazo no mayor de 5 (cinco) días naturales, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de los PRESTADORES.

En los casos de los incisos A), B) y C), la prórroga será formalizada mediante la celebración de un convenio entre las partes.

**TRIGÉSIMA SEGUNDA. DISCREPANCIA.** Los PRESTADORES aceptan que en caso de discrepancia entre la convocatoria del proceso de contratación o la solicitud de cotización y el modelo de contrato, de los cuales deriva el presente instrumento, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, invitación o solicitud respectiva.

**TRIGÉSIMA TERCERA. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.** De conformidad con lo previsto en el artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público,

6

h

+

el Lic. Javier Jiménez Jiménez, Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicación, vigilará y administrará el cumplimiento del presente contrato.

**TRIGÉSIMA CUARTA. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DISTINTOS AL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PREVISTO EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.** En principio, la solución de las controversias que pudieran surgir entre los PRESTADORES y el INSTITUTO FONACOT se resolverán siguiendo las disposiciones contenidas en el Título Sexto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, según lo establece el artículo 15 de la ley mencionada.

**TRIGÉSIMA QUINTA. PROCEDIMIENTO PARA LA CONCILIACIÓN.** Los PRESTADORES y el INSTITUTO FONACOT, con fundamento en el artículo 77 de la citada ley, podrán en cualquier momento presentar ante la Secretaría de la Función Pública la solicitud de conciliación, en caso de que hubiere desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato, conforme al procedimiento establecido en los artículos 77, 78 y 79 de la referida ley.

En caso de no someterse a la conciliación mencionada, ambas partes, de común acuerdo podrán someterse a un compromiso arbitral, de conformidad con lo señalado en los artículos 80, 81 y demás relativos y aplicables de dicha ley, y 137 de su Reglamento, o en su defecto podrán acudir a los tribunales federales si así lo decidieran.

**TRIGÉSIMA SEXTA. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE.** Para los efectos de interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a las leyes, particularmente a la de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a la Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y a sus respectivos Reglamentos, al Código Civil Federal, Ley Federal de Procedimiento Administrativo; Código Federal de Procedimientos Civiles; así como todas aquellas que por el carácter de entidad paraestatal del INSTITUTO FONACOT le resulten aplicables, así como a la jurisdicción de los tribunales federales competentes de la Ciudad de México, por lo que renuncian al fuero que por razón de sus domicilios presentes y futuros les correspondan o les llegaren a corresponder.

**LEÍDO QUE FUE EL PRESENTE CONTRATO POR LAS PARTES QUE EN EL INTERVIENEN, LO RATIFICAN Y FIRMAN POR QUINTUPLICADO, EXPRESANDO SU CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL 18 DE ABRIL DEL 2018, QUEDANDO DOS EJEMPLARES EN PODER DEL INSTITUTO FONACOT Y UNO EN PODER DE CADA UNO DE LOS PRESTADORES.**

POR EL INSTITUTO FONACOT

POR MERR INFORMÁTICA, S. DE R.L. DE  
C.V.

  
LIC. FRANCISCO JAVIER VILLAFUERTE HARO  
APODERADO LEGAL

  
LIC. RODRIGO MERINO REYES  
APODERADO LEGAL



**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

**POR IT ERA, S.A. DE C.V.**

  
\_\_\_\_\_  
**LIC. JAVIER JIMÉNEZ JIMÉNEZ**  
**SUBDIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA**  
**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

  
\_\_\_\_\_  
**C. LUZ DORA BRAVO ZAZUETA**  
**APODERADA LEGAL**

**ÁREA CONTRATANTE**

**POR ARDUUS TI, S.C.**

  
\_\_\_\_\_  
**MTRO. EDGAR GUILLERMO URBANO AGUILAR**  
**DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y**  
**SERVICIOS GENERALES**

  
\_\_\_\_\_  
**C. OSCAR RAMÍREZ FLORES**  
**APODERADO LEGAL**

Contrato No. I-SD-2018-101

Visto Bueno del Área Administrativa  \_\_\_\_\_

Elaboró: Lic. Celia Nájera Alarcón  \_\_\_\_\_

Supervisó: Lic. Dora Nava García \_\_\_\_\_

# ANEXO I

## CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 7 PÁGINAS, QUE VAN NUMERADAS DE LA 01 A LA 07, ANEXO QUE UNA VEZ RUBRICADO POR LAS PARTES FORMARÁ PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO No. I-SD-2018-101

Vo.Bo. DEL ÁREA REQUIRENTE \_\_\_\_\_



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA CON REDUCCIÓN DE PLAZOS  
No. LA-014P7R001-E227-2018  
RELATIVA A LA:

**"CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y OPERACIÓN DE UNA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS ADMINISTRADA (PMO)".**

**"CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA"**

Convenio de Participación Conjunta que celebran **MERR INFORMÁTICA, S. de R.L. de C.V. que en lo sucesivo se denominará MASPM**, representada por el **C. Rodrigo Merino Reyes** en su carácter de **Representante Legal**, **IT ERA, S.A de C.V. que en lo sucesivo se denominará ITERA**, representada en este acto por la **C. Luz Dora Bravo Zazueta**, en su carácter de **Representante Legal** y **ARDUUS TI, S.C. que en lo sucesivo se denominará ARDUUS** representada en este acto por el **C. Oscar Ramírez Flores** en su carácter de **Apoderado Legal**, a quienes en lo sucesivo se les denominará conjuntamente como **"El Consorcio"**; al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

**ANTECEDENTES:**

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT), por conducto de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, con domicilio en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06760 en la Ciudad de México, publicó en CompraNet con fecha 03 de abril de 2018, la convocatoria a la LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA CON REDUCCIÓN DE PLAZOS NO. LA-014P7R001-E227-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y OPERACIÓN DE UNA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS ADMINISTRADA (PMO)" (en lo sucesivo la "licitación") y emitió las respectivas bases de licitación (las "bases de licitación").

**DECLARACIONES:**

I. "MASPM", declara que:

I.1. Es una sociedad legalmente constituida, de conformidad con las leyes mexicanas, según consta en el testimonio de la Escritura Pública número 10,539, de fecha 14 de febrero de 2011, pasada ante la fe del Lic. Alfonso Martín León Orantes, Notario Público número 238 de la Ciudad de México e inscrita en el Registro Público de Comercio, con número 436718-1 de fecha 31 de marzo 2011.

I.2. Sus accionistas:

- Merino Reyes Rodrigo con RFC: [REDACTED]
- Ramírez Ordaz Daniel con RFC: [REDACTED]

Eliminado: Una palabra del primero y segundo renglón del décimo párrafo. RFC de persona física. Fundamento Legal: artículo 110 Primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 110 fracción de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 2 fracción IX, 6, 18 primer párrafo y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como el Reglamento Vigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclassificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.

Motivación: Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable.

I.3. Para los efectos legales del presente convenio, señala como su domicilio oficial y fiscal, el ubicado en: Juan Racine 112 Piso 10, Col. Los Morales, Del. Miguel Hidalgo, C.P. 11510, Ciudad de México.

I.4. Para los efectos legales de este convenio, señala que se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave: MIN11021557

I.5. Su objeto social, entre otros, corresponde a capacitación y entrenamiento, diseño y desarrollo de cursos, detección de necesidades de capacitación y entrenamiento, impartición de cursos, formación de recursos humanos; contratación de servicios colaterales, y consultoría en las áreas de administración de proyectos, ventas, producción, control de calidad, crédito y cobranza, mercadotecnia, finanzas, administración, sistemas de cómputo, logística y recursos humanos; identificación de áreas de oportunidad, formulación y evaluación de alternativas, ingeniería de proyectos, gestión de recursos necesarios para el mismo, ejecución y puesta en marcha, operación y dirección; la realización de estudios y proyectos en áreas de inversión, evaluación de empresas, estudios de mercado, proyectos de expansión, estudios técnicos, estudios financieros, estudios de organización, estudios de Ingeniería básica y de detalle, estudios telecomunicaciones, así como la importación y exportación de toda clase de bienes y servicios relacionados a la informática y capacitación; por lo que reúne las condiciones de organización, experiencia, personal capacitado y cuenta con los recursos económicos, técnicos, administrativos y humanos para obligarse, en los términos y condiciones que se estipulan en el presente convenio".

I.6. Su representante legal, C. Rodrigo Merino Reyes, con el carácter ya mencionado, cuenta con las facultades necesarias para suscribir el presente convenio, de conformidad con el contenido del testimonio de la Escritura Pública número 10539

1 0095

*(Handwritten signatures and initials)*



de fecha 14 de febrero de 2011, pasada ante la fe del Lic. Alfonso Martín León Orantes, Notario No.238, Ciudad De México, manifestando bajo protesta de decir verdad que no le han sido revocadas, ni limitadas o modificadas en forma alguna, a la fecha en que se suscribe el presente Instrumento.

I.7. Para los efectos legales del presente convenio, señala como su domicilio el ubicado en: Juan Racine 112 Piso 10, Col. Los Morales, Del. Miguel Hidalgo, C.P. 11510, Ciudad de México.

I.8. Para los efectos legales de este convenio, señala que se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave: [REDACTED]

Eliminado: Una palabra del segundo renglón del tercer párrafo. RFC de persona física.Fundamento Legal: artículo 116 Primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 3 fracción IX, 6, 18 primer párrafo y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como el lineamiento Trigésimo Octavo Fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas. Motivación: Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable.

II. "ITERA", declara que:

II.1. Es una sociedad legalmente constituida, de conformidad con las leyes mexicanas, según consta en el testimonio de la Escritura Pública número 84,595, de fecha 30 de enero de 2001, pasada ante la fe del Lic. Armando Gálvez Pérez Aragón, Notario Público número 103 del Distrito Federal (ahora Ciudad de México) e inscrita en el Registro Público de Comercio, con número 271969 de fecha 14 de febrero de 2001.

II.2. Sus accionistas:

- Rene Fernando Bravo Zazueta con R.F.C. [REDACTED]
- Luz Dora Bravo Zazueta con R.F.C. [REDACTED]

Eliminado: Una palabra del primero y segundo renglón del sexto párrafo. RFC de persona física.Fundamento Legal: artículo 116 Primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 3 fracción IX, 6, 18 primer párrafo y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como el lineamiento Trigésimo Octavo Fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas. Motivación: Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable.

II.3. Para los efectos legales del presente convenio, señala como su domicilio oficial y fiscal, el ubicado en: José Luis Lagrange No. 103, piso 9, Los Morales Polanco, Miguel Hidalgo. C.P. 11510 Ciudad de México

II.4. Para los efectos legales de este convenio, señala que se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave: IER010130168

II.5. Su objeto social, entre otros, corresponde a: La compra, venta, ensamble, distribución, importación, exportación comercio en general de toda clase de bienes, servicios, equipos, partes y componentes relacionados con, pero sin limitarse a la industria de la electrónica y la computación, además comprar, vender, poseer, desarrollar, arrendar, publicar, fabricar, producir, diseñar, distribuir, implantar, instalar, reparar, mantener y en general administrar, asesorar y capacitar en todo lo relacionado con sistemas de procesamiento de datos, paquetería de computación, programación, configuración de equipos computacionales y sus accesorios, sistemas cibernéticos, electromecánicos, eléctricos, electrónicos de computación y de informática, pero sin limitarse a la industria de la electrónica y la computación.

Por lo que reúne las condiciones de organización, experiencia, personal capacitado y cuenta con los recursos económicos, técnicos, administrativos y humanos para obligarse, en los términos y condiciones que se estipulan en el presente convenio".

II.6. Su representante legal, C. Luz Dora Bravo Zazueta, con el carácter ya mencionado, cuenta con las facultades necesarias para suscribir el presente convenio, de conformidad con el contenido del testimonio de la Escritura Pública número 84,595 de fecha 30 de enero de 2001, pasada ante la fe del Lic. Armando Gálvez Pérez Aragón, Notario Público número 103 del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), manifestando bajo protesta de decir verdad que no le han sido revocadas, ni limitadas o modificadas en forma alguna, a la fecha en que se suscribe el presente Instrumento.

II.7. Para los efectos legales del presente convenio, señala como su domicilio el ubicado en: José Luis Lagrange No. 103, piso 9, Los Morales Polanco, Miguel Hidalgo. C.P. 11510 Ciudad de México

II.8. Para los efectos legales de este convenio, señala que se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave: [REDACTED]

Eliminado: Una palabra del primero y segundo renglón del séptimo párrafo. RFC de persona física. Fundamento Legal: artículo 116 Primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 3 fracción IX, 6, 18 primer párrafo y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como el lineamiento Trigésimo Octavo Fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas. Motivación: Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable.

III. "ARDUUS", declara que:

III.1. Es una sociedad legalmente constituida, de conformidad con las leyes mexicanas, según consta en el testimonio de la Escritura Pública número 37,102, de fecha 18 de noviembre de 2010, pasada ante la fe del Lic. Eugenio Pérez Teuffer Fournier, Notario No. 44, Huixquilucan, Estado de México, e inscrita en el Registro Público de Comercio, con número 94797 de fecha 5 de enero de 2005, Última Reforma, con fecha 11 de octubre de 2013.

III.2. Sus accionistas:

- Castrejón Díez Alejandro Javier con RFC: [REDACTED]
- Castrejón Díez Carlos Alfredo con RFC: [REDACTED]

Eliminado: Una palabra del primero y segundo renglón del séptimo párrafo. RFC de persona física.Fundamento Legal: artículo 116 Primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 3 fracción IX, 6, 18 primer párrafo y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como el lineamiento Trigésimo Octavo Fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas. Motivación: Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable.

III.3. Para los efectos legales del presente convenio, señala como su domicilio oficial y fiscal, el ubicado en: Av. Insurgentes Sur 1647, Col. San José Insurgentes, Del. Benito Juárez, C.P. 03900, Ciudad de México.

2 0096

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several initials.]*



III.4. Para los efectos legales de este convenio, señala que se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave: AT1101123F26.

III.5. Su objeto social, entre otros, corresponde a la combinación de conocimientos y recursos para prestar y recibir, asesoría, asistencia, coordinación, supervisión, capacitación, y en general, la prestación de cualquier servicio relacionado con equipos, sistemas, programas de computación y electrónicos; asesoría especializada y capacitación en relación a la instalación y uso de cualquier tipo de sistema de cómputo, software y hardware, la investigación, diseño, desarrollo, fabricación, programación, enajenación, distribución, exportación y venta, de cualquier software, solución, programa, o aplicación informática, para todo tipo de sistemas y equipos de cómputo, de telecomunicaciones o electrónicos, incluyendo el diseño y la programación de páginas web por lo que reúne las condiciones de organización, experiencia, personal capacitado y cuenta con los recursos económicos, técnicos, administrativos y humanos para obligarse, en los términos y condiciones que se estipulan en el presente convenio".

III.6. Su apoderado legal, Oscar Ramirez Flores, con el carácter ya mencionado, cuenta con las facultades necesarias para suscribir el presente convenio, de conformidad con el contenido del testimonio de la Escritura Pública número 79,740 de fecha 3 de febrero del 2017, pasada ante la fe del Lic. Moisés Farca Charabati, Notario 9, Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Comercio, con el número 94797 de fecha 5 de enero de 2011 manifestando bajo protesta de decir verdad que no le han sido revocadas, ni limitadas o modificadas en forma alguna, a la fecha en que se suscribe el presente instrumento.

III.7. Para los efectos legales del presente convenio, señala como su domicilio el ubicado en: C Anahuatl mza 6 It 25, Col. Tlayehuale, C.P 56630, Estado de México.

III.8. Para los efectos legales de este convenio, señala que se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave: [REDACTED]

Eliminado: Una palabra del segundo renglón del quinto párrafo. RFC de persona física. Fundamento Legal: artículo 116 Primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública artículo 13 fracción I en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública artículo 2 fracción IV, 6, 18 primer párrafo y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como el lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas. Motivación: Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada e identificada.

IV. "El Consorcio" declara que:

IV.1 Se reconocen entre ellas que son sociedades debidamente constituidas bajo las leyes de la República Mexicana, y que sus representantes legales cuentan con facultades suficientes para comprometerlas en este acto y que dichas facultades no les han sido revocadas o modificadas en forma alguna a la fecha del presente convenio.

IV.2 La celebración del presente convenio, así como el cumplimiento de las obligaciones a su cargo derivadas del mismo, no constituye ni constituirá (por el sólo transcurso del tiempo), un incumplimiento conforme a: (i) sus respectivos estatutos sociales; (ii) cualquier contrato o convenio en el que cada una de ellas sea parte o por el que se encuentre obligada; (iii) cualquier permiso o concesión otorgada en su favor y/o de los cuales deriven obligaciones a su cargo; o (iv) cualquier ley, reglamento, orden o sentencia que le sea obligatoria;

IV.3 Conocen los requisitos y condiciones estipuladas en las bases que se aplicarán en el procedimiento de LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA CON REDUCCIÓN DE PLAZOS NO. LA-014P7R001-EZ27-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y OPERACIÓN DE UNA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS ADMINISTRADA (PMO).

IV.4 No existe ningún impedimento legal, corporativo, financiero, técnico, ni de ninguna otra índole que limite o prohíba su participación en la "licitación" conforme a los lineamientos del concurso contenidos en los documentos de la "licitación".

IV.5 Se comprometen a combinar sus esfuerzos para analizar y preparar la propuesta técnica y económica, y para ejecutar los trabajos relacionados con la "licitación" en caso de que el contrato les sea adjudicado.

IV.6 Están de acuerdo en formalizar el presente convenio, con objeto de participar conjuntamente en el procedimiento de contratación mencionado en la declaración V.3, con fundamento en lo dispuesto en la Sección II.2. PRESENTACIÓN CONJUNTA DE PROPOSICIONES, así como en los artículos 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 44 de su Reglamento.

Expuesto lo anterior, las partes se otorgan las siguientes:

**CLÁUSULAS:**

PRIMERA. - OBJETO. - PARTICIPACIÓN CONJUNTA. - "El Consorcio" conviene en presentar conjuntamente una sola proposición técnica y económica, para participar en el procedimiento a que se alude en la declaración IV.3, del presente instrumento jurídico.

0097

**SEGUNDA. - REPRESENTANTE COMÚN.** - "El Consorcio" conviene en designar como representante común a **MERR INFORMÁTICA, S. de R.L. de C.V.**, representada por el **C. Rodrigo Merino Reyes** al que le otorgan mediante el presente instrumento jurídico, poder más amplio y suficiente, para atender todo lo relacionado con la proposición y con el procedimiento de la licitación pública, para firmar la propuesta, presentar inconformidades, aceptar el fallo, e intervenir en su representación en cualquier otro acto del procedimiento de contratación.

**TERCERA. - OBLIGACIONES DE LAS PARTES.** - "El Consorcio" para la presentación conjunta de la proposición técnica y económica objeto de este convenio, tendrán las obligaciones siguientes:

Servicio	Nombre del servicio	MASPM®	ITERA	ARDUUS
6.1	Servicios Base	X		
6.2	Servicios de Apoyo	X		
7	Metodologías	X		
8	Herramientas de Apoyo	X		
9	Mesa de Ayuda	X		
10	Requerimientos de Seguridad de la información	X	X	X
11	Administración de los Servicios	X	X	X
12	Administración del Proyecto	X		
13	Garantía de Calidad de los Servicios	X	X	X
14	Garantía de Niveles de Servicio (SLA's)	X	X	X
17	Cierre de Servicio	X		
23	Entregables	X	X	X
24	Niveles de Servicio	X	X	X
25	Garantía de Cumplimiento del contrato	X	X	X
26	Garantía de Responsabilidad Civil	X	X	X
28	Normas y Certificaciones Aplicables	X	X	X
29	Estándar MAAGTICSI	X		
30	Aseguramiento de la Calidad	X		

RUBRO / sub rubro	MASPM®	ITERA	ARDUUS
<b>I. Capacidad del licitante</b>			
a) Capacidad de los recursos humanos	X	X	X
b) Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento	X	X	X
c) Participación de personas con discapacidad o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad			
d) Participación de MIPYMES que produzcan bienes con Innovación tecnológica relacionados con los servicios			
e) Participación de empresas que hayan aplicado políticas y prácticas de igualdad de género		X	
<b>II. Experiencia y Especialidad del licitante</b>			

RUBRO / sub rubro	MASPM*	ITERA	ARDUUS
a) Experiencia	X	X	X
b) Especialidad	X	X	X
III. Propuesta de trabajo del licitante			
a) Metodología para la prestación del servicio	X		
b) Plan de trabajo propuesto	X		
c) Organigrama	X		
IV. Cumplimiento de contratos			
IV. Cumplimiento de contratos	X	X	X

**CUARTA. - DOMICILIO COMÚN.** - "El Consorcio" manifiesta como domicilio común para oír y recibir todo tipo de notificaciones y documentos, que se deriven de los actos del procedimiento de contratación y, en su caso del contrato respectivo, aún las de carácter personal, las que surtirán todos sus efectos legales mientras no se señale otro distinto, el ubicado en: Juan Racine 112 Piso 10, Col. Los Morales, Del. Miguel Hidalgo, C.P. 11510, Ciudad de México.

**QUINTA. - FIRMA DE CONTRATO Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES.** - "El Consorcio" conviene en el supuesto de ser adjudicado al contrato éste se formalizará quedando obligados "MASPM", "ITERA" y "ARDUUS" a firmar el contrato respectivo, siendo responsables para los efectos del procedimiento de contratación y del contrato, en caso de adjudicarse, ante el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, por el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo contenidas en este convenio, en la Convocatoria y en el contrato que de la misma pudiera otorgarse.

Asimismo, de resultar ganadora la propuesta, en el procedimiento de contratación, este convenio formará parte integrante del contrato que se formalizará con el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

**SEXTA. - COSTOS.** - "El Consorcio" se obliga a pagar sus propios costos y gastos de cualquier naturaleza, incurridos en la realización de los compromisos asumidos en el presente convenio.

**SÉPTIMA. - INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.** - "El Consorcio" está consiente de que, bajo este convenio, podrá ser necesaria la revelación entre las empresas de "El Consorcio", de información propiedad de alguna de las mismas, o de naturaleza confidencial (la "información confidencial"). Dicha información será claramente identificada en el momento de revelar a cualquiera de las partes de "El Consorcio", salvo que, por su contenido y naturaleza se pueda considerar como información confidencial. "El Consorcio" reconoce que dicha información deberá mantenerse como información de la propiedad exclusiva de la parte que la revela y deberá mantenerse en confidencialidad.

Cada una de las partes de "El Consorcio" está de acuerdo y se obliga a usar todos sus esfuerzos razonables y adecuados para proteger la información confidencial de las otras partes. La revelación de dicha información se limitará, en la medida de que ello fuera necesario, únicamente a aquellos individuos que tengan que conocerla por estar directamente involucrados en los servicios objeto de "la licitación".

Ninguna de las partes de "El Consorcio" reproducirá, revelará o usará la información confidencial de alguna de las partes de "El Consorcio", excepto a las afiliadas y agentes de la parte que la reciba, así como otros terceros, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa, abogados y oficiales gubernamentales, pero sólo en caso de que sea necesaria dicha revelación, siempre y cuando dichas personas asuman la obligación de mantener la confidencialidad de dicha información y la información confidencial podrá ser usada de cualquier otra manera que se autorice expresamente por escrito por cualquiera de las partes de "El Consorcio" que la revele.

Las limitaciones aplicables a la reproducción, revelación o uso de la información confidencial no aplicarán, y ninguna de las partes de "El Consorcio" incurrirá en responsabilidad por, la reproducción, revelación o uso de información confidencial a la cual cualquiera de los siguientes supuestos resulte aplicable:

Previo al recibo de dicha información bajo este "convenio", dicha información haya sido desarrollada de forma independiente por cualquiera de las partes de "El Consorcio" que la reciba, o haya sido del conocimiento de dicha parte, o haya sido legalmente recibida de otras fuentes, incluyendo la parte que la revele, siempre y cuando dicha otra fuente no haya recibido la información violación de este o cualquier otro "convenio" entre las partes de "El Consorcio".

