

## **PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

Nacional Financiera, S.N.C., como Fiduciaria del Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores, en lo sucesivo la Convocante, en cumplimiento de las disposiciones que establece el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los artículos 26 fracción I, 28 fracción I y 31 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el artículo 30 de su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia; por conducto de la Subdirección General de Administración, ubicada en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, en México, Distrito Federal, con teléfono 52-65-74-00 extensiones 7380 y 7599, celebrara la Licitación Pública Nacional No. 14120001-0XX-06, para la Implementación y Operación de un Escritorio de Servicio, de acuerdo a las siguientes:

### **BASES:**

#### **GLOSARIO DE TÉRMINOS.**

1. **Área responsable de la contratación:** Las áreas administrativas del FONACOT facultadas para llevar a cabo procedimientos de licitación pública, invitación a cuando menos tres personas o adjudicación directa, en materia de adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles, así como de contratación de servicios.
2. **Área solicitante:** Las que de acuerdo a sus necesidades requieran la contratación de servicios.
3. **Área técnica:** La que establezca especificaciones y normas de carácter técnico.
4. **S.F.P.:** Secretaría de la Función Pública.
5. **COMPRANET:** Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales, desarrollado por la S.F.P., con dirección electrónica en Internet: <http://www.compranet.gob.mx>
6. **Contrato:** Instrumento legal que suscribe el FONACOT con el Licitante adjudicado en el que constan los derechos y obligaciones, conforme a los cuales se regirán las partes.
7. **Convocante y/o Contratante:** Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores y/o Fonacot.
8. **Internet:** Red Mundial de Computadoras.
9. **IVA:** Impuesto al Valor Agregado.
10. **Ley:** Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
11. **Licitante:** La persona que participe en la presente Licitación que ofrece sus productos o servicios al FONACOT.
12. **Proveedor:** La persona física o moral, que celebre con el FONACOT, el contrato o pedido que se derive de esta Licitación Pública.
13. **Reglamento:** Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
14. **Programa informático:** El medio de captura desarrollado por la S.F.P. que permite a los licitantes, así como al Fonacot, enviar y recibir información por medios remotos de comunicación electrónica, así como generar para cada licitación pública un mecanismo de seguridad que garantice la confidencialidad con la cual podrán abrirse los sobres que contengan las proposiciones en la fecha y hora establecidas en la convocatoria para inicio de los actos de presentación y apertura.
15. **Medio de identificación electrónica:** conjunto de datos electrónicos asociados con un documento que son utilizados para reconocer a su autor, y que legitiman el consentimiento de éste para obligarlo a las manifestaciones que en él se contienen, de conformidad con el artículo 27 de la Ley.
16. **Certificación del medio de identificación electrónica:** el proceso mediante el cual la S.F.P. emite un certificado digital par establecer la identificación electrónica de un licitante.
17. **IMSS:** Instituto Mexicano del Seguro Social.
18. **Testigo Social:** Las personas físicas que pertenezcan o no a organizaciones no gubernamentales, así como las propias organizaciones no gubernamentales, que cuenten con el registro correspondiente ante la S.F.P., que a solicitud de las dependencias y entidades, de mutuo propio, o a solicitud de la propia S.F.P., podrán participar con derecho a voz en las contrataciones que lleven a cabo las dependencias y entidades, emitiendo al término de su participación un testimonio público sobre el desarrollo de las mismas.
19. **RFC:** Registro Federal de Contribuyentes.
20. **SHCP:** Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

#### **1.- ACREDITACIÓN DE LA EXISTENCIA Y PERSONALIDAD JURÍDICA DEL LICITANTE.**



**FONACOT**  
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**  
**14120001-0XX-06**



**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

Los licitantes con objeto de acreditar su personalidad en el acto de presentación y apertura de proposiciones, presentarán un escrito en el que su firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometer a su representada de acuerdo al **Anexo No. 1**, el cual forma parte de estas bases.

El domicilio que se señale en el **Anexo No. 1**, será aquel en el que el licitante pueda recibir todo tipo de notificaciones y documentos que resulten.

Asimismo, en caso de que el licitante nombre a un representante para efectos de presentar las proposiciones técnicas y económicas, o bien, para asistir a todos los eventos de la Licitación, bastará con la exhibición de una carta poder simple, conforme al **Anexo No. 2** el cual forma parte de estas bases, otorgada por la persona que suscriba las proposiciones, anexando copia de una identificación vigente de quien entregue las proposiciones, para cotejo contra el original, la carta poder y la identificación a la que se ha hecho referencia, documentos que deberán ir dentro del sobre de la propuesta, tal como se indica en el numeral 9.

El licitante ganador deberá presentar original o copia certificada para su cotejo de los documentos con los que se acredite su existencia legal y las facultades de su representante para suscribir el correspondiente contrato.

#### 1.1.- COSTO DE LAS BASES.

Los licitantes podrán a su elección cubrir el costo de las bases de dos formas:

- A) Mediante cheque certificado o de caja expedido por una Institución de crédito a favor de “**Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores**” o pago en efectivo en caja, de acuerdo a lo establecido en la convocatoria publicada para esta licitación, el cual deberá realizarse de 9:00 a 12:00 hrs. y de 12:30 a 15:30 hrs. en la caja ubicada en la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F., por un costo no reembolsable de \$1,500.00 (Un mil quinientos pesos 00/100 M.N.) IVA incluido.
- B) A través de pago en el Banco por medio de los recibos que para ese efecto genera Compranet y tendrán un costo no reembolsable de \$1,330.00 (Un mil trescientos treinta pesos 00/100 M.N.).

#### 2.- INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA LICITACIÓN.

Los interesados que opten por participar en la Licitación Pública Nacional, a través de medios remotos de comunicación electrónica, se sujetarán a lo siguiente:

- a) Reconocerán como propia y auténtica la información que por medios remotos de comunicación electrónica envíen a través de COMPRANET, y que a su vez, se distinga por el de identificación electrónica que les certifique la S.F.P. En dicha información quedarán comprendidas las propuestas técnica y económica; la documentación distinta a éstas, y las manifestaciones bajo protesta de decir verdad que se requieren en la Licitación Pública Nacional de referencia.
- b) Notificarán oportunamente a la S.F.P., bajo su responsabilidad, respecto de cualquier modificación o renovación de las facultades otorgadas a su apoderado o representante al que haya sido entregado un certificado digital.
- c) Aceptarán que el uso de su certificado digital por persona distinta a la autorizada, quedará bajo su exclusiva responsabilidad.
- d) Admitirán que se tendrán por no presentadas las proposiciones y la demás documentación requerida por la Convocante, cuando los sobres en los que contenga dicha información contengan virus informáticos o no puedan abrirse por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a sus programas o equipo de cómputo.
- e) Aceptarán que se tendrán por notificados del fallo y de las actas que se levanten con motivo de la presente Licitación Pública Nacional que los interesados participan, cuando se encuentren a su disposición a través de COMPRANET.

## **PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

- f) Consentirán que será motivo de que la S.F.P. invalide su certificado digital, cuando haga mal uso de la red privada de comunicaciones de COMPRANET.
- g) Renunciarán, tratándose de personas extranjeras, a invocar la protección de su gobierno, en caso de que se suscite alguna controversia relacionada con el uso de COMPRANET, y aceptarán someterse a la jurisdicción de los tribunales federales competentes en la ciudad de México, Distrito Federal.

### **2.1.- CALENDARIO DE EVENTOS.**

#### **2.1.1. FECHA, HORA Y LUGAR DE LA JUNTA DE ACLARACIONES A LAS BASES**

La junta de aclaraciones, se realizará el día **aaaa** de 2006, a las 11:00 horas, en la Sala 3 de la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal.

#### **2.1.2.- FECHA, HORA Y LUGAR DEL ACTO DE PRESENTACION Y APERTURA DE PROPOSICIONES:**

El acto de presentación y apertura de propuestas, se llevará a cabo el día **aaaa** de 2006, a las 11:00 horas, en la Sala 3 de la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal.

#### **2.1.3.- FECHA, HORA Y LUGAR DEL ACTO DE COMUNICACIÓN DE FALLO.**

El fallo se dará a conocer el día **aaaa** de 2006, a las 11:00 horas, en la Sala 3 de la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal.

### **2.2.- EVENTOS QUE SE EFECTUARÁN DURANTE EL PROCESO DE LA LICITACION.**

#### **2.2.1.- JUNTA DE ACLARACIÓN A LAS BASES DE LICITACIÓN.**

Con fundamento en el artículo 32 de la Ley y 34 de su Reglamento y con el objeto de eliminar las dudas que puedan motivarse con la lectura del contenido de estas bases, la junta de aclaración de bases se llevará a cabo el día **aaaa** de 2006, a las 11:00 horas, en la Sala 3 de la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal. En ella podrán participar los licitantes que hayan adquirido las bases correspondientes lo cual deberá acreditarse con copia del comprobante del pago de las mismas, en caso contrario se les permitirá su asistencia sin poder formular preguntas.

Las modificaciones y aclaraciones que se hicieren durante este evento serán parte integrante de las presentes bases, por lo que deberán ser consideradas para la elaboración de las propuestas, las cuales en ningún caso podrán consistir en la sustitución de los servicios convocados originalmente, adición de otros de distintos rubros o en variación significativa de sus características.

Los licitantes que hayan adquirido las presentes bases, podrán solicitar por escrito y/o en forma electrónica, formato Word en disco de 3 1/2 ó enviarlo a la Convocante, al correo electrónico [arturo.fuentes@fonacot.gob.mx](mailto:arturo.fuentes@fonacot.gob.mx), hasta las 10:00 horas del día **aaaa** de 2006, las aclaraciones que sobre las bases estimen pertinentes acompañando una copia del recibo de pago de bases. Por su parte la Convocante contestará en la junta de aclaraciones las solicitudes recibidas en la fecha prevista en este numeral. Si por algún motivo el licitante no hubiere podido enviar sus preguntas en la fecha antes prevista estas se podrán recibir incluso durante el desarrollo de la junta de aclaraciones cuyas respuestas se otorgaran por la Convocante dentro de las 24 horas siguientes a su recepción, convocándose a una nueva junta de aclaraciones.

En el supuesto de que las proposiciones se presenten a través de medios remotos de comunicación electrónica, las dudas también podrán ser remitidas a través del programa informático COMPRANET. En estos casos la solicitud de aclaración de de bases podrá ser presentada hasta con una hora de antelación a la fecha y hora indicada para el evento en este mismo numeral.

## **PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

Se dará lectura a las respuestas de todas las preguntas recibidas dentro del plazo estipulado en caso que durante el evento se reciban preguntas y si estas requieren de un mayor análisis o si debido a su complejidad no se les puede dar respuesta de inmediato, podrán celebrarse las juntas de aclaraciones que se consideren necesarias.

Al término del evento, se levantará el acta de la Junta de Aclaraciones, la que será firmada por los asistentes y de la que se entregará copia de la misma.

### **2.2.2.- ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS.**

De conformidad con el artículo 35 de la Ley, el acto de presentación y apertura de proposiciones en el que podrán participar los licitantes que hayan cubierto el costo de las bases de licitación, se llevará a cabo en una etapa, el día **aaaa** de 2006, a las 11:00 horas, en la Sala 3 de la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal, de la siguiente manera:

#### **2.2.2.1.- APERTURA DE PROPUESTAS:**

Conforme a lo establecido en el artículo 39 del Reglamento, los actos serán presididos por el Director de Recursos Materiales y Servicios y como suplente lo hará el Experto Funcionario en Adquisiciones, Arrendamiento e Inventarios, el desarrollo será el siguiente:

- A. Previo al acto de presentación y apertura de proposiciones, la Convocante verificará que los licitantes que participan por medios remotos de comunicación electrónica hayan realizado el pago de las bases, mediante la consulta en el sistema de banca electrónica, y / o la verificación a través de COMPRANET, con lo cual se dará por acreditado el pago.
- B. La participación de los licitantes por medios remotos de comunicación electrónica deberán concluir el envío de sus proposiciones técnica y económica, incluyendo a la documentación distinta a éstas, a más tardar una hora antes de la fecha y hora establecida en la convocatoria para el inicio de presentación de proposiciones.
- C. Se declarará iniciado el acto a la hora indicada en el Calendario de Eventos (punto 2.1.2) de estas bases de licitación. Una vez iniciado el acto no se aceptaran propuestas de licitantes, que no estén previamente registrados hasta esa hora, sin embargo, podrán permanecer en calidad de observadores del evento, sin derecho a voz.
- D. Se efectuará la presentación de los servidores públicos asistentes, siendo presidido por el servidor público designado por la Convocante para tal efecto, quien será el único facultado para aceptar o desechar las propuestas y en general, para tomar todas las decisiones durante la realización del acto, en los términos de la Ley y su Reglamento.
- E. Las propuestas no podrán ser modificadas ni retiradas una vez iniciado el acto de presentación y apertura de proposiciones.
- F. Se pasará lista de asistencia a los licitantes.
- G. Se procederá a recibir conforme a la lista de asistencia, por parte del servidor público que preside el acto, la documentación complementaria de estar fuera del sobre y el sobre que contienen las propuestas, técnica y económica, el cual deberá entregarse cerrado de manera inviolable.
- H. Para los licitantes que opten por presentar sus propuestas por medios remotos de comunicación electrónica, se imprimirá para su rúbrica, la totalidad de las propuestas, y adicionalmente se imprimirá la carátula que contiene los caracteres de autenticidad de la propuesta económica. En el supuesto que durante el acto de presentación y apertura

## **PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

de proposiciones, por causas ajenas a la voluntad de la S.F.P. o de la Convocante, no sea posible abrir los sobres que contengan las propuestas enviadas por medios remotos de comunicación electrónica, el acto se reanudará a partir de que se establezcan las condiciones que dieron origen a la interrupción. La S.F.P. podrá verificar en cualquier momento que, durante el lapso de interrupción, no se haya suscitado alguna modificación a las propuestas que obren en poder de la Convocante.