NI la celebración del presente "convenio", ni la revelación de cualquier información confidencial por cualquiera de las partes de "El Consorcio", será interpretada como el otorgamiento a cualquiera de las partes de "El Consorcio", ya sea expreso,



implícito o de cualquier otra forma, de una licencia para cualquier fin, bajo cualesquiera derechos presentes o futuros de la parte que la revele, sobre invenciones, patentes o derechos de autor.

**OCTAVA. - DEL COBRO DE LAS FACTURAS.** - "El Consorcio" conviene expresamente, que "MASPM", será el único facultado para efectuar el cobro de las facturas relativas a los bienes o servicios que se entreguen a la convocante, con motivo de "la licitación".

**NOVENA. - RESPONSABILIDAD RECÍPROCA.** - "El Consorcio" reconoce expresamente que la falsedad de las declaraciones vertidas en el presente "convenio" y/o el incumplimiento por parte de "MASPM", "ITERA" o "ARDUUS" a las obligaciones previstas en el presente "convenio" les podrá generar a las otras partes daños y perjuicios derivados de la imposibilidad de obtener las ganancias esperadas del proceso de la "licitación" y en su caso, de la imposibilidad de recuperar los costos y gastos que las partes afectadas hubieran enfrentado para cumplir con el presente "convenio".

**DÉCIMA. - VIGENCIA.** - "El Consorcio" conviene en que la vigencia del presente convenio será por la duración que tenga el procedimiento citado en la Declaración IV.3 del presente convenio y, en caso de resultar adjudicados del contrato, será por el periodo de vigencia de éste.

**DÉCIMA PRIMERA. - OBLIGACIONES.** - "El Consorcio" conviene en que en el supuesto de que cualquiera de ellas se declare en quiebra o en suspensión de pagos, no las libera de cumplir sus obligaciones, por lo que cualquiera de las partes que subsista, acepta y se obliga expresamente a responder de las obligaciones contractuales a que hubiere lugar.

Cada uno de los firmantes somos solidariamente responsables ante el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores por el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a nuestro cargo contenidas en este convenio, en la Convocatoria y en el contrato que de la misma pudiera otorgarse, por lo que en caso de incumplimiento de las obligaciones cualquiera de las partes, todos serán responsables de apegarse a los inconvenientes que genere dicho incumplimiento, de esta manera quedan garantizados expresamente los compromisos y responsabilidades de todas las partes, ofreciendo de manera conjunta el respaldo total al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores Siendo procedentes los 1988, 1989 y 2002 (solidaria) del Código Civil Federal.

El presente convenio se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos. Cualquier controversia o reclamación derivada o relacionada con la presente carta compromiso quedará sujeta a la competencia exclusiva de los tribunales federales de la Ciudad de México.

Leído que fue el presente convenio por "El Consorcio", y enterados de su alcance y efectos legales, aceptan que no existe error, dolo, violencia o mala fe, por lo que, lo ratifican y firman, de conformidad en la Ciudad de México, el 09 de abril de 2018.

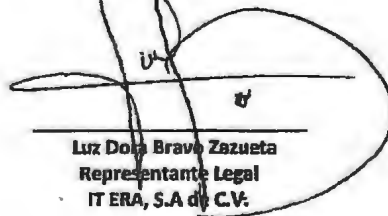
MASPM



Rodrigo Merino Reyes

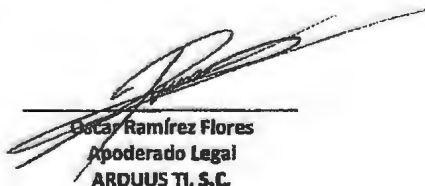
Representante Legal y Representante Común del Consorcio  
MERR INFORMÁTICA, S. de R.L. de C.V.

ITERA



Luz Dolra Bravo Zazueta  
Representante Legal  
ITERA, S.A de C.V.

ARDUUS



Dora Ramírez Flores  
Apoderado Legal  
ARDUUS TI, S.C.

Handwritten initials and a blue stamp with the number 0100 and the number 6.





SOLICITUD DE REGISTRO O PUBLICACIÓN DE SI

(Antes de llenar el formato, sírvase leer las consideraciones generales)

Por la presente se solicita: (Marque sólo una opción)

- Registered Trademark (checked), Collective Trademark, Commercial Notice, Commercial Name Publication

Uso exclusivo Delegaciones y Subdelegaciones Federales de la Secretaría de Economía

Expediente: 13-40046, Folio: 0000341, FECHA: 17/01/2013, HORA: 14:44



Sello, Fecha y hora de presentación. No. de folio de entrada

I. DATOS DEL (DE LOS) SOLICITANTE(S)

01) Nombre (s): MERR INFORMÁTICA, S. DE R.L. DE C.V.
02) Nacionalidad (es): MEXICANA
03) Domicilio del primer solicitante (calle, número y colonia): AVENIDA BAJA CALIFORNIA 245, INT 1101, COLONIA HIPÓDROMO DE LA CONDESA
Población y Estado: DELEGACIÓN CUAUHTEMOC, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL
Código postal: 06170 País: MÉXICO
04) Teléfono (clave): 55 36 88 70 15 Correo-e: danielr.odas@gmail.com

II. DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES

05) Calle, número y colonia: AVENIDA BAJA CALIFORNIA 245, INT 1101, COLONIA HIPÓDROMO DE LA CONDESA
Población y Estado: DELEGACIÓN CUAUHTEMOC, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL
Código postal: 06170
06) Teléfono (clave): 55 36 88 70 15 Correo-e: danielr.odas@gmail.com

07) Tipo de Marca: Nominativa, Innombrada, Tridimensional, Mixta (checked)

08) Fecha de primer uso: No se ha usado: (checked)

09) Clase: 4 2 10) Productos o servicios, en caso de Marca o Aviso Comercial / Giro preponderante, en caso de Nombre Comercial: SERVICIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS; Y DESARROLLO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y DE SOFTWARE

Continúa en anexo (checkbox)

11) Denominación: (Solo marcas mixtas con denominación)

MASPM

12) Signo distintivo:



13) Representación gráfica del signo distintivo

Continúa en anexo (checkbox)

14) Representación gráfica del signo distintivo

Población y Estado: Código Postal:

15) Representación gráfica del signo distintivo

16) Representación gráfica del signo distintivo

0101

**ANEXO II**

**PROPUESTA TÉCNICA**

**“CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO”**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 67 PÁGINAS, QUE VAN NUMERADAS DE LA 01 A LA 67, ANEXO QUE UNA VEZ RUBRICADO POR LAS PARTES FORMARÁ PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO No. I-SD-2018-101

Vo.Bo. DEL ÁREA REQUERENTE \_\_\_\_\_





LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA CON REDUCCIÓN DE PLAZOS  
No. LA-014P7R001-E227-2018

**"CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y OPERACIÓN DE UNA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS ADMINISTRADA (PMO)".**

**PROPUESTA TÉCNICA**

Ciudad de México, a 13 de abril 2018

Handwritten signatures and a stamp with the number 0017.

## Índice

Descripción del Servicio.....	2
Objetivo.....	3
Alcance del Servicio .....	5
1) Conformer, operar y administrar la PM .....	5
2) Oficina de Administración de Proyectos Administrada de las TIC's.....	11
3) Diagnóstico y Evaluación .....	20
4) Optimización, alineación y creación de los métodos y procedimientos.....	21
5) Operación de la Oficina de Administración de Proyectos Administrada .....	22
6) Mantenimiento y Soporte de la OAPA .....	23
7) Estándares .....	25
Metodologías.....	28
Herramientas de Apoyo.....	29
Mesa de Ayuda .....	33
Requerimientos de Seguridad de la Información .....	35
Administración de los Servicios .....	35
Administración del Proyecto .....	40
Garantía de Calidad de los Servicios.....	42
Garantía los Niveles de Servicio .....	44
Métricas para Contabilización de Horas .....	44
Plazo para la Suspensión de Servicio.....	45
Cierre del Servicio.....	45
Plazo, Lugar y Horario de la Presentación del Servicio.....	46
Formas de Pago .....	54
Entregables del Proyecto.....	55
Niveles de Servicio.....	57
Garantía de Cumplimiento de Contrato Plurianual .....	59
Garantía de Responsabilidad Civil .....	60
Penas Convencionales y Deductivas .....	60
Normas y Certificaciones Aplicables .....	63
Estándar MAAGTICSI .....	63
Aseguramiento de Calidad.....	64
Confidencialidad .....	65
Administración del Contrato.....	65
Patentes, Marcas y Derechos.....	66



## Descripción del Servicio

La Oficina de Administración de Proyectos Administrada estará enfocada a la gestión y administración proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's), por lo que el *Instituto FONACOT* requiere que el "Servicio Integral para la Implementación, Puesta en Marcha y Operación de una Oficina de Administración de Proyectos Administrada (PMO)", usando, implementando y operando estándares y metodologías aseguren el éxito en los proyectos garantizando la entrega de los mismos en tiempo, forma, fondo y calidad.

El servicio integral está enfocado en lo siguiente:

- Evaluación de la Madurez en Administración de Proyectos del *Instituto FONACOT*.
- Personal certificado en administración de proyectos para el establecimientos, implementación, ejecución y evolución de una Oficina de Administración de Proyectos Administrada Institucional relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Gestión, Acompañamiento, administración y control en todos los proyectos relacionados a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones. durante toda la vigencia del servicio.

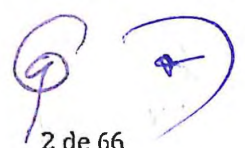
Asimismo, fortaleciendo la eficiencia y eficacia en las operaciones del día a día del *Instituto FONACOT*, se incorporarán, de manera enunciativa más no limitativa, servicios tales como:

- Servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones de acuerdo con el estándar ISO/IEC 20000-1:2011.
- Servicios de seguridad de la información para la protección de datos personales de acuerdo con el estándar ISO/IEC 27001:2013.
- Servicios de seguimiento y evaluación de prestación de servicios institucionales de terceros.

Siendo estos servicios relacionados anteriormente, no limitativos en relación con aspectos que fortalecerán la implementación, ejecución y administración de la Oficina de Administración de Proyectos Administrada de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



0019

## Objetivo

Implementar, Poner en Marcha y Operar la Oficina de Administración de Proyectos (PMO) en el *Instituto FONACOT*, tiene por objeto cimentar, constituir, mantener, acrecentar y robustecer la administración de proyectos a través del establecimiento, implementación y operación de una Oficina de Administración de Proyectos Administrada, asegurando que los contratos de servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que se tienen vigentes o futuros con terceros, cumplan con los estándares internacionales establecidos en este documento para el logro de las mejores prácticas obteniendo la consecución de los tiempos, recursos humanos, presupuesto, calidad y entregables correlacionados directamente con lo descrito en cada uno de los contratos correspondientes, obteniéndose con esto, la prestación de servicios de excelencia de cualquier servicio o producto a través de una auténtica administración de proyectos que tienen inmersos productos y servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, permitiendo de acuerdo a las condiciones de la metodología del PMI, de manera enunciativa más no limitativa los siguientes objetivos:

- Establecer, Implementar y operar una Oficina de Proyectos para el programa o portafolio de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, permitiendo seguir y analizar los avances a través de una metodología madura y probada, así como el criterio de aceptación de los riesgos, criterios para realizar las evaluaciones de riesgos, análisis de riesgos, evaluación de las consecuencias potenciales de los riesgos, evaluación de las probabilidades de la ocurrencia de los riesgos, determinación de los niveles de riesgos e indicadores correspondientes, alineándose a los objetivos institucionales.
- Definir una Oficina de Proyectos basados en los marcos de mejores prácticas de Administración de Proyectos tanto Tradicionales como ágiles, adaptándose a las necesidades y dinámica operativa del *Instituto FONACOT*.
- Desarrollar y profesionalizar la práctica de Administración de Proyectos en *Instituto FONACOT*.
- Dar seguimiento y controlar los proyectos, definiendo indicadores de tiempo, costo, calidad, entre otros (con base en las actividades y formatos establecidos en los 9 (nueve) procesos del MAAGTICSI).
- Definir y planear los proyectos, facilitando su interacción con otros proyectos (en seguimiento a los 9 procesos del MAAGTICSI).
- Generar programas de capacitación, formación y paso de conocimiento a los responsables de proyectos y equipos de trabajo (en seguimiento a los 9 procesos del MAAGTICSI).
- Planear, administrar y dar seguimiento al desarrollo del proyecto de fortalecimiento, adecuaciones y cambios en la Plataforma Tecnológica del *Instituto FONACOT*, a través de una metodología basada en mejores prácticas de administración de proyectos.

0020

- Lograr la entrega de productos o servicios con los niveles de servicio y calidad establecidos en los contratos de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación (SGTIC), a usuarios internos de Instituto, considerando los controles necesarios para la seguridad de la información, alineando los procesos de las TIC's a estándares internacionales de las normas ISO/IEC 20000-1:2011 y 27001:2013, entre otras.
- Fortalecer los modelos de madurez en administración de proyectos y ejecución de servicios implementando prácticas internacionales tales como CMMI, SVC, N5, y SCRUM para prácticas ágiles y PMI para tradicionales.
- Desarrollar los procesos de Diagnóstico y Evaluación cuantitativa y cualitativa, y en su caso, propuesta de cambios en los proyectos de las TICS's, para el logro eficiente de las operaciones del *Instituto FONACOT*.
- Fortalecer el proceso de administración de contratos de proveedores de servicio (outsourcing), a través del establecimiento de métricas, generadas y apoyadas en metodologías internacionales y de buenas prácticas, con el propósito de verificar fehacientemente que los servicios prestados hayan generado y se tengan los elementos de evidencia documental que soporten la prestación de los servicios en tiempo, forma, y calidad.

0021

## Alcance del Servicio

La contratación del "Servicio Integral para la Implementación, Puesta en Marcha y Operación de una Oficina de Administración de Proyectos Administrada (PMO)", proporcionará los procesos y operación, de acuerdo a las metodologías, normas y mejores prácticas aplicables a la administración de proyectos y a los procesos del MAAGTICSI, a la obtención de los mejores resultados de las iniciativas y los proyectos que lleva a cabo la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación del *Instituto FONACOT*, logrando una operación eficiente en la administración del programa o portafolio de proyectos de las TIC's.

### Servicios Base

Servicio Integral requerido por el Instituto *FONACOT* para la Implementación, Puesta en Marcha y Operación de una Oficina de Administración de Proyectos Administrada (PMO), así como la administración de proyectos de las TIC's, que tiene como alcance del servicio lo siguiente y que el Consorcio presentará:

#### 1) Conformar, operar y administrar la PM

##### 1.1 Definición de la PMO por parte del Consorcio

- **GAP Análisis**

El Consorcio identificará qué se tiene actualmente, en cuestión de tipos de proyectos, métodos, estándares, procesos, formatos, políticas relacionado a la Gestión de una PMO.

El Consorcio definirá y propondrá el tipo de oficina de proyectos que se requiere, revisar a dónde se va a querer llevar, generando las brechas y acciones requeridas para la definición y evolución de la PMO.

- **Evaluación de Madurez**

El Consorcio evaluará el nivel de Madurez, a efecto de ayudar a la Organización a entender cuál es su estado actual de madurez y cuáles son las mejores prácticas o grupo de mejores prácticas en las que deben trabajar con el objetivo de mejorar su competencia y capacidades.

OPM3 Organizational Project Management Maturity Model				
Maturity level Domain	Standardize	Measure	Control	Continuously Improve
Portfolio				
Program				
Project				

Increasing Maturity

Una vez finalizado el proceso, la Organización puede decidir realizar una investigación más profunda, continuar con un plan de "Mejora" o simplemente si cree que el costo de "madurar" es demasiado alto comparado con los beneficios, entonces puede decidir terminar el proceso.



• **Estrategia de Implementación**

Relación entre Administración de Portafolio, de Programas y de Proyectos



La implementación y la puesta en marcha de la Oficina de Proyectos se hará en compañía de personal certificado por parte del Consorcio aplicando mejoras, procedimientos y políticas necesarias para la estabilización a nivel organizacional de la Administración de Proyectos bajo la metodología del PMI® (Project Management Institute).

**1.2 Definición de la PMO por parte del Consorcio**

- **Definición de Procesos de Gobernabilidad**
  - El Consorcio definirá las principales funciones como serían:
  - Gestión de recursos compartidos a través de todos los proyectos que administra.
  - Identificación y desarrollo de metodologías, mejores prácticas y estándares en Dirección de Proyectos, Programas y Portafolio.
  - Capacitación, asesoría, orientación y supervisión al personal asignado a los proyectos del *Instituto FONACOT*.
  - Vigilancia en el cumplimiento de las políticas, procedimientos y plantillas de la dirección de proyectos mediante auditorías.
  - Desarrollo y gestión de políticas, procedimientos, plantillas y otra documentación compartida (activos de los procesos de la organización).
  - Coordinación en la comunicación entre proyectos.
  - Repositorio de lecciones aprendidas de otros proyectos
  - Parte del Comité de Control de Cambios
- **Definición de Procesos de Portafolio**
- **Definición de Procesos de Programa**
- **Definición de Procesos de Dirección de Proyectos Tradicional**
- **Definición de Procesos de Dirección de Proyectos Ágil**
- **Alineación con otras estrategias**

*(Handwritten signature)*

*(Handwritten mark)*

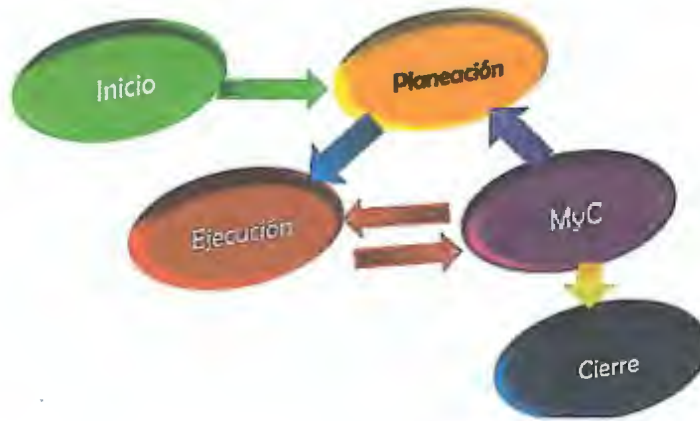
0023

*(Handwritten mark)*

*(Handwritten mark)*



### 1.3 Definición y Creación de Metodología de Dirección de Proyectos Tradicional por parte del Consorcio



- Desarrollo de Procesos y formatos de Inicio**  
Procesos orientados a definir y obtener la autorización para comenzar un nuevo proyecto o fase de un proyecto ya existente.
- Desarrollo de Procesos y formatos de Planeación**  
Procesos requeridos para establecer el alcance del proyecto, refinar los objetivos y definir el curso de acción necesario para alcanzar los objetivos del proyecto. Planear el trabajo a realizar, determinar el presupuesto final, especificar la calidad, realizar análisis de riesgos, planear la comunicación, organización del equipo de trabajo y plan de adquisiciones.
- Desarrollo de Procesos y formatos de Ejecución**  
Procesos realizados para completar el trabajo definido en el plan para la dirección del proyecto a fin de cumplir con las especificaciones del mismo.
- Desarrollo de Procesos y formatos de Monitoreo y Control**  
Aquellos procesos requeridos para dar seguimiento, analizar y regular el progreso y el desempeño del proyecto, para identificar áreas en las que el plan requiera cambios y para iniciar los cambios correspondientes.

- **Desarrollo de Procesos de Cierre**

Aquellos procesos realizados para finalizar todas las actividades a través de todos los grupos de procesos, a fin de cerrar formalmente el proyecto o una fase del mismo.

#### 1.4 Definición y Creación Metodología de Dirección de Proyectos Ágiles

- **Desarrollo de Procesos y formatos de Inicio**

Creación de la visión del proyecto, el Consorcio revisará el caso de negocio del proyecto a fin de crear una declaración de la visión del proyecto que servirá de inspiración y proporcionará un enfoque para todo el proyecto. En este proceso se identifica al propietario del producto.

Identificación del Scrum Master y de los involucrados, así como la formación del equipo Scrum.

Desarrollo de épicas y Creación de la lista priorizada de pendientes del producto.

- **Desarrollo de Procesos y formatos de Planeación y Estimación**

En este proceso, el Consorcio crea las historias de usuario y los criterios de aceptación de las historias de usuario.

Aprobación, estimación y asignación de historias de usuario

Creación y estimación de tareas

Creación de la lista de pendientes del sprint, que contiene todas las tareas que deben completarse.

- **Desarrollo de Procesos y formatos de Implementación**

Creación de entregables. Se utiliza a menudo un tablero de Scrum para realizar el seguimiento del trabajo y las actividades que se realizan. Las cuestiones o problemas que enfrenta el equipo Scrum pudieran actualizar se en un registro de impedimentos.

Realizar reunión diaria de pie. En este proceso, el Consorcio llevará a cabo diariamente una reunión muy centrada que se asigna a un bloque de tiempo fijo, llamada reunión diaria de pie.

Mantenimiento de la lista priorizada de pendientes del producto.

- **Desarrollo de Procesos y formatos de Revisión y Retrospectiva**

En este proceso, representantes del equipo Scrum del Consorcio convocarán un *Scrum of Scrums* en intervalos predeterminados, o cuando sea necesario, para colaborar y realizar un seguimiento de su respectivo progreso, los impedimentos, y las dependencias entre otros equipos.

En este proceso, el equipo Scrum del Consorcio mostrará el entregable del sprint al propietario del producto y a los socios relevantes durante una reunión de revisión del sprint.



• **Desarrollo de Procesos y formatos de Lanzamiento**

En este proceso, los entregables del Consorcio que se aceptan se entregan o pasan a los socios relevantes. Un acuerdo formal de entregables funcionando documenta la finalización con éxito del sprint.



**1.5 Implementación de Herramienta – Project Server – SharePoint**

En esta fase el Consorcio dejará lista la herramienta que ayudará a implementar y automatizar algunos elementos de los procesos comentados en la fase previa, ello dependerá de la definición de los procesos y de la Metodología.

El Consorcio contempla el uso de Microsoft Project Server y/o Share Point 2013 o Superior, siendo de las herramientas con mejor reconocimiento y aceptación a nivel mundial para estos propósitos.

Con dichas herramientas el Consorcio logrará la integración, automatización y generación de información en línea del Portafolio, Programas y Proyectos. Logrando un óptimo seguimiento y control de los elementos contenidos en la herramienta (programas y/o proyectos).

Las principales características para poder explotar de la herramienta se pueden observar en el siguiente gráfico:



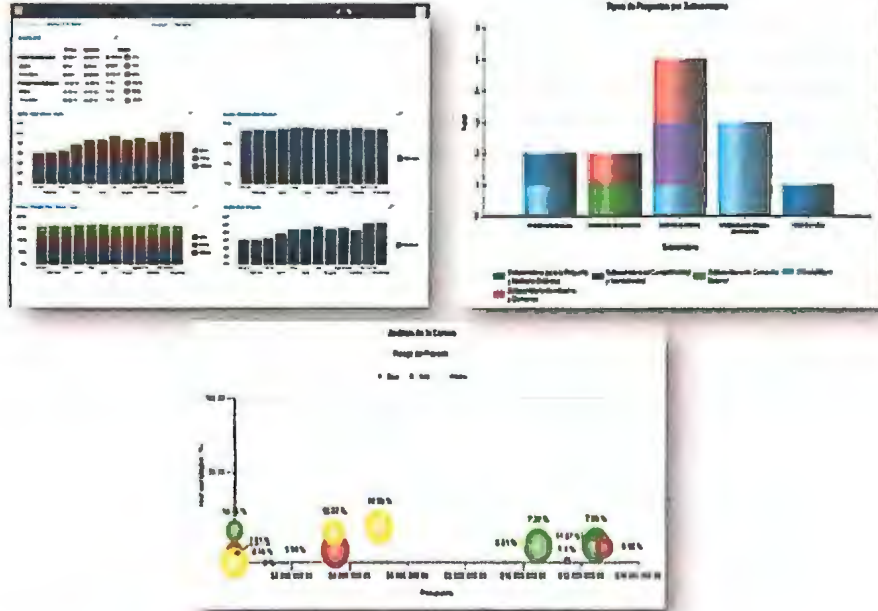
6

0026

Handwritten signatures and initials in blue ink.