- I. Acto seguido se procederá en presencia de los licitantes, a la apertura de las propuestas técnicas para la revisión cuantitativa de los documentos exigidos en el punto 9.1 de estas bases, leyéndose en voz alta el contenido sustancial de cada una de ellas y el nombre del licitante.
- J. Por lo menos un licitante, si asistiere alguno, y el servidor público de la Convocante facultado para presidir el acto o el servidor público que la Convocante designe, rubricaran las propuestas técnicas, incluidos los de aquellos cuyas propuestas hubieren sido desechadas, los cuales quedarán en custodia de la Convocante.

### **2.2.2.2.- LECTURA DE PROPUESTAS ECONÓMICAS:**

- A. Se procederá a la lectura del importe total de las propuestas económicas que cubran los requisitos exigidos.
- B. Por lo menos un Licitante, si asistiere alguno, y el servidor público de la Convocante facultado para presidir el acto o el servidor público que la Convocante designe, rubricaran las propuestas económicas, incluidos los de aquellos cuyas propuestas hubieren sido desechadas, los cuales quedarán en custodia de la Convocante.

Se levantará acta de esta etapa, en la que se harán constar las propuestas técnicas y económicas, así como de su documentación complementaria aceptadas para su análisis cualitativo, las propuestas que hubieren sido desechadas y las causas que lo motivaron, la cual será firmada por todos los asistentes y se pondrá a su disposición copia de la misma al final del acto.

La omisión de la firma de algún Licitante, no invalidará el contenido y efectos del acta;

Las propuestas de los Licitantes que no sean desechadas en este acto, serán analizadas cualitativamente con posterioridad por la Convocante; dándose a conocer en el acto de fallo de la licitación, aquellas que hubiesen sido desechadas como resultado del análisis técnico y económico efectuado.

### **2.2.2.3.- FALLO DE LA LICITACION:**

De conformidad con el artículo 37 párrafo primero de la Ley, el fallo de esta licitación será comunicado en junta pública y por escrito a todos los licitantes, el día **aaaa** de 2006, a las 11:00 horas, en la Sala 3 de la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal. A la que libremente podrán asistir los licitantes que hubieren participado en el acto de presentación y apertura de proposiciones, levantándose el acta respectiva que firmarán los asistentes, a quienes se entregará copia de la misma. La falta de firma de algún licitante no invalidará su contenido y efectos, poniéndose a partir de esa fecha a disposición de los que no hayan asistido, para efectos de su notificación.

Contra la resolución que contenga el fallo no procederá recurso alguno; sin embargo, procederá la inconformidad que se interponga por los licitantes en los términos del artículo 65 de la Ley.

Las propuestas técnicas y económicas desechadas durante la licitación pública, serán devueltas a los licitantes que así lo soliciten, una vez transcurridos 60 (sesenta) días naturales, contados a partir de la fecha en la cual se de a conocer el fallo respectivo, salvo que exista alguna inconformidad en trámite, en cuyo caso las propuestas las conservará la Convocante,

## PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

hasta la total conclusión de la inconformidad e instancias subsecuentes; agotados dichos términos se procederá a su devolución, de solicitarla el Licitante o a su destrucción.

### 2.3.- NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS.

Las actas de la junta de aclaraciones, presentación y apertura de proposiciones y del fallo, se pondrán al finalizar dichos actos para efectos de su notificación, a disposición de los licitantes que no hayan asistido a ellos en el pizarrón localizado en la planta baja del edificio, ubicado en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal, durante 5 (cinco) días hábiles, posteriores a la fecha de cada evento, siendo responsabilidad exclusiva de cada licitante, acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de las mismas.

### 2.4.- GENERALIDADES:

Para dar cumplimiento al acuerdo emitido por la Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción, se estima conveniente que las Cámaras, Colegios o Asociaciones Profesionales, los testigos sociales u otras Organizaciones no gubernamentales, pueden asistir a los actos públicos de la licitación, así como cualquier persona física, que sin haber adquirido bases, manifieste su interés de estar presente en los mismos, bajo la condición de que en ambos casos, éstos deberán registrar su asistencia y abstenerse de intervenir en cualquier forma en los mismos.

### 2.5.- EL LICITANTE GANADOR DEBERA ENTREGAR AL DIA SIGUIENTE HABIL, DE LA FECHA DE EMISION DEL FALLO, LA SIGUIENTE DOCUMENTACION PARA LA ELABORACION DEL CONTRATO:

- a) Comprobante de domicilio (copia del último recibo telefónico, etc.)
- b) Carta con datos bancarios (No. de plaza, No. de sucursal y nombre, No. de cuenta con once dígitos y el No. de CLABE.)
- c) Identificación oficial del representante legal (copia de credencial de elector, etc.)
- d) Acta constitutiva (copia)
- e) Poder notarial del representante legal (copia)
- f) RFC y alta ante la SHCP.
- g) Carta en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que se encuentra al corriente en sus declaraciones de conformidad al artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación y a las reglas 2.1.17 y 2.1.18. de la Resolución Miscelánea Fiscal de 2005. **Anexo No. 7.**

## **PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

### **2.6.- VIGENCIA Y FIRMA DEL CONTRATO.**

La vigencia del contrato será a partir del día **aaaa** y hasta el 31 de diciembre del 2006.

El contrato se firmará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación del acto del fallo en la sala de juntas de la Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales e Inmuebles, sita en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal.

Si el licitante a quien se le hubiere adjudicado el contrato, no formaliza el mismo en la fecha señalada en el párrafo anterior, se estará a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 46 de la Ley y se dará aviso a la S.F.P., para que resuelva lo procedente en términos de los artículos 59 y 60 del mismo ordenamiento.

### **2.7.- MODIFICACIONES AL CONTRATO.**

De conformidad al artículo 52 de la Ley, la Contratante, podrá dentro de su presupuesto aprobado y disponible, bajo su responsabilidad y por razones fundadas y motivadas, acordar con el proveedor del servicio respecto del contrato vigente, la ampliación de la vigencia del mismo, dentro de los doce meses posteriores a su firma, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase, en conjunto, el 20% (Veinte por ciento) de la vigencia y el precio sea igual al pactado en el contrato, ajustándose a lo siguiente:

- Que la fecha de prestación del servicio correspondiente al incremento que en su caso se solicite, deberá ser pactada de común acuerdo entre la Contratante y el proveedor del servicio.
- Que la ampliación del servicio sea debidamente justificada por el área requeriente.
- Que se cumpla con los lineamientos que en materia de austeridad presupuestal dicte la SHCP.

### **2.8.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.**

La Convocante, podrá dar por terminado anticipadamente el contrato mediante comunicación por escrito con 10 (diez) días hábiles de antelación al proveedor, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio a la Convocante, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de un inconformidad emitida por la S.F.P. quedando únicamente obligada la Convocante, a reembolsar al prestador los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

### **2.9.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.**

En términos del artículo 54 de la Ley, la Convocante, podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el contrato que derive de esta licitación, sin ninguna responsabilidad a su cargo, cuando:

- a. Incumpla con cualquier obligación establecida en el contrato.
- b. No entregue la fianza para garantizar el cumplimiento del contrato y en su caso el endoso de ampliación correspondiente.
- c. El proveedor no preste el servicio en el plazo establecido en el contrato y se hubiese agotado el monto límite de aplicación de penas convencionales.
- d. Cede total o parcialmente a favor de cualquier otra persona, los derechos y obligaciones que se deriven del contrato, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso, se deberá contar con la conformidad previa de la Convocante.

## **PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

- e. El licitante sea declarado en concurso mercantil o quiebra por autoridad competente o por alguna situación distinta que sea análoga o equivalente y afecte el cumplimiento de las obligaciones consignadas en las bases, a cargo del proveedor.
- f. Si después del fallo de este procedimiento, se comprueba que hubo acuerdo de proveedores para elevar los precios.

En caso de que la Convocante, rescinda administrativamente el contrato se le adjudicará a otra empresa o persona física de las que participaron en este procedimiento, siempre que no exceda del 10% (diez por ciento) del precio ofertado por la primera y sus propuestas se consideren solventes.

El prestador quedará obligado ante la Convocante, a responder de los daños y perjuicios que cause durante la vigencia del contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que incurra.

### **2.10.- CESIÓN DE DERECHOS.**

Los derechos y obligaciones que se deriven del contrato una vez adjudicado, no podrán cederse en forma parcial ni total en favor de cualquier otra persona física o moral excepto los derechos de cobro, previa autorización expresa y por escrito de la Convocante.

### **3.- CAUSALES DE DESCALIFICACIÓN, DESECHAMIENTO, SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN Y/O DECLARACIÓN DESIERTA DE LA LICITACIÓN.**

#### **3.1.- DESCALIFICACIÓN DE LICITANTES.**

Se descalificará a los licitantes que incurran en alguna de las situaciones siguientes, sin que la siguiente relación sea limitativa:

- a. Si se comprueba que tienen acuerdo con otros licitantes para elevar los precios del servicio objeto de esta licitación o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes.
- b. En caso de que el licitante que compró las bases transfiera a otro las mismas.

#### **3.2.- SE DESECHARAN LAS PROPUESTAS DE LOS LICITANTES QUE INCURRAN EN UNO O VARIOS DE LOS SIGUIENTES SUPUESTOS:**

- a. Si no cumplen con todos los requisitos especificados en la convocatoria, cualquiera de los requisitos o características establecidas en estas bases o los que se deriven del acto de aclaración de dudas y que afecten la solvencia de la propuesta.
- b. Cuando proporcionen información o documentación falsa y/o alterada.
- c. Cuando el licitante se encuentre en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 31 fracción XXIV de la Ley.
- d. Cuando incurran en cualquier violación a las disposiciones de la Ley, al Reglamento o a cualquier otro ordenamiento en la materia.

## **PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

### **3.3.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA LICITACIÓN:**

La S.F.P. o el Órgano Interno de Control, con base en sus atribuciones, podrán suspender la presente licitación, al dar trámite a alguna inconformidad o realizar las investigaciones que conforme a sus facultades resulten pertinentes.

Recibida la notificación de la S.F.P. o del Órgano Interno de Control, la Convocante suspenderá todo el acto relacionado con el procedimiento de licitación. En tal situación la Convocante se compromete a informar por escrito a los concursantes, en un término no mayor de 5 (cinco) días hábiles, independientemente de asentar tal circunstancia en el acta que al efecto se levante y que se pondrá para efectos de su notificación a disposición de los participantes.

### **3.4.- SE PODRÁ CANCELAR UNA LICITACIÓN EN LOS SIGUIENTES CASOS:**

- A) En caso fortuito o de fuerza mayor.
- B) Si se comprueba la existencia de casos de arreglos entre los licitantes para elevar el precio del servicio requerido objeto de la licitación o bien, si se comprueba la existencia de otras irregularidades graves, siempre y cuando no quede por lo menos un licitante que no haya sido descalificado. Cuando se cancele una licitación, se avisará al respecto por escrito, a todos los licitantes involucrados.
- C) Cuando existan circunstancias debidamente justificadas que provoquen la extinción de la necesidad del servicio requerido objeto de la licitación para la Convocante.

Cuando la licitación sea cancelada debido a una de las situaciones indicadas en el punto anterior la Convocante podrá convocar a una nueva Licitación Pública.

### **3.5.- DECLARACIÓN DESIERTA DE LA LICITACIÓN:**

La Convocante procederá a declarar desierta una licitación y expedirá una nueva convocatoria en los siguientes casos:

- A) Cuando ningún licitante se inscriba para participar.
- B) Cuando ninguna de las proposiciones presentadas reúna los requisitos establecidos, o sus precios no fueren aceptables.
- C) Si después de realizada la segunda convocatoria concurren causas señaladas en los puntos anteriores, la Convocante procederá a una invitación a cuando menos tres personas o a la contratación directa, según el monto y se adjudicará el contrato a la empresa que satisfaga los requisitos exigidos y ofrezca las mejores condiciones en precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.
- D) Si no se cuenta con cuando menos una propuesta que reúna los requisitos establecidos en las bases de la licitación.
- E) Si los precios de las propuestas económicas, no fueran aceptables para la Convocante.

### **4.- IDIOMA EN QUE PODRÁN PRESENTARSE LAS PROPOSICIONES Y LOS ANEXOS TÉCNICOS.**

Deberán presentarse en idioma español.



**FONACOT**  
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**  
**14120001-0XX-06**



**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

**5.- MONEDA EN LA QUE DEBERÁ COTIZAR.**

La cotización del servicio, se realizará en moneda nacional.

**6.- CRITERIOS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.**

La Convocante llevará a cabo la adjudicación del contrato que se derive de esta licitación pública, considerando los siguientes criterios:

- Las proposiciones técnicas y económicas de los licitantes deberán incluir y cumplir con toda la información, documentos y requisitos establecidos en las presentes bases y sus anexos.
- Se elegirá al licitante que de manera estricta resulte solvente y cumpla con las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por la Convocante. Evaluándose las características solicitadas en el **Anexo No. 4**.
- El contrato se adjudicará de entre los licitantes, a aquel cuya propuesta resulte solvente porque reúne las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por la convocante y garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas.
- Si resultare que dos o más proposiciones son solventes porque satisfacen la totalidad de los requerimientos solicitados por la convocante, se adjudicará a quien presente la proposición cuyo precio sea el más bajo incluyendo, en su caso, el porcentaje previsto en el último párrafo de este numeral.
- La adjudicación se efectuará a un solo licitante.

La Convocante emitirá un dictamen en el que se sustente el fallo, exponiendo el análisis de las proposiciones admitidas y se hará mención de las proposiciones desechadas de conformidad al artículo 36 de la Ley y al artículo 46 del Reglamento.

De conformidad con lo previsto en el artículo 14 de la Ley, para el caso de que en igualdad de condiciones se presente un empate, se dará preferencia a personas con discapacidad o a la empresa que cuente con personal con discapacidad en una proporción del 5 (cinco) por ciento cuando menos de la totalidad de la planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a 6 (seis) meses; antigüedad que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del IMSS.

**6.1.- EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES TÉCNICAS:**

Se verificará que las proposiciones incluyan y cumplan con la información, los documentos y los requisitos solicitados en el numeral **9** de estas bases.

Se verificará documentalmente que el servicio ofertado cumpla con los requisitos solicitados en el **Anexo No. 4** a que se refiere el numeral **7.1** de estas bases, así como con aquellos que resulten de la junta de aclaraciones.

La Convocante podrá realizar visitas a las oficinas e instalaciones, de los licitantes para verificar su capacidad técnica y administrativa.



**FONACOT**  
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**  
**14120001-0XX-06**



**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

**6.2.- EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES ECONÓMICAS:**

Se verificará que las mismas cumplan con los requisitos solicitados en estas bases, analizando los precios y verificando las operaciones aritméticas de los mismos; en el caso de que las proposiciones económicas presentaren errores de cálculo, la Convocante procederá a la rectificación conforme a lo establecido en el artículo 45 del Reglamento.

La evaluación de las proposiciones se realizará comparando entre sí, en forma equivalente, todos los precios ofertados por los licitantes en el **Anexo No. 6** y los resultados se asentarán en un resumen comparativo de precios ofertados.

Si derivado de la evaluación económica se obtuviera un empate en el precio de dos o más proposiciones, conforme a lo establecido en el artículo 44 del Reglamento, la adjudicación se efectuará a favor del licitante que resulte ganador del sorteo manual por insaculación que celebre la CONVOCANTE, en el propio acto de fallo, el cual consistirá en la participación de un boleto por cada propuesta que resulte empatada y depositados en una urna, de la que se extraerá el boleto del licitante ganador.

**6.3.- MODIFICACIONES A LAS BASES DE LA LICITACIÓN:**

La Convocante podrá modificar los plazos u otros aspectos establecidos en la convocatoria o en las bases de la Licitación, a partir de la fecha en que sea publicada la convocatoria y hasta, inclusive, el sexto día natural previo al acto de presentación y apertura de proposiciones, siempre que:

Se publique un aviso en el Diario Oficial de la Federación, a fin de que los licitantes concurren ante la Convocante para conocer, de manera específica, las modificaciones respectivas.

No será necesario hacer la publicación del aviso cuando las modificaciones deriven de las juntas de aclaraciones, siempre que, a más tardar dentro del plazo señalado, se entregue copia del acta respectiva a cada uno de los licitantes que hayan adquirido las bases de la licitación.

Las modificaciones en ningún caso podrán consistir en la sustitución del servicio convocado originalmente, adición de otros de distintos rubros o en variación significativa de sus características.

Cualquier modificación a las bases de la licitación, derivada del resultado de la o las juntas de aclaraciones, será considerada como parte integrante de las propias bases de esta licitación.

**7.- INFORMACIÓN SOBRE EL OBJETO DE ESTA LICITACIÓN.**

**7.1.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.**

La descripción amplia y detallada del servicio solicitado, se contempla en el **Anexo No. 4**, el cual forma parte integrante de estas bases.

Los licitantes, para la presentación de sus proposiciones, deberán ajustarse estrictamente a los requisitos y especificaciones previstos en estas bases, describiendo en forma amplia y detallada el servicio que estén ofertando.

**7.2.- NO NEGOCIACIÓN DE CONDICIONES:**

Bajo ninguna circunstancia podrán ser negociadas las condiciones asentadas en estas bases o las proposiciones presentadas por los licitantes.

## PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

### 8.- PLAZO Y LUGARES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO Y ENTREGA DE LA HERRAMIENTA.

ESTA PARTE SE QUEDA

El plazo y lugares de la prestación del servicio y entrega de la herramienta deberán realizarse de conformidad a lo señalado en el Anexo No. 4.

### 9.- REQUISITOS QUE DEBERÁN CUMPLIR QUIENES DESEEN PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN.

- A) Las personas que deseen participar en la licitación deberán cumplir con lo establecido en las presentes bases y los licitantes podrán presentar sus propuestas técnicas y económicas, así como la documentación complementaria, conforme al Acuerdo por el que se establecen las disposiciones para el uso de medios remotos de comunicación electrónica, en el envío de propuestas dentro de las licitaciones públicas que celebren las dependencias y entidades de la administración pública federal, así como en la presentación de las inconformidades por la misma vía, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 09 de agosto del año 2000.
- B) La S.F.P., a través de COMPRANET, emitirá a los licitantes un acuse de recibo electrónico con el que se acreditará la recepción de sus propuestas y de la documentación distinta a éstas, preferentemente, deberán identificar cada una de las páginas que integren sus proposiciones, con los datos siguientes: RFC, número de la presente Licitación Pública Nacional y número de página, cuando ello técnicamente sea posible; dicha identificación deberá reflejarse, en su caso, en la impresión que se realice de los documentos durante el acto de presentación y apertura de las propuestas, debiendo presentar sus propuestas técnicas y económicas y demás documentos en los formatos de paquetería que permita COMPRANET.
- C) Las cartas protestadas que presenten los licitantes, deberán ser firmadas autógrafamente por la persona facultada para ello. Adicionalmente, las proposiciones que presenten los licitantes deberán ser firmadas autógrafamente en la última hoja del documento que las contenga, no siendo motivo de descalificación el que el resto de las hojas que las integren y sus anexos carezcan de firma o rubrica.
- D) Presentar su proposición en original y de acuerdo a lo indicado en estas bases
- E) Los licitantes podrán optar por presentar en forma conjunta proposiciones, de conformidad con lo indicado en el punto 11 de estas bases.
- F) Entregar sus proposiciones técnicas y económicas por separado en original y en un solo sobre cerrado de manera inviolable, en el acto correspondiente, en papel membretado de la empresa, sin tachaduras ni enmendaduras y firmada en forma autógrafa por el representante legal en la última hoja de cada una de las propuestas.
- G) Presentar los **Anexos Nos.: 2, 3, 4, 5 y 8** en papel membretado de la misma empresa, mismos que deberán ir acompañados de la propuesta técnica.

#### 9.1.- PROPUESTA TÉCNICA.

La propuesta técnica, deberá contener la siguiente documentación:

Descripción amplia y detallada del servicio ofertado, cumpliendo estrictamente con lo señalado en el **Anexo No. 4**, el cual forma parte integrante de estas bases.

- A) Escrito en los términos del **Anexo No. 1**, el cual manifieste bajo protesta de decir verdad que cuenta con facultades suficientes para comprometer a su representada a suscribir la proposición correspondiente en original.
- B) Copia del recibo de pago de las bases de esta Licitación, ya que en caso contrario no se admitirá su participación.

**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- C) Escrito bajo protesta de decir verdad, que conoce la Ley, su Reglamento, las presentes bases, sus anexos y, en su caso, las modificaciones derivadas de la junta de aclaraciones; así como de no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 31 fracción XXIV de la Ley y escrito de declaración de integridad, a través del cual manifiesta que se abstendrá de adoptar conductas para que los servidores públicos, induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás licitantes, en términos del **Anexo No. 5**, el cual forma parte de las presentes bases.
- D) Escrito bajo protesta de decir verdad, que conoce el contenido de la Nota informativa para licitantes de países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (OCDE), en términos del **Anexo No. 8**, el cual forma parte de las presentes bases.
- E) Original y copia para su cotejo de identificación Oficial vigente de quien suscriba la propuesta, (cartilla del servicio militar nacional, pasaporte, credencial de elector o cédula profesional).
- F) Propuesta técnica del licitante, en original y en papel membretado, en la que se describa de manera amplia y detallada los términos y condiciones a que se obligan, según lo requerido en este anexo técnico 4, así como incluir folletería, manual de usuario de la herramienta propuesta, así como una matriz en la que indique cómo cumple ésta con cada una de las características señaladas en el punto 4.3.2 (*Características de la herramienta*). La convocante solicita entregar en formato MS Word el documento electrónico que contenga su propuesta técnica. El no presentar el documento electrónico no es motivo de descalificación del licitante.
- G) Copia de las carátulas de contratos del licitante, celebrados durante los últimos dos años, debidamente formalizados, en los que en conjunto se describa el otorgamiento de servicios similares objeto de estas bases.
- H) Original de cartas con fecha del año 2006 emitidas por el fabricante del programa de cómputo que acredite al licitante que cuenta con la capacidad técnica y experiencia necesarias para proporcionar los servicios requeridos en esta convocatoria.
- I) Original o copia del currículum vitae del personal técnico del licitante, que demuestre que cuenta en cantidad suficiente con personal que cumple con el perfil solicitado en estas bases. Cada currículum deberá incluir experiencia laboral, formación académica y técnica, así como referencias personales y profesionales, las cuales podrán ser verificadas por la convocante. Con cada currículum se deberán anexar copias de las constancias de certificaciones, estudios profesionales, cursos y seminarios, entre otros.
- J) Original del anexo "Puntos de Contacto" debidamente requisitado por el representante legal del licitante.
- K) Original del programa de logística del licitante que incluya el procedimiento para la atención de reportes y la escalación de problemas.
- L) Relación del equipo y las instalaciones con que cuenta para suministrar el servicio, donde se aprecie que cuenta con los equipos e instalaciones (excepto enlaces de Internet) que se solicitan. La convocante podrá realizar visitas a las instalaciones del licitante, como parte del proceso de evaluación de propuestas.
- M) Plan de contingencia para el restablecimiento de servicio.



**FONACOT**  
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**  
**14120001-0XX-06**



**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

**9.2.- PROPUESTA ECONÓMICA.**

La propuesta económica, deberá contener la cotización del servicio ofertado conforme al **Anexo No. 6**, el cual forma parte de las presentes bases.

En su caso, y a fin de dar preferencia a personas con discapacidad o a la empresa que cuente con personal con discapacidad en una proporción del 5% (Cinco por ciento) cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a 6 (seis) meses, el licitante manifestará por escrito y bajo protesta de decir verdad, que se encuentra en este supuesto, incluyendo copia del aviso de alta al régimen obligatorio del IMSS, por cada trabajador.

**10.- CONDICIONES DE PRECIO Y PAGO.**

**10.1- PRECIO.**

Los licitantes deberán cotizar precios fijos, a partir de la fecha de presentación de las proposiciones y durante la vigencia del contrato, debiendo señalar el precio total del servicio ofertado.

Para la mejor conducción del proceso los licitantes, de preferencia, deberán proteger con cinta adhesiva la información que proporcionen en sus cotizaciones. La omisión de este requisito no será causa de descalificación.

**10.2.- PAGOS.**

Para el Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo que se realicen, el pago se efectuará en Moneda Nacional dentro de los primeros 10 (diez) días hábiles de la presentación de la factura del mes vencido, de conformidad con lo siguiente:

- a. Deberá proporcionar original de la factura que reúna los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio proporcionado y el número de contrato que lo ampara.
- b. Será entregada en las Oficinas Centrales del FONACOT ubicadas en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, primer piso Oficina del Experto Funcionario de Adquisiciones, Arrendamiento e Inventarios, en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes.
- c. En caso de que el prestador de los servicios presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos del artículo 62 del Reglamento.
- d. El pago se efectuará a través del sistema denominado Pago Interbancario, mediante depósito en la cuenta de cheques del participante ganador.

**10.3.- IMPUESTOS Y DERECHOS.**

La Convocante únicamente cubrirá el impuesto al valor agregado, por lo que todos los demás impuestos, derechos y gastos que se generen de la contratación objeto de este procedimiento de licitación, correrán a cuenta del prestador del servicio.