Los tipos de reportes y Tableros de Control que se pueden personalizar se pueden observar a continuación:



### 1.6 Operación de la PMO del Consorcio

- Identificar y crear Portafolio de Proyectos.
- Crear Pool de Recursos.
- Documentar Proyectos.
- Operación de la PMO.

### 1.7 Transferencia de Conocimiento

- El Consorcio transferirá el conocimiento de la metodología, procesos y herramientas a ser utilizadas por la Oficina de Administración de Proyectos Administrada *del Instituto FONACOT*.
- El Consorcio preparará al menos a 7 (siete) servidores públicos de la SGTIC respecto a la Administración de Proyectos de acuerdo con el PMBoK® Guide 6ta Edición, la cual incluirá lo necesario para presentar examen y obtener la certificación como Project Management Professional (PMP®) de al menos 7 (siete) funcionarios que cumplan con el proceso de legibilidad del PMI®, cubriendo el costo del examen de certificación hasta por un máximo de 3 (tres) intentos por cada uno de los funcionarios seleccionados respectivamente, dicha actividad capacitación se efectúa en los primeros 4 meses del proyecto.
- El Consorcio es un proveedor registrado de educación del PMI® (R.E.P).

## 2) Oficina de Administración de Proyectos Administrada de las TIC's

El Consorcio implementará una Oficina de Administración de Proyectos Administrada que le permita al *Instituto FONACOT* disminuir los riesgos de desviación a los planes de transformación del *Instituto FONACOT*, así como asegurar la calidad de los servicios prestados por los proveedores de TIC's, en cada uno de los proyectos de los contratos actuales y futuros correspondientes.

### 2.1 Metodología de Oficina de Administración de Proyectos Administrada

La metodología que el Consorcio utilizará en la administración de proyectos estará alineada en los estándares establecidos en el MAAGTICSI (VAL IT, PMBOK, CMMI), teniendo como mayor influencia la metodología del Instituto de Administración de Proyectos (PMI).

La metodología contendrá los Cinco Grupos de Procesos del ciclo de vida de Administración de Proyectos:

- Inicio.
- Planeación.
- Ejecución.
- Seguimiento y Control.
- Cierre.

Los entregables de cada una de las actividades propuestas en la metodología del Consorcio, están alineados a los definidos en las bases de la metodología de PMI@ a través de la Guía de Administración de Proyectos (PMBok® Guide)

### 2.2 Esquema de evaluación de Administración de Proyectos

- Basados en el modelo de Madurez del punto 1, el Consorcio dará seguimiento a la evolución y acciones requeridas para avanzar en dicho modelo.
- El Consorcio aplicará evaluaciones periódicas, con el objetivo de demostrar el avance a nivel de la cultura interna en lo referente a la gestión de proyectos, generando indicadores metas y planes de acción para lograr dichos objetivos.

### 2.3 Apoyo en la estrategia de proveedores

El Consorcio, con el objeto de apoyar en la estrategia de proveedores, llevará a cabo las siguientes acciones:

- Tipo de adquisición.
- Evaluación para seleccionar a los proveedores.
- Acuerdos con los proveedores.
- Cuantificar los Acuerdos con Proveedores.

- Ejecución de los acuerdos con proveedores.
- En el monitoreo de los procesos seleccionados de los proveedores.
- Evaluación de los productos de trabajo seleccionados de los proveedores.
- Aceptación de los productos adquiridos.
- Transición de productos o servicios.

## 2.4 Gestión de Cambio por la implementación y operación de la Oficina de Administración de Proyectos Administrada

### • Etapa de Análisis

En esta etapa, el Consorcio llevará a cabo las siguientes acciones:

- Identificará verdaderos líderes de la organización.
- Identificará cómo afecta el cambio de los procesos a las personas.
- Identificará posibles causas de resistencia al cambio.
- Después de analizar a las personas e identificar a los líderes de cambio, el Consorcio conformará el equipo de gestión del cambio.
- Es necesario que el responsable de la gestión de cambio esté involucrado dentro del análisis de los procesos, esto le dará una visión de los cambios a realizar.

### • Etapa de Diseño

En la etapa de Diseño del Cambio, el Consorcio definirá las estrategias y los planes de acción de cambio cultural que se ejecutarán durante las fases de Mejora e Innovación de Procesos.

- Diseño del Plan de Liderazgo
- Diseño del Plan de Comunicación
- Diseño del Plan de Formación
- Diseño del Plan de Motivación
- Diseño Plan de Gestión del Cambio

### • Etapa de Ejecución

En esta etapa, el Consorcio llevará a cabo las siguientes acciones:

- Realizará sesiones para aclaración de dudas y retroalimentaciones del proyecto.
- Realizará evaluaciones en los comportamientos de las personas basados en los nuevos cambios.
- Realizará reuniones de seguimiento A fin de obtener información de las reuniones de seguimiento para evaluar el cumplimiento del cronograma del proyecto.
- Evaluará las posturas de cada persona en el desarrollo de cada fase del proyecto.
- Con respecto a los cumplimientos se evaluará el desempeño de las personas y de los procesos. Según las evaluaciones de desempeño se entregarán los incentivos definidos para las personas.
- Mantendrá informadas a las personas sobre cualquier cambio que no esté planeado.

## 2.5 Administración del despliegue y liberaciones de servicios de TI

- El Consorcio asegurará que todos los aspectos de la liberación de un cambio (técnicos y no técnicos) sean tomados en cuenta.
- El Consorcio facilitará la introducción del software y hardware en un ambiente de IT controlado.
- El Consorcio asegurará planes de despliegue e implementación claros y comprensibles.
- El Consorcio definirá paquetes de versiones que puedan ser construidos, instalados, testeados y desarrollados eficientemente, para que sea posible una implementación exitosa.
- El Consorcio permitirá introducir servicios nuevos o modificados, junto con los sistemas, tecnología y organización que lo soporten, que sean capaces de cumplir con los SLA's.
- Lograr clientes, usuarios y personal de sistemas conformes con las prácticas y los entregables del proceso.

## 2.6 Identificación de vínculos y dependencias entre iniciativas/proyectos, (Proceso de Comunicación descrito en el PMBoK®).

El Consorcio llevará a cabo las siguientes acciones alineadas al Proceso **Proceso de Comunicación descrito en el PMBoK®**:

- Optimización de los procesos y su implicación de cambio tecnológico.
- Generación de los mecanismos de talento y compensación relacionados al cambio organizacional vinculado al cambio de plataforma, los cuales serán congruentes con la reglamentación y la normatividad del sector público.
- Identificación y manejo de la gestión del cambio de forma oportuna para aplicar las medidas de mitigación necesarias ante posibles riesgos de resistencia a nuevas formas de afrontar los emprendimientos del *Instituto FONACOT*, con respecto a la implementación, uso, operación, funcionalidad y calidad de los servicios o productos relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's).
- Contemplando aspectos de:
  - **ITIL**
    - **Gestión de la Configuración**
      - Crea y mantiene actualizada una base de datos (CMDB) cuyo contenido representa un modelo de la infraestructura de los servicios en producción.
      - Permite identificar, registrar y ofrecer información de todos los componentes de IT de los ambientes productivos.
      - Gestiona Ítems de Configuración (elementos que componen la infraestructura productiva de los servicios de TI).
  - **COBIT**
    - **Planificación Y Organización:** Este dominio cubre la estrategia y las tácticas y se refiere a la identificación de la forma en que la tecnología de información puede contribuir de la mejor manera al



logro de los objetivos del negocio. Además, la consecución de la visión estratégica necesita ser planeada, comunicada y administrada desde diferentes perspectivas. Finalmente, se establecerá una organización y una infraestructura tecnológica apropiadas.

- **Adquisición e Implantación:** Para llevar a cabo la estrategia de TI, las soluciones de TI serán identificadas, desarrolladas o adquiridas, así como implementadas e integradas dentro del proceso del negocio. Además, este dominio cubre los cambios y el mantenimiento realizados a sistemas existentes.
- **Soporte Y Servicios:** En este dominio se hace referencia a la entrega de los servicios requeridos, que abarca desde las operaciones tradicionales hasta el entrenamiento, pasando por seguridad y aspectos de continuidad. Con el fin de proveer servicios, se establecen los procesos de soporte necesarios. Este dominio incluye el procesamiento de los datos por sistemas de aplicación, frecuentemente clasificados como controles de aplicación.
- **Monitoreo:** Todos los procesos necesitan ser evaluados regularmente a través del tiempo para verificar su calidad y suficiencia en cuanto a los requerimientos de control.

○ **TOGAF**

- **Arquitectura de Negocios (o de Procesos de Negocio),** la cual define la estrategia de negocios, la gobernabilidad, la estructura y los procesos clave de la organización.
- **Arquitectura de Aplicaciones,** la cual provee un plano para cada uno de los sistemas de aplicación que se requiere implantar, las interacciones entre estos sistemas y sus relaciones con los procesos de negocio centrales de la organización.
- **Arquitectura de Datos,** la cual describe la estructura de los datos físicos y lógicos de la organización, y los recursos de gestión de estos datos.
- **Arquitectura Tecnológica,** la cual describe la estructura de hardware, software y redes requerida para dar soporte a la implantación de las aplicaciones principales, de misión crítica, de la organización.

## **2.7 Coordinar los arranques de las distintas iniciativas/proyectos que conforman el cambio de plataforma**

El Consorcio seguirá lo definido en los diferentes estándares utilizados en la gobernabilidad de la PMO, como PMI, ITIL, COBIT y TOGAF. Para tal efecto y con la intención de lograr los siguientes objetivos se realizarán las siguientes acciones:

- Optimización de los procesos y su implicación de cambio tecnológico.
- Identificación de la gestión del cambio de forma oportuna para aplicar las medidas de mitigación necesarias ante posibles riesgos de resistencia a nuevas formas de afrontar los emprendimientos del *Instituto FONACOT*,

con respecto a la implementación, uso, operación, funcionalidad y calidad de los servicios o productos relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's).

## **2.8 Coordinación en el desarrollo de los planes detallados de las distintas iniciativas**

El Consorcio seguirá de manera puntual lo definido en la Gobernabilidad de la PMO, apegado a los procesos de Calidad de acuerdo al PMI.

## **2.9 Implementar el Gobierno de TI alineado a la Oficina de Administración de Proyectos Administrada**

El Consorcio implementará el Gobierno de TI alineado a la Oficina de Administración de Proyectos Administrada, basado en los lineamientos de MAAGTICSI, del PMI, COBIT y métodos ágiles.

## **2.10 Comunicación Interna del Proyecto**

El Consorcio a efecto de asegurar la Comunicación Interna del Proyecto, seguirá los Planes de Comunicación definidos en la Gobernabilidad de la PMO, apegado a los procesos de Comunicación de acuerdo al PMI

## **2.11 Supervisión y ejecución del plan de trabajo**

El Consorcio seguirá la Metodología de Dirección de Proyectos definida. Específicamente el seguimiento y control del Cronograma, aplicando la técnica de Valor Ganado ("Earned Value"), para obtener las desviaciones, indicadores y pronósticos.

## **2.12 Seguimiento al Control Integral de Cambios**

El Consorcio definirá el proceso para el Seguimiento al Control Integral de Cambios, el cual consiste en revisar todas las solicitudes de cambios, aprobarlos y gestionar los cambios a los entregables, a los activos de los procesos de la organización, a los documentos del proyecto y al plan para la dirección del proyecto. Los planes del proyecto, el alcance y los entregables se mantendrán actualizados por medio de una gestión rigurosa y continua de los cambios, ya sea rechazándolos o aprobándolos, de manera tal que se asegure que sólo los cambios aprobados se incorporen a una línea base revisada. Este proceso incluye las siguientes actividades:

- Revisar, analizar y aprobar las solicitudes de cambio de forma rápida (una decisión tardía puede influir negativamente en el tiempo, costo o la viabilidad de un cambio).
- Identificar cuando un cambio debe suscitarse o si ya se ha ocurrido.
- Revisar y aprobar los cambios solicitados.

- Gestionar los cambios aprobados.
- Mantener la integridad de las líneas base a través de la gestión de cambios aprobados, lo que implica controlar y actualizar los requisitos de alcance, costo, presupuesto, cronograma y calidad, basados en cambios aprobados, a través de su coordinación a lo largo del proyecto.
- Revisar, aprobar o rechazar todas las acciones preventivas y correctivas recomendadas.
- Documentar el impacto de los cambios solicitados.
- Controlar la calidad del proyecto para alcanzar los estándares especificados en los reportes de calidad.

Cualquier interesado del proyecto puede solicitar cambios; las cuales siempre serán documentados por escrito e ingresarse al sistema de gestión de cambios y/o al sistema de gestión de la configuración. Cada solicitud de cambio documentada será evaluada por el Comité de Control de Cambios (CCC), el cual será responsable de aprobar o rechazar las solicitudes de cambio.

El control integrado de cambios junto con un sistema de gestión de la configuración proporciona una manera normalizada, efectiva y eficiente de gestionar de forma centralizada los cambios aprobados dentro de un proyecto. El control de la configuración se centra en la especificación, tanto de los entregables como de los procesos, mientras que el control de cambios está orientado a identificar, documentar y controlar los cambios al proyecto y a las líneas base del producto. El sistema de gestión de la configuración tiene los siguientes objetivos:

- Establecer un método progresivo para identificar sistemáticamente y solicitar cambios a las líneas base establecidas, y para determinar el valor y la eficacia de esos cambios.
- Proporcionar oportunidades de validar y mejorar el proyecto de manera continua, tomando en cuenta el impacto de cada cambio.
- Proporcionar los mecanismos que permitan informar de manera sistemática los cambios aprobados y rechazados a cada interesado del proyecto.

El sistema de Gestión de la Configuración es una herramienta utilizada para administrar los cambios del producto o servicio que se produce, que pueden incluir cambios de carácter técnico, y aquellos que tienen que ver con la dirección administrativa. Este sistema se utiliza para:

- Controlar las iteraciones del producto.
- Asegurar que las especificaciones del producto son actuales
- Controlar los pasos para revisar y aprobar los prototipos de productos, los dibujos o modelos.

### 2.13 Recepción de entregables

Proceso definido como parte de la Metodología de Dirección de Proyectos.




## 2.14 Control presupuestal y de gasto por cada proyecto que se administra

El Consorcio aplicará la técnica de Valor Ganado ("Earned Value").

## 2.15 Cobertura

El Consorcio llevará a cabo la Administración, monitoreo y control sobre todos y cada uno de los proyectos de TICs de los proveedores internos y externos relacionados de forma directa o indirecta con proyectos de: adecuaciones, robustecimiento, cambios o nueva Plataforma Tecnológica, así como a las Iniciativas ligadas a estos.

Se obtendrá la lista de proveedores y proyectos a gestionar, su gestión será definida en la Gobernabilidad de la PMO.

## 2.16 Cierre y Entrega del proyecto

Proceso de cierre y finalización de cada proyecto de las TIC's que se llevará a cabo por parte del Consorcio para entregar al personal o entidades definidas por el Administrador del Contrato, de las áreas, procesos y organizaciones que serán impactadas por estos proyectos de robustecimiento, cambio o evolución de Plataforma y las Iniciativas ligadas a estos. Será definido como parte de la Gobernabilidad de la PMO.

## 2.17 Cronograma de trabajo

El Consorcio desarrollará el plan de trabajo (cronograma en formato Microsoft Project) para proporcionar el "Servicio Integral para la Implementación, Puesta en Marcha y Operación de una Oficina de Administración de Proyectos Administrada (PMO)", así como todos y cada uno de los entregables establecidos y comprometidos en tiempo, forma, fondo y calidad, en cada uno de los 5 (cinco) grupos de procesos de la metodología de administración de proyectos del PMI (a lo establecido en el PMBoK® Guide).

Para tal efecto, se contemplarán los siguientes elementos:

- Los 5 grupos de procesos de la Guía PMBOK, última versión.
- Actividades a desarrollarse en cada uno de los 5 grupos de procesos de la Guía PMBOK.
- Duración de las actividades.
- Fechas Inicio y fecha fin de cada actividad.
- Actividades predecesoras.
- Recursos humanos necesarios a utilizar para cada actividad, con la tipificación del rol correspondiente.
- Comienzo de Línea Base de Arranque.



- Fin de Línea Base de Arranque.
- % trabajo completado.
- % trabajo planeado.
- % Diferencia de trabajo (trabajo completado - % trabajo planeado).
- Hitos. (Entregables).

## 2.18 Resumen de Entregables esperados por cada una de las fases

El Consorcio enlista los formatos y esquema de contenido, de los siguientes procesos, inmersos en los 5 grupos de procesos de la metodología de administración de proyectos del PMI (a lo establecido en el PMBoK® Guide), los cuales serán parte de la Metodología de Dirección de Proyectos:

- **Iniciación:**
  - Acta de constitución del proyecto
  - Identificar a los responsables e interesados del proyecto
- **Planificación:**
  - Plan de Administración del Proyecto General
  - Plan de Administración de alcance del proyecto con la Estructura de Desglose de Trabajos
  - Carta con la descripción del alcance del proyecto
  - Plan de Administración de la Calidad del proyecto
  - Estructura de los equipos de trabajo de los proyectos administrados
  - Plan detallado de actividades por proyecto con tiempos y recursos humanos asignados (cronograma)
  - Presupuesto del proyecto
  - Bitácora de asuntos y soluciones "issues"
  - Plan de Administración de los Recursos Humanos del proyecto
  - Plan de Calidad
  - Plan de Administración de las Comunicaciones del proyecto
  - Plan de Administración de Riesgos del proyecto
- **Ejecución (Recurrencia Mensual):**
  - Dirigir y administrar la ejecución del proyecto
  - Comunicado de arranque del proyecto
  - Organización con el personal seleccionado para cada proyecto administrado
  - Administración de:
    - Plan de Administración del Proyecto actualizado.
    - Plan de Administración de alcance del proyecto con la Estructura de Desglose de Trabajos actualizado.
    - Carta con la descripción del alcance del proyecto.
    - Plan de Administración de la Calidad del proyecto actualizado.
    - Estructura de los equipos de trabajo de los proyectos adscritos a los contratos de servicios administrados de las TIC's.

0035

- Plan detallado de actividades por proyecto con tiempos y recursos humanos asignados (cronograma), actualizado.
  - Presupuesto del proyecto actualizado.
  - Bitácora de asuntos y soluciones "issues".
  - Plan de Administración de los Recursos Humanos del proyecto, actualizado.
  - Plan de Comunicaciones del proyecto, actualizado.
  - Plan de Administración de Riesgos del proyecto, actualizado.
  - Estrategia de comunicación actualizada
  - Plan detallado de proyecto actualizado
- **Supervisión (Recurrencia Mensual):**
    - Evaluación del cumplimiento de tiempos y entregables del "Servicio Integral para la Implementación, Puesta en Marcha y Operación de una Oficina de Administración de Proyectos Administrada (PMO)", proporcionado por el Consorcio, de los proyectos adscritos a los contratos de servicios administrados de las TIC's.
    - Plan detallado actualizado por proyecto
    - Matriz de control de cambios actualizada
    - Presupuesto y control financiero actualizado
    - Bitácora de asuntos y soluciones actualizada "issues"
    - Matriz de control de riesgos actualizada
    - Plan de comunicación actualizado
    - Evaluación de entregables de los equipos de proyecto con base en criterios de aceptación y calidad fundamentados en las mejores prácticas para este tipo de proyectos.
    - Actas de desarrollo de comités de seguimiento
    - Tablero de indicadores de desempeño del proyecto
    - Reporte del repositorio de documentos generado para el proyecto
  - **Cierre:**
    - Asignación y/o liberación del personal que forma parte de cada proyecto.
    - Presupuesto de proyecto cerrado.
    - Plan de seguimiento de beneficios
    - Acta de cierre del proyecto

## 2.19 Repositorio

Proceso de recopilación y documentación de los proyectos y lecciones aprendidas de acuerdo a los procesos relacionados a la gestión de proyectos del MAAGTICSI y a las mejores prácticas del PMI®.

## 2.20 Mejora continua

Procesos para aplicar mejoras a los mecanismos definidos para la implementación, puesta en marcha y operación de la Oficina de Administración de Proyectos administrada del *Instituto FONACOT*, así como a la metodología de administración de proyectos del PMI (a lo establecido en el PMBoK® Guide).

Proceso de revisión y aplicación de mejoras a los procesos relacionados con la gestión de proyectos definidos en el MAAGTICSI.

## 3) Diagnóstico y Evaluación

Son los Procesos de Diagnóstico y Evaluación que el Consorcio implementará para el robustecimiento y modernización de la plataforma tecnológica del *Instituto FONACOT*.

### 3.1 Revisión de los procesos actuales

Son los Procesos sustantivos y de soporte que el Consorcio efectuará para identificar las necesidades de las áreas responsables y los usuarios principales de los procesos mencionados a continuación. Aplicando estrategias de Visión Actual vs Visión Futura, Análisis de brechas, o de Consultoría Empresarial.

Esta evaluación se realizará por parte del Consorcio a nivel nacional y para todos los procesos sustantivos y de soporte.

- **Procesos Sustantivos**

- Promoción. Proceso de promoción y desarrollo comercial y de programas institucionales para la colocación de créditos.
- Originación del Crédito. Proceso donde se recaba y valida la información presentada por el trabajador formal prospecto al otorgamiento de crédito *Instituto FONACOT*.
- Crédito. Proceso de análisis y otorgamiento de crédito para los distintos productos y programas que tiene el *Instituto FONACOT*.
- Cobranza. Control y administración de la cartera activa a nivel nacional del *Instituto FONACOT*.

- **Procesos de Soporte**

- Aclaraciones. Actividades de administración y control de las solicitudes de aclaración realizadas por los clientes, relacionadas a cobranza solicitud de documentos, estatus de créditos, administración de expedientes, y dispersiones de cartera entre otros
- Contabilidad. Actividades relacionadas a la generación de registros contables, procesos y control contable del *Instituto FONACOT*.
- Compras. Proceso de solicitud, cotización y generación de órdenes de compra, que permite la atención de servicios y productos requeridos por las distintas áreas dentro del *Instituto FONACOT*.
- Cuentas por Pagar. Proceso de administración de las facturas y cuentas generadas para pago a proveedores

- Tesorería. Proceso de administración y control de inversiones del patrimonio del *Instituto FONACOT* definido para esta finalidad
- Recursos Humanos. Actividades de reclutamiento, selección y administración del talento humano que forma parte del *Instituto FONACOT*.
- Nómina. Control y administración de los pagos, impuestos y descuentos recurrentes al personal que forma parte del *Instituto FONACOT*.

### 3.2 Identificación de necesidades

Es el Proceso que el Consorcio utilizará para identificar detalladamente las necesidades de automatización que tienen las áreas y usuarios de los distintos procesos sustantivos y de soporte a nivel nacional para mejorar el desempeño de los procesos.

### 3.3 Administración de Proyectos relacionados a la Arquitectura

Es el Proceso que el Consorcio utilizará para realizar una evaluación detallada de la arquitectura con la que actualmente cuenta el *Instituto FONACOT*.