**11.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES.**

El licitante ganador, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar fianza a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato en la misma moneda en que cotizó el servicio, expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto del presupuesto máximo del contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, a

## **PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

favor de la, Convocante misma que deberá ser entregada en la Oficina del Experto Funcionario en Adquisiciones, Arrendamiento e Inventarios.

La póliza de fianza deberá contener, además de las cláusulas que la Ley establece, lo siguiente:

1. La presente fianza se otorga para garantizar todas y cada una de las obligaciones contenidas en el contrato que se derive del procedimiento de licitación.
2. A elección de la Convocante, el pago de la fianza podrá reclamarse por cualquiera de los procedimientos establecidos en los artículos 93 y 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas.
3. La fianza continuará vigente aun cuando se otorguen prórrogas o esperas al prestador del servicio, para el cumplimiento de las obligaciones que se afianzan.
4. La fianza permanecerá vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan, hasta que se dicte la resolución definitiva por autoridad competente.
5. La presente garantía de cumplimiento, únicamente podrá ser liberada mediante autorización por escrito emitida por la Convocante.

### **12.- DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA.**

La garantía para el cumplimiento del contrato será liberada por la Convocante, una vez que el licitante demuestre haber cumplido con la totalidad de los compromisos adquiridos en la presente licitación, para liberar la fianza será indispensable la manifestación expresa y por escrito de la Convocante, con fundamento en el artículo 68, fracción I, inciso b, del Reglamento.

### **13.- PENAS CONVENCIONALES.**

La Convocante aplicará penas convencionales al licitante ganador por la demora en el cumplimiento de las obligaciones contractuales objeto de esta licitación, por un monto equivalente a 1% (uno por ciento) por cada día natural de atraso del costo del servicio no prestado, dicho importe deberá ser cubierto mediante una nota de crédito mismo que se descontará de la facturación correspondiente.

La Convocante podrá rescindir administrativamente el contrato sin su responsabilidad, por incumplimiento que consiste en acumular el 10% (diez por ciento) del valor del servicio no prestado, mediante comunicación por escrito dirigida al licitante en la cual le otorgará 5 (cinco) días hábiles para que alegue lo que a su derecho convenga respecto a la situación del incumplimiento, de acuerdo a lo previsto por el artículo 54 de la Ley.

### **14.1.- CONTROVERSIAS:**

Las controversias que se susciten en materia de adquisición, arrendamiento de bienes muebles y prestación de servicios de cualquier naturaleza, se resolverán con apego a lo previsto en las disposiciones de carácter federal aplicables en los tribunales competentes.

### **15.- INCONFORMIDADES.**

Los licitantes podrán presentar por escrito su inconformidad en términos de lo dispuesto en el artículo 65 de la Ley, ante el Órgano Interno de Control en la Convocante, dependiente de la S.F.P., directamente en el Área de Responsabilidades, cuyas oficinas se ubican en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur piso 3º., C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal, en horario de 9:00 a 15:00 horas, en días hábiles para la Convocante.



**FONACOT**  
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**  
**14120001-0XX-06**



**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

La inconformidad será presentada, a elección del promovente, por escrito o a través de medios remotos de comunicación electrónica que al efecto establezca la S.F.P., o al correo electrónico [responsabilidades@fonacot.gob.mx](mailto:responsabilidades@fonacot.gob.mx), dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a aquél en que ocurra el acto o el inconforme tenga conocimiento de éste.

**16.- SITUACIONES NO PREVISTAS EN LAS BASES.**

Para cualquier situación que no esté prevista en las presentes bases, se aplicará lo establecido en la Ley invocada y su Reglamento y, en su caso, la opinión de las autoridades competentes.



**FONACOT**  
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**  
**14120001-0XX-06**



**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

ANEXO No. 1

\_\_\_\_\_ nombre) \_\_\_\_\_, manifiesto bajo protesta a decir verdad, que los datos aquí asentados son ciertos, así como que cuento con facultades suficientes para suscribir las proposiciones en la presente Licitación Pública Nacional, a nombre y representación de: (persona física o moral)

No. De la licitación Pública:

Registro Federal de Contribuyentes:

Domicilio.-

Calle y número:

Colonia:

Delegación o Municipio:

Código Postal:

Entidad federativa:

Teléfonos:

Fax:

Correo electrónico:

No. De la escritura pública en la que consta su acta constitutiva: Fecha:

Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se protocolizó la misma:

No. Del Registro Público de Comercio Fecha:

Relación de socios.-

Apellido Paterno: Apellido Materno: Nombre(s):

Descripción del objeto social:

Reformas al acta constitutiva:

Nombre del apoderado o representante:

Datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades.-

Escritura pública número: Fecha:

Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se protocolizó la misma:

(Lugar y fecha)  
Protesto lo necesario  
(firma)



**FONACOT**  
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**  
**14120001-0XX-06**



**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

ANEXO No. 2

CARTA PODER

\_\_\_\_\_(NOMBRE)\_\_\_\_\_, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, EN MI CARÁCTER DE APODERADO DE LA EMPRESA \_\_\_\_\_, SEGÚN CONSTA EN EL TESTIMONIO NOTARIAL No. \_\_\_\_\_ DE FECHA \_\_\_\_\_, OTORGADO ANTE EL NOTARIO PÚBLICO No. \_\_\_\_\_, (NOMBRE DEL NOTARIO), (LOCALIDAD DE LA NOTARIA), OTORGO LA PRESENTE CARTA PODER A (NOMBRE DE QUIEN RECIBE EL PODER) PARA QUE A MI NOMBRE Y REPRESENTACIÓN, RESPECTO DE LA LICITACIÓN PUBLICA NACIONAL No. \_\_\_\_\_, CONVOCADA POR EL FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, SE ENCARGUE DE LA ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN, COMPAREZCA A LOS ACTOS RELATIVOS A LA JUNTA ACLARATORIA, PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES TÉCNICAS Y ECONÓMICAS, FALLO, ASÍ COMO HAGA LAS ACLARACIONES QUE SE DERIVEN DE DICHS ACTOS.

LUGAR Y FECHA

\_\_\_\_\_  
(NOMBRE DE LA PERSONA QUE OTORGA)

\_\_\_\_\_  
(NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE)

\_\_\_\_\_  
(NOMBRE DE TESTIGO)

\_\_\_\_\_  
(NOMBRE DE TESTIGO)

**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

ANEXO No. 3

DOCUMENTO SOLICITADO	PRESENTADO	
	SI	NO
<b>LA PROPUESTA TECNICA DEBERA CONTENER:</b>		
Escrito bajo protesta de decir verdad, mediante el cual manifieste que los licitantes acreditarán su personalidad jurídica, pudiendo utilizar el formato que aparece en el <b>Anexo No. 1</b> el cual forma parte de las presentes bases.		
En caso de que se nombre a un representante para asistir a los eventos de esta licitación y para presentar las proposiciones respectivas deberá acreditarse con carta poder simple otorgada por la persona que suscriba las proposiciones, de acuerdo al <b>Anexo No. 2</b> el cual forma parte de estas bases, así como copia y original para cotejo, de identificación vigente de quien entregue las proposiciones.  En caso de que se presenten proposiciones conjuntas, los interesados deberán entregar este escrito, por cada uno de los que integran la agrupación constituida en los términos del artículo 34 de la Ley y 31 de su Reglamento.		
Descripción amplia y detallada del servicio ofertado, cumpliendo estrictamente con lo señalado en el <b>Anexo No. 4</b> , que dice contener la descripción del servicio ofertado, de conformidad a lo señalado en dicho anexo, el cual forma parte integrante de estas bases.		
Copia del recibo de pago de bases.		
Escrito bajo protesta de decir verdad, que conoce la Ley, su Reglamento, las presentes bases, sus anexos y, en su caso, las modificaciones derivadas de la junta de aclaraciones; así como de no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 31 fracción XXIV de la Ley y escrito de declaración de integridad, a través del cual manifiesta que se abstendrá de adoptar conductas para que los servidores públicos, induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás licitantes, en términos del <b>Anexo No. 5</b> el cual forma parte de las presentes bases.		
Escrito bajo protesta de decir verdad, que conoce el contenido de la Nota informativa para licitantes de países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (OCDE), en términos del <b>Anexo No. 8</b> el cual forma parte de las presentes bases.		
Original y copia para su cotejo de identificación Oficial vigente de quien suscriba las proposiciones, (cartilla del servicio militar nacional, pasaporte, credencial de elector o cedula profesional).		
Propuesta técnica del licitante, en original y en papel membretado, en la que se describa de manera amplia y detallada los términos y condiciones a que se obligan, según lo requerido en este anexo técnico 4, así como incluir folletería, manual de usuario de la herramienta propuesta, así como una matriz en la que indique cómo cumple ésta con cada una de las características señaladas en el punto 4.3.2 ( <i>Características de la herramienta</i> ). La convocante solicita entregar en formato MS Word el documento electrónico que contenga su propuesta técnica. El no presentar el documento electrónico no es motivo de descalificación del licitante.		
Copia de las carátulas de contratos del licitante, celebrados durante los últimos dos años, debidamente formalizados, en los que en conjunto se describa el otorgamiento de servicios similares objeto de estas bases.		



**FONACOT  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
14120001-0XX-06**



**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

Original de cartas con fecha del año 2006 emitidas por el fabricante del programa de cómputo que acredite al licitante que cuenta con la capacidad técnica y experiencia necesarias para proporcionar los servicios requeridos en esta convocatoria.		
Original o copia del currículum vitae del personal técnico del licitante, que demuestre que cuenta en cantidad suficiente con personal que cumple con el perfil solicitado en estas bases. Cada currículum deberá incluir experiencia laboral, formación académica y técnica, así como referencias personales y profesionales, las cuales podrán ser verificadas por la convocante. Con cada currículum se deberán anexar copias de las constancias de certificaciones, estudios profesionales, cursos y seminarios, entre otros.		
Original del anexo "Puntos de Contacto" debidamente requisitado por el representante legal del licitante.		
Original del programa de logística del licitante que incluya el procedimiento para la atención de reportes y la escalación de problemas.		
Relación del equipo y las instalaciones con que cuenta para suministrar el servicio, donde se aprecie que cuenta con los equipos e instalaciones (excepto enlaces de Internet) que se solicitan. La convocante podrá realizar visitas a las instalaciones del licitante, como parte del proceso de evaluación de propuestas.		
Plan de contingencia para el restablecimiento de servicio.		

DOCUMENTO SOLICITADO	PRESENTADO	
	SI	NO
<b>LA PROPUESTA ECONOMICA DEBERA CONTENER:</b>		
La Propuesta económica, <b>Anexo No. 6.</b>		

<b>Cuando resulte aplicable, deberá entregar el siguiente documento:</b>		
Cuando la empresa cuente con personal con discapacidad en una proporción del 5% (cinco por ciento) cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a 6 (seis) meses, el licitante manifestará por escrito y bajo protesta de decir verdad, que se encuentra en este supuesto, incluyendo copia del aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social por cada trabajador.		

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

## PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

### Anexo Técnico No. 4

#### Descripción y requerimientos del Escritorio de Servicio

##### 4.1. Objeto del servicio

Se deberá implementar un equipo de trabajo que realice las funciones de *Escritorio de Servicio* cuyas responsabilidades generales consistirán en la recepción, clasificación, registro, seguimiento, escalación y cierre de los incidentes, problemas, peticiones de cambio y solicitudes de servicio (en adelante *requerimientos*) reportados por los usuarios de la convocante, así como operar y mantener dicho servicio.

Como parte del servicio se deberá entregar una solución integrada de programas de cómputo basada en una misma plataforma y de un mismo fabricante, para la administración de servicios de tecnología de información (en adelante herramienta de software) que ofrezca la funcionalidad de un Escritorio de Servicio, considerando para este contrato su modelado, automatización, monitoreo, operación, mantenimiento y documentación.

##### 4.2. Descripción del servicio

El servicio comprende los siguientes elementos:

- Entrega de productos e implementación de la herramienta de software
- Operación y coordinación del escritorio de servicio

##### 4.3. Entrega de productos e implementación de la herramienta de software

###### 4.3.1 Entrega de productos de la herramienta de software

Se deberán entregar a favor de la convocante, máximo a los treinta días naturales posteriores a la firma del contrato, los productos referentes a la herramienta de software. Los productos consistirán en medias de instalación, certificados de dominio y/o uso, y documentación referencial para su operación.

La media de instalación consiste en los dispositivos de almacenamiento de datos con tecnología magnética, óptica o electrónica que puede constar de CD-ROMs, Diskettes, DVDs, Firmware, etc., que contienen la herramienta de software, para su instalación y/o recuperación. La media a entregar deberá estar libre de defectos y lista para su instalación. Si durante el periodo de entrega o posterior a la fecha de recepción, la convocante identifica que la media no cumple con las especificaciones y características definidas, funcionalidad ofrecidas o presenta daños físicos o alteraciones en su contenido que imposibilite su instalación, ésta se deberá reponer o sustituir en un tiempo máximo de diez días hábiles siguientes a la identificación del problema, sin ningún costo adicional para la convocante.