## 4) Optimización, alineación y creación de los métodos y procedimientos

El Consorcio para llevar una buena Optimización, alineación y creación de los métodos y procedimientos derivados del robustecimiento o cambios tecnológicos, llevará a cabo las siguientes acciones:

Definir el proceso para coordinar las distintas Direcciones Generales Adjuntas y Subdirecciones Generales que se verán impactadas por los cambios tecnológicos del *Instituto FONACOT*, con la finalidad de administrar y supervisar los requerimientos específicos de equipo, presupuesto, entregables y logística para el arranque de este proyecto en cuestión, verificando se apliquen los estándares y mejores prácticas de Análisis de Negocio, Arquitectura Empresarial y Administración de Proyectos de las TIC's.

Desarrollo de los tópicos concernientes y relacionados con los procesos de optimización, alineación y creación de los métodos y procedimientos derivados del robustecimiento o cambios tecnológicos del *Instituto FONACOT*, a través de la Oficina de Administración de Proyectos Administrada del *Instituto FONACOT*, así como a la administración de proyectos de las TIC's.



## 5) Operación de la Oficina de Administración de Proyectos Administrada

El Consorcio asignará personal certificado con el objetivo de acompañar al *Instituto FONACOT*, en toda la gestión de Proyectos que se emprenda hasta el 2020, aplicando mejoras, procedimientos y políticas necesarias para el establecimiento y estabilización a nivel organizacional de la Oficina de Administración de Proyectos Administrada y la Administración de Proyectos de TIC's, bajo la metodología de administración de proyectos del PMI (a lo establecido en el PMBoK® Guide).

El Consorcio acompañará a la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación (SGTIC) del *Instituto FONACOT*, hasta el 2020 en el establecimiento y madurez de la evolución de la Oficina de Administración de Proyectos Administrada del *Instituto FONACOT*, así como en la administración de proyectos de TIC's y proyectos definidos por la SGTIC, que decida durante la vigencia del contrato. En tal sentido el Consorcio cuenta con el personal necesario de expertos administradores de proyectos de TIC's, certificados vigentes en PMP® por el PMI® Global, descritos en la sección de "ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS", siendo esto enunciativo y no limitativo, bajo las consideraciones que el Consorcio considere incrementar este número de expertos, de acuerdo a las necesidades para acompañar, administrar y cubrir los objetivos del proyecto al proporcionar el "Servicio Integral para la Implementación, Puesta en Marcha y Operación de una Oficina de Administración de Proyectos Administrada (PMO)", para la actual y futura plataforma tecnológica de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's), bajo los estándares que aseguren calidad en los entregables de los proyectos y la aplicación de una metodología con estándares internacionales que garantice la entrega de los proyectos de TIC's en tiempo, forma, fondo y calidad.

### 5.1 Definición de tipo de Proyecto

El Consorcio aplicará criterios para determinar el tipo de proyecto, por lo tanto el proceso metodológico a aplicar, así como formatos requeridos para cada caso.

### 5.2 Plan de Operación de la Oficina de Administración de Proyectos Administrada

El Consorcio elaborará un plan de trabajo estimado para la Operación de la Oficina de Administración de Proyectos Administrada del *Instituto FONACOT* para la prestación óptima de los servicios.

Este plan de trabajo contendrá los siguientes elementos:

- Los 5 grupos de procesos de la Guía PMBOK, última versión.
- Actividades a desarrollarse en cada una de los 5 grupos de procesos de la Guía PMBOK.
- Duración de las actividades
- Fechas Inicio y fecha fin de cada actividad.

- Actividades predecesoras.
- Recursos humanos necesarios a utilizar para cada actividad, con la tipificación del rol correspondiente.
- Comienzo de Línea Base de Arranque.
- Fin de Línea Base de Arranque.
- % trabajo completado.
- % trabajo planeado.
- % Diferencia de trabajo (trabajo completado - % trabajo planeado).
- Hitos. (Entregables).

### 5.3 Definición de Estructura de Trabajo de los Proyectos

El Consorcio propone una estructura mixta, integrando la cantidad mínima requerida de personal con sus correspondientes roles por parte del *Instituto FONACOT* y del Consorcio, los cuales conforman el proyecto.

### 5.4 Indicadores de Gestión del Proyecto

El Consorcio propone un modelo de generación y cálculo de indicadores de gestión, operación, frecuencia de medición y umbrales aceptables de calidad establecidos en los estándares internacionales correspondientes a las TIC's (PMI-PMP, CMMi, ITIL, COBIT, entre otros).

## 6) Mantenimiento y Soporte de la OAPA

A continuación, el Consorcio propone los Procesos para el mantenimiento y soporte a la operación de la Oficina de Administración de Proyectos Administrada del *Instituto FONACOT*, así como a la administración de proyectos de las TIC's.

### 6.1 Help Desk, Soporte Técnico, Servicio de Mantenimiento y soporte funcional

- Help Desk (Mesa de Ayuda): Punto único de atención para la generación de solicitudes de servicio por parte del Instituto *FONACOT* de conformidad con los horarios definidos.
- Soporte Técnico: Se considera dentro de nuestra propuesta un servicio de soporte para solucionar incidentes y/o problemas e implementar nuevos requerimientos relacionados con las herramientas de apoyo.
- Servicio de Mantenimiento y soporte funcional. Soporte funcional a usuarios, servicio de atención con los horarios definidos.

## 6.2 Capacitación a Usuarios

Proceso de capacitación funcional en las metodologías propuestas por el Consorcio para proporcionar el "Servicio Integral para la Implementación, Puesta en Marcha y Operación de una Oficina de Administración de Proyectos Administrada (PMO)", así como del uso, operación y funcionalidad de las herramientas. La capacitación se considera de forma presencial en las instalaciones del *Instituto FONACOT*, o en instalaciones ajenas al *Instituto FONACOT*, sin costo alguno para el Instituto. De manera enunciativa más no limitativa, se enlistan algunas consideraciones de capacitación:

- Metodología PMI-PMP
- TOGAF
- ITIL.
- COBIT
- CMMi
- Herramientas informáticas de apoyo (Project Server-Project, SharePoint)

## 6.3 Procedimiento (flujo) y metodología de gestión de incidentes y problemas

Es el Procedimiento (flujo) y metodología de gestión de incidentes y problemas propuesto por el Consorcio, a través del cual se registra e informa al *Instituto FONACOT* del estado de cada incidente ingresado, el cual será entregado en el informe mensual de servicios acompañado de los SLA's correspondientes. (Acuerdo de nivel de servicio).

## 6.4 Informe de servicios

Son los Informes mensuales del servicio que el Consorcio integrará y es, donde se presente en forma ejecutiva el estado del servicio en relación a incidencias del mes, estado de los requerimientos, niveles de servicio, mantenciones programadas, transferencias de conocimientos, avances y seguimientos de los proyectos de los diferentes contratos de TIC's, entre otros.

## 6.5 Permanentes controles y revisiones solicitadas

- El Consorcio realizará permanentes controles para proporcionar el "Servicio Integral para la Implementación, Puesta en Marcha y Operación de una Oficina de Administración de Proyectos Administrada (PMO)" de acuerdo a las necesidades del *Instituto FONACOT* durante la prestación del servicio.
- El Consorcio ejecutará el Proceso de revisión del servicio integral en cuestión para satisfacer a las distintas entidades de auditorías o fiscalizadoras que supervisan y monitorean la operación del *Instituto FONACOT*.

0041

## Servicios de Apoyo

Servicio Integral requerido por el Instituto *FONACOT* para la Implementación, Puesta en Marcha y Operación de una Oficina de Administración de Proyectos Administrada (PMO), así como la administración de proyectos de las TIC's, que tiene como alcance del servicio lo siguiente:

### 7) Estándares

Los estándares a los que están basados los servicios propuestos por el Consorcio están alineados a las siguientes metodologías:

- ISO/IEC 20000-1:2011
- ISO/IEC 27001:2013
- Servicios relacionados con el modelo de madurez en CMMi-SVC

#### 7.1 ISO/IEC 20000-1:2011

El Consorcio consideran los siguientes 14 procesos bajo la norma ISO/IEC 20000-1:2011, cuyos objetivos son:

- Diseño y transición de servicios Nuevos o Modificados: asegurar el diseño y/o modificaciones del servicio de forma correcta, conforme a los requisitos establecidos previamente, así como su transición al ambiente productivo.
- **Procesos de provisión del servicio**
  - Gestión de la capacidad: asegurar la capacidad actual y futura, referente a recursos humanos, técnicos y de información, requeridos para la provisión del servicio y cumplimiento de requerimientos del servicio.
  - Gestión de la continuidad y disponibilidad del servicio: asegurar que los requerimientos de continuidad y disponibilidad del servicio se cumplan ante cualquier circunstancia, ya sea en alguna contingencia o en algún evento de la operación diaria.
  - Gestión de seguridad de la información: garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información dentro de las actividades del servicio.
  - Elaboración de presupuesto y contabilidad de los servicios: presupuestar y contabilizar los costos de la provisión del servicio.
  - Gestión del nivel de servicio: definir, acordar y monitorear el cumplimiento de los niveles de servicio, acordados con el cliente en el acuerdo de niveles de servicio SLA.
  - Informes del servicio: Generar en tiempo los reportes acordados con el cliente, así como los de la operación del SGS, para la toma de decisiones.
- **Procesos de control**
  - Gestión de cambios: asegurar que los cambios a los componentes del servicio o servicios son evaluados, aprobados, implementados y revisados de manera controlada.



- Gestión de entrega y despliegue: entregar y distribuir uno o más cambios realizados en los componentes del servicio, al entorno productivo.
- Gestión de la configuración: definir y controlar los componentes del servicio y mantener información exacta de su configuración.
- **Procesos de resolución**
  - Gestión de Incidentes y Peticiones de Servicio: restaurar los servicios acordados tan pronto como sea posible, así como atender las peticiones de servicio.
  - Gestión de problemas: minimizar la interrupción del negocio a través de la identificación proactiva y el análisis de la caída de los incidentes y a través de la gestión y cierre de problemas.
- **Procesos de relaciones**
  - Gestión de relaciones con el negocio: establecer y mantener una buena relación con el *Instituto FONACOT*, basado en el entendimiento de las necesidades del cliente.
  - Gestión de proveedores: gestionar a los proveedores para asegurar que los servicios se entreguen acorde a los niveles de servicio acordados con el cliente.

## 7.2 ISO/IEC 27001:2013

La implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información que propone el Consorcio bajo este estándar consiste en atender los requisitos de la seguridad de la información requeridos por el *Instituto FONACOT*, por lo tanto, se consideran los 11 dominios que integran a este estándar cuyos objetivos son:

- Políticas de seguridad.
- Organización de la seguridad.
- Administración de activos.
- Seguridad en los recursos humanos.
- Seguridad física y ambiental.
- Administración de operaciones y comunicaciones.
- Control de accesos.
- Adquisición, mantenimiento y desarrollo de sistemas.
- Administración de incidentes de seguridad.
- Administración de la continuidad del negocio.
- Cumplimiento.

## 7.3 Servicios relacionados con el modelo de madurez en CMMi-SVC

El Consorcio contempla que, para la gestión de trabajos la gestión de procesos, el establecimiento de servicios, la prestación y soporte a los servicios, y los procesos de soporte estarán apegados al modelo de CMMI-SVC. (Q)

Los servicios están asociados a las 23 áreas de procesos que a continuación se mencionan: +

- Gestión de Capacidad y Disponibilidad (CAM)
- Análisis Causal y Resolución (CAR)
- Gestión de Configuración (CM)
- Análisis de Decisiones y Resolución (DAR)
- Resolución y Prevención de Incidencias (IRP)
- Gestión Integrada de Trabajos (IWM)
- Medición y Análisis (MA)
- Definición Organizativa de Procesos (OPD)
- Enfoque Organizativo en Procesos (OPF)
- Gestión del Rendimiento Organizativo (OPM)
- Rendimiento Organizativo de Procesos (OPP)
- Capacitación Organizativa (OT)
- Aseguramiento de Calidad de Procesos y Productos (PPQA)
- Gestión Cuantitativa de Trabajos (QWM)
- Gestión de Requisitos (REQM)
- Gestión de Riesgos (RSKM)
- Continuidad del Servicio (SCON)
- Prestación de Servicios (SD)
- Desarrollo del Sistema de Servicio (SSD)
- Transición del Sistema de Servicio (SST)
- Gestión Estratégica de Servicios (STSM)
- Monitorización y Control de Trabajos (WMC)
- Planificación de Trabajos (WP)





## Metodologías

El Consorcio con el objeto de garantizar la prestación de servicios de manera óptima, aplicará las siguientes metodologías y buenas prácticas:

### PMI

El Project Management Institute (PMI) es la principal organización mundial dedicada a la Dirección de Proyectos. Desde su fundación en 1969, ha crecido hasta convertirse en la mayor organización sin ánimo de lucro que reúne a profesionales en todo el mundo.

### SCRUM Study

El uso de la metodología Scrum Agile, se ha convertido en una tendencia en crecimiento sobre todo para el sector del desarrollo de software, mismo que se ha visto beneficiado con su método adaptativo, rápido, flexible y efectivo; está diseñado especialmente para dar resultados rápidos durante el desarrollo de un proyecto.

Scrum es el método más popular de la estructura Agile y está diseñado de tal forma que ayuda al desarrollo de productos y servicios en todo tipo de industria o proyecto, independientemente de su complejidad; cada día más sectores están buscando aprovechar sus beneficios incorporándola en sus modelos de negocio.

### CMMi

Integración de modelos de madurez de capacidades o Capability Maturity Model Integration (CMMI) es un modelo para la mejora y evaluación de procesos para el desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software.

Nivel 1: No Confiable- Ambiente impredecible donde las organizaciones no tienen actividades de control y no están diseñadas.

Nivel 2: Informal- Las actividades de control existen, pero no se ponen en práctica. Los controles dependen básicamente de las personas. No hay un entrenamiento formal ni comunicación de las actividades de control.

Nivel 3: estandarizado- Las actividades de control existen y están diseñadas, han sido documentadas y comunicadas a los empleados, las desviaciones de las actividades de control probablemente no se detecten.

Nivel 4: Monitoreado- Se utilizan herramientas en una forma limitada para soportar las actividades de control

Nivel 5: Optimizado- Es una estructura integrada de control interno con un monitoreo en tiempo real por la gerencia, así como mejoras continuas-auto control, se encuentran cambios más rápidos al momento de detectar errores en los manejos de las actividades o en las personas.

### TOGAF

Esquema o marco de trabajo de Arquitectura Empresarial que proporciona un enfoque para el diseño, planificación, implementación y gobierno de una arquitectura empresarial de información.

TOGAF se basa en cuatro dimensiones:

- Arquitectura de Negocios (o de Procesos de Negocio), la cual define la estrategia de negocios, la gobernabilidad, la estructura y los procesos clave de la organización.

- Arquitectura de Aplicaciones, la cual provee un plano para cada uno de los sistemas de aplicación que se requiere implantar, las interacciones entre estos sistemas y sus relaciones con los procesos de negocio centrales de la organización.
- Arquitectura de Datos, la cual describe la estructura de los datos físicos y lógicos de la organización, y los recursos de gestión de estos datos.
- Arquitectura Tecnológica, la cual describe la estructura de hardware, software y redes requerida para dar soporte a la implantación de las aplicaciones principales, de misión crítica, de la organización.

### **COBIT**

Guía de mejores prácticas presentada como framework, dirigida al control y supervisión de tecnología de la información.

La misión de COBIT es "investigar, desarrollar, publicar y promocionar un conjunto de objetivos de control generalmente aceptados para las tecnologías de la información que sean autorizados (dados por alguien con autoridad), actualizados, e internacionales para el uso del día a día de los gestores de negocios (también directivos) y auditores". Gestores, auditores, y usuarios se benefician del desarrollo de COBIT porque les ayuda a entender sus Sistemas de Información (o tecnologías de la información) y decidir el nivel de seguridad y control que es necesario para proteger los activos de sus compañías mediante el desarrollo de un modelo de administración de las tecnologías de la información.

### **ITIL**

Biblioteca de infraestructura de Tecnologías de Información, marco de referencia que describe un conjunto de mejores prácticas y recomendaciones para la gestión de servicios de TI.

#### **Gestión de Servicios de TI,**

- Mejores prácticas para la Provisión de Servicio
- Mejores prácticas para el Soporte de Servicio

#### **Otras guías operativas**

- Gestión de la infraestructura de TI
- Gestión de la seguridad
- Perspectiva de negocio
- Gestión de aplicaciones
- Gestión de activos de software

#### **Metodología de administración de riesgos**

- Identificación del Riesgo
- Valoración del Riesgo
- Análisis de Riesgo
- Seguimiento y Control del Riesgo

## **Herramientas de Apoyo**

El Consorcio contará durante la vigencia del contrato, con una herramienta para la Dirección de Proyectos, con los servicios de derechos de uso de las mismas, sin costo alguno para el *Instituto FONACOT*, con las siguientes características:



- **Estimaciones**

Herramientas de apoyo para elaborar las estimaciones con base a los requerimientos funcionales, que permitan llevar la historia de las estimaciones de los proyectos para poder generar estadísticas.

- **Repositorio consolidado en una plataforma Sharepoint para la información de los proyectos**

Repositorio consolidado y organizado a cargo de este y con acceso total al personal designado por el Administrador de Contrato, que garantice un espacio propio para cada uno de los documentos generados incluyendo entre otros: formatos de la metodología, planes de trabajo, minutas, reporte de avances, riesgos, planes de mitigación de riesgos, entregables, planes de riesgos, cronogramas, reportes de avances y seguimientos, entre otros. Dicho repositorio permitirá el acceso concurrente a la documentación almacenada, así como controlar las versiones de cada uno de ellos y establecer líneas base, contando con esquemas de seguridad y facultamiento.

- **Administración de proyectos**

Implantación, uso, operación y funcionalidad del servicio de Project Server integrado como parte de Share Point, permitiendo a los miembros del equipo de líderes de proyectos, los participantes del proyecto, y los responsables de la toma de decisiones tengan información de inmediato para la definición o re-definición de líneas de acción, así como la realización de seguimiento del estatus de los proyectos, colaboración con otros usuarios desde cualquier lugar, mantenimiento de los recursos al día, así como funcionales tale como:

- Actualización de tareas.
- Colaboración.
- Sincronización de tareas con SharePoint.
- Gráficas de Gantt.
- Administración de recursos humanos.
- Calendarización de rutas críticas.
- Sobrecarga de recursos humanos.
- Línea base.
- Dependencias.
- Manejo de hitos.
- Diagramas de red.
- Creación y asignación de calendarios.

### 1.1 Implementación de los servicios de la herramienta de apoyo

El Consorcio para la prestación de los servicios, contará con repositorio documental, que sea capaz de gestionar todo el ciclo de vida de un proyecto (Colaboración, Ejecución y Seguimiento, Desarrollo, Mantenimiento y Soporte) bajo metodologías ágiles y tradicionales.

### **Alcance**

El Consorcio define como alcance la Implementación, Puesta en Marcha y Operación de una Oficina de Administración de Proyectos Administrada, así como para la gestión, control y administración de todos los proyectos de TIC's. Este servicio de las herramientas de apoyo será de uso específico para el personal designado por el Administrador del Contrato.

### **Alcance Funcional y No Funcional**

Los servicios de las herramientas de apoyo propuestas por el Consorcio incluyen todos los elementos necesarios que permiten satisfacer las necesidades de gestión de proyectos a través de metodologías ágiles como proyectos tradicionales orientados a las mejores prácticas del PMI®.

La herramienta de apoyo que el Consorcio propone es capaz de crear, diseñar, y ajustar distintos flujos de procesos a través de un workflow configurables. Estos procesos están completamente acoplados con la ejecución de actividades del proyecto y la integración continua, y en tiempo real, de la colaboración entre equipos de trabajo a través de menciones y notificaciones.

La herramienta propuesta por el Consorcio enviará notificaciones a través de correos, mensajerías y buzón dentro de la misma. También será capaz de poder monitorear estas notificaciones y realizar comunicación en tiempo real a través de dispositivos móviles.

### **Requerimientos Funcionales propuestos**

- Para la gestión de proyectos el Consorcio maneje proyectos ágiles, así como tradicionales a través de una solución integral escalable y modular.
- Creación de informes configurables y dinámicos a través de filtros que se puedan guardar para ser usados posteriormente.
- Repositorio para la documentación, manejo de archivos, minutas, reuniones, requerimientos del proyecto, etc. y a través de este repositorio se podrán generar tareas de manera automática en la solución principal para el posterior manejo y seguimiento de la misma.
- Funcionalidad de poder crear templates para uso global, así como edición en texto enriquecido.
- Explotar la información de la base de datos y generar gráficos y/o informes dinámicos para poder gestionar correcto seguimiento de los distintos proyectos.
- Funcionalidad de poder personalizar los flujos de trabajo por la cual pasará una actividad para el correcto seguimiento de las tareas asignadas a un proyecto.
- Envío de correos electrónicos de manera automática al momento de que se realice cualquier cambio, modificación e inserción de información, archivos y cambios de usuarios.
- Opción de calendarios y que los mismos puedan ser importados y/o exportados.
- Funcionalidad crear link o enlaces entre tareas o actividades de los distintos proyectos.
- Clonar, mover, crear o convertir en subtarea una tarea o actividad.
- Tener observadores de la tarea y/o tener opciones para votar por la tarea y así poder generar estadísticas.

- Permitir enlazar todas las actividades y/o cambios que se registren en la tarea a través de grupos de mensajería donde todo el equipo involucrado pueda tener notificaciones en tiempo real.
- Contar con una base de conocimientos la cual se pueda alimentar de una manera fácil y ágil
- Vincular tareas para crear dependencias entre los problemas que podrán ser visibles a través de gráfica de Gantt
- Permitir definir perfiles de usuarios
- Vista disponible de información detallada de los avances del proyecto a través de un dashboard o tablero que permita visibilidad. La idea es que la herramienta permita apoyar la gestión de datos actuales e históricos de los distintos proyectos.
- Comunicación formal entre un equipo de trabajo, a modo de "bitácora" diaria de trabajo.
- Asignaciones por parte del Project Manager, Líderes de Proyectos, rol de supervisor, etc. en caso de alguna modificación en las asignaciones.
- Permitir reasignar un requerimiento, cambiando el responsable de su ejecución.
- Publicación de documentos sobre la gestión de los distintos proyectos.
- Repositorio para el resguardo de documentos e imágenes
- Reportes que entreguen datos sobre los que se pueda hacer análisis y gestión.
- Notificaciones o alertas de tareas asignadas y completadas

### Requerimientos No Funcionales propuestos

- Capacitación al personal técnico de la SGTIC, durante la etapa de iniciación y configuración del servicio.
- Control de versiones para los distintos documentos que se generen y administren en el sistema, aplicable a todos los procesos disponibles en la herramienta.
- Carga de archivos de distintos formatos como PDF, archivos MS Office, AutoCAD, RAR, entre otros.
- Creación de templates o plantillas para uso común en donde sus campos sean 100% configurables.
- Cumplimiento con los requisitos de las normas aplicables a los organismos de la administración pública, en materias de seguridad de la información y confidencialidad de los documentos electrónicos:
- Administración de usuarios, proceso formalmente establecido para la administración de cuentas de usuario de los sistemas, a modo de tener un control centralizado de accesos y de los niveles de autorización permitidos, garantizando que todo usuario de un sistema de información del *Instituto FONACOT* cuente con un *identificador único* que permita establecer responsabilidades individuales en el uso de las herramientas de apoyo, esta administración de usuarios cubrirá todo el ciclo de vida de los usuarios, desde el registro inicial de un nuevo usuario incluyendo los cambios de funciones (incluye el bloqueo y asignación de usuarios de reemplazo por vacaciones) hasta su eliminación.
- La administración de usuarios se hará por parte del *Instituto FONACOT*
- Parámetros de Contraseñas: La asignación y configuración de los parámetros de contraseñas, es un punto muy importante a cubrir
- Las herramientas de apoyo se integrarán con el Active Directory del *Instituto FONACOT* para cumplir con las políticas de contraseña del Instituto.

G

h

0043

## Trazabilidad

La propuesta contempla el registro de los movimientos históricos realizados en el sistema, individualizados por cada usuario con privilegios de edición (logs), estos registros no deben ser "pisados" sino que debe quedar el historial completo. Dicha información debe permitir la identificación clara del usuario que realizó la operación, fechas y hora en la que se modificó y los datos que fueron modificados.

## Acceso

Será accesible como mínimo a través de Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, en sus versiones estándares de mercado y garantizando la sostenibilidad de las nuevas versiones.

Acceder desde la red de comunicación interna del *Instituto FONACOT* como también a través de la red externa (Internet).

Garantizar la continuidad del servicio en casos de contingencia mayores.

## Mesa de Ayuda

La Mesa de Ayuda que el Consorcio propone contará con 2 operadores técnicos para la atención y seguimiento de las tareas que correspondan.

- La SGTIC tendrá acceso a esta Mesa de Ayuda a través de un portal para la SGTIC, en el cual podrá acceder las 24 horas del día.
- La atención se llevará a cabo a través de los SLAs (Acuerdos de Servicios) entre las partes involucradas.
- La Mesa de Ayuda estará conformado por al menos 2 operadores técnicos donde uno de ellos será un Consultor Funcional Operativo Jr. y el otro un Consultor Técnico Operativo Sr.

Estos consultores tendrán las funciones de gestionar todas las solicitudes de la SGTIC, así como la operación y mantenimiento de la Mesa de Ayuda.

La Mesa de Ayuda tendrá las siguientes funcionalidades para la Administración de Proyectos de la PMO:

- Creación de grupos de usuario.
- Esquema de permisos de acuerdo a cada grupo de usuario.
- ABC de usuarios.
- Proporcionar accesos administrativos (En proyectos en particular).
- Creación de roles de proyectos.
- Establecer permisos globales y asociarlos según corresponda.
- Monitoreo de registro de auditoría.
- Establecer criterios y look and feel de interfaz del usuario.
- Configuración de preferencias de correo electrónico.
- Monitoreo y reasignación de filtros y paneles compartidos.
- Configuración de sprint activo en paralelo.
- Ajustes de permisos.



- Integración entre aplicaciones.
- Búsqueda e instalación de complementos.
- Creación de categorías de proyectos y asociación de proyectos.
- Recepción y análisis de necesidades por la SGTIC.
- Creación de proyectos.
- Creación y gestión de incidencias.
- Creación y gestión de campos personalizados.
- Creación y gestión de pantalla (s) necesarias.
- Creación y gestión de flujos de trabajo.
- Creación y gestión de vínculos para incidencias enlazadas.
- Seguimiento de tiempo de las incidencias.
- Atributos de las incidencias (Estados, Resoluciones y Prioridades).
- Creación y gestión de esquemas de seguridad de incidencias, notificaciones y permisos.
- Creación de tableros (Scrum o Kanban).
- Gestión y configuración de pizarras.
- Búsquedas y filtros.
- Creación de filtros, edición de permisos y gestión para obtener gráficos de las búsquedas.
- Creación de cuadros de mandos.
- Personalización de búsquedas y gadget.
- Creación de espacios.
- Creación de plantillas globales y por proyecto.
- Importación de plantillas.
- Configuración y uso de macros.
- Creación y gestión de calendarios.
- Compartir calendarios con aplicaciones externas.
- Restricción de espacios.
- Esquema de permisos por proyecto y/o compartir con público.
- Creación de reportes basados en filtros.
- Alta en gadget.

### 1.1 Mantenimiento y Soporte de la Mesa de Ayuda

- Se compone de Help Desk, Soporte Técnico, Servicio de Mantenimiento y soporte funcional.
- Mesa de Ayuda: Punto único de atención para la generación de solicitudes de servicio por parte de la SGTIC con acceso en horario de oficina.
- Soporte Técnico: Se contará con un servicio de soporte para solucionar incidentes y/o problemas e implementar nuevos requerimientos relacionados con el punto de "**Herramientas de Apoyo**".
- Servicio de soporte funcional: soporte funcional a usuarios, con una disponibilidad en horario de oficina.
- Capacitación a Usuarios: capacitación funcional en el sistema de forma presencial o remota a usuarios.

El Consorcio establecerá el proceso para la selección de este tipo de usuarios. Para llevar a cabo esta capacitación el Consorcio elaborará un plan con su logística correspondiente contemplando poder llevar a cabo en las instalaciones de la

- SGTIC o bien, en instalaciones fuera de los edificios sedes del Instituto, sin costo alguno para la SGTIC.
- Se considera transferencia de conocimientos en los siguientes casos:
  - Actualizaciones en la herramienta tecnológica.
  - Implementación de nuevas funcionalidades o módulos
  - Capacitación por demanda cuando sea requerida.
- Se definirá un procedimiento (flujo) y metodología de gestión de incidentes y problemas.
- Informe de servicios informe mensual del servicio, en donde se presente en forma ejecutiva el estado del servicio con relación a las incidencias del mes, estado de los requerimientos, niveles de servicio, mantenimientos programados, entre otros.
- Dado los permanentes controles a los que está expuesto el ambiente de control interno TI en la SGTIC, el Consorcio permitirá en cualquier momento realizar revisiones solicitadas por las distintas entidades de auditorías internas y externas que operan en el Instituto. Esto puede involucrar solicitud de información referente a la Mesa de Ayuda, herramientas de apoyo, procesos relacionados al proyecto en cuestión, así como también visitas a las instalaciones del Consorcio.

## Requerimientos de Seguridad de la Información

El Consorcio entregará al *Instituto FONACOT*, reportes de análisis forense y de vulnerabilidades en los equipos donde desarrollen sus servicios efectuados por personal calificado a través de un tercero, cada semestre durante la vigencia del servicio o cuando así lo requiera el *Instituto FONACOT*, el resultado del análisis se preserva para efectos de auditoría.

## Administración de los Servicios

A continuación, el Consorcio detalla el equipo de trabajo de la plantilla mínima, perfiles de trabajo, especialistas clave, personal técnico y de apoyo designado que se asignarán para la prestación del Servicio. De igual manera, se especifican los roles, responsabilidades y experiencia de cada uno de los integrantes del equipo necesario para la atención del proyecto.

Para cubrir las necesidades del *Instituto FONACOT* todos los recursos humanos propuestos por el Consorcio hablan español de México al 100% y cuentan con un nivel de inglés técnico como mínimo.

### 1.1 Descripción de la Plantilla Mínima propuesta por el Consorcio

Cantidad	Perfil	Descripción
1	Director de Proyecto <b>Apolinar Váldez Contreras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Experiencia mínima de 10 años consecutivos en el puesto.</li> <li>➤ Al menos con 2 años de experiencia dirigiendo Oficinas de Administración de Proyectos Administrada.</li> </ul>

Eliminado: Nombre de tercera persona .  
Fundamento Legal: artículo 116 Primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 3 fracción IX, 6, 18 primer párrafo y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como el lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas. Motivación: Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Experiencia en el manejo de clientes y de personal.</li> <li>➤ Conocimientos bastos de Administración de Proyectos y Oficina de Administración de Proyectos Administradas.</li> <li>➤ Conocimientos de las mejores prácticas en servicios de TI.</li> <li>➤ Experiencia en Dirección de Proyectos</li> <li>➤ Habilidades administrativas.</li> <li>➤ Certificación vigente como Project Management Professional emitido por el Project Management Institute</li> <li>➤ Certificación vigente como Scrum Master (SMC).</li> </ul>
1	Gerente de Gobierno de Proyectos [Redacted]	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Experiencia mínima de 7 años consecutivos en el puesto.</li> <li>➤ Certificación como Project Management Professional emitido por el Project Management Institute Global vigente.</li> <li>➤ Certificación vigente como Scrum Master (SMC) vigente.</li> <li>➤ Certificación vigente en ITIL Foundations v3 vigente.</li> <li>➤ Certificación como COBIT 5 vigente.</li> </ul>
1	Gerente de Servicios de TI [Redacted]	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Experiencia mínima de 7 años consecutivos en el puesto.</li> <li>➤ Certificación como Project Management Professional emitido por el Project Management Institute Global vigente.</li> <li>➤ Certificación como Scrum Master (SMC) vigente.</li> <li>➤ Certificación vigente como Scrum Developer (CSD) vigente.</li> <li>➤ Certificación vigente en ITIL Foundations v3 vigente.</li> </ul>
4	Líderes de Proyecto en Implementación de Oficina de Proyectos [Redacted]	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Experiencia mínima de 7 años en el puesto.</li> <li>➤ Habilidades de comunicación oral y escrita.</li> <li>➤ Capacidad de coordinar un grupo.</li> <li>➤ Capacidad de implantar metodologías de trabajo.</li> <li>➤ Capacidad de diagnosticar problemas.</li> <li>➤ Habilidades de liderazgo y negociación en la gestión de proyectos.</li> <li>➤ Manejo de herramientas para la administración de proyectos.</li> <li>➤ Certificación como Project Management Professional emitido por el Project Management Institute Global vigente.</li> <li>➤ Certificación como Scrum Master (SMC) vigente.</li> </ul>
1	Especialista en herramientas de Administración de Proyectos. [Redacted]	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mínimo con 5 años de experiencia en el puesto.</li> <li>➤ Experiencia de 5 años trabajando con la herramienta propuesta de administración de proyectos.</li> <li>➤ Habilidades de comunicación oral y escrita.</li> <li>➤ Capacidad de análisis</li> <li>➤ Capacidad de diagnosticar y resolver problemas técnicos</li> <li>➤ Capacidad de comprender una amplia variedad de procesos de negocios</li> <li>➤ Experiencia en proyectos ágiles y tradicionales.</li> <li>➤ Certificación expedida por el fabricante o Partner autorizado como especialista técnico en la herramienta propuesta para la administración de proyecto (SHARE POINT Y PROJECT SERVER 2013)</li> </ul>

Eliminado: Siete Nombres de tercera persona. Fundamento Legal: artículo 116 Primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 3 fracción IX, 6, 18 primer párrafo y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como el lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas. Motivación: Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable.

Eliminado:Cinco  
 Nombres de tercera persona. Fundamento Legal: artículo 116 Primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 3 fracción IX, 6, 18 primer párrafo y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como el lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.  
 Motivación: Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable.

1	Especialista de Transferencia de Conocimiento PMP®. [Redacted]	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mínimo con 5 años de experiencia brindando capacitación en PMP.</li> <li>➤ Habilidades de comunicación oral y escrita.</li> <li>➤ Capacidad de coordinar un grupo.</li> <li>➤ Certificación como Project Management Professional emitido por el Project Management Institute Global vigente.</li> </ul>
1	Consultor Sr en Servicios TI [Redacted]	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mínimo con 7 años de experiencia en puestos de servicios de TI.</li> <li>➤ Habilidades de comunicación oral y escrita.</li> <li>➤ Capacidad de coordinar un grupo.</li> <li>➤ Habilidades de negociación</li> <li>➤ Habilidades de motivación</li> <li>➤ Certificación como ITIL Foundations v3 vigente.</li> <li>➤ Certificación como ITIL Operational Support and Analysis (OSA) vigente.</li> <li>➤ Certificación como ITIL Service Offerings and Agreements (SOA) vigente.</li> <li>➤ Certificación como ITIL Release Control &amp; Validation (RCV) vigente.</li> <li>➤ Certificación como ITIL Planning, Protection and Optimization (PPO) vigente.</li> <li>➤ Certificación como ITIL Managing Across the Lifecycle (MALC) vigente.</li> <li>➤ Certificación como ITIL EXPERT vigente.</li> <li>➤ Certificación como Scrum Master (SMC) vigente.</li> <li>➤ Certificación como Scrum Developer (CSD) vigente.</li> <li>➤ Certificación como COBIT 5 vigente</li> </ul>
1	Consultor Sr en Auditorías de Sistemas de Información [Redacted]	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mínimo con 7 años de experiencia en Auditorías de Sistemas de Información</li> <li>➤ Certificado en ISO/IEC 27001:2013 vigente.</li> </ul>
1	Consultor Sr en Gobierno de TI [Redacted]	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mínimo con 7 años de experiencia trabajando en proyectos de implementación de Gobierno de TI y en consultoría de procesos con marcos de referencia para ejecución de proyectos PMBOK.</li> <li>➤ Habilidades de comunicación oral y escrita.</li> <li>➤ Alto grado de profesionalismo</li> <li>➤ Capacidad de análisis.</li> <li>➤ Habilidades para trabajar en equipo.</li> <li>➤ Auditor Certificado en Sistemas de Información (CISA) emitido por ISACA vigente.</li> <li>➤ Certificación como COBIT 5 vigente.</li> </ul>
1	Especialista en Gestión del Cambio. [Redacted]	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mínimo con 5 años de experiencia en proyectos de Gestión de Cambio</li> <li>➤ Habilidades de comunicación oral y escrita.</li> <li>➤ Habilidad para realizar intervenciones de mejora.</li> <li>➤ Habilidad para transferir el conocimiento.</li> <li>➤ Certificación como ITIL Foundations v3 vigente.</li> <li>➤ Certificación como ITIL Operational Support and Analysis (OSA) vigente.</li> <li>➤ Certificación como Scrum Fundamentos (SFC) vigente.</li> </ul>

GR





1	Especialista en Arquitectura Empresarial. [Redacted]	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mínimo con 5 años de experiencia en el puesto.</li> <li>➤ Habilidades de comunicación oral y escrita.</li> <li>➤ Habilidad para realizar intervenciones de mejora.</li> <li>➤ Habilidad para transferir el conocimiento.</li> <li>➤ <i>Certificación como Project Management Professional</i> emitido por el Project Management Institute Global vigente.</li> <li>➤ Certificación en ITIL Foundation vigente.</li> <li>➤ Certificación como Scrum Master (SMC) vigente.</li> <li>➤ <i>Certificado en TOGAF 9 ó Superior</i></li> </ul>
1	Especialista en Despliegue y Liberaciones de Servicios TI [Redacted]	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mínimo con 5 años de experiencia en el puesto.</li> <li>➤ Certificación como Project Management Professional emitido por el Project Management Institute vigente.</li> <li>➤ Certificación en ITIL V3 Foundation Vigente.</li> </ul>
1	Analista de Negocios [Redacted]	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mínimo con 5 años de experiencia en el puesto.</li> <li>➤ Habilidades de comunicación oral y escrita.</li> <li>➤ Habilidad para modelar procesos de negocio.</li> <li>➤ <i>Habilidad para identificar y definir reglas de negocio.</i></li> <li>➤ Certificación como Project Management Professional emitido por el Project Management Institute</li> </ul>
10	Expertos en PMP® certificados vigentes por el PMI Global. [Redacted]	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mínimo con 5 años de experiencia en el puesto.</li> <li>➤ Habilidades de comunicación oral y escrita.</li> <li>➤ Capacidad de coordinar un grupo.</li> <li>➤ Habilidades de negociación</li> <li>➤ Capacidad de diagnosticar problemas.</li> <li>➤ Certificación como Project Management Professional emitido por el Project Management Institute vigente.</li> </ul>
1	Especialista en ISO [Redacted]	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mínimo con 5 años de experiencia en proyecto de implementación de las Normas ISO/IEC 20000-1:2011 e ISO/IEC 27001:2013.</li> <li>➤ Contar con al menos 2 proyectos con las normas ISO/IEC 20000-1:2011 y 27001:2013 en Instituciones de Gobierno Federal Nacional.</li> <li>➤ Contar con al menos 2 proyectos con las normas ISO/IEC 20000-1:2011 y 27001:2013 en instituciones financieras.</li> <li>➤ Certificado en ISO/IEC 27001:2013 vigente.</li> </ul>

Eliminado: Catorce Nombres de tercera persona. Fundamento Legal: artículo 116 Primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 3 fracción IX, 6, 18 primer párrafo y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como el lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas. Motivación: Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física o identificada o identificable.

*Handwritten marks and signatures in blue ink.*

Eliminado: Tres Nombres de tercera persona.  
 Fundamento Legal: artículo 116 Primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 3 fracción IX, 6, 18 primer párrafo y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como el lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas. **Motivación:** Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Certificado ISO Sistema de Gestión de Servicios en ISO/IEC 20000-1:2011 vigente.</li> </ul>
2	Especialistas en Gobierno de Proyectos Ágiles 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contar como mínimo con 5 años de experiencia en el puesto.</li> <li>➤ Certificación como Scrum Master (SMC) vigente.</li> <li>➤ Certificación en COBIT 5 vigente.</li> </ul>
1	Especialista en Gobierno de Proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contar como mínimo con 5 años de experiencia en el puesto.</li> <li>➤ Certificación como Project Management Professional emitido por el Project Management Institute vigente.</li> <li>➤ Certificación como COBIT 5.</li> <li>➤ Certificado en ITIL foundations v3 vigente.</li> <li>➤ Certificación como Scrum Master (SMC) vigente.</li> </ul>

## 1.2 Reemplazo de Personal

En caso que se requiera sustituir algún miembro del equipo del Consorcio que se desempeñe como Director de Proyecto, Gerente de Gobierno de Proyectos, Gerente de Servicios de TI o Líderes de Proyecto en Implementación de la Oficina de Administración de Proyectos Administrada, por causa de desconocimiento de los tópicos técnicos del proyecto en cuestión, deficiencias en el desempeño, mala conducta, entre otras, éste será reemplazado, en un lapso no mayor a 10 (diez) días hábiles, por personal que cumpla con los perfiles solicitados con la experiencia, a fin de que no se pierda la continuidad en el trabajo desempeñado. Para el demás personal que se requiera sustituir del equipo de trabajo, el Consorcio contará hasta con 10 (diez) días hábiles para su sustitución. Será responsabilidad del Consorcio involucrar al nuevo integrante, así como de ponerlo al tanto del estatus del proyecto.

## 1.3 Seguimiento de Actividades

El Administrador del Contrato, dará seguimiento a las actividades del equipo de trabajo propuesto por el Consorcio durante la ejecución de los proyectos con la finalidad de asegurar que las personas integrantes de dicho equipo cumplan eficientemente y en forma responsable con sus funciones. En caso de identificar algún(os) integrante(s) que no cumpliera(n) con lo anterior y que se cuente con evidencia documental que justifique este hecho (esta evidencia será definida de manera inmediata por el Administrador del Contrato, en conjunto con el Consorcio), el Administrador del Contrato, podrá solicitar por escrito al Consorcio el reemplazo de dicha(s) persona(s).

## 1.4 Equipo de Computo

El Consorcio proporcionará a su equipo de trabajo equipo computacional portátil personal, con las siguientes características técnicas o superiores, al personal que designe mientras éste se encuentre asignado al proyecto.

- Procesador Intel Core i7 de cuarta generación o superior.
- Memoria ram de al menos 8 Gb. DDR3.
- Disco duro de al menos 500 Gb.
- Tarjeta de red Ethernet RJ45 10/100/1000 integrada en mother board
- Tarjeta de red inalámbrica integrada a la motherboard, compatible con los estándares 802.11 a/b/g/n

## Administración del Proyecto

Para cada orden de servicio el Consorcio establecerá un plan de trabajo detallado específico, cuando aplique contará con las aprobaciones de los usuarios, el Administrador del Contrato, y a los administradores del proyecto por parte del Consorcio.

En cada proyecto el Consorcio establecerá dentro del plan de trabajo detallado, fechas de revisión de cada una de las etapas del mismo y la documentación generada, dichas etapas serán validadas y aprobadas por el Administrador del Contrato, a efecto de liberar los pagos al Consorcio. Es indispensable, que cada fase de los proyectos cuente con la aprobación y firma de los Usuarios, de los entregables definidos y comprometidos, ya que no se podrá continuar a la siguiente fase en tanto no se haya aprobado la que esté pendiente.

El Consorcio convergerá con el equipo de la SGTIC en la metodología de administración y seguimiento de proyectos (a partir de la firma del contrato), así como la capacitación correspondiente para ambos equipos, desarrollada e impartida por el Consorcio, sin costo alguno para el *Instituto FONACOT*.

El Consorcio garantiza el cumplimiento de los siguientes puntos:

- Levantar y llevar las minutas de todas las reuniones y asegurarse que sean firmadas para su validación. En caso de que no exista minuta de algún acuerdo o no esté firmada por todos los participantes, no se reconocerán los acuerdos plasmados en la misma. Asimismo, las minutas serán distribuidas para su retroalimentación a los participantes que asistieron a la reunión en cuestión, durante las siguientes 24 horas naturales a partir del cierre de la reunión correspondiente, en el entendido, de que en las siguientes 24 horas naturales no se emite retroalimentación por parte de personal que asistió a la reunión respectiva, se aplicará la afirmativa ficta.
- Definir la asignación de tareas y responsabilidad específica para cada entrega.
- Medir el avance y seguimiento de los proyectos los miércoles y viernes de cada semana durante la vigencia del contrato y pronosticar el grado de avance, en su caso, mediante la técnica de valor devengado.

- Proporcionar toda la información requerida por el Administrador del Contrato, para la medición del avance. Esta se delimitará al inicio del proyecto y se contemplarán los niveles de servicio expresados en este documento.
- Administrar los riesgos de los proyectos con base a la metodología probada de Administración de Riesgos propuesta.
- Ejecución inmediata y documentada de los problemas surgidos de los riesgos, en caso de haberse generado.
- Proveer un informe de avance y seguimiento de los proyectos todos los miércoles y viernes de cada semana durante la vigencia del contrato, el formato del mismo será definido junto con el Administrador del Contrato, y el Consorcio y se entregará todos los miércoles y viernes de cada semana durante la vigencia del contrato por cada uno de los proyectos.
- Que los recursos humanos asignados a los proyectos cuenten con las habilidades y experiencia necesarias para cumplir con los compromisos hechos con el Administrador del Contrato, de acuerdo a la estructura de cada equipo de trabajo.
- Al inicio del contrato del "Servicio Integral para la Implementación, Puesta en Marcha y Operación de una Oficina de Administración de Proyectos Administrada (PMO)", de manera conjunta, se formalizarán los procedimientos para cada uno de los siguientes puntos:
  - Definición del procedimiento para la solicitud y seguimiento de cada uno de los servicios requeridos por parte del Administrador del Contrato.
  - Definición del proceso del uso, operación y funcionalidad de los estándares, metodologías, herramientas de apoyo y de todos los puntos establecidos en este documento. El resultado de la definición de este proceso será un manual de operación que defina a detalle las actividades a seguir para cada uno de los proyectos a ejecutar.
  - Definición del plan de administración del proyecto, mediante el cual se definirá la guía de ejecución, control de las actividades a desarrollar, evaluación del avance y cumplimiento del plan de trabajo en cada uno de los proyectos.
  - Definición de los planes de comunicación del proyecto mediante los cuales se establecerá la comunicación con el Administrador del Contrato, y el Consorcio, así como usuarios finales y demás integrantes de los equipos de trabajo del *Instituto FONACOT*.
  - Definición del protocolo de actas de entrega-recepción de los entregables (productos o servicios).
- Proporcionar las herramientas de control documental que se acuerde con el Administrador del Contrato en la definición del manual de operación. Sin perder de vista las regulaciones que en la materia estén vigentes en el Archivo General de la Nación (AGN).
- La documentación generada durante el desarrollo de los proyectos, así como el control de versiones de los mismos, se realizará mediante la herramienta de Control Documental antes mencionada.
- La asignación del personal para la administración de los proyectos corresponderá al responsable que tenga el Consorcio en la Oficina de Administración de Proyectos Administrada, de tal forma que cumpla con las exigencias de la metodología y protocolos del PMI-PMP para cada proyecto, así como con los requisitos curriculares solicitados en este documento. Dicho personal, contará con la experiencia suficiente en el conocimiento y uso de las herramientas de apoyo para los avances y seguimientos de los proyectos descritas en el apartado de "Herramientas de Apoyo" de este documento.