Los certificados como constancia de cesión del dominio y/o derecho de uso deberán estar debidamente personalizados a favor de la convocante. Los certificados pueden ser convenios de licencias, registro o inscripción de licencias o de llaves de activación, entre otras.

## PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

La documentación referencial corresponde a aquella que sea necesaria para la operación y adecuada explotación de los productos, como puede ser pólizas de garantía; manuales y folletos referenciales de instalación, características técnicas, guías de usuario, entre otras.

### 4.3.2 Características de la herramienta de Software

La herramienta de software (excepto el manejador de base de datos que se suministre para su operación) deberá haber sido desarrollada por un mismo fabricante, como un solo producto o suite de productos diseñados para interactuar entre sí de manera nativa. No se aceptará la integración por parte del licitante, de productos de diferentes fabricantes. La herramienta de software deberá cumplir con las siguientes características:

- Carac.1 Deberá permitir crear y modificar registros de requerimientos.
- Carac.2 Operación de acuerdo a mejores prácticas, compatible con los criterios o requerimientos de ITIL (Information Technology Infrastructure Library), cubriendo los procesos de administración de: i) incidentes, ii) problemas, iii) cambios, iv) configuraciones, v) disponibilidad, vi) liberación y vii) niveles de servicio.
- Carac.3 Mantener una base de conocimientos de soluciones a problemas y de errores conocidos.
- Carac.4 Capacidad para registrar, clasificar, asignar, consultar, cerrar y calificar requerimientos para al menos 20 operadores concurrentes y una cantidad ilimitada de usuarios finales vía web.
- Carac.5 Capacidad de administración de requerimientos por clasificación de problemas, peticiones de cambio y solicitudes de servicio
- Carac.6 Capacidad de parametrización de acuerdo a las necesidades de la convocante.
- Carac.7 El requerimiento deberá contemplar al menos los siguientes campos: identificador único (ID); en su caso marca, modelo, número de serie y ubicación del equipo; diagnóstico; nombre del personal que solicita, registra y soluciona; descripción y tipo de requerimiento; acuerdo de nivel de servicio; impacto; prioridad; urgencia; fecha y hora de alta, actualización y solución; status con al menos las siguientes condiciones: abierto, en espera, cerrado; descripción de la solución; calificación del servicio proporcionado.
- Carac.8 Manejo de varias fases en la atención de requerimientos.
- Carac.9 Disponga de indicadores de desempeño para facilitar la medición y evaluación de la calidad en el servicio.
- Carac.10 Reporteador tabular y gráfico con función para filtrar y ordenar la información por diferentes criterios y exportarla a Excel y a archivos de texto, incluyendo reportes sobre requerimientos abiertos, cerrados y en espera.
- Carac.11 Creación y administración de grupos de trabajo para agilizar y controlar tanto las asignaciones, seguimiento y resoluciones de los requerimientos.
- Carac.12 Integración con LDAP de Microsoft.
- Carac.13 Interfase para usuario final vía Web (Intranet), solicitando tanto usuario como contraseña tal como se autentican en el dominio de Windows para poder registrar y consultar requerimientos.
- Carac.14 Capacidad para intercambio de información con otras aplicaciones bajo estándares de la industria para importar, exportar y actualizar.
- Carac.15 Operar sobre una base de datos Microsoft SQL Server. El manejador de base de datos deberá ser suministrado junto con la herramienta de software para la cantidad de usuarios solicitada.
- Carac.16 Pantalla (funcionalidad) para monitoreo automático en línea de los parámetros que defina la convocante. (Reportes que están alcanzando nivel de servicio comprometido, requerimientos no atendidos o urgentes, etc.)
- Carac.17 Notificación automática al usuario de los avances o conclusión de su requerimiento vía correo electrónico.
- Carac.18 Elaboración y envío de cuestionarios para evaluar el servicio brindado, vía correo electrónico para cierre del requerimiento.
- Carac.19 Administración de seguridad por perfiles. Ejemplo: usuarios con atributos para consulta; ingeniero de servicio con atributos para modificar o actualizar; etc.
- Carac.20 Capacidad de adjuntar documentos tipo word, excel, adobe, etc. a los requerimientos registrados.

**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

- Carac.21 Capacidad para instalar o distribuir de forma remota y automática cualquier programa de cómputo, parches, drivers, service packs, accesos o ejecutables de sistemas institucionales, etc, hacia los equipos de cómputo de acuerdo con las necesidades de la convocante, considerando un universo de 1000 pc's.
- Carac.22 Funcionalidad para tomar el control remoto de los equipos de cómputo propiedad de la convocante.
- Carac.23 Administración y control de licencias de programas de cómputo propiedad de la convocante.
- Carac.24 Posibilidad de clasificar, distinguir y asociar entre incidentes, problemas, errores conocidos y solicitudes de cambio.
- Carac.25 Facilidad de agregar automáticamente información de la base de datos de configuración a los registros de requerimientos.
- Carac.26 Facilidad de escalar requerimientos a especialistas predefinidos, después de rebasar el tiempo o umbrales, en relación con el impacto y el código de severidad predefinidos.
- Carac.27 Asignar requerimientos de forma automática a grupos de trabajo según su tipo.
- Carac.28 Facilidad para que cualquier usuario pueda levantar o verificar status de requerimientos vía Web.
- Carac.29 Monitoreo en línea de la atención a los requerimientos con respecto a los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos incluyendo alarmas automáticas cuando ha superado o está cerca de superar los límites establecidos en dichos acuerdos, así como la posibilidad de incrementar automáticamente la prioridad y nivel de impacto con base en los usuarios afectados o la cantidad de incidentes asociados.
- Carac.30 La solución permitirá hacer consultas de la información contenida en las bases de datos de configuraciones y de conocimientos de problemas y errores conocidos, de acuerdo a los perfiles que se definan para los diferentes usuarios.
- Carac.31 Facilidad para guardar la imagen de un disco duro y replicarla a uno o varios equipos de manera automática.
- Carac.32 Posibilidad de capturar en texto libre descripciones de requerimientos y en actividades de solución.
- Carac.33 Posibilidad de generar reportes a partir de información histórica.
- Carac.34 Facilidades para análisis de registros de requerimientos con objeto de identificar tendencias y elementos de infraestructura inestables.
- Carac.35 Mantener el histórico de asignaciones, modificaciones, actividades y solución de cada requerimiento.
- Carac.36 Facilidades para cerrar requerimientos mediante códigos personalizados.
- Carac.37 Permita identificar fácilmente cuando un nuevo registro de incidente puede ser asociado a un problema ya registrado.
- Carac.38 Facilidades para generar reportes sobre registro de incidentes para identificar degradación de servicios o indisponibilidades.
- Carac.39 Permita obtener detalles adicionales del usuario.
- Carac.40 Permita el acceso a consulta de calendarios de cambios programados e históricos, así como determinar cuando un cambio soluciona un requerimiento.
- Carac.41 Registro de requerimientos, incluyendo el registro automático de la fecha y hora de creación.
- Carac.42 Cada registro de requerimientos deberá tener un número de identificación único (ID).
- Carac.43 Generación automática de avisos o notificaciones, los cuales se deberán enviar por correo electrónico al usuario que reporta y al grupo que atiende.
- Carac.44 Capacidad para dar avisos automáticos por correo electrónico a los usuarios y grupos de trabajo predefinidos sobre la creación o actualización de algún requerimiento, con base en diferentes criterios.
- Carac.45 Capacidad para configurar escalaciones automáticas y proporcionar seguimiento.
- Carac.46 Facilita el uso de bases de datos de conocimientos y procedimientos de solución estándar, para el diagnóstico y resolución de requerimientos.
- Carac.47 Deberá de permitir el acceso a la base de conocimientos de problemas y errores conocidos.
- Carac.48 Permite registrar códigos para categorizar incidentes por servicio afectado o tipo de componente de configuración (configuration item), así como priorizar automáticamente, asignar y escalar requerimientos conforme a dicha categoría.
- Carac.49 Permite notificar y asignar requerimientos de alta prioridad a múltiples grupos de trabajo.
- Carac.50 Los registros de requerimientos podrán ser clasificados de acuerdo a categorías y prioridad definidos.
- Carac.51 Los registros de requerimientos podrán ser ligados a un componente de la base de configuraciones.

## **PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

- Carac.52 Los registros de problemas tendrán la funcionalidad de relacionar la solución del problema con uno o varios requerimientos de cambio, de modo que al realizar los cambios, se cierren en cascada los problemas asociados a los cambios, así como los incidentes y errores conocidos asociados a los problemas.
- Carac.53 Permite asignar niveles de criticidad diferentes a los distintos componentes de configuración (configuration ítems), para facilitar la clasificación de requerimientos.
- Carac.54 Facilita el registro de soluciones temporales, avances en la solución de problemas y actualizar el status de los requerimientos, para que el Escritorio de Servicio cuente con información que permita retroalimentar a los usuarios.
- Carac.55 Registrar y consultar información referente a los niveles de servicio comprometidos, según los perfiles de acceso asignados.
- Carac.56 Los requerimientos de cambio debe ser autorizado o rechazado a través de un proceso de evaluación.
- Carac.57 Funcionalidad para convertir un requerimiento de cambio aprobado en una orden de cambio.
- Carac.58 La autorización o rechazo de un requerimiento de cambio debe notificarse al solicitante a través de la misma herramienta.
- Carac.59 Generar una bitácora de cambios adicional al registro del resto de los requerimientos.
- Carac.60 Permite generar solicitudes de cambio urgentes (no estándar), solamente a un grupo de usuarios autorizados para ello.
- Carac.61 Permite monitorear y actualizar (según el perfil del usuario) el avance de una solicitud de cambio urgente (RFC) a través de todo su ciclo de vida (autorización, coordinación y revisión).
- Carac.62 Permite asignar un RFC a diferentes instancias de autorización, según la categoría del cambio, conforme se define en ITIL (asignar al administrador de cambios, a un comité de evaluación de cambios o a un ejecutivo de TI, según el caso).
- Carac.63 Permite registrar los detalles necesarios en caso de que se rechace un cambio, así como notificar al Escritorio de Servicio y usuarios finales.
- Carac.64 Permite anexar documentos a los RFCs, específicos para servir de apoyo durante la evaluación del cambio.
- Carac.65 Permite generar calendarios de implementación y revisión de cambios (incluyendo sus fases de preparación, pruebas, etc.), así como la facilitar la comunicación de esta información al Service Desk y a usuarios finales.
- Carac.66 Facilidad para incorporar procedimientos de retorno dentro de los registros de cambio urgente (RFC), la posibilidad de identificar fácilmente los nuevos requerimientos derivados del cambio realizado y para evaluar y comparar los recursos efectivamente utilizados para un cambio contra los inicialmente previstos.
- Carac.67 Integración del proceso de cambios con la base de datos de configuraciones, de tal forma que cuando se confirma un cambio se pueda actualizar automáticamente dicha base de datos; así mismo, deberá poderse obtener suficiente detalle de la base de datos de configuraciones para poder evaluar el impacto y los recursos necesarios para un cambio, considerando la relación entre los diferentes componentes de configuración y su respectiva criticidad.
- Carac.68 Capacidad para registrar y mantener los elementos que componen la base de datos de configuraciones
- Carac.69 Contenga una base de datos para registrar todos los elementos que componen la infraestructura informática, sus atributos (número de serie, marca, modelo, ubicación, etc.) y las relaciones entre éstos. (Base de Datos de Configuraciones).
- Carac.70 Posibilidad de realizar validaciones básicas en la base de datos de configuraciones, tales como la no repetición de un número de serie para un mismo tipo de componente y marca, por ejemplo.
- Carac.71 La herramienta debe permitir hacer movimientos a la base de datos de configuraciones de altas, bajas y cambios de manera individual y de manera masiva, conservando el registro del estado anterior a los cambios de modo que sea fácil revertirlos en caso necesario, así como un registro histórico de todos los cambios que sufra cada elemento de la base de datos de configuraciones.
- Carac.72 Permitirá mapear y relacionar cada uno de estos componentes informáticos para soportar sus correspondientes servicios y líneas de negocio.
- Carac.73 Establecer relaciones entre componentes de configuración (padre/hijo, por ejemplo), actualizándose dinámicamente conforme se cambian, agregan o eliminan los componentes de configuración.

## PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

- Carac.74 Permite asociar diferentes status (personalizables) a un componente de configuración (en pruebas, en desarrollo, en mantenimiento, por liberar, etc.).
- Carac.75 Posibilidad de verificar por medios automáticos la información contenida en la base de datos de configuraciones contra la infraestructura realmente instalada, presente en la red.
- Carac.76 Permite identificar solicitudes de cambio urgentes (RFCs) asociados a un componente de configuración.

El licitante deberá incluir folletería y manual de usuario de la herramienta de software propuesta, así como una matriz en la que indique cómo cumple ésta herramienta con cada una de las características señaladas en este apartado.