- Los retrasos en las actividades correspondientes a este documento, por reasignación de personal serán absorbidos por el Consorcio y no se modificará el plan de trabajo por este motivo.
- El proceso para la solicitud y autorización de las ordenes de servicio se realizará de la siguiente:
  - El Administrador del Contrato, solicitará al Director del Proyecto del Consorcio los servicios mediante un formato de solicitud de orden de servicio.
  - El Consorcio ganador realizará un levantamiento de los requerimientos puntuales por orden de servicio. El cual será utilizado para este fin la metodología establecida en el MAAGTIC-SI.
  - El Administrador del Contrato, conforme a las necesidades del *Instituto FONACOT* revisará y en su caso autorizará dicha propuesta, traduciéndose en la orden de servicio respectiva.
  - En caso de autorizarse la orden de servicio, el Consorcio debe iniciar los trabajos presentando en tiempo y forma los entregables solicitados.
  - La terminación anticipada de una orden de servicio debe realizarse a solicitud del Administrador del Contrato, y por mutuo acuerdo entre el Director del Proyecto del Consorcio, esta notificación se hará con al menos 5 (cinco) días hábiles de anticipación

## Garantía de Calidad de los Servicios

El servicio de garantía de calidad de los servicios se refiere a la corrección de errores en el proceso de la administración de proyectos o servicios proporcionados que pudieran aparecer una vez reportados los avances y seguimientos derivados de cualquier proyecto o recepción de algún entregable, considerando los niveles de servicio especificados en el apartado "**Niveles de Servicio**", y con cargo al Consorcio.

El Consorcio, al terminar cada servicio de administración de proyectos de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones presenta una carta compromiso al Administrador del Contrato, donde garantiza:

- Solución de defectos  
Solucionar cualquier defecto por concepto del producto o servicio proporcionado cuestión de este documento.
- Mal entendimiento  
Por un mal entendimiento reportado en los informes de avances y seguimiento de los proyectos o entregables proporcionados (Se entiende por mal entendimiento a todo lo que no corresponda a la administración de proyectos descritas y aceptadas por el Administrador del Contrato, o errores en la construcción o fallas de un producto entregado, serán cubiertas por el Consorcio sin cargo a las horas. inicialmente pactadas, ni costo adicional para el *Instituto FONACOT*).
- Atención de Fallas.  
Documentar el mecanismo para la atención de fallas cubiertas en la garantía, debiendo tomar los niveles de servicio definidos en el apartado "**Niveles de Servicio**", del presente documento.

- **Atención a Garantías**

La solicitud podrá realizarse vía telefónica, por correo electrónico o de manera escrita al Director de Proyectos del Consorcio (se confirmará vía correo electrónico o telefónico), describiendo el problema encontrado y el nivel de severidad, para que el Consorcio cumpla con los siguientes tiempos requeridos por el *Instituto FONACOT*.

No.	Descripción	Tiempo máximo de Respuesta	Tiempo máximo de Solución
1	El proyecto no puede operar porque el avance o seguimiento reportado impide que el proceso siga su marcha.	30 min.	2 horas
2	El reporte de avance o seguimiento del proyecto mostró una falla grave, pero se puede seguir operando, no se detiene el avance del proyecto.	1 hora.	8 horas
3	El reporte de avance o seguimiento del proyecto muestra fallas mínimas que no detiene ni afectan el avance del proyecto.	2 horas.	24 horas

Las horas invertidas serán absorbidas por el Consorcio. Dicha garantía contempla todos los entregables de cada proyecto.

- **Levantamiento de garantías**

Se elaborará una carta firmada por el representante legal, donde se comprometa a proporcionar contacto, dirección electrónica, número telefónico y matriz de escalamiento para el levantamiento de garantías. Dichos elementos estarán disponibles durante los tiempos de servicios definidos en el apartado "**Atención a Garantías**", del presente documento.

- **Vigencia de la garantía de calidad de los servicios**

La garantía de calidad de los servicios será de un año contando a partir de la fecha en la que el Administrador del Contrato firme la carta de entrega-recepción del servicio o producto, la cual marca el final del mismo, y cuyo formato y contenido será proporcionado por el Administrador del Contrato.

La cual se garantizará con el endoso correspondiente en la fianza de cumplimiento, misma que no podrá liberarse hasta en tanto se venza el año del último proyecto liberado.

- **Servicios durante la garantía de calidad de los servicios**

- Al momento de atender la falla y al momento de solucionarla, el Consorcio enviará un correo electrónico a través de su Director de Proyectos al Administrador del Contrato, para marcar la hora en la que se corrigió. El Administrador del Contrato, verificará que se cumplieron con los tiempos establecidos.

- Se llevará una bitácora actualizada con las solicitudes de garantía. La bitácora de los reportes de garantía será por medio del Sistema de Información de la Mesa de Ayuda del Consorcio, donde se indique el tiempo de atención y solución, el área usuaria, la descripción del problema y la descripción de la solución.

- Cada vez que se dé solución a fallas por garantía, el Consorcio entregará vía correo electrónico las bitácoras correspondientes al Administrador del Contrato.

- La atención a las garantías de calidad de los servicios será en horario hábil, salvo en casos de fallas graves, se contemplarán horarios atípicos y a la matriz de

escalamiento de atención. El Administrador del Contrato, hará de su conocimiento vía correo electrónico en primera instancia al Director de Proyecto del Consorcio.

## Garantía los Niveles de Servicio

- Requerimientos mínimos para garantizar los SLA's
  - El Administrador del Contrato, podrá solicitar la presencia de cualquier recurso humano asignado a los servicios objeto del presente documento, la cual se presenta en la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación del *Instituto FONACOT* máximo en 1 (una) hora, por lo que la oficina administrativa del Consorcio está ubicada en un radio no mayor a los 20 kilómetros del edificio sede del *Instituto FONACOT*.
  - La comunicación verbal y escrita es invariablemente en español de México, salvo en aquellos tecnicismos que no tengan una traducción clara.
  - El Consorcio acredita experiencia a través de contratos de proyectos afines a este documento.
  - Adicionalmente acredita que tiene la capacidad de atender en escenarios extremos.
- Mesa de Ayuda
  - Disponibilidad de la mesa de ayuda del Consorcio vs. La Mesa de Servicios del *Instituto FONACOT* para el control y administración de las incidencias.
  - El Consorcio se coordinará entre su Mesa de control de órdenes de servicio y la Mesa de Servicios del *Instituto FONACOT*, con el propósito de controlar y administrar de manera efectiva, eficiente y con calidad los reportes de incidencias o problemas desarrollados y reportados durante la vigencia del servicio.

## Métricas para Contabilización de Horas

El Administrador del Contrato, tomando como base las mejores prácticas para el avance y seguimiento de las actividades para la administración de proyectos que se aplicarán a los proyectos de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones; establece los siguientes parámetros que serán considerados en la contabilización de horas para las actividades que se ejecutarán para el cumplimiento de los entregables definidos en el apartado "Entregables del Proyecto", tomando como referencia lo siguiente:

1. Procedimiento para la contabilización de horas  
Se utilizarán Unidades de Servicio Equivalentes (USEs) a un día de un recurso humano considerando que 1 día equivale a 8 horas de trabajo.

Item	Perfil	Equivalencia
1	Director de Proyecto	4.0
2	Gerente de Gobierno de proyectos	3.5
3	Gerente de Servicios de TI	3.5

4	Líderes de Proyecto en Implementación de Oficina de Proyectos	3.5
5	Especialistas en herramientas de administración de proyectos.	3.5
6	Especialista de Transferencia de Conocimiento PMP®	3.5
7	Consultor Sr en Servicios TI	3.5
8	Consultor Sr en Auditorias de Sistemas de Información	3.5
9	Consultor Sr en Gobierno de TI	3.5
10	Especialistas en Gestión del Cambio	3.0
11	Especialistas en Arquitectura Empresarial y Gestión del Cambio Organizacional	3.0
12	Especialista en Despliegue y Liberaciones de Servicios TI	3.0
13	Analista de Negocios	2.0
14	Expertos en PMP® por el PMI Global	3.0
15	Especialista ISO	2.0
16	Especialista en Gobierno de Proyectos Ágiles	2.0
17	Especialista en gobierno de proyectos	2.0

## Plazo para la Suspensión de Servicio

El Consorcio acepta que el plazo para la suspensión de los servicios será de 10 días naturales. Asimismo, la suspensión de la prestación de los servicios, se ajustará de acuerdo a los artículos 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 fracción II de su Reglamento.

## Cierre del Servicio

Un mes antes de la finalización del contrato, el Consorcio realizará todas las labores de transferencia de recursos humanos, conocimiento y documentación a un nuevo licitante o al *Instituto FONACOT* según sea el caso.

### 1. Transferencia de la operación

Al cierre del servicio, se proporcionará un Plan de transferencia de la operación de la Oficina de Administración de Proyectos Administrada y administración de proyectos al *Instituto FONACOT* con lo mínimo indispensable para mitigar los riesgos de transferencia y continuidad de la operación. La transferencia incluirá como mínimo:



- i. Estrategia de transferencia de la operación de la Oficina de Administración de Proyectos Administrada y administración de proyectos a partir de su categorización, transfiriendo los proyectos que mayor impacto tienen hacia los requerimientos de negocios del *Instituto FONACOT* en su primera etapa.
  - ii. Entrega de documentación de la operación de la Oficina de Administración de Proyectos Administrada y administración de cada proyecto que puedan ser consultados por las herramientas del *Instituto FONACOT*.
  - iii. Entrega de la configuración del repositorio centralizado donde se encuentre toda la información generada durante la vigencia del contrato.
  - iv. Plan de trabajo para la transferencia del conocimiento técnico de la operación de la Oficina de Administración de Proyectos Administrada y administración de cada proyecto.
  - v. Plan de trabajo con actividades para que el nuevo licitante tome el control del servicio.
  - vi. Respaldo electrónico de toda la información que se haya incluido o generado en las herramientas de gestión o apoyo que el Consorcio haya utilizado para dar atención a cada uno de los componentes del servicio.
2. Cierre de solicitudes de servicio
- Para cerrar el contrato, el Consorcio presentará las cartas de aceptación de entrega del servicio al Administrador del Contrato, debidamente firmadas por todas las partes involucradas en el servicio.
3. Cierre de contrato
- Una semana antes del término de la vigencia que abarca el contrato, todos los componentes del servicio que son objeto de este anexo tendrán que estar terminados por parte del Consorcio, y el *Instituto FONACOT* no podrá requerir nuevos servicios, sin perjuicio de las deductivas y penalizaciones correspondientes a los niveles de servicio definidos en el apartado "Niveles de Servicio" definidos en este documento. El contrato podrá darse por cerrado hasta que se atiendan en su totalidad los requerimientos de servicio turnados por el *Instituto FONACOT* dentro del período de vigencia del servicio, así como el periodo correspondiente a las garantías del servicio.

## Idiomas

Las propuestas son presentadas en idioma español. Los folletos y fichas técnicas podrán presentarse en idioma inglés siempre y cuando se acompañen de una traducción simple al español de México.

## Plazo, Lugar y Horario de la Presentación del Servicio

- Plazo
- La vigencia del contrato será a partir del día hábil siguiente al fallo, y hasta el 31 de Marzo de 2021, conforme a lo dispuesto en los artículos 29 fracciones II y III de La Ley y el artículo 39 fracción III inciso b) de El Reglamento.

• Lugar

Director de Proyecto, Gerente de Gobierno de Proyectos, Gerente de Servicios de TI y Líderes de Proyecto en Implementación de Oficina de Administración de Proyectos Administrada del Consorcio presentarán sus servicios en el edificio sede del *Instituto FONACOT*, sita en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Colonia Roma Sur, CP. 06760, Ciudad de México, al menos el 50% de su jornada laboral diaria, el resto del personal prestarán sus servicios en las oficinas del Consorcio, sin embargo, se presentarán cuando así lo requiera el Administrador del Contrato, en un tiempo no mayor a 1 (una) hora en las instalaciones de la misma a partir de la notificación que será por correo electrónico.

Asimismo, prestará el servicio en las sucursales del *Instituto FONACOT* sin costo alguno para el *Instituto FONACOT*, de acuerdo a las necesidades del servicio previa notificación con 24 horas por parte del Administrador del Contrato, cuyos domicilios se presentan a continuación.

DIRECTORIO DE SUCURSALES				
Dirección de Adscripción	Representación y/o Módulo*	Domicilio	Teléfono	Horario de Atención
Región Metropolitana				
Dirección de Plaza Mixcoac		Molinos esquina Santiago Rebull No. 61 Col. Mixcoac C.P. 3910 Del. Benito Juárez, Ciudad de México.	5273 5527 5271 6620 5273 9733	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00
	Insurgentes/Oficinas Centrales	Avenida Insurgentes Sur No. 452, Planta Baja, Col. Roma Sur, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México.	5265 7400	Lun a Vie 8:00 a 19:00
Dirección de Plaza Portales		Municipio Libre No. 83, Col. Portales, Del. Benito Juárez, C.P. 03300, México, Ciudad de México.	5672 9433 5674 3511 5674 3598	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
	*Módulo de atención SAT BANCEN	Av. Hidalgo 77, Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06300, Ciudad de México.		Lun a Jue 10:00 a 18:00 Viernes 10:00 a 15:00
Dirección de Plaza Tlalnepantla		Sor Juana Inés de la Cruz No.22, despacho 106, Col. Centro Tlalnepantla, C.P. 54000, Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	5565 0314 5565 1359	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
	Cuautitlán Izcalli	Av. Huhuetoca s/n, SORIANA, Loc. 6, Col. Claustro de San Miguel, Cuautitlán Izcalli, Estado de México.	5889 6836 5889 6075	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Sábado 8:00 a 16:00
Dirección de Plaza Vallejo		Norte 45 No. 853-B, Col. Industrial Vallejo, Del. Gustavo A. Madero, C.P. 02300, México, Ciudad de México.	5719 4012 5567 0473 5587 0031	Lun a Vie 8:00 a 19:00 Sábado 8:00 a 16:00
	Ecatepec	Vía Morelos No. 24, Col. Jajalpa, C.P. 55090, Ecatepec, Estado de México.	5770 9005	Lun a Vie 9:00 a 18:00 Sábado 8:00 a 16:00
	Congreso del Trabajo	Av. Ricardo Flores Magón No. 44, Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06300, México, Ciudad de México.	5583 8450 5597 6588 5782 5617	Lun a Vie 9:00 a 18:00 Sábado 8:00 a 16:00
	Plaza de la República	Plaza de la República No. 32, Planta Baja, Col. Tabacalera, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06030, Ciudad de México.	5265 7400	Lun a Vie 9:00 a 18:00

DIRECTORIO DE SUCURSALES				
Dirección de Adscripción	Representación y/o Módulo*	Domicilio	Teléfono	Horario de Atención
Dirección de Plaza Zaragoza		Blvd. Puerto Aéreo No. 81, 1er piso, Col. Federal, Del. Venustiano Carranza, C.P. 15700, México, Ciudad de México.	5762 6583	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			2643 6785	Sábado 8:00 a 16:00
			2643 6783	Domingo 8:00 a 16:00
	Chalco	Boulevard Cuauhtémoc, MZ. 53 LT. 6, Local 2, Col. Emiliano Zapata, Chalco de Covarrubias, Estado de México, C.P. 56608.	1734 1303 1734 1658 1734 1330	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Sábado 8:00 a 16:00
	Texcoco	Prolongación 16 de Septiembre No. 310, Loc. 30, Col. Barrio de San Pablo Centro, C.P. 56116, Texcoco, Estado de México.	5954 0909 5925 1899	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Sábado 8:00 a 16:00
Dirección de Plaza Coapa		Av. Canal de Miramontes 3280, locales 27, 28, 29, 30, Coaplaza, Col. Villacoapa, Del. Tlalpan, C.P. 14390	2652 2785	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			2652 3926	Sábado 8:00 a 16:00
Región Norte				
Dirección Estatal Chihuahua		Calle Séptima y Allende No. 1002, Zona Centro, C.P. 31000, Chihuahua, Chihuahua.	415 3281	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			416 1660	Sábado 8:00 a 16:00
				Domingo 8:00 a 16:00
	Delicias	Circuito Plaza de la Republica 4 Norte Colonia Centro Entre calle Central y calle 2da. Norte C.P. 33000	474 1376 467 5868	Lun a Vie 9:00 a 17:00
	Cd. Juárez	Paseo Triunfo de la Rep. No. 4450, Loc. 67 y 68, Cto. Comercial Río Grande, Col. Partido Escudero, C.P. 32330, Ciudad Juárez, Chihuahua.	613 6527	Lun a Vie 8:00 a 18:00
			613 6752	Sábado 8:00 a 16:00
Dirección Estatal Mexicali		Av. Reforma No. 692, sección primera de la Ciudad de Mexicali, Baja California Norte.	552 5678	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			552 5961	Sábado 8:00 a 16:00
			552 6076	Domingo 8:00 a 16:00
Dirección Estatal Tijuana		Blvd. Díaz Ordaz No.14910, Col. Las Brisas, Plaza Las Brisas, Tijuana, Baja California Norte.	661 6305 661 6207	Lun a Vie 8:00 a 20:00
				Sábado 8:00 a 16:00
				Domingo 8:00 a 16:00
	Ensenada	Av. Delante fracción A y B, Lt. 007, Mza. 025, Col. Carlos Pacheco, C.P. 22890, Municipio de Ensenada, Baja California Norte.	152 1920	Lun a Vie 9:00 a 17:00
Dirección Estatal Hermosillo		Blvd. Luis Donald Colosio No. 323, Col. Valle Grande, C.P. 83205, Hermosillo, Sonora.	213 4345	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			216 5628	Sábado 8:00 a 16:00
			217 1593	Domingo 8:00 a 16:00
	Cd. Obregón	Durango No. 245 Sur, Col. Centro, C.P. 85000, Ciudad Obregón, Sonora.	413 5040	Lun a Vie 9:00 a 18:00
			414 1041	Sábado 8:00 a 16:00
	Empalme	Plaza Reforma, Loc.5, Col. Moderna, C.P.85330, Empalme, Sonora.	113 1429	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Sábado 8:00 a 16:00
	Nogales		209 6621	Lun a Vie 9:00 a 18:00

GR



		Av. de los Nogales No. 277, Loc. 3 y 4, Plaza Coyoacán, Col. Colinas del Yaqui, C.P. 84093, Nogales, Sonora.	209 5434	Sábado 8:00 a 16:00
<b>Dirección Estatal Culiacán</b>		Gral. José Aguilar Barraza No. 1297 Poniente, Col. Centro, C.P. 80029, Culiacán, Sinaloa.	714 7152	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			717 0342	Sábado 8:00 a 16:00
			761 5771	Domingo 8:00 a 16:00
	Mazatlán	Av. Ejército Mexicano No. 1401-A, Col. Ferrocarrilera, C.P. 82010, Mazatlán, Sinaloa.	982 0203	Lun a Vie 9:00 a 18:00
			982 3008	Sábado 8:00 a 16:00
			982 7158	
	Los Mochis	Av. Cuauhtémoc No. 201 Poniente, Col. Bienestar, C.P. 81280, Los Mochis, Sinaloa.	818 2656	Lun a Vie 9:00 a 18:00
			818 5779	Sábado 8:00 a 16:00
			818 1772	
<b>Dirección Estatal La Paz</b>		Calz. Forjadores de Sudcalifornia No. 286, Col. Bellavista, C.P. 23078, La Paz, Baja California Sur.	122 4111	Lun a Vie 8:00 a 18:00
			125 6136	Sábado 8:00 a 16:00
	San José del Cabo	Carretera Transpeninsular Km. 34.5, Col. Guaymitas, Plaza Guaymitas, Loc. 2, C.P. 2340, San José del Cabo, Baja California Sur.	123 5962	Lun a Vie 9:00 a 17:00
<b>Región Noreste</b>				
<b>Dirección Estatal Monterrey</b>		Av. Manuel L. Barragán No. 325 Norte, Col. Residencial Anáhuac, Plaza Fiesta Anahuac, C.P. 66457, San Nicolás de los Garza Monterrey, NL	343 5075	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			343 5069	Sábado 8:00 a 16:00
			343 5061	Domingo 8:00 a 16:00
	Monterrey II	Av. Ruiz Cortines y General Bonifacio Salinas 600, Col. León XIII, C.P. 67120 Guadalupe N.L. Sucursal Soriana Lindavista	394 6521	Lun a Vie 9:00 a 17:00
			334 6676	Sábado de 8:00 a 16:00
			394 7369	
	Nuevo Laredo	Calle Héroe de Nacataz y Reynosa s/n, anexo al Centro Cívico, Zona Centro, CP 88000, Nuevo Laredo, Tamaulipas.	713 6666	Lun a Vie 9:00 a 17:00
<b>Dirección Estatal San Luis Potosí</b>		Independencia No. 1630, Col. Barrio San Miguelito, C.P. 78339, San Luis Potosí, San Luis Potosí.	812 5207	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			812 5466	Sábado 8:00 a 16:00
			812 6290	Domingo 8:00 a 16:00
	Zacatecas	Blvd. José López Portillo No. 303, edificio STPS, Col. Dependencias Federales, C.P. 98618, Zacatecas, Zacatecas.	923 3947	Lun a Vie 9:00 a 18:00
			923 8964	Sábado 8:00 a 16:00
			927 9015	
	Cd. Valles	Carranza No. 53 Sur, Zona Centro, C.P. 79000, Ciudad Valles, San Luis Potosí.	882 4428 381 0319	Lun a Vie 9:00 a 17:00
	Fresnillo	Paseo del Mineral No. 1018, Col. Luis Donald Colosio, C.P. 99000, Fresnillo, Zacatecas.	931 3357	Lun a Vie 9:00 a 17:00
<b>Dirección Estatal Durango</b>		Águiles Serdán No. 954, planta alta, Zona Centro, C.P. 34000, Durango, Durango.	811 5721	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			811 5644	Sábado 8:00 a 16:00
				Domingo 8:00 a 16:00

G  
K



<b>Dirección Estatal Saltillo</b>		Blvd. Isidro López Zertuche No. 2567-A, Col. Universidad, C.P. 25260, Saltillo, Coahuila.	416 4142	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			416 7510	Sábado 8:00 a 16:00
			416 7570	Domingo 8:00 a 16:00
	Cd. Acuña	Libramiento Emilio Mendoza Cisneros No. 1315, centro comercial MERCO, Col. Benjamín Canales, C.P. 26236, Cd. Acuña, Coahuila.	773 0988	Lun a Vie 9:00 a 18:00
			773 1933	
	Monclova	Calle de la Fuente No. 221, Loc. 4 y 5, Plaza Blanca, Col. Telefonistas, C.P. 25700, Monclova, Coahuila.	633 6695	Lun a Vie 9:00 a 18:00
			633 6690	
	Piedras Negras	Blvd. Eliseo Mendoza Berrueto s/n, Plaza Comercial, Loc. 5, Col. San Felipe Norte, C.P. 26070, Piedras Negras, Coahuila.	782 4344	Lun a Vie 9:00 a 17:00
			782 4653	
<b>Dirección Estatal Torreón</b>		Av. Morelos No. 138 Poniente, Col. Centro, C.P. 27000, Torreón, Coahuila.	711 9738	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			711 9758	Sábado 8:00 a 16:00
			712 3000	Domingo 8:00 a 16:00
	Gómez Palacio	Av. Hidalgo No. 113 Sur, Loc. 4, Col. Centro, Gómez Palacio, Durango.	714 0032	Lun a Vie 8:00 a 16:00
			714 9718	
<b>Dirección Estatal Tampico</b>		Av. Hidalgo No. 2401, Col. Reforma, C.P. 89140, Tampico, Tamaulipas.	213 6550	Lun a Vie 8:00 a 19:00
			213 6580	Sábado 8:00 a 16:00
			213 8139	
	Reynosa	Aldama No. 1100, Loc. 26, Centro Comercial Río Grande, Col. Centro, C.P. 88500, Reynosa, Tamaulipas.	922 0168	Lun a Vie 9:00 a 17:00
			922 0244	Sábado 8:00 a 16:00
			922 6686	
	Cd. Victoria	Matamoros No. 237, oficinas de la STPS, Col. Centro, C.P. 87000, Ciudad Victoria, Tamaulipas.	315 3941	Lun a Vie 9:00 a 17:00
	Matamoros	Ave. Prolongación González No. 2035 Col. Parque Industrial, Plaza Comercial Soriana Laguneta, C.P. 87479, Matamoros, Tamaulipas.	149 1284	Lun a Vie 9:00 a 17:00
			813 3243	
<b>Región Sureste</b>				
<b>Dirección Estatal Mérida</b>		Paseo Montejo No. 492-A por la 43, Col. Centro, C.P. 97000, Mérida, Yucatán.	928 0821	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			923 5428	
	Campeche	Av. 16 de Septiembre s/n, Palacio Federal, Col. Centro, C.P. 24000, Campeche, Campeche.	924 7002	Sábado 8:00 a 16:00
				Domingo 8:00 a 16:00
	Campeche	Av. 16 de Septiembre s/n, Palacio Federal, Col. Centro, C.P. 24000, Campeche, Campeche.	811 3880	Lun a Vie 9:00 a 17:00
			816 0692	Sábado 8:00 a 16:00
			816 5793	
<b>Dirección Estatal Cancún</b>		Av. Tulum, Retorno 1, Lote 3, Manzana 1, Super manzana 22, Col. Centro, C.P. 77500, Benito Juárez, Quintana Roo.	883 9701	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			884 0192	Sábado 8:00 a 16:00
			884 1915	
			883 9621	
			884 0746	
			883 9800	

	Chetumal	Av. Othón Pompeyo Blanco No. 204, 1er piso, Col. Centro, C.P. 77000, Chetumal, Quintana Roo.	285 3937	Mar a Vie 9:00 a 17:00
	Cozumel	Plaza del Sol, Mercado de Artesanía, Local Planta Alta 8 Andador 5ta. Avenida Sur No. 1 Col. Centro C.P. 77600	869 0134	Lun a Vie 9:00 a 17:00
	Playa del Carmen	Av. Benito Juárez, Lt. 3, Loc. 12, Plaza Papagayos, Col. Centro, C.P. 77710, Playa del Carmen, Quintana Roo.	879 3855	Lun a Vie 9:00 a 17:00
<b>Dirección Estatal Tuxtla Gutiérrez</b>		3a Norte Poniente No. 1395, entre la 12 y 13 Poniente Norte, Col. Moctezuma, C.P. 29030, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	611 4703	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			611 7061	Sábado 8:00 a 16:00
			611 0983	
	Tapachula	4a calle Ote. No. 6, Col. Centro, C.P. 30700, Tapachula, Chiapas.	626 3226	Lun a Vie 9:00 a 17:00
<b>Dirección Estatal Veracruz</b>		Av. Independencia No. 787-D, P.B., Col. Centro, C.P. 91700, Veracruz, Veracruz.	955 0257	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			955 0338	Sábado 8:00 a 16:00
			932 9187	Domingo 8:00 a 16:00
	Córdoba	Calle 5 No. 308, despacho 2, Col. Centro, C.P. 94500, Córdoba, Veracruz.	405 2504 405 2503	Lun a Vie 9:00 a 17:00
	Xalapa	Diego Leño s/n, Palacio Federal, Col. Centro, C.P. 91000, Xalapa, Veracruz.	841 5359 812 2950	Lun a Vie 9:00 a 17:00
	Poza Rica	Av. 20 de noviembre No. 110, Local 4 en Plaza Fuente, Col. Cazonas, C.P. 93230. Poza Rica, Veracruz,	826 9932	Lun a Vie 9:00 a 17:00
<b>Dirección Estatal Villahermosa</b>		Benito Juárez No. 118-120, Col. Centro, C.P. 86000, Villahermosa, Tabasco.	314 5804	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			314 5767	Sábado 8:00 a 16:00
			312 5878	Domingo 8:00 a 16:00
	Cd. del Carmen	Av. 10 de Julio No. 117 Col. Francisco y Madero CP. 24190 Cd. Del Carmen, Campeche	111 3366	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Sábado 8:00 a 16:00
	Coatzacoalcos	Av. Juárez No. 511, Col. Centro, C.P. 96400, Coatzacoalcos, Veracruz.	212 3051 213 1207	Lun a Vie 9:00 a 17:00
<b>Región Occidente</b>				
<b>Dirección Estatal Guadalajara Abastos</b>		Av. Lázaro Cárdenas No. 2305, edificio H, Loc. 102, Plaza Comercial Abastos, Col. Las Torres, C.P. 44920, Guadalajara, Jalisco.	658 3168	Lun a Vie 8:00 a 19:00
			658 4070	Sábado 8:00 a 16:00
	Federalismo	Av. Federalismo Norte 696 Sector Hidalgo, Entre Calle Cardenal y Alondra, Col. Artesanos, C.P. 44200, Guadalajara, Jalisco.	658 4070 658 3112 613 2711 614 0913	Lun a Vie 8:00 a 19:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
	Manzanillo	Bld. Lázaro Cárdenas No. 1721, Col. Playa Azul las Brisas, C.P. 28218, Manzanillo, Colima.	333 7526 333 7527 333 7528	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Sábado 8:00 a 16:00
	Colima		330 6647	Lun a Vie 9:00 a 17:00

GP

		Av. Ignacio Sandoval No. 350 Loc. 3,4,6 Col. Lomas de Circunvalación C.P. 28010		Sábado 8:00 a 16:00
<b>Dirección Estatal Aguascalientes</b>		Av. López Mateos Oriente No. 520, Zona Centro, C.P. 20000, Aguascalientes, Aguascalientes.	916 6869	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			918 0335	Sábado 8:00 a 16:00
			918 1032	Domingo 8:00 a 16:00
<b>Dirección Estatal Tepic</b>		Av. Tecnológico No. 3983, Loc. 8, 9 y 10, Practiplaza Oriente, C.P. 63175, Tepic, Nayarit.	214 5828	Lun a Vie 8:00 a 19:00
			214 0444	Sábado de 8:00 a 16:00
			210 6024	
	Puerto Vallarta	Av. Francisco Villa No. 1474, P.B., Col. Los Sauces, C.P. 48328, Puerto Vallarta, Jalisco.	224 9822	Lun a Vie 8:00 a 18:00
			225 3214	Sábado de 8:00 a 16:00
			225 9137	
<b>Dirección Estatal León</b>		Juan José Torres Landa Oriente 1007, Loc. 14 y 15, Col. Puerta San Rafael, León, Guanajuato.	119 5315	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			119 5092	Sábado 8:00 a 16:00
			707 9893	Domingo 8:00 a 16:00
	Celaya	Blvd. Adolfo López Mateos No. 932 Poniente, Col Centro, C.P. 38000, Celaya, Guanajuato.	609 1999	Lun a Vie 9:00 a 17:00
			615 4199	
	Irapuato	Av. Guerrero No. 1871, Local 2, (entre Orquídea y Jazmín), Col. Gámez, C.P. 36650.	624 1286	Lun a Vie 9:00 a 17:00
			624 0443	
<b>Dirección Estatal Morelia</b>		Av. Lázaro Cárdenas No. 2000, Col. Chapultepec Sur, C.P. 58260, Morelia, Michoacán.	324 1154	Lun a Vie 8:00 a 18:00
			314 4096	Sábado 8:00 a 16:00
			314 5567	
	Lázaro Cárdenas	Av. Melchor Ocampo No. 73-A Altos, Col. 2o Sector FIDELAC, C.P. 60950, Lázaro Cárdenas, Michoacán.	537 6000	Lun a Vie 9:00 a 17:00
			532 2343	
			532 2363	
	Uruapan	Emilio Carranza No. 14- 4, Plaza Paraíso, C.P. 60000, Uruapan, Michoacán.	523 7744	Lun a Vie 9:00 a 17:00
			524 4396	
	Zamora	Amado Nervo Poniente No. 70, Col. Centro, C.P. 59600, Zamora, Michoacán.	515 7711	Lun a Vie 9:00 a 17:00
			515 5093	
<b>Dirección Estatal Querétaro</b>		Av. Universidad Oriente No. 142, Col. Centro, C.P. 76000, Querétaro, Querétaro.	212 3579	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			212 9532	Sábado 8:00 a 16:00
			212 7697	Domingo 8:00 a 16:00
	San Juan del Río	16 Septiembre No. 8, Loc. 1, Col. Centro, C.P. 76800, San Juan del Río, Querétaro.	274 9675	Lun a Vie 9:00 a 17:00
<b>Región Centro</b>				
<b>Dirección Estatal Pachuca</b>		Carr. Pachuca- Tulancingo No. 1000, Loc. D9 al D12, Plaza Universidad, Col. Abundio Martínez, C.P 42184, Mineral de la Reforma, Hidalgo.	7142 783	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			7134 831	Sábado 8:00 a 16:00
	Tizayuca	Carretera México- Pachuca Km. 50, oficina de CANACINTRA Tizayuca,	100 7612	Mar a Vie 10:00 a 17:00



		Zona Industrial Tizayuca, C.P. 43800, Tizayuca, Hidalgo.		
<b>Dirección Estatal Cuernavaca</b>		Plan de Ayala No. 1200, Col. Chapultepec, C.P. 62450, Cuernavaca, Morelos.	315 5251	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			315 6653	Sábado 8:00 a 16:00
			316 2690	
	Cuautla	Galeana No. 33, Loc. 101, planta alta, Col. Centro, C.P. 62740, Cuautla, Morelos.	108 0292 354 7739	Lun a Vie 9:00 a 17:00
	Acapulco	Av. Costera Miguel Alemán No. 1803, Frac. Magallanes, C.P. 39690, Acapulco, Guerrero.	485 2802 485 0191 485 3833	Lun a Vie 9:00 a 18:00 Sábado 8:00 a 16:00
	Chilpancingo	Priv. de Jacarandas S/N, P.B., puerta 4 STPS, Col. Burócratas, C.P. 39090, Chilpancingo, Guerrero.	116 1030	Lun a Vie 9:00 a 17:00
<b>Dirección Estatal Puebla</b>		Calle 9 Norte No. 208, Col. Centro, C.P. 72000, Puebla, Puebla.	246 6777	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			246 1071	Sábado 8:00 a 16:00
			246 6688	Domingo 8:00 a 16:00
	*Módulo de atención CIS	Centro Integral de Servicios (CIS), Edificio SUR, Vía Atlixcayotl No. 1101.	303 4600	Martes a Viernes 10:00 a 15:00
	*Módulo de atención VW	Servicenter de Volkswagen. Autop. Méx. - Puebla Km. 116.5 San Lorenzo Almecatla	S/N	Mar y Vie 12:00 a 17:00
	Tlaxcala	Av. Ocotlán No. 15, Col. Ocotlán, C.P. 90100, Tlaxcala, Tlaxcala.	462 1946 4622 431 4621 446 4621 767	Lun a Vie 8:00 a 18:00 Sábado 8:00 a 16:00
	*Módulo de atención Teziutlán	El Encanto, entrada al Hospital General Sección 3ra. No. 20, C.P. 73954, Chignautla, Puebla.		Jue y Vie 11:00 a 15:00
	Tehuacán	Calle 1 Norte No. 618, Loc. 8, 9 y 10, Plaza Montecarlo, Col. Francisco Sarabia, C.P. 75730, Tehuacán, Puebla.	371 8940	Lun a Vie 9:00 a 17:00
<b>Dirección Estatal Oaxaca</b>		Carbonera No. 902, Esquina González Ortega, Col. Barrio Trinidad de las Huertas, C.P. 68120, Oaxaca, Oaxaca.	514 2655	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			514 6954	Sábado 8:00 a 16:00
			514 8588	
	Salina Cruz	Av. Manuel Ávila Camacho No. 50, Palacio Federal, Salina Cruz, Oaxaca.	133 8311	Lun a Vie 9:00 a 17:00
	Tuxtepec	Av. 20 de Noviembre s/n, Col. La Piragua, C.P. 68300, Tuxtepec, Oaxaca.	871 0442 871 0443	Lun a Vie 9:00 a 17:00
<b>Dirección Estatal de Toluca</b>		Ignacio Allende Sur No. 116, Col. Centro, C.P. 50000, Toluca, Estado de México.	213 6336	Lun a Vie 8:00 a 20:00
			214 2468	Sábado 8:00 a 16:00
			214 2466	Domingo 8:00 a 16:00

- **Horario**

Los horarios considerados para la entrega de los servicios serán atípicos, de acuerdo a la complejidad y/o prioridad de los proyectos establecidos por el Administrador del Contrato.



Para la planeación, elaboración y establecimiento de los planes de trabajo detallados, el Consorcio solo contabilizará hasta 8 (ocho) horas diarias de jornada laboral por cada uno de los recursos humanos inmersos en los mismos, no siendo limitativo las horas presenciales por atrasos en la entrega de los trabajos encomendados o cargas de trabajo atípicas derivadas de la operación del *Instituto FONACOT*

## Formas de Pago

Con fundamento en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el pago se realizará en pagos mensuales, de acuerdo a los servicios devengados y justificados a la metodología establecida en el numeral apartado "Métricas para Contabilización de Horas" Anexo 13 "Características Técnicas Del Servicio", y serán las horas devengadas por mes de todos los proyectos aplicando la fórmula de total de Unidades de Servicio Equivalentes de todos los proyectos devengados o etapas devengadas durante el mes inmediato anterior multiplicado por el Precio Unitario de Una Unidad de Servicio Equivalente ofertado por el Consorcio. Lo anterior está debidamente soportado y acompañado con los entregables que apliquen de acuerdo al apartado "**Entregables del Proyecto**" de este documento.

El pago mensual se realizará dentro de los 20 días naturales posteriores a la presentación del Comprobante Fiscal Digital por Internet CFDI (factura electrónica impresa y archivo XML) y contará con el visto bueno de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación y del titular de la Dirección de Tecnologías de la Información, 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 tendrán que:

- 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. Dichos comprobantes serán entregados en las oficinas centrales del *Instituto FONACOT*, ubicadas en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 2º Piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, en la Dirección de Tecnologías de la Información, así mismo serán enviados al correo electrónico a [angel.gazcon@fonacot.gob.mx](mailto:angel.gazcon@fonacot.gob.mx) con copia a [javier.jimenez@fonacot.gob.mx](mailto:javier.jimenez@fonacot.gob.mx), en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.
- Los comprobantes fiscales serán emitidos por los actos o actividades que se realicen, dichos comprobantes cumplirán 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.

El pago, quedará condicionado, proporcionalmente, al pago y/o deducción que el Consorcio deba efectuar por concepto de penas convencionales.

Tratándose de pagos en exceso que haya recibido el Consorcio, se reintegrará la cantidad pagada en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación. En los casos de prórroga para el pago de Créditos

Fiscales, los recargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del *Instituto FONACOT*, de conformidad con lo establecido en el artículo 51, párrafo tercero y cuarto de La Ley.

En caso de que el Consorcio presente sus facturas con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos de los artículos 89 y 90 de El Reglamento.

El Consorcio podrá modificar el número de cuenta y el nombre de la Institución bancaria, sin que sea necesario modificar el contrato, siempre que el representante legal dé aviso por escrito al *Instituto FONACOT* por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la presentación de la factura.

## Entregables del Proyecto

El Consorcio hará entrega al Administrador del Contrato el reporte mensual de los recursos humanos asignados a los proyectos, describiendo las actividades realizadas.

Todos los entregables concordarán en forma y contenido con lo descrito en la sección de Alcance del presente documento.

No	Entregable	Contenido Mínimo del Entregable	Descripción	Plazo Máximo de Entrega
1	Reporte de la etapa de Inicio	Acta de constitución del proyecto	Formato de MAAGTICSI con la información correspondiente	10 días hábiles posteriores a la notificación del fallo
		Matriz de Responsables de Proyectos	Documento que identifica responsables, roles y responsabilidades del proyecto	
2	Reporte de la etapa de Planificación	Plan de Comunicación	Documento que detalla los niveles de escalamiento y procedimientos para este fin.	45 días hábiles posteriores a la notificación del fallo
		Plan de Administración del Proyecto General	Documento que integra los diferentes planes	
		Plan de Riesgos	Documento que identifica riesgos del proyecto y acciones para mitigarlos	
		Acta de Alcance de Proyecto	Documento que describe el alcance del proyecto	
		Plan de Trabajo	Documento que integra el cronograma de las actividades a desarrollarse. Plan detallado de actividades por proyecto con tiempos y recursos humanos asignados (cronograma)	
		Reporte de calidad para la presente etapa	Reporte de las actividades desarrolladas en materia de QA para la presente etapa	
		Estructura de los Equipos de Trabajo	Documento que describe la Estructura organizacional del equipo de trabajo	
		Bitácora de asuntos y soluciones "issues"	Documento que registra la relación de incidentes de tipo autorizados en	



			el proyecto y la gestión de los mismos	
		Plan de Administración de los Recursos Humanos del proyecto	Documento que registra el plan de administración de los Recursos Humanos	
		Presupuesto del proyecto	Documento que registra el avance en el presupuesto del proyecto	
3	Reporte de la Etapa de Ejecución	Acta de inicio de ejecución de proyecto	Formato de MAAGTICSI con la información correspondiente	Reporte Mensual entregables dentro de los primeros cinco días hábiles del mes inmediato siguiente
		Plan de Comunicación	Documento que detalla los niveles de escalamiento y procedimientos para este fin.	
		Plan de Administración del Proyecto General	Documento que integra los diferentes planes	
		Plan de Administración de alcance del proyecto con la Estructura de Desglose de Trabajo	Documento que registra el avance de los entregables del proyecto	
		Reporte de calidad de la etapa	Reporte de las actividades desarrolladas en materia de QA para la presente etapa	
		Reportes semanales	Reporte de avances y seguimiento, todos los miércoles y viernes de cada semana durante la vigencia del contrato.	
		Estructura de los Equipos de Trabajo	Documento que describe la Estructura organizacional del equipo de trabajo	
		Plan de Riesgos	Documento que identifica riesgos del proyecto y acciones para mitigarlos	
		Plan de Trabajo	Documento que integra el cronograma de las actividades a desarrollarse. Plan detallado de actividades por proyecto con tiempos y recursos humanos asignados (cronograma)	
		Bitácora de asuntos y soluciones "issues"	Documento que registra la relación de incidentes de tipo autorizados en el proyecto y la gestión de los mismos	
		Presupuesto del proyecto	Documento que registra el avance en el presupuesto del proyecto	
		Plan de Administración de los Recursos Humanos del proyecto	Documento que registra el plan de administración de los Recursos Humanos	
		Plan de Comunicación	Documento que detalla los niveles de escalamiento y procedimientos para este fin.	
		Matriz de Trazabilidad	Actualizar la matriz de acuerdo a lo elaborado en esta fase.	
4	Reporte de la etapa de Supervisión	Plan de Administración de los Recursos Humanos del proyecto	Documento que registra el plan de administración de los Recursos Humanos	Reporte Mensual, entregables dentro de los primeros cinco días hábiles del mes inmediato siguiente.
		Plan de Trabajo	Documento que integra el cronograma de las actividades a desarrollarse. Plan detallado de actividades por proyecto con tiempos y recursos humanos asignados (cronograma)	

		Reporte de QA para la presente etapa	Reporte de las actividades desarrolladas en materia de QA para la presente etapa	
		Bitácora de asuntos y soluciones "issues"	Documento que registra la relación de incidentes de tipo autorizados en el proyecto y la gestión de los mismos	
		Presupuesto del proyecto	Documento que registra el avance en el presupuesto del proyecto	
		Plan de Riesgos	Documento que identifica riesgos del proyecto y acciones para mitigarlos	
		Plan de Comunicación	Documento que detalla los niveles de escalamiento y procedimientos para este fin.	
		Actas de desarrollo de comités de seguimiento	Documento de Actas de desarrollo de comités de seguimiento	
		Tablero de Indicadores	Reporte de Indicadores de SLA's y KPI's del Proyecto	
		Matriz de Trazabilidad	Actualizar la matriz de acuerdo a lo elaborado en esta fase.	
5	Reporte de análisis forense y de vulnerabilidades en los equipos donde desarrollen sus servicios efectuados por personal calificado a través de un tercero	Análisis forense y de vulnerabilidades en los equipos donde desarrollen sus servicios	Reporte donde se plasma el análisis forense y de vulnerabilidades en los equipos donde desarrollen sus servicios.	Reporte Semestral, entregables dentro de los primeros cinco días hábiles del semestre inmediato siguiente

## Niveles de Servicio

Este proceso administra la calidad y la cantidad de los servicios entregados, la calidad que a su vez está definida por los Objetivos de los Niveles de Servicio (OLA). Los OLAs son acordados con base a medidas para la evaluación del servicio entregado.

La calidad de servicio efectivamente lograda para cada mes, así como los elementos que la componen, sus ponderaciones y mecanismos de medición, se determinarán conforme a este numeral, establecidos entre el Administrador del Contrato y el Consorcio, el cual podrá actualizarse, sin que sea necesario para ello celebrar un convenio modificatorio, por tratarse de procedimientos técnicos y sujetos a evolución, que podrían requerir modificaciones constantes.