### 4.3.3 Implementación de la herramienta de Software

La implementación será realizada por el licitante y consiste en:

- 4.3.3.1 Instalación y configuración de la herramienta de software para la operación inicial del escritorio de servicio.
- La instalación se realizará en el servidor de producción que designe la convocante.
  - La instalación y configuración de los enlaces de Internet entre el licitante y la convocante.
  - Habilitación de los teléfonos y estaciones de trabajo.
  - La configuración se refiere al sistema operativo, base de datos, aplicaciones, políticas y cualquier otro elemento que conforme la arquitectura tecnológica, a fin de lograr el funcionamiento total del programa de cómputo.
  - **Estos trabajos deberán concluirse dentro de los primeros 5 días hábiles a partir de la vigencia del contrato.**
- 4.3.3.2 Modelado y documentación de los procesos.
- Definición y actualización del modelo de operación. Permitirá identificar, definir y priorizar los servicios ofrecidos por el área de TI (catálogo de servicios), su infraestructura tecnológica, su estructura organizacional, su marco de operación, así como definir y documentar sus niveles de atención.
  - Definición y documentación de los procesos de administración de servicios de TI.- Permitirá documentar a detalle la forma de operación del proceso de administración de Incidentes, Problemas, Cambios y Configuraciones, así como la función de Escritorio de Servicio, acorde al modelo de operación del área de TI de la convocante y conforme a su marco normativo, pero alineados con ITIL aprovechando las características de la herramienta de software.
  - Se deberán entregar los procedimientos para la administración de Incidentes, Problemas, Cambios, Configuraciones y la función de Escritorio de Servicio, así como toda la documentación generada para su elaboración, tal como documentos de análisis, narrativa de procesos, mapas de procesos, así como cualquier otro documento directamente relacionado con los procesos.
  - **Independientemente de los ajustes que se realicen a los procedimientos durante el primer mes de operación, el licitante realizará las adecuaciones que se requieran a los procedimientos y su documentación de soporte para responder a cambios en el modelo de operación de la convocante, sin costo adicional, durante la vigencia del contrato.**
- 4.3.3.3 Puesta a punto de la herramienta de software incluyendo:
- Parametrización de la herramienta para funcionar conforme al modelo de operación definido.
  - Carga de catálogos del sistema.
  - Definición de relaciones entre servicios y componentes de configuración, así como su incorporación en la base de datos de configuraciones.
  - Depuración y carga de la información histórica de incidentes, incluyendo los procesos de transformación u homogenización que se requieran.

## PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

- Definición y parametrización de los reportes estándar para la operación.
- Se realizarán pruebas para asegurar el correcto funcionamiento y rendimiento de la herramienta de software en el ambiente de producción.
- Al término de las pruebas se llevará a cabo el proceso de entrega y liberación de la herramienta de software y su documentación,
- Estos trabajos deberán concluir a más tardar 60 días naturales después de iniciada la vigencia del contrato.
- La documentación referida en el punto 4.3.3.2 deberá entregarse a más tardar 30 días naturales después de concluida la puesta a punto de la herramienta de software y deberá incluir los ajustes realizados durante el primer mes de operación con la herramienta de software totalmente parametrizada.
- Durante la vigencia del contrato, el licitante realizará las adecuaciones que se requieran a la herramienta para responder a cambios en el modelo de operación de la convocante, sin costo adicional.

### 4.3.3.4 Transferencia de conocimientos

Se deberá realizar transferencia de conocimiento a un máximo de 20 personas en los siguientes rubros:

- Operación de los procesos liberados y su relación entre ellos.
- Utilización de funcionalidades de la herramienta que apoyan los procesos a nivel usuario final, operador de TI y administrador.
- Instalación, mantenimiento, parametrización y administración de la herramienta de software.
- Estructura, soporte técnico y administración de la base de datos de la herramienta.
- La transferencia de conocimientos deberá concluirse a más tardar el 30 de noviembre de 2006.

### 4.3.4 Personal para la implementación de la herramienta

El licitante deberá comprobar que dispone de analistas de procesos de negocio especializados en ITIL, para efectuar el modelado de los procesos y la implementación de la solución.

El personal responsable del modelado y documentación de los procesos, deberá cumplir con el siguiente perfil:

- Certificado como ITIL Practitioner en alguno de los procesos a implementar (Incident, Problem, Change o Configuration Management), o bien certificado como ITIL Service Manager.
- Experiencia comprobable a nivel de Analista de Procesos de negocio.
- Experiencia de haber participado en proyectos de implantación de procesos ITIL.
- Experiencia en el uso de la herramienta de software ofertada por el licitante.

El personal responsable de la instalación y configuración de la herramienta de software, deberá cumplir con el siguiente perfil:

- Experiencia de haber participado en proyectos de implantación de la herramienta que oferte el licitante.
- Experiencia en la administración y parametrización de la herramienta de software ofertada por el licitante.
- Certificado en ITIL Foundations.
- Certificado como MCTS SQL Server 2000 o superior.

## 4.4 Operación y coordinación del Escritorio de Servicio

## PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

---

El escritorio de servicio tiene como propósito la recepción, clasificación, registro, seguimiento, escalación, cierre y evaluación tanto de requerimientos reportados por los usuarios como por el personal asignado por la convocante, fungiendo como punto único de contacto con los usuarios, así como dar mantenimiento a la herramienta de software que permita operar dicho servicio.

Se deberán atender los requerimientos de los usuarios que los solicitan a través de los siguientes medios: teléfono, correo electrónico, Web o por fax. Los Operadores de Escritorio de Servicio deberán tener buena ortografía, mostrar actitud de servicio, dirigirse con amabilidad y respeto a los usuarios, así como tener una dicción, timbre de voz y manejo del lenguaje adecuados para brindar el servicio. El coordinador además deberá contar con habilidades en el manejo de personal, planeación, organización, dirección y control de recursos en general, así como con habilidades de negociación.

El escritorio de servicio se operará en un horario continuo de 08:00 a 24:00 horas de lunes a domingo, hora local del D.F., desde la localidad que el licitante designe, la cual deberá estar dentro del territorio mexicano.

Las actividades del Escritorio de Servicio serán realizadas por los Operadores de Escritorio de Servicio. Adicionalmente a éstos, el licitante deberá asignar en sitio, en la localidad de oficinas centrales de la convocante, un *Coordinador*, el cual cubrirá un horario de las 8:30 a las 21:00 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 16:00 horas los sábados, hora del D.F.

En función de las necesidades de la convocante se podrá requerir la asistencia del personal, de manera selectiva o total, en horarios distintos o extendidos a los establecidos, inclusive en domingos y días festivos, sin ningún costo adicional.

Los Operadores de Escritorio de Servicio y el Coordinador deberán tener los siguientes perfiles y llevar a cabo las siguientes funciones:

### Perfiles de los *Operadores de Escritorio de Servicio*

- Constancia que avale su conocimiento en la herramienta de software ofertada por el licitante.
- Conocimientos técnicos comprobables en tecnologías de información.
- Estudios concluidos a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o carreras afines.
- Experiencia mínima de dos años en soporte a usuarios.

### Funciones de los *Operadores de Escritorio de Servicio*

Las funciones de los *Operadores de Escritorio de Servicio* son, de manera enunciativa y no limitativa, las siguientes:

- Recibir, realizar un diagnóstico inicial con base en la información que reporta el usuario, clasificar y registrar los requerimientos.
- Administrar el ciclo de vida de los requerimientos, incluyendo su escalamiento, notificación al usuario solicitante, coordinación de actividades entre diferentes proveedores y áreas de la convocante y documentación de solución.
- Aplicar las acciones asociadas a la supervisión, monitoreo y administración de niveles de servicio establecidos con los proveedores de tecnología de información de la convocante.
- Realizar las notificaciones y escalación de requerimientos, de conformidad a los procedimientos, alertamientos y prioridades establecidos en políticas, metodologías y niveles de servicio acordados.
- Establecer la comunicación entre todas y cada una de las partes involucradas en la atención de los requerimientos.
- Recabar y registrar la satisfacción de los usuarios en materia de servicios tecnológicos.
- Administrar y actualizar la base de datos de configuraciones (de la convocante), con base en las políticas y mecanismos que establezca la convocante.
- Documentar preguntas y respuestas frecuentes.
- Ejecutar y documentar las rutinas y acciones proactivas que determine la convocante. (Incluir)

## **PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

- Salvaguardar y mantener la base de datos de conocimiento.
- Elaborar reportes e informes conforme lo solicite la convocante.
- Ofrecer recomendaciones para la mejora en el otorgamiento del servicio.

### Perfil del *Coordinador* asignado en sitio.

- Constancia que avale su conocimiento en la herramienta de software ofertada por el licitante.
- Estudios concluidos a nivel licenciatura o ingeniería.
- Experiencia mínima de dos años en administración de proyectos.
- Experiencia en el manejo de la herramienta Microsoft Project.
- Experiencia en el análisis, mapeo y rediseño de procesos de negocio.
- Certificación como Project Manager.
- Certificación como ITIL Foundation.

### Funciones del *Coordinador* asignado en sitio.

Las funciones del *Coordinador* asignado en sitio son, de manera enunciativa y no limitativa, las siguientes:

- Asegurar un adecuado desempeño del escritorio de servicio y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos con los distintos proveedores de tecnología de información de la convocante.
- Realizar encuestas de satisfacción proponiendo el diseño de las mismas.
- Supervisar la configuración en la herramienta de software, funcionalidades, reportes e informes conforme lo solicite la convocante.
- Generar un canal de comunicación eficiente entre la convocante, el personal del escritorio del servicio y los distintos proveedores.
- Proporcionar en todo momento y a solicitud de la convocante los status, informes o reportes referentes a cualquiera de los requerimientos.
- Participación en reuniones de trabajo en que su conocimiento de los procesos de la convocante y de las características y posibilidades de la herramienta de software que opera el escritorio de servicio bajo su responsabilidad, sean relevantes para el análisis y resolución de requerimientos, propuestas de nuevos servicios y procesos, evaluación de impacto en cambios, entre otros.
- Participar junto con el personal técnico de la convocante en reuniones de seguimiento del contrato.
- Supervisar los acuerdos de niveles de operación (OLA's) con los proveedores de la convocante y de niveles de servicio para asegurar la oportunidad, disponibilidad, capacidad y calidad en la entrega del servicio requerido.
- Elaborar, documentar y mantener procedimientos, métricas de servicio y medidas de control de los servicios proporcionados.
- Supervisar y documentar los formatos y registros establecidos por la convocante para el cumplimiento de estándares de calidad y mejores prácticas internacionales. (agregar)
- Control y seguimiento para la administración de los compromisos, obligaciones y niveles de servicio establecidos entre la convocante y sus distintos proveedores de tecnología de información.
- Bajo ninguna circunstancia, este personal se considerará para atender el escritorio de servicio.

A petición expresa y con al menos dos días hábiles de anticipación, la convocante podrá solicitar en sitio a una persona certificada en ITIL Practitioner o Service Manager .

### Perfil de la persona *Certificada en ITIL*.

- Estudios concluidos a nivel licenciatura o ingeniería.

## PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

- Experiencia mínima de dos años en administración de proyectos.
- Experiencia en el análisis, mapeo y rediseño de procesos de negocio.
- Certificación como ITIL Practitioner en alguno de los procesos implementados (Incident, Problem, Change o Configuration Management), o bien certificado como ITIL Service Manager.

### Funciones de la persona *Certificada en ITIL*.

- Proponer y elaborar acuerdos de niveles de operación (OLA's) con los proveedores de la convocante y de niveles de servicio para asegurar la oportunidad, disponibilidad, capacidad y calidad en la entrega del servicio requerido.
- Ofrecer recomendaciones para la mejora en el otorgamiento del servicio conforme a las mejores prácticas previstas en cualquiera de los procesos de ITIL, como parte de un proceso de mejora continua de los procesos de TI o a solicitud de la convocante.
- Participación en reuniones de trabajo en que su conocimiento de ITIL y de los procesos de la convocante, sean relevantes para el análisis y resolución de requerimientos, propuestas de nuevos servicios y procesos, evaluación de impacto en cambios, entre otros.
- Mantener y actualizar los procedimientos para la administración de Incidentes, Problemas, Cambios, Configuraciones y la función de Escritorio de Servicio a fin de responder a cambios en el modelo de operación de la convocante, durante la vigencia del contrato.
- Transferencia de conocimientos sobre diferentes temas de ITIL, conforme a los tiempos y formas que determine la convocante.
- Bajo ninguna circunstancia, este personal se considerará para atender el escritorio de servicio.

El licitante deberá integrar en su propuesta técnica las constancias de certificaciones, estudios profesionales, cursos y seminarios, entre otros, del personal requerido de conformidad a los términos antes señalados. La asignación y coordinación de actividades de este personal será de la total responsabilidad del área técnica de la convocante.

La convocante se reserva en todo momento el derecho para evaluar por los medios y formas que considere pertinentes al personal asignado. Asimismo, la convocante se reserva el derecho de aceptación y requerimiento de sustitución del personal asignado, por lo que el licitante se obliga a su sustitución inmediata.

En caso de que se efectúe la sustitución, la persona que reemplace deberá cumplir con los mismos requisitos de la persona que sustituye.

El licitante se obliga y responsabiliza del personal asignado para cumplir con los compromisos asumidos conforme a los términos y condiciones establecidas en estas bases.