No.	Solicitud	Cumplimiento
1	Presentación de todo el personal del equipo base	Al día hábil siguiente posterior a la notificación del fallo
2	Inicio de labores <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Director del Proyecto</li> <li>✓ Gerente de Gobierno de Proyectos</li> <li>✓ Gerente de Servicios TI</li> </ul>	Al día hábil siguiente posterior a la notificación del fallo
3	Inicio de labores <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 4 Líderes de Proyecto en Implementación de Oficina de Proyectos</li> <li>✓ Especialista en Herramientas de administración de Proyectos</li> </ul>	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo



4	<p>Inicio de labores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consultor Sr en Servicios TI</li> <li>✓ Consultor Sr en Gobierno de TI</li> </ul>	Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la notificación del fallo
5	Reemplazo del Recurso Humano.	El Consorcio sustituirá en un plazo no mayor a 10 días hábiles el recurso humano, debiendo presentar su propuesta de sustituto el cual cubrirá el perfil de la persona que sustituye a satisfacción del Administrador del Contrato.
6	<p>Reporte de la etapa de inicio</p> <p>Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acta de constitución del proyecto</li> </ul> <p>Matriz de responsables de proyectos</p>	10 días hábiles posteriores a la notificación del fallo
7	<p>Reporte de la Etapa de Planificación</p> <p>Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de comunicación</li> <li>✓ Plan de administración del proyecto general</li> <li>✓ Plan de riesgos</li> <li>✓ Acta de alcance de proyecto</li> <li>✓ Plan de trabajo</li> <li>✓ Reporte de calidad para la presente etapa</li> <li>✓ Estructura de los equipos de trabajo</li> <li>✓ Bitácora de asuntos y soluciones "issues"</li> <li>✓ Plan de administración de los recursos humanos del proyecto</li> </ul> <p>Presupuesto del proyecto</p>	Dentro de los 45 días hábiles posteriores a la notificación del fallo
8	<p>Reporte Etapa de Ejecución</p> <p>Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acta de inicio de ejecución de proyecto</li> <li>✓ Plan de comunicación</li> <li>✓ Plan de Administración General</li> <li>✓ Plan de administración de alcance del proyecto con la estructura de desglose de trabajo</li> <li>✓ Reporte de calidad de la etapa</li> <li>✓ Estructura de los equipos de trabajo</li> <li>✓ Plan de riesgos</li> <li>✓ Plan de trabajo</li> <li>✓ Bitácora de asuntos y soluciones "issues"</li> <li>✓ Presupuesto del proyecto</li> <li>✓ Plan de administración de los recursos humanos del proyecto</li> <li>✓ Plan de administración de las adquisiciones del proyecto</li> <li>✓ Plan de comunicación</li> </ul> <p>Matriz de trazabilidad</p>	Reporte Mensual Entrega en los primeros 5 días hábiles de cada mes
9	<p>Reporte de la etapa de Supervisión</p> <p>Incluye:</p>	Reporte Mensual Entrega en los primeros 5 días hábiles de cada mes

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de administración de los recursos humanos del proyecto</li> <li>✓ Plan de trabajo</li> <li>✓ Reporte de QA para la presente etapa</li> <li>✓ Bitácora de asuntos y soluciones "issues"</li> <li>✓ Presupuesto del proyecto</li> <li>✓ Plan de riesgos</li> <li>✓ Plan de comunicación</li> <li>✓ Actas de desarrollo de comités de seguimiento</li> <li>✓ Tablero de indicadores</li> </ul> Matriz de trazabilidad	
10	Implementación de las herramientas de apoyo.	Dentro de los 2 días hábiles posteriores a la notificación del fallo
11	Configuración de las herramientas de apoyo.	Dentro de los 60 días hábiles posteriores a la notificación del fallo
12	Disponibilidad de las herramientas de apoyo.	SLA: 99%, Reporte Mensual de los incidentes registrados en la mesa de atención del <i>Instituto FONACOT</i>
13	Seguimiento al Control Integral de Cambios  Realizar verificación que el proveedor haya pronosticado técnicamente el comportamiento de los cambios solicitados por el <i>Instituto FONACOT</i>	Informar al <i>Instituto FONACOT</i> con base en las evidencias recibidas, en un lapso máximo de 3 días hábiles, los resultados del estudio de impacto y posibles afectaciones de su implantación.

## Garantía de Cumplimiento de Contrato Plurianual

- El Consorcio garantizará el fiel y exacto cumplimiento del contrato, mediante fianza expedida al *Instituto FONACOT* autorizada legalmente para ello, conforme a lo que establecen los artículos 48 Fracción II y 49 Fracción II de LAASSP y el artículo 87 de El Reglamento por el importe del 10% (Diez por ciento) del monto máximo del ejercicio fiscal del que se trate, debiendo ser renovada cada ejercicio fiscal por el monto máximo establecido en el contrato del ejercicio fiscal correspondiente, la cual presentará 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 será dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda. La renovación señalada se realizará conforme a lo dispuesto por la fracción II y el último párrafo del artículo 103 del Reglamento, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, la cual se entregará en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, cita en Avenida Insurgentes Sur No. 452 1° Piso, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06760.
- Como parte del objeto de la garantía de cumplimiento del Contrato Plurianual, estará integrado la parte correspondiente de "vicios ocultos".
- La no entrega de la garantía es motivo de rescisión del contrato.

## Garantía de Responsabilidad Civil

- El Consorcio garantizará durante la vigencia del servicio, el pago de los daños que por causas imputables a la mano de obra de su personal pueda causar a los sistemas, equipos e instalaciones en general y los problemas de cualquier naturaleza que puedan derivar directamente de defectos o incumplimiento en la prestación de los servicios contratados y que no sean objeto de penalización. Mediante una póliza de responsabilidad civil profesional cuyo monto será de 3,000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.). La cual será entregada dentro de los cinco días hábiles siguientes de la notificación del fallo.
- Si por causa de la prestación del servicio se producen daños a los sistemas, equipos o componentes del mismo se hará válida la garantía por responsabilidad civil que el Consorcio se obliga a presentar al Administrador del Contrato.
- En caso de que algún siniestro supere el monto de la Póliza requerida, el prestador del servicio se hará cargo de la totalidad de los gastos que este llegue a generar.

## Penas Convencionales y Deductivas

En los términos de lo previsto por el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 95 de su reglamento en vigor, el Administrador del Contrato, aplicará las penas convencionales con cargo al Consorcio por atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas para la prestación de los servicios.

Lo anterior sin perjuicio del derecho que tiene el Administrador del Contrato, de optar entre exigir el cumplimiento del presente contrato o rescindirlo y, por lo tanto, hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

### 1. Penas Convencionales

No.	Solicitud	Cumplimiento	Penalización
1	Presentación de todo el personal del equipo base	Al día hábil siguiente de notificación del fallo	1% por día natural de atraso, sobre el monto mensual total.
2	Inicio de labores ✓ Director del Proyecto ✓ Gerente de Gobierno de Proyectos Gerente de Servicios TI	Al día hábil siguiente de notificación del fallo	1% por día natural de atraso, sobre el monto mensual total del contrato.
3	Inicio de labores ✓ 4 Líderes de Proyecto en Implementación de Oficina de Proyectos Especialista en Herramientas de administración de Proyectos	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	5% por día natural de atraso, por recurso humano faltante, sobre el monto mensual total.
4	Inicio de labores ✓ Consultor Sr en Servicios TI ✓ Consultor Sr en Gobierno de TI	Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	5% por día natural de atraso, por recurso humano faltante, sobre el monto mensual total.
	Reemplazo del Recurso Humano	El Consorcio sustituirá en un plazo no mayor a 10 días hábiles el	5% por día natural de retraso, en la sustitución del recurso

5		recurso humano, debiendo presentar su propuesta de sustituto el cual cubrirá el perfil de la persona que sustituye a satisfacción del Administrador del Contrato del <i>Instituto FONACOT</i>	humano, sobre el monto mensual total.
6	Reporte de la etapa de inicio Incluye: ✓ Acta de constitución del proyecto Matriz de responsables de proyectos	10 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	1% por día natural de retraso, sobre el monto mensual total.
7	Reporte de la Etapa de Planificación Incluye: ✓ Plan de comunicación ✓ Plan de administración del proyecto general ✓ Plan de riesgos ✓ Acta de alcance de proyecto ✓ Plan de trabajo ✓ Reporte de calidad para la presente etapa ✓ Estructura de los equipos de trabajo ✓ Bitácora de asuntos y soluciones "issues" ✓ Plan de administración de los recursos humanos del proyecto Presupuesto del proyecto	Dentro de los 45 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	1% por día natural de retraso, sobre el monto mensual total.
8	Implementación de las Herramientas de Apoyo.	Dentro de los 2 días naturales posteriores a la notificación del fallo	1% por cada día natural de atraso, sobre el monto mensual total
9	Configuración de las Herramientas de Apoyo.	Dentro de los 60 días naturales posteriores a la notificación del fallo	1% por cada día natural de atraso, sobre el monto mensual total
10	Reporte de avances y seguimiento, todos los miercoles y viernes de cada semana durante la vigencia del contrato.	Semanalmente posterior de los 60 días naturales posteriores a la notificación del fallo	1% por cada día natural de atraso, sobre el monto mensual total

## 2. Deductivas

No.	Solicitud	Cumplimiento	Deductiva
1	Reporte Etapa de Ejecución Incluye: ✓ Acta de inicio de ejecución de proyecto ✓ Plan de comunicación ✓ Plan de Administración General ✓ Plan de administración de alcance del proyecto con la estructura de desglose de trabajo ✓ Reporte de calidad de la etapa ✓ Estructura de los equipos de trabajo	Reporte Mensual Entrega en los primeros 5 días hábiles de cada mes	1% por cada día natural de servicio prestado de manera parcial o deficiente, sobre el monto mensual total



	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de riesgos</li> <li>✓ Plan de trabajo</li> <li>✓ Bitácora de asuntos y soluciones "issues"</li> <li>✓ Presupuesto del proyecto</li> <li>✓ Plan de administración de los recursos humanos del proyecto</li> <li>✓ Plan de administración de las adquisiciones del proyecto</li> <li>✓ Plan de comunicación</li> </ul> <p>Matriz de trazabilidad</p>		
2	<p>Reporte de la etapa de Supervisión Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de administración de los recursos humanos del proyecto</li> <li>✓ Plan de trabajo</li> <li>✓ Reporte de QA para la presente etapa</li> <li>✓ Bitácora de asuntos y soluciones "issues"</li> <li>✓ Presupuesto del proyecto</li> <li>✓ Plan de riesgos</li> <li>✓ Plan de comunicación</li> <li>✓ Actas de desarrollo de comités de seguimiento</li> <li>✓ Tablero de indicadores</li> </ul> <p>Matriz de trazabilidad</p>	Reporte Mensual Entrega en los primeros 5 días hábiles de cada mes	1% por cada día natural del servicio prestado de manera parcial o deficiente sobre el monto mensual total
3	Disponibilidad de las herramientas de apoyo.	SLA: 99%, Reporte Mensual de los incidentes registrados en la mesa de atención del <i>Instituto FONACOT</i>	<p>Indisponibilidad Imputable al Consorcio, se aplicara al monto mensual total.</p> <p>Si la disponibilidad se encuentra entre 95% y 100% no aplican deductivas.</p> <p>Si la disponibilidad se encuentra entre 90.1% y 94.9% el porcentaje de deductiva a retener es el 0.5%, sobre el monto mensual total.</p> <p>Si la disponibilidad se encuentra entre 85.1% y 90% el porcentaje de deductiva a retener es el 1%, sobre el monto mensual total.</p> <p>Si la disponibilidad se encuentra entre 80.1% y 85% el porcentaje de deductiva a retener es el 1.5%, sobre el monto mensual total.</p> <p>Si la disponibilidad se encuentra por debajo del 80%</p>

			el porcentaje de deductiva a retener es el 3%, sobre el monto mensual total.
4	Seguimiento al Control Integral de Cambios  Realizar verificación que el proveedor haya pronosticado técnicamente el comportamiento de los cambios solicitados por el <b>Instituto FONACOT</b>	Informar al <i>Instituto FONACOT</i> con base en las evidencias recibidas, en un lapso máximo de 72 horas naturales, los resultados del estudio de impacto y posibles afectaciones de su implantación.	0.5% por cada hora natural de servicio prestado de manera parcial o deficiente, sobre el monto mensual total.

## Normas y Certificaciones Aplicables

El Consorcio para la prestación de los servicios, se apeg a las buenas prácticas, calidades, y técnicas propias del "Servicio Integral para la Implementación, Puesta en Marcha y Operación de una Oficina de Administración de Proyectos Administrada (PMO)", en el mercado.

El Consorcio presenta las siguientes certificaciones de los estándares o modelos reconocidos por la industria como las mejores prácticas:

- Certificación CMMi-SVC, nivel 3.
- Certificación ISO 27001:2013.
- Certificación ISO/IEC 20000-1:2011

## Estándar MAAGTICSI

El área de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones tiene definidos estándares (serán entregados al Consorcio, en la primera sesión de trabajo, la cual será al siguiente día hábil de la notificación del fallo), que se considerará en todos los proyectos.

El Consorcio se apeg a los lineamientos que establece la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información (Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y en la de Seguridad de la Información, MAAGTICSI), publicados en el Diario Oficial de la Federación el 08 de mayo de 2014 y 04 de febrero de 2016, y en las versiones que se actualicen y estén vigentes durante la duración del presente contrato, y aquellas que se acuerden entre el *Instituto FONACOT* y el Consorcio.

Aunado a lo anterior, la administración, control y seguimiento del proyecto se llevara de acuerdo con el MAAGTICSI en lo referente al proceso de administración de proyectos a lo cual se observará una etapa de personalización por cada uno de los proyectos a vigilar, las actividades y los puntos de control de forma general son:

- Supervisar el trabajo y mantener controlado el proyecto.

- Dar seguimiento al rendimiento y avance del proyecto evaluando periódicamente los puntos de control que permitan identificar las variaciones respecto del Documento de planeación del proyecto/fase.
- Controlar los cambios y recomendar las acciones preventivas como anticipación de posibles problemas que permitan adoptar las acciones correctivas.
- Integrar los informes de rendimiento y realizar revisiones del avance e hitos de control del proyecto.
- Entregar el informe del rendimiento del proyecto para revisarlo conjuntamente con el Administrador del portafolio de proyectos de TIC.
- Analizar las eventualidades del proyecto y darles seguimiento hasta su cierre.
- Acordar formalmente la aceptación de entregables con la unidad responsable solicitante y cualquier otro involucrado, lo que generará el Acta de aceptación de entregables correspondiente.
- Realizar, en su caso, el control de los cambios al proyecto de manera que todos los cambios que afecten a las líneas base del proyecto se revisen, aprueben e incorporen de manera apropiada al Documento de planeación del proyecto/fase. Será documentado conforme al formato de Solicitud de cambio.

## Aseguramiento de Calidad

La calidad estará asegurada por parte del Consorcio con procedimientos que cumplan con los siguientes estándares internacionales:

- **CMMI SVC Nivel 3**  
Capability Maturity Model Integration, CMMI (CMMI-SVC o CMMI for Services) nivel 3.
- **ISO/IEC 27001:2013**  
Estándar para la seguridad de la información ISO/IEC 27001:2013
- **ISO/IEC 20000-1:2011**  
Certificación en ISO/IEC 20000-1:2011.
- **Proveedor registrado de educación del PMI (R.E.P)**  
El Consorcio, para proporcionar la transferencia de conocimientos de la metodología, procesos y herramientas a ser utilizadas por la Oficina de Administración de Proyectos Administrada, será proveedor registrado de educación del PMI (R.E.P).
- **Microsoft**  
El Consorcio garantiza que tiene soporte Microsoft para el desempeño de su trabajo.
- **TOGAF**  
Esquema o marco de trabajo de Arquitectura Empresarial que proporciona un enfoque para el diseño, planificación, implementación y gobierno de una arquitectura empresarial de información.

## Confidencialidad

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

Toda la información que con motivo de la prestación del servicio objeto del contrato respectivo, el Administrador del Contrato, entregue al Consorcio, así como toda la información que el Consorcio desarrolle, serán 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 Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, debiendo el Consorcio, 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 se entiende, como que el Consorcio 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 llegarán a ocasionar para ambas partes, en el entendido de que dichos actos podrán generar la rescisión del contrato. En caso de que la conducta desplegada por el Consorcio sea constitutiva de delito, en perjuicio del *Instituto FONACOT*, ésta podrá proceder a hacer la denuncia correspondiente ante el ministerio público competente.

De la misma manera convienen en que la información confidencial a que se refiere esta cláusula puede estar contenida en documentos, fórmulas, cintas magnéticas, programas de computadora, CD o cualquier otro material que tenga información jurídica, operativa, técnica, financiera, de análisis, compilaciones, estudios, gráficas o cualquier otro similar.

## Administración del Contrato

De conformidad con lo establecido en el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el titular de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación será el responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato o el personal que designe para la atención de las especificaciones técnicas y supervisión de los entregables.



## Patentes, Marcas y Derechos

El Consorcio se manifiesta por escrito en papel membretado y firmado por su representante legal, que asumirá la responsabilidad total en caso de que, al proporcionar el "Servicio Integral para la Implementación, Puesta en Marcha y Operación de una Oficina de Administración de Proyectos Administrada (PMO)", objeto de este contrato, infrinja los derechos de terceros sobre patentes, marcas o derechos de autor, en relación al uso de sistemas técnicos, procedimientos, dispositivos, partes, equipos, accesorios y herramientas que utilice y/o proporcione y dado el caso de presentarse alguna violación, el Consorcio, asume la responsabilidad total por dichas violaciones que se causen en la materia, respondiendo ante las reclamaciones que pudiera tener o que le hicieran al *Instituto FONACOT* por dichos conceptos, relevándola de cualquier responsabilidad y quedando obligado a resarcirla de cualquier gasto o costo comprobable que se erogue por dicha situación.

El Consorcio constituirá a favor del *Instituto FONACOT* los derechos patrimoniales inherentes a la propiedad intelectual a través del registro correspondiente.

Con fundamento en la Ley de Derechos de Autor este servicio se considera como obras por encargo, por lo que la documentación generada derivado de los servicios prestados, es propiedad del *Instituto FONACOT*, por lo que no podrá ser utilizado o divulgado por el Consorcio.

**Atentamente**

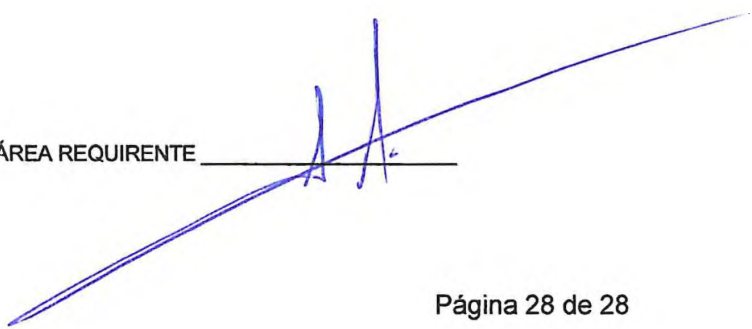
**Lic. Rodrigo Merino Reyes, PMP**  
**Representante Común**

## ANEXO III

# PROPUESTA ECONÓMICA

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 4 PÁGINAS, QUE VAN NUMERADAS DE LA 01 A LA 04, ANEXO QUE UNA VEZ RUBRICADO POR LAS PARTES FORMARÁ PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO No. I-SD-2018-101.

Vo.Bo. DEL ÁREA REQUERENTE \_\_\_\_\_





LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA CON REDUCCIÓN DE PLAZOS  
No. LA-014P7R001-E227-2018

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y OPERACIÓN DE UNA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS ADMINISTRADA (PMO)”.**

**PROPUESTA ECONÓMICA**

0001

**Ciudad de México, a 13 de Abril 2018**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E227-2018

ANEXO 11

FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

El Consorcio a fin de integrar su cotización considera lo establecido en el **Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"**.

El Consorcio acepta la indicación de que la vigencia de la cotización será por los ejercicios fiscales 2018, 2019, 2020 y 2021 y que los precios serán fijos durante la vigencia del contrato, así como su conformidad a las condiciones de pago establecidas en esta convocatoria. Aceptando que en caso de alguna suspensión del procedimiento por parte de la Secretaría de la Función Pública, la propuesta permanecerá vigente hasta en tanto quede sin efecto la suspensión.

El Consorcio oferta un precio basado en USE's (Unidades de Servicio equivalente a un día de un recurso hábil) con las siguientes consideraciones:

1. El precio de la unidad base no incluye IVA
2. El precio de la unidad base está expresado en pesos mexicanos
3. El precio de la unidad base es un monto fijo durante toda la vigencia del contrato
4. El precio de la unidad base considera las siguientes equivalencias

Item	Perfil	Equivalencia USE's
1	Director de Proyecto	4.0
2	Gerente de Gobierno de proyectos	3.5
3	Gerente de Servicios de TI	3.5
4	Líderes de Proyecto en Implementación de Oficina de Proyectos	3.5
5	Especialistas en herramientas de administración de proyectos.	3.5
6	Especialista de Transferencia de Conocimiento PMP®	3.5
7	Consultor Sr en Servicios TI	3.5
8	Consultor Sr en Auditorías de Sistemas de Información	3.5
9	Consultor Sr en Gobierno de TI	3.5
10	Especialistas en Gestión del Cambio	3.0
11	Especialistas en Arquitectura Empresarial y Gestión del Cambio Organizacional	3.0
12	Especialista en Despliegue y Liberaciones de Servicios TI	3.0
13	Analista de Negocios	2.0
14	Expertos en PMP® por el PMI Global	3.0
15	Especialista ISO	2.0
16	Especialista en Gobierno de Proyectos Ágiles	2.0
17	Especialista en gobierno de proyectos	2.0

002



PARTIDA ÚNICA	SERVICIO INTEGRAL	Precio Unitario de USE por día (MPX)	
<b>POR DÍA (8 horas)</b>	"Servicio Integral para la Implementación, Puesta en Marcha y Operación de una Oficina de Administración de Proyectos Administrada (PMO)"	<b>\$3,920.00</b>	
(Cantidad del precio Unitario de USE por día (8 horas) del servicio con letra: <b>Tres mil novecientos veinte pesos 00/100 MN, no incluye IVA</b>		<b>Subtotal</b>	<b>\$3,920.00</b>
		<b>IVA 16%</b>	<b>\$627.20</b>
		<b>TOTAL</b>	<b>\$4,547.20</b>

USE's = Unidades de Servicio, equivale a un día de un recurso base.

PARTIDA ÚNICA	SERVICIO INTEGRAL	Precio Unitario por hora de USE (una USE equivale a ocho horas) MPX	
<b>POR HORA</b>	"Servicio Integral para la Implementación, Puesta en Marcha y Operación de una Oficina de Administración de Proyectos Administrada (PMO)"	<b>\$490.00</b>	
(Cantidad del precio unitario por hora de USE (una USE equivale a ocho horas) del servicio con letra: <b>Cuatrocientos noventa pesos 00/100 MN, no incluye IVA</b>		<b>Subtotal</b>	<b>\$490.00</b>
		<b>IVA 16%</b>	<b>\$78.40</b>
		<b>TOTAL</b>	<b>\$568.40</b>

A	B		C	D	E	B X D X E		C X D X E	
Año	Horas por Mes		Meses	P.U. por hora de USE (una USE equivale a ocho horas)	Subtotal Anual				
	Mínimas	Máximas			Mínimo	Máximo			
2018	4,000.00	10,000.00	9	\$ 490.00	\$ 17,640,000.00	\$ 44,100,000.00			
2019	4,000.00	10,000.00	12	\$ 490.00	\$ 23,520,000.00	\$ 58,800,000.00			
2020	4,000.00	10,000.00	12	\$ 490.00	\$ 23,520,000.00	\$ 58,800,000.00			
2021	4,000.00	10,000.00	3	\$ 490.00	\$ 5,880,000.00	\$ 14,700,000.00			
<b>Subtotal</b>					<b>\$ 70,560,000.00</b>	<b>\$ 176,400,000.00</b>			
<b>IVA 16%</b>					<b>\$ 11,289,600.00</b>	<b>\$ 28,224,000.00</b>			
<b>TOTAL</b>					<b>\$ 81,849,600.00</b>	<b>\$ 204,624,000.00</b>			

0003

P.U. por hora de USE (una USE equivale a ocho horas): Cuatrocientos noventa pesos 00/100 MN, no incluye IVA

**Importe total con letra: Doscientos cuatro millones seiscientos veinticuatro mil pesos 00/100 MN, incluye IVA**

**Notas:**

- El Consorcio entiende y acepta que el pago se realizará en pagos mensuales, de acuerdo a los numerales 11.8 PAGO de la Convocatoria y 20. FORMA DE PAGO del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio", junto con los entregables que apliquen y de conformidad con los plazos establecidos en el numeral 23. ENTREGABLES DEL PROYECTO del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio".
- Se cotiza considerando las Unidades de Servicio Equivalentes (USE) para cumplir con lo solicitado en el Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"; el Instituto FONACOT únicamente evaluará como parte de la propuesta económica los costos antes solicitados.
- En la propuesta económica se señala de manera expresa, por escrito, que los precios son en pesos mexicanos (moneda nacional), así como también se incluye el impuesto al valor agregado aplicable.
- Los precios están cubiertos dentro de la forma de pago fijada por este documento.

- e. La propuesta económica detalla el Precio Unitario de Una Unidad de Servicio Equivalente (tarifa Fix) sin incluir IVA y dejando un precio neto.
- f. Los precios son vigentes en el momento de la apertura de las propuestas y fijos e incondicionados, durante la vigencia del contrato.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E227-2018

**Atentamente**

**Lic. Rodrigo Merino Reyes, PMP**  
**Representante Común**

0004