### Infraestructura

El licitante deberá suministrar y mantener durante la vigencia del contrato, bajo su propio costo:

- Dos enlaces dedicados permanentes, entre las oficinas centrales de la convocante y el lugar donde se prestará el servicio. Los enlaces deberán ser tipo clear channel de 512 Kbps mínimo cada uno. Se deberán habilitar los equipos y configuraciones necesarios en ambas puntas para proveer redundancia y balanceo de cargas entre los enlaces.
- Un teléfono por cada Operador de Escritorio de Servicio. Es responsabilidad del licitante asignar a su personal teléfonos físicos con diademas (no se aceptan Soft Phones) compatibles con el conmutador IP Alcatel OmniPcx 4400 con capacidad de ser configurados para desbordamiento de llamadas a extensiones secundarias.

Así mismo, deberá contar con:

## PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

- Estaciones de trabajo para su personal, que deberán considerar como mínimo:
  - El equipo de cómputo con las características mínimas que se indican a continuación:
    - Para los Operadores del Escritorio de Servicio: Pc Pentium 4, con adaptador de red integrada, monitor, teclado y mouse, Microsoft Windows XP y Office 2003 Pro con Outlook, cliente de antivirus Mcafee o Symantec, así como cualquier otro elemento de hardware y software necesarios para ejecutar la herramienta de software y proveer el servicio.
    - Para el Coordinador asignado en sitio: mismas características, añadiendo licencias de Microsoft Project y Microsoft Visio.
  - Para los Operadores del Escritorio de Servicio: Mobiliario de oficina con mamparas que atenúen el ruido entre estaciones, debidamente ventiladas e iluminadas.
  - La superficie de trabajo asignada a cada Operador de Escritorio de Servicio debe permitirle un manejo adecuado de los elementos que requiera para la operación: Pc, diademas, teléfono, Manuales y documentos de consulta constante.
  - El lugar en que se ubiquen las estaciones de trabajo de los Operadores del Escritorio de Servicio, deberán contar con el siguiente equipo:
    - Sistema de cableado estructurado cat. 5e, con velocidad de 100 mbps.
    - Firewall, al cual deben estar conectados los enlaces y la red de Pc's con que se suministra el servicio. Dicho firewall deberá mantener políticas que permitan controlar accesos desde otras redes a las Pc's de los Operadores del Escritorio de Servicio, para prevenir accesos a los aplicativos de la convocante.
    - Switch capa 3.
    - Sistema de energía ininterrumpida que permita la continuidad de la operación de la infraestructura utilizada para este servicio hasta por lo menos treinta minutos.
    - Planta de emergencia contra fallas en el suministro eléctrico.

Durante la vigencia del contrato, el licitante dará las facilidades necesarias a la convocante para verificar la infraestructura requerida en estas bases, así como para instalar, configurar o habilitar los mecanismos de monitoreo remoto que estime convenientes la convocante sobre dicha infraestructura.

El licitante deberá entregar en su propuesta técnica, un plan de contingencia que indique detalladamente cómo restablecerá el servicio en un plazo máximo de 24 horas en caso de que, por causas fortuitas o de fuerza mayor, se vea impedido a otorgar el servicio requerido.

El plan de contingencia deberá describir los procedimientos relativos a la recuperación y restablecimiento del servicio por fallas de enlaces de comunicación, equipo del licitante utilizado para proveer el servicio, el equipo de la convocante en la que residirá la herramienta de software por cuestiones de hardware o software, así como por la indisponibilidad del sitio previsto. Dicho plan deberá considerar las acciones individuales o en conjunto, según la eventualidad.

El área técnica de la convocante realizará por lo menos un simulacro del plan de contingencia presentado por el licitante adjudicado durante la vigencia del servicio.

**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

**4.5 Tiempos compromiso de respuesta para la atención de llamadas**

Es responsabilidad del licitante proveer la cantidad de Operadores de Escritorio de Servicio que resulte necesaria para que por lo menos el 90% de las llamadas puedan ser respondidas en 15 segundos o menos para iniciar su registro y tratamiento.

A continuación se indica el comportamiento de las llamadas recibidas a través del actual mecanismo de recepción de llamadas de la convocante. Esta información debe considerarse únicamente para fines de referencia; el licitante está en libertad de considerarlas o no para sus estimaciones, sin que esto modifique en ningún caso los compromisos del licitante expresados en estas bases.

Soporte por Mes	Total de requerimientos		
	2004	2005	2006
Enero	293	724	1889
Febrero	847	743	1145
Marzo	755	983	--
Abril	276	845	--
Mayo	541	973	--
Junio	657	895	--
Julio	891	824	--
Agosto	756	1194	--
Septiembre	753	1000	--
Octubre	789	1281	--
Noviembre	693	2661	--
Diciembre	644	1749	--
Totales	7895	13872	3034
Promedio	658	1156	1517

Soporte de sábados	Total de requerimientos		
	2004	2005	2006
Enero	--	25	37
Febrero	--	18	22
Marzo	--	11	29
Abril	--	25	--
Mayo	--	26	--
Junio	--	8	--
Julio	--	11	--
Agosto	--	25	--
Septiembre	12	27	--
Octubre	21	32	--
Noviembre	11	112	--
Diciembre	22	43	--
Totales	66	363	88
Promedio	17	30	29

**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

Jornada de trabajo	Porcentaje de requerimientos por jornada		
	8:00 a 14:00 hrs	14:00 a 19:00 hrs.	19:00 a 22:00 hrs.
Lunes a viernes	60%	30%	10%
Sábados	70%	29%	1%

Nota: no se dispone con estadísticas del día domingo. Por lo que se deberá contemplar con el mínimo de personal para cubrir el horario requerido.

**4.6 Responsabilidad de derechos de propiedad intelectual e industrial**

El licitante asume la responsabilidad total en caso de que al proporcionar los servicios materia de esta convocatoria, se infrinjan derechos de propiedad intelectual e industrial de terceros sobre patentes, marcas y derechos de autor, entre otros. Por lo que el licitante se obliga y acepta eximir a la convocante de cualquier responsabilidad civil o penal.

**4.7 Confidencialidad**

La convocante entregará al proveedor adjudicado la información necesaria para el desarrollo de los servicios requeridos. Dicha información se entregará bajo términos de confidencialidad y reserva, por lo que el proveedor adjudicado se obliga a cumplir con las condiciones establecidas en el anexo "Carta de Confidencialidad", que deberá firmar al celebrarse el contrato.

**4.8 Modificaciones que se reserva la convocante**

De conformidad a las estrategias y necesidades operacionales, la convocante se reserva el derecho de modificar la base instalada de hardware y software. En el caso de que la convocante decida ampliar la variedad o cantidad de equipos o programas de cómputo (tanto de software comercial como de sistemas propietarios de la convocante), no se considerará ninguna modificación en los importes en la facturación.

La convocante se compromete a dar aviso al licitante de las modificaciones requeridas, con al menos 2 días naturales de anticipación, en virtud de que se podrá requerir eventualmente la asistencia del personal asignado, de manera selectiva o total, en horarios distintos o extendidos a los establecidos, inclusive en domingos y días festivos, sin ningún costo adicional.

Independientemente de las modificaciones antes señaladas, el licitante se obligará a continuar otorgando los servicios requeridos, observando los términos y condiciones establecidas en estas bases.

**4.9 Vigencia**

La vigencia del servicio será del 1 de mayo al 31 de diciembre del 2006

- Todos los servicios deberán ser estimados por el licitante e incluirse en el precio total de la propuesta económica.
- Queda a consideración del licitante presentar de manera desglosada el precio unitario que resulte del rubro 4.4., relativo a la Operación del Escritorio de Servicio.
- El pago del rubro 4.4 se efectuará de manera mensual, cuyo importe será el que resulte de multiplicar el precio unitario por el total de días naturales del mes vencido; el resto de los rubros se pagarán contra la entrega del bien o servicio a que corresponden.

**4.10. Descuentos y penalizaciones**

**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

Para los entregables y para los trabajos de coordinación:

- Por servicio o bien no proporcionado por causas imputables al licitante, se descontará el 100% del precio unitario de la unidad correspondiente y se aplicará una pena convencional del 100% del precio unitario de la unidad correspondiente.
- Por retraso en la prestación del servicio o entrega del bien, por causas imputables al licitante, se aplicará una pena convencional del 10% diario del precio unitario de la unidad correspondiente.

Para la Atención de las Llamadas

Por deficiencias en este servicio se aplicarán dos tipos de penalizaciones y descuentos, los cuales se aplicarán independiente, pudiendo aplicarse ambas sobre el mismo pago.

- Descuento y penalización por llamadas no atendidas. Sobre la factura correspondiente a cada mes vencido que ampare servicios de Operación del Escritorio de Servicio, se aplicará un descuento equivalente a las llamadas realizadas por la convocante No Atendidas. Adicionalmente se aplicará una pena convencional del equivalente al descuento que se efectúe por este motivo.
- Penalización por llamadas atendidas fuera del tiempo permitido. Sobre la factura correspondiente a cada mes vencido que ampare servicios de Operación del Escritorio de Servicio, se aplicará una pena conforme a la tabla que aparece a continuación:

Porcentaje de llamadas atendidas fuera de tiempo		Penalización sobre factura mensual
Límite inferior	Límite superior	
0%	10	0%
10.01	20	10
20.01	30	20
30.01	40	30
40.01	50	40
50.01	100%	50

Llamadas Atendidas: Son las llamadas realizadas al Escritorio de Servicio, que derivaron en el registro de un requerimiento en la herramienta de software. Se determinan restando al total de requerimientos registrados en el periodo, los requerimientos reportados por los usuarios a través de medios distintos al teléfono.

Llamadas Atendidas Fuera de Tiempo: Son las Llamadas Atendidas, cuyo tiempo para tomar la llamada fue de mayor a 15 segundos y menor o igual a 40 segundos. Se determinan a través de mecanismos de muestreo o por los medios que la convocante defina.

Llamadas No Atendidas: Son las llamadas realizadas al Escritorio de Servicio que tardaron más de 40 segundos en atenderse o no se atendieron. Se determinan a través de mecanismos de muestreo o por los medios que la convocante defina.

La convocante realizará con la frecuencia y por los medios que considere convenientes, las mediciones necesarias para evaluar el cumplimiento de los *Tiempos compromiso de respuesta para la atención de llamadas*.

**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

**4.11. - Documentación que se deberá incluir en la propuesta técnica**

- I. Propuesta técnica del licitante, en original y en papel membretado, en la que se describa de manera amplia y detallada los términos y condiciones a que se obligan, según lo requerido en este anexo técnico 4, así como incluir folletería, manual de usuario de la herramienta propuesta, así como una matriz en la que indique cómo cumple ésta con cada una de las características señaladas en el punto 4.3.2 (*Características de la herramienta*). La convocante solicita entregar en formato MS Word el documento electrónico que contenga su propuesta técnica. El no presentar el documento electrónico no es motivo de descalificación del licitante.
- II. Copia de las carátulas de contratos del licitante, celebrados durante los últimos dos años, debidamente formalizados, en los que en conjunto se describa el otorgamiento de servicios similares objeto de estas bases.
- III. Original de cartas con fecha del año 2006 emitidas por el fabricante del programa de cómputo que acredite al licitante que cuenta con la capacidad técnica y experiencia necesarias para proporcionar los servicios requeridos en esta convocatoria.
- IV. Original o copia del currículum vitae del personal técnico del licitante, que demuestre que cuenta en cantidad suficiente con personal que cumple con el perfil solicitado en estas bases. Cada currículum deberá incluir experiencia laboral, formación académica y técnica, así como referencias personales y profesionales, las cuales podrán ser verificadas por la convocante. Con cada currículum se deberán anexar copias de las constancias de certificaciones, estudios profesionales, cursos y seminarios, entre otros.
- V. Original del anexo "Puntos de Contacto" debidamente requisitado por el representante legal del licitante.
- VI. Original del programa de logística del licitante que incluya el procedimiento para la atención de reportes y la escalación de problemas.
- VII. Relación del equipo y las instalaciones con que cuenta para suministrar el servicio, donde se aprecie que cuenta con los equipos e instalaciones (excepto enlaces de Internet) que se solicitan. La convocante podrá realizar visitas a las instalaciones del licitante, como parte del proceso de evaluación de propuestas.
- VIII. Plan de contingencia para el restablecimiento de servicio.



**FONACOT**  
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**  
**14120001-0XX-06**



**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

ANEXO No. 5

FORMATO DE CARTA RELATIVA AL PUNTO 9.1 INCISO C

FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
CONVOCANTE

( \_\_\_\_\_ **NOMBRE** \_\_\_\_\_ ) BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, EN MI CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA \_\_\_\_\_, DECLARO LO SIGUIENTE:

QUE CONOZCO LA LEY, SU REGLAMENTO, LAS PRESENTES BASES, SUS ANEXOS Y, EN SU CASO, LAS MODIFICACIONES DERIVADAS DE LA JUNTA DE ACLARACIONES; ASÍ COMO NO ENCONTRARME EN LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 31 FRACCION XXIV DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y QUE ME ABSTENDRÉ DE ADOPTAR CONDUCTAS PARA QUE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, INDUZCAN O ALTEREN LAS EVALUACIONES DE LAS PROPUESTAS, EL RESULTADO DEL PROCEDIMIENTO, U OTROS ASPECTOS QUE OTORGUEN CONDICIONES MÁS VENTAJOSAS CON RELACIÓN A LOS DEMÁS LICITANTES.

LUGAR Y FECHA

\_\_\_\_\_  
(FIRMA REPRESENTANTE LEGAL)



**FONACOT**  
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**  
**14120001-0XX-06**



**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

ANEXO No. 6

PROPUESTA ECONOMICA  
 PROPUESTA ECONOMICA

		FECHA	DIA	MES	AÑO
NOMBRE DEL LICITANTE _____					
R.F.C. _____					
DOMICILIO _____					
TELEFONO	FAX	CORREO ELECTRONICO			

LO PROPUESTO, SE APEGA A LA DESCRIPCION Y PRESENTACION SOLICITADA POR EL FONACOT Y QUE SE INDICAN EN EL ANEXO 4 , DE LAS BASES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NUMERO \_\_\_\_\_

Descripción	Unidad	Cant.	Precio unitario	Precio Total
Rubro 4.3.1- Entrega de productos de la herramienta de software	Producto	1		
Rubro 4.3.3.1.- Entrega de la herramienta de software instalada y configurada para la operación inicial del escritorio de servicio	Servicio	1		
Rubro 4.3.3.2.- Entrega de los procedimientos para la administración de Incidentes, Problemas, Cambios, Configuraciones y la función de Escritorio de Servicio, así como toda la documentación generada para su elaboración.	Procedimientos con documentación de soporte	5		
Rubro 4.3.3.3.- Entrega de la herramienta de software parametrizado conforme al modelo de operación definido, con catálogos cargados, base de datos de configuraciones completa e información migrada.	Servicio	1		
Rubro 4.3.3.4. Transferencia de conocimientos para 20 personas	Servicio	1		
Rubro 4.4.- Operación del Escritorio de Servicio.	Día	245		
Rubro 4.4.- Coordinación del Escritorio de Servicio.- Un coordinador asignado	Personal	1		





**FONACOT  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
14120001-0XX-06**



**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

en sitio				
Rubro 4.4.- Operación del Escritorio de Servicio. Una persona Certificada en ITIL Practitioner o Service Manager	Personal	1		
			Subtotal	
			I.V.A.	
			Total	

Vigencia de la cotización: \_\_\_\_\_

EN EL CASO QUE EL FONACOT ME OTORQUE LA ADJUDICACION ME OBLIGO EN NOMBRE DE MÍ REPRESENTADA A SUSCRIBIR EL CONTRATO QUE SE DERIVE, EN LOS TERMINOS, CONDICIONES Y PORCENTAJE ESTABLECIDOS EN ESTAS BASES.

\_\_\_\_\_  
NOMBRE

\_\_\_\_\_  
CARGO

\_\_\_\_\_  
FIRMA



**FONACOT**  
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**  
**14120001-0XX-06**



**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---



**FONACOT**  
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**  
**14120001-0XX-06**



**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

ANEXO No. 7

(PAPEL MEMBRETADO DE LA EMPRESA, SOLO PARA EL LICITANTE GANADOR)

México, D.F a ---- de ----- de 2005---

**Licitación Publica:** "Conforme al procedimiento establecido en el artículo 26 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Publico, por que el importe de la contraprestación no excede el monto autorizado por el Presupuesto de Egresos de la Federación para 2005."

**Monto total del Contrato (sin IVA):** \$-----Pesos M.N. -----/100

**Fondo de Fomento y Garantía para el  
Consumo de los Trabajadores  
P r e s e n t e**

-----, representante legal de -----  
(RFC: XXXXXXXXXXXXX), con domicilio fiscal en la calle de xxxxxxxxxxxxxxx numero xx, Colonia xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
Delegación xxxxxxxxxxxx, Código Postal xxxxxx, en la ciudad de México D.F., y en los términos establecidos por el articulo 32-D  
del Código Fiscal de la Federación en vigor y la Regla 2.1.17. Fracción I de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2005, emitida  
esta ultima por la Secretaria de Hacienda y Crédito Publico, bajo protesta de decir verdad manifiesto lo siguiente:

- a) Que mi representada ha cumplido con sus obligaciones en materia de RFC, a que se refieren el Código y su Reglamento.
- b) Que mi representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales respecto de la presentación de la declaración anual del ISR por los dos últimos ejercicios fiscales por los que se encuentren obligados; así como de los pagos mensuales del IVA y retenciones de ISR de los últimos 12 meses anteriores al penúltimo mes a aquel en que se presente el escrito a que se refiere esta fracción. Cuando los contribuyentes tengan menos de dos años de inscritos en el RFC, la manifestación a que se refiere este inciso, corresponderá al periodo transcurrido desde la inscripción y hasta la fecha que presenten el escrito, sin que en ningún caso los pagos mensuales excedan de los últimos 12 meses.
- c) Que mi representada no tienen adeudos fiscales firmes a su cargo por impuestos federales, distintos á ISAN e ISTUV, o bien, en el caso que existan adeudos fiscales firmes, se comprometen a celebrar convenio con las autoridades fiscales para pagarlos con los recursos que se obtengan por la enajenación, arrendamiento, prestación de servicios u obra pública que se pretendan contratar, en la fecha en que las citadas autoridades señalen, en este caso, se estará a lo establecido en la regla 2.1.18. de esta Resolución.
- d) Que tratándose de contribuyentes que hubieran solicitado autorización para pagar a plazos o hubieran interpuesto algún medio de defensa contra créditos fiscales a su cargo, los mismos se encuentren garantizados conforme al artículo 141 del Código.
- e) Que mi representada en caso de contar con autorización para el pago a plazo, manifestarán que a la fecha de presentación del escrito no han incurrido en las causales de revocación a que hace referencia el artículo 66, fracción III del Código.

(OJO: en caso de tener adeudos fiscales, sustituir la expresión anterior por la siguiente:)





**FONACOT**  
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**  
**14120001-0XX-06**



**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

Que mi representada si tiene adeudos fiscales firmes a su cargo por impuestos federales, distintos al ISAN e ISTUV., pero se compromete a celebrar convenio con las autoridades fiscales para pagarlos con los recursos que se obtengan por el objeto a que se refiere la adjudicación del contrato por parte del fonacot, en la fecha en que las citadas autoridades señalen.

ATENTAMENTE

---

(NOMBRE)  
Representante Legal  
(RFC XXXXXXXXXXXXX)  
e-mail XXXXXXXXXXXXX

Anexo: Copia de la identificación oficial del suscrito.

## PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

### ANEXO No. 8

#### Nota informativa para participantes de países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (OCDE)

El compromiso de México en el combate a la corrupción ha trascendido nuestras fronteras y el ámbito de acción del gobierno federal. En el plano internacional y como miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y firmante de la *Convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales*, hemos adquirido responsabilidades que involucran a los sectores público y privado.

Esta Convención busca establecer medidas para prevenir y penalizar a las personas y a las empresas que prometan o den gratificaciones a funcionarios públicos extranjeros que participan en transacciones comerciales internacionales. Su objetivo es eliminar la competencia desleal y crear igualdad de oportunidades para las empresas que compiten por las contrataciones gubernamentales.

La OCDE ha establecido mecanismos muy claros para que los países firmantes de la Convención cumplan con las recomendaciones emitidas por ésta y en el caso de México, iniciará en noviembre de 2003 una segunda fase de evaluación -la primera ya fue aprobada- en donde un grupo de expertos verificará, entre otros:

- La compatibilidad de nuestro marco jurídico con las disposiciones de la Convención.
- El conocimiento que tengan los sectores público y privado de las recomendaciones de la Convención.

El resultado de esta evaluación impactará el grado de inversión otorgado a México por las agencias calificadoras y la atracción de inversión extranjera.

Las responsabilidades del sector público se centran en:

- Profundizar las reformas legales que inició en 1999.
- Difundir las recomendaciones de la Convención y las obligaciones de cada uno de los actores comprometidos en su cumplimiento.
- Presentar casos de cohecho en proceso y concluidos (incluyendo aquellos relacionados con lavado de dinero y extradición).

Las responsabilidades del sector privado contemplan:

- Las empresas: adoptar esquemas preventivos como el establecimiento de códigos de conducta, de mejores prácticas corporativas (controles internos, monitoreo, información financiera pública, auditorías externas) y de mecanismos que prevengan el ofrecimiento y otorgamiento de recursos o bienes a servidores públicos, para obtener beneficios particulares o para la empresa.
- Los contadores públicos: realizar auditorías; no encubrir actividades ilícitas (doble contabilidad y transacciones indebidas, como asientos contables falsificados, informes financieros fraudulentos, transferencias sin autorización, acceso a los activos sin consentimiento de la gerencia); utilizar registros contables precisos; informar a los directivos sobre conductas ilegales.
- Los abogados: promover el cumplimiento y revisión de la Convención (imprimir el carácter vinculatorio entre ésta y la legislación nacional); impulsar los esquemas preventivos que deben adoptar las empresas.

Las sanciones impuestas a las personas físicas o morales (privados) y a los servidores públicos que incumplan las recomendaciones de la Convención, implican entre otras, privación de la libertad, extradición, decomiso y/o embargo de dinero o



**FONACOT**  
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**  
**14120001-0XX-06**



**PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

bienes.

Asimismo, es importante conocer que el pago realizado a servidores públicos extranjeros es perseguido y castigado independientemente de que el funcionario sea acusado o no. Las investigaciones pueden iniciarse por denuncia pero también por otros medios, como la revisión de la situación patrimonial de los servidores públicos o la identificación de transacciones ilícitas, en el caso de las empresas.

El culpable puede ser perseguido en cualquier país firmante de la Convención, independientemente del lugar donde el acto de cohecho haya sido cometido.

En la medida que estos lineamientos sean conocidos por las empresas y los servidores públicos del país, estaremos contribuyendo a construir estructuras preventivas que impidan el incumplimiento de las recomendaciones de la convención y por tanto la comisión de actos de corrupción.

Por otra parte, es de señalar que el Código Penal Federal sanciona el cohecho en los siguientes términos:

Artículo 222

Cometen el delito de cohecho:

- I. El servidor público que por sí, o por interpósita persona solicite o reciba indebidamente para sí o para otro, dinero o cualquiera otra dádiva, o acepte una promesa, para hacer o dejar de hacer algo justo o injusto relacionado con sus funciones, y
- II. El que de manera espontánea dé u ofrezca dinero o cualquier otra dádiva a alguna de las personas que se mencionan en la fracción anterior, para que cualquier servidor público haga u omita un acto justo o injusto relacionado con sus funciones.

Al que comete el delito de cohecho se le impondrán las siguientes sanciones:

Cuando la cantidad o el valor de la dádiva o promesa no exceda del equivalente de quinientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito, o no sea valuable, se impondrán de tres meses a dos años de prisión, multa de treinta a trescientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito y destitución e inhabilitación de tres meses a dos años para desempeñar otro empleo, cargo o comisión públicos.

Cuando la cantidad o el valor de la dádiva, promesa o prestación exceda de quinientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito, se impondrán de dos años a catorce años de prisión, multa de trescientas a quinientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito y destitución e inhabilitación de dos años a catorce años para desempeñar otro empleo, cargo o comisión públicos,

En ningún caso se devolverá a los responsables del delito de cohecho, el dinero o dádivas entregadas, las mismas se aplicarán en beneficio del estado.

## **PARA LA IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

### Capítulo XI

Cohecho a servidores públicos extranjeros.

#### Artículo 222 bis

Se impondrán las penas previstas en el artículo anterior al que con el propósito de obtener o retener para sí o para otra persona ventajas indebidas en el desarrollo o conducción de transacciones comerciales internacionales. Ofrezca, prometa o dé, por sí o por interpósita persona, dinero o cualquiera otra dádiva, ya sea en bienes o servicios:

- I. A un servidor público extranjero para que gestione o se abstenga de gestionar la tramitación o resolución de asuntos relacionados con las funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión:
- II. A un servidor público extranjero para llevar a cabo la tramitación o resolución de cualquier asunto que se encuentre fuera del ámbito de las funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión, o
- III. A cualquier persona para que acuda ante un servidor público extranjero y le requiera o le proponga llevar a cabo la tramitación o resolución de cualquier asunto relacionado con las funciones inherentes al empleo, cargo o comisión de este último.

Para los efectos de este artículo se entiende por servidor público extranjero, toda persona que ostente u ocupe un cargo público considerado así por la ley respectiva, en los órganos legislativo, ejecutivo o judicial de un estado extranjero, incluyendo las agencias o empresas autónomas, independientes o de participación estatal, en cualquier orden o nivel de gobierno, así como cualquier organismo u organización pública internacionales.

Cuando alguno de los delitos comprendidos en este artículo se cometa en los supuestos a que se refiere el artículo 11 de este código, el juez impondrá a la persona moral hasta quinientos días multa y podrá declarar su suspensión o disolución, tomando en consideración el grado de conocimiento de los órganos de administración respecto del cohecho en la transacción internacional y el daño causado o el beneficio obtenido por la persona moral